



Piano Operativo Strategico 2018-2020

Informazioni legali

Tutti i diritti sono riservati – Questo documento contiene informazioni di proprietà di Sicilia Digitale e deve essere utilizzato esclusivamente dal destinatario in relazione alle finalità per le quali è stato ricevuto. E' vietata qualsiasi forma di riproduzione o di divulgazione senza l'esplicito consenso di Sicilia Digitale.

Tutti i marchi eventualmente citati appartengono ai rispettivi proprietari.

Identificare questo documento

Nome file:	POS_2018_2020
Redatto da:	Dott. Marco Lo Bello (Direttore Pianificazione Strategica)
Verificato da:	Dott. Dario Colombo (Direttore Generale)
Approvato da:	Avv. Antonio Ingroia (Amministratore Unico)

INDICE

SEZIONE 1 – PARTE GENERALE	4
SEZIONE 2 – CONTESTO DI RIFERIMENTO	6
SEZIONE 3 – RUOLO DELLA SOCIETA’	12
Gestione e Conduzione	12
Program e Project Management	14
SEZIONE 3 – LA STRUTTURA SOCIETARIA	16
1 DIVISIONE TECNICA	16
1.1 DESCRIZIONE GENERALE	16
1.1.1 La Direzione	17
1.1.2 Il Servizio Tecnico 1	17
1.1.3 Il Servizio Tecnico 2	19
1.2 DESCRIZIONE ATTIVITÀ E STRUTTURA	20
1.2.1 Descrizione di dettaglio attività del Servizio Tecnico 1	20
1.2.1.1 Area Program Management	22
1.2.1.2 Area Project Management	23
1.2.2 Descrizione di dettaglio attività del Servizio Tecnico 2	23
1.2.2.1 Area Infrastructure Management - IM	23
1.2.2.2 Area Network & Security il Servizio Operation Center - Centro Gestione Telecomunicazione – NOC/SOC-CGT	25
1.2.2.3 Area Application Management - AM	27
1.2.2.4 Area Centro Supporto per l’Utenza - CSU	28
SEZIONE 4 – PREVISIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	29
SITUAZIONE FINANZIARIA	29
CONTO ECONOMICO	29

SEZIONE 1 – PARTE GENERALE

Nell'ultimo decennio in Sicilia, come nelle altre regioni d'Italia, la crescente strategicità della tecnologia dell'informazione e della comunicazione, come infrastruttura abilitante dello sviluppo competitivo di un territorio, ha reso necessaria un'opera di profonda trasformazione ed ammodernamento della Pubblica Amministrazione, in grado di stimolare il più imponente e profondo processo di riorganizzazione della macchina amministrativa pubblica e la crescita dell'economia insulare.

La costituzione della società *Sicilia Digitale* non è, pertanto, un "evento siciliano", ma più correttamente una parte di un più complesso processo di informatizzazione che nel tempo ha coinvolto quasi tutte le regioni d'Italia con la costituzione di società *ad hoc*, prevalentemente avviate col modulo organizzativo del trasferimento di *know-how* mediante partenariato pubblico/privato, poi confluito nelle gestioni *in house*, a totale partecipazione pubblica, mediante progressivi processi di arruolamento del personale e strutturazione societaria.

Differentemente da quanto è avvenuto per altre società partecipate (nelle quali il socio privato di minoranza veniva spesso individuato in totale assenza di formali procedura ad evidenza pubblica) la scelta del socio privato di *Sicilia Digitale*, ancorché di minoranza, è invece avvenuta sulla base di una articolata procedura di gara ad evidenza pubblica di rilevanza comunitaria, regolarmente pubblicata sulla GURS n.12 del 25 Marzo 2005, assimilata all'*appalto/concorso*.

La gestione delle attività informatiche è stata inizialmente affidata a Sicilia Digitale S.p.A. con la Convenzione Quadro del 30 Giugno 2006, successivamente sostituita da una nuova Convenzione Quadro del 27 Maggio 2007, previo parere dell'Ufficio Legislativo della Regione n.20013/305.2006.11 del 29 Novembre 2006.

Alla fuoriuscita del socio privato dalla compagine societaria, la Regione, con atto ai rogiti del Notaio Maccarone del 24 Marzo 2014, ha acquisito la totalità della partecipazione azionaria di Sicilia Digitale S.p.A., oggi società *in-house*, strumentale e strategica per l'amministrazione regionale "*nell'area innovazione, attività informatiche e ICT*", come ulteriormente confermato dall'art.23 comma 1 punto 1 della legge reg. n.5/2014 (adottato in linea col Piano di Riordino di cui all'art.20 della legge reg.n.11/2010) e, ancora più recentemente, dal DPR del 27 Novembre 2015 (contenente le ultime prescrizioni sulle società partecipate) e dalla Convenzione Quadro del 9 Giugno 2015.

In data 21 Novembre 2016, in esecuzione alle prescrizioni normative e regolamentari vigenti (ed in particolare all'art.192 del dlgs n.50/2016), è stato sottoscritto il "*contratto di servizio delle attività informatiche*" tra l'Ufficio per l'Attività di Coordinamento dei Sistemi Informativi Regionali della Regione e Sicilia Digitale S.p.A., con scadenza al 31 Dicembre 2019.

La società (riacquistata la piena operatività funzionale in regime di *in-house providing*) è oggi stabilmente impegnata in un piano di digitalizzazione di tutte le attività di governo dell'Amministrazione Regionale e di erogazione dei servizi, attraverso la gestione e la realizzazione di progetti negli ambiti di e-Government, e-Health ed e-Procurement in un'ottica *citizen-oriented*, ricoprendo un ruolo centrale nel processo di innovazione della Pubblica Amministrazione Regionale.

Il presente documento è redatto in esecuzione al dettato normativo di cui alla Legge Regionale n.5/2014 art.23 comma 2 e alla Legge Regionale n.9/2015 art.33 comma 7, in attuazione degli atti di indirizzo per le società partecipate dalla Regione Siciliana di cui alla Circolare n.5/2011 dell'Assessorato Regionale dell'Economia.

Il presente Piano recepisce le previsioni 2018, parametrate con il vigente Contratto di Servizio 2017 – 2019, firmato in data 21 Novembre 2016. Contratto che regola (come predetto), con apposito richiamo, le prestazioni eseguite dal 1 Gennaio 2016 al 31 Ottobre 2016 oltre quelle che verranno eseguite in

continuità fino alla data del 31 dicembre 2019.

E' fondamentale tenere da conto che le attività da eseguire riflettono di fatto e meramente, la gestione caratteristica della Società, da porre in essere ai fini della fornitura dei servizi oggetto del Contratto di Servizio di cui sopra, essendo le stesse oggetto del Contratto e non rappresentando la situazione contabile della Società, nel suo complesso.

SEZIONE 2 – CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'Agenda Digitale Italiana rappresenta l'insieme di azioni e norme per lo sviluppo delle tecnologie, dell'innovazione e dell'economia digitale. L'Agenda Digitale è una delle sette iniziative faro della strategia Europa 2020, che fissa gli obiettivi per la crescita nell'Unione europea da raggiungere entro il 2020.

L'Agenda Digitale Europea ha definito con precisione gli obiettivi per sviluppare l'economia e la cultura digitale in Europa nell'ambito della strategia Europa 2020. Nel quadro dell'Agenda Digitale Europea, l'Italia ha elaborato una propria strategia nazionale, individuando priorità e modalità di intervento, nonché le azioni da compiere e da misurare sulla base di specifici indicatori, in linea con gli scoreboard dell'Agenda Digitale Europea.

Con il contributo della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, la strategia italiana è stata elaborata enfatizzando la complementarietà tra il livello nazionale e quello regionale, nonché l'integrazione tra le stesse iniziative regionali.

L'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana in coerenza con l'Agenda digitale europea.

Nell'ambito dell'Accordo di Partenariato 2014-2020 la Presidenza del Consiglio insieme al Ministero dello Sviluppo Economico, all'Agenzia per l'Italia Digitale e all'Agenzia per la Coesione ha predisposto i piani nazionali «Piano nazionale Banda Ultra Larga» e « Crescita Digitale» per il perseguimento degli obiettivi dell'Agenda Digitale.

L'Agenda digitale E' stata istituita il 1° marzo 2012 in seguito alla sottoscrizione da parte di tutti gli Stati Membri dell'Agenda Digitale Europea, presentata dalla Commissione Europea nel 2010.

In linea con l'Agenda Digitale Italiana si colloca il Documento di Economia e Finanza Regionale 2017/2019 approvato dalla Giunta Regionale con Delibera n. 359 del 26 ottobre 2016.

Il documento in merito al settore dell'Information Technology fa presente che il rilancio della competitività del sistema produttivo regionale poggia anche sul miglioramento dell'efficienza dei servizi pubblici rilevanti, a diverso titolo, per la qualità dell'ambiente economico e produttivo. In quest'ambito la Regione Siciliana prevede, in attuazione dell'Obiettivo Tematico n. 2 su Agenda Digitale del POR FESR 2014 - 2020, interventi diretti al potenziamento della domanda di servizi nel campo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) da parte dei cittadini e imprese. A fronte di questi interventi, il cambiamento atteso nel sistema regionale riguarda la qualità e quantità dell'utilizzo dei servizi on-line, l'inclusione digitale, la partecipazione in rete, la digitalizzazione dei processi amministrativi e la diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili della PA a vantaggio di cittadini ed imprese. Si opererà anche al fine di ridurre i divari digitali nei territori e la per diffusione della connettività in banda larga.

In coerenza con i sette pilastri su cui è basata l'Agenda Digitale Italiana – in materia di digitalizzazione: Identità digitale e servizi innovativi per i cittadini, Amministrazione digitale, Istruzione digitale, Sanità digitale, diffusione della banda larga e ultralarga, moneta e fatturazione elettronica e Giustizia digitale, saranno realizzate quattro iniziative ritenute prioritarie:

- 1) realizzazione delle infrastrutture e della rete di connettività, necessaria per la penetrazione della banda ultralarga e per la completa connessione delle amministrazioni al SPC (servizio pubblico di connettività);
- 2) anagrafe unica, che ha come obiettivo la realizzazione di un'unica base dati anagrafica per tutto il territorio nazionale, prerequisito per la realizzazione di progetti di Identità e Domicilio Digitale;

3) Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese, progetto strategico per il passaggio dallo sportello fisico a quello digitale;

4) fatturazione elettronica, volano per i processi di digitalizzazione e archiviazione documentale digitale.

Il Governo regionale promuoverà anche numerosi interventi in favore degli enti locali per favorire il percorso di adeguamento dei sistemi informativi anche rispetto alle continue modifiche normative in atto. Saranno programmate attività ICT per consentire un miglioramento continuo nella gestione interna degli enti e un reale ammodernamento tecnologico dei relativi sistemi informatici. In particolare sono previsti interventi mirati a realizzare applicativi a diffusione trasversale su tutti gli enti locali che richiedono una progettualità specifica, legata ad una determinata tematica, e si esplicitano nella gestione e nel trattamento delle informazioni finalizzate alla loro fruizione da parte degli utenti finali dell'ente, i cittadini e le imprese. A titolo esemplificativo e non esaustivo si elencano di seguito:

- applicativi scaturenti da “Obblighi di legge”: implementazione e diffusione della fatturazione elettronica e dei pagamenti elettronici da e verso la PA;
- attivazione del polo regionale conservazione sostitutiva - sistema di conservazione dei documenti informatici;
- applicativi strategici:
 - attivazione dei servizi in cloud computing;
 - aggiornamento e normalizzazione delle banche dati pubbliche;
 - strutturazione di banche dati interoperabili;
 - diffusione di WIFI pubblico in piazze telematiche, nascita di centri di democrazia partecipata e aree pubbliche di co-working.

Con uno specifico Accordo di Programma con il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE), nell'ambito del “Progetto Nazionale Strategico Agenda Digitale – Banda Ultra Larga” (regime d’Aiuto n. SA.34199, approvato con Decisione C(2012) 9833 del 18 dicembre 2012), è stato avviato un primo piano d’investimenti finalizzato all’adeguamento tecnologico ovvero all’implementazione della rete di trasmissione dati, in vista dello sviluppo dei servizi digitali avanzati nella Pubblica Amministrazione, nel sistema sanitario regionale, nelle aree produttive e negli istituti scolastici, che si concretizza nella realizzazione di reti telematiche di nuova generazione.

Gli interventi sono indirizzati prioritariamente nelle aree sedi di pubbliche amministrazioni, presidi ospedalieri, istituti scolastici e nelle le aree produttive. Il quadro nazionale di riferimento per le iniziative pubbliche a sostegno dello sviluppo delle reti a banda ultralarga fissato, in data 3 marzo 2015, con la stesura da parte della Presidenza del Consiglio dei Ministri della “Strategia Italiana per la Banda Ultralarga” si pone l’obiettivo di raggiungere una copertura di almeno:

- 100 Mbps fino all’85% della popolazione italiana, nelle sedi ed edifici pubblici (es. ospedali, scuole) e nelle aree di interesse economico/turistico;
- 30 Mbps per il 100% della popolazione italiana.

Allo scopo di raggiungere tali obiettivi, la Regione ha stipulato un nuovo Accordo di Programma con il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE), che prevede come target entro il 2020, la copertura del 100% della cittadinanza con almeno 30 Mbps e la copertura dell’85% della popolazione con 100 Mbps. Inoltre i servizi basati su accessi a 100 Mbps dovranno coprire il 50% delle abitazioni. Il territorio regionale, così come prevede la strategia nazionale, è stato suddiviso in 4 tipologie di cluster (A, B, C e D), con caratteristiche simili ma con costi e complessità di infrastrutture crescenti. L’Accordo di cui sopra è rivolto esclusivamente alle Aree Bianche e Grigie delle diverse tipologie (target a 30 Mbps ed a 100 Mbps), secondo quanto previsto dagli orientamenti comunitari ed in coerenza con gli esiti della

Consultazione Pubblica per gli Operatori di Telecomunicazioni per la Banda Ultralarga sul Territorio Nazionale. Il piano di investimenti sarà quindi orientato alle cosiddette “aree a fallimento di mercato”. L’investimento di cui in parola trova copertura a valere su diverse risorse pubbliche: PON – FESR (Azione 2.1.1 – Obiettivo tematico 2) – FEASR.

Tenendo conto dei vincoli di utilizzazione del PON una quota pari ad euro 59.769.234 sarà destinata all’attuazione del piano “Upgrade” per le aree GRIGIE, ovvero realizzazione dell’infrastruttura abilitante servizi basati su velocità di connessione ≥ 100 Mbps a servizio delle sedi di unità produttive della Regione Siciliana.

L’intervento previsto risponde pienamente alla necessità di adeguamento ed estensione dell’infrastruttura digitale per raggiungere i target dall’Agenda Digitale Europea e dalla Strategia Italiana Banda Ultralarga: copertura ad almeno 30 Mbps al 100% dei cittadini ed a 100 Mbps all’85%. Nell’attuale contesto regionale contraddistinto sia dalla debolezza della domanda di TIC da parte del sistema delle piccole e micro imprese che da una capacità istituzionale e amministrativa ed un livello di alfabetizzazione digitale della popolazione non adeguati alle sfide poste dall’Agenda Digitale, la Regione Siciliana punta attraverso gli interventi previsti nel triennio in questione a colmare il deficit di domanda di ICT da parte dei cittadini in relazione all’uso di servizi digitali (non solo pubblici) e all’esigenza di rendere inclusivo l’accesso ai benefici della società della conoscenza, favorendo la partecipazione attiva dei cittadini alla vita democratica, attraverso la realizzazione di servizi di e-government innovativi e attrattivi e stimolando al contempo un uso più diffuso delle ICT.

In tale ambito utilizzando le risorse all’uopo allocate nell’Azione 2.3.1 – Obiettivo Tematico 2 del PO FESR 2014 2020 saranno realizzati interventi e soluzioni tecnologiche per l’alfabetizzazione e l’inclusione digitale, per l’acquisizione di competenze avanzate da parte delle imprese e lo sviluppo delle nuove competenze ICT (e-Skills), nonché per stimolare la diffusione e l’utilizzo del web, dei servizi pubblici digitali e degli strumenti di dialogo, la collaborazione e partecipazione civica in rete (open government) con particolare riferimento ai cittadini svantaggiati e alle aree interne e rurali. In particolare, saranno avviate azioni finalizzate alla costituzione di piazze telematiche (sostenendo il free Wi-Fi), centri di democrazia partecipata e aree pubbliche di co-working, luoghi cioè dove l’utilizzo della rete diventi anche momento di condivisione, di innovazione e di partecipazione attiva dei cittadini nella progettazione di servizi online utili alla collettività, e rispondenti a fabbisogni reali con particolare riferimento ai cittadini svantaggiati. La diffusione del Wi-Fi pubblico, abbattendo i costi di accesso alla rete, avrà l’effetto di facilitare un più diffuso utilizzo di internet da parte delle famiglie, in particolar modo di quelle economicamente più svantaggiate o che risiedono nelle aree marginali, non ancora raggiunte dalla banda ultra larga.

In linea con gli orientamenti dell’Agenda Digitale Regionale, il Governo regionale intende anche promuovere la digitalizzazione dei processi amministrativi e la diffusione di servizi digitali pubblici interoperabili e aperti, offerti alle imprese ed ai cittadini, in ambiti di intervento ad elevato impatto sul miglioramento della qualità della vita, quali la sanità e l’accesso ai servizi digitali della PA. A tal fine saranno utilizzate le risorse dell’azione 2.2.1 – Obiettivo Tematico 2 del Por Fesr 2014 2020.

Saranno studiate soluzioni tecnologiche per la digitalizzazione e innovazione dei processi interni dei vari ambiti della Pubblica Amministrazione nel quadro del Sistema pubblico di connettività, quali ad esempio la giustizia (informatizzazione del processo civile), la sanità, il turismo, le attività e i beni culturali, i servizi alle imprese. In particolare saranno realizzati interventi finalizzati alla digitalizzazione per l’innovazione dei processi interni nei vari ambiti della Pubblica Amministrazione, e alla implementazione e diffusione di servizi interoperabili nel quadro del Sistema pubblico di connettività, che includano anche soluzioni integrate per le smart cities and communities. Infatti l’analisi di contesto rivela un livello di frammentarietà dei servizi informativi il cui livello di interattività risulta anche tendenzialmente inferiore alla media nazionale.

In generale, la PA, nell’interesse, fruisce e cerca di offrire servizi on-line che, però, non sono di tipo

avanzato né pienamente fruibili dai cittadini in quanto non sono adeguati ai nuovi paradigmi dell'Agenda Digitale. Nell'ambito dell'e-Health, per esempio, occorre intraprendere iniziative al fine di estendere a tutta la Regione l'uso dei sistemi già validamente sperimentati in ottica costo-efficacia, integrandoli e rendendoli interoperabili e procedere ove ciò sia necessario a processi di reingegnerizzazione. In tale ambito la Regione opererà in stretto raccordo con l'Agenzia per l'Italia Digitale e in linea con il quadro giuridico previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), assicurando il coordinamento e il raccordo delle iniziative e di tutte le misure con il livello centrale, per garantire l'interoperabilità nel quadro del Sistema pubblico di Connettività (SPC), la razionalizzazione e l'adozione di piattaforme comuni.

Il CAD disciplina i sistemi di comunicazione e interazione tra Pubblica Amministrazione e cittadini o imprese e tra Pubbliche Amministrazioni, ovvero la posta elettronica certificata e il Sistema Pubblico di connettività, che si configura come una sorta di intranet della PA. Una serie di disposizioni del Codice hanno ad oggetto più in generale la gestione, lo scambio e la fruibilità dei dati informativi prodotti dalle pubbliche amministrazioni o comunque in loro possesso; si stabilisce in via generale che i dati delle pubbliche amministrazioni sono gestiti in modo da consentirne la «fruizione e riutilizzo, alle condizioni fissate dall'ordinamento, da parte delle altre Pubbliche Amministrazioni e dai privati» con i limiti posti dalla disciplina sulla tutela dei dati personali e dalla legge sul procedimento amministrativo. Il Codice contiene, infine, alcune disposizioni in materia di comunicazione esterna e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni Centrali, che impongono loro di realizzare siti istituzionali precisandone i requisiti ed il contenuto minimo. Di seguito si elencano i principali interventi per la piena realizzazione del principio «innanzitutto digitale» (digital first), sancito dal CAD, distinti per settori di intervento:

E-Health

Gli interventi contribuiranno all'attuazione degli obiettivi per la sanità digitale, che discenderanno dal Patto della Salute 2014-2016 – Ministero Salute e Regioni, dal documento «Strategia per la crescita digitale (SCD)» ed in coerenza con la S3 2014-2020. In particolare riguarderanno l'implementazione del Fascicolo Sanitario Elettronico e lo sviluppo del Fascicolo Sanitario Elettronico di seconda generazione a supporto dei processi di dematerializzazione, l'implementazione di cartelle cliniche informatizzate e sistemi per la loro conservazione in formato esclusivamente digitale, interoperabili con il Fascicolo Sanitario Elettronico, distinte per livelli di complessità assistenziale, la dematerializzazione dei processi amministrativi ed il collegamento informativo-informatico dei «nodi» identificati con i provvedimenti di programmazione sanitaria regionale relativi alle «Reti di patologie» e «Reti tempo dipendenti» distribuiti sui vari livelli assistenziali (dalla prevenzione, alla medicina di famiglia, alla specialistica, all'ospedale, alla riabilitazione, alla lungodegenza, all'hospice, etc.).

E-Government

La Regione interverrà, anche in coerenza con l'Agenda Digitale Italiana e nella cornice del CAD, per l'attribuzione dell'identità digitale ai cittadini per l'accesso ai servizi digitali avanzati mediante l'utilizzo della Tessera Sanitaria/Carta Nazionale dei Servizi (TS/CNS), ovvero del Documento Digitale Unico (DDU) non appena il quadro normativo statale verrà definito. Azioni previste:

- la dematerializzazione dei procedimenti amministrativi;
- l'erogazione servizi digitali avanzati delle PP.AA. regionali mediante l'uso della TS/CNS e/o DDU;
- la diffusione della firma digitale nei rapporti tra cittadini/imprese e le PP.AA.

E-Culture

La digitalizzazione delle risorse documentali rare e di pregio conservate presso le Biblioteche e Archivi siciliani favorirà la conservazione/tutela e consultazione on-line attraverso l'inserimento nelle maggiori banche dati digitali già operanti a livello nazionale ed internazionale: «Biblioteca digitale italiana (BDI),

“Internet Culturale” del MiBACT e “Europeana (Unione europea)”; I Settori di intervento sono quelli relativi ai Piani paesistici, alla tutela delle risorse. Saranno altresì realizzate azioni di:

- sviluppo e implementazione, per il pubblico accesso alle informazioni, degli archivi cartografici digitali di beni paesaggistici, archeologici, architettonici isolati, centri e nuclei storici e delle relative schede informative.
- sistematizzazione e normalizzazione degli archivi cartografici esistenti relativi al patrimonio culturale;
- sviluppo del sistema digitale già in uso presso l’amministrazione della notifica dei Piani Paesistici agli EE.LL. attraverso l’incremento della de materializzazione delle procedure relative alle osservazioni e/o controdeduzioni ai piani da parte dei cittadini e amministrazioni;
- sviluppo di un sistema informatico capace di sistematizzare tutta la documentazione inerente ai vincoli relativi alla proprietà privata (art.13 del Codice dei BC).

Tenuto conto che la Regione aderisce già, fornendo il proprio contributo documentale, alla banca dati nazionale “Beni tutelati.it”, relativa ai vincoli sui beni pubblici, lo sviluppo del suddetto sistema consentirà di rendere molto più trasparente e agevole alla cittadinanza interessata ed ai professionisti coinvolti (es. notai) la conoscenza dei vincoli già esistenti.

E- Justice

Gli interventi riguarderanno principalmente l’informatizzazione del processo civile e penale, in complementarietà con gli interventi previsti dal PON Governance.

E –Procurement

Sulla linea della dematerializzazione delle procedure di acquisto della PA, le piattaforme di e-procurement e di fatturazione elettronica forniscono un significativo contributo in direzione della razionalizzazione dei costi della PA oltre a rappresentare strumenti di trasparenza ed efficienza. Molte Regioni già utilizzano con successo piattaforme di questo tipo, che spesso consentono l’utilizzo anche a stazioni appaltanti locali. La piattaforma della Sicilia prevede sia il negozio elettronico che la gara on-line e il mercato elettronico. Gli interventi pertanto riguarderanno sia l’implementazione e la diffusione delle piattaforme di e-procurement che la fatturazione ed i pagamenti elettronici da e verso la PA.

Gli interventi per assicurare l’interoperabilità delle banche dati.

La disponibilità e la fruibilità dei dati posseduti dalle Pubbliche Amministrazioni è una tematica assai sentita da parte della Regione Siciliana, poiché può generare enormi miglioramenti nelle efficienze gestionali e nei servizi per il cittadino e le imprese. Al fine di accelerare il processo e, di conseguenza, avviare l’effettiva semplificazione dei procedimenti amministrativi, si farà ricorso alla dotazione finanziaria dell’azione 2.2.3 – Obiettivo tematico 2 del POR FERS 2014 – 2020, ammontante ad € 34.617.311.45. Gli interventi comprendono prioritariamente le grandi banche dati pubbliche, eventualmente anche nuove basi dati, nonché quelle realizzate attraverso la gestione associata delle funzioni ICT, in particolare nei piccoli Comuni ricorrendo, ove opportuno, a soluzioni cloud.

Mediante l’accesso alle banche dati e l’interoperabilità tra esse – attraverso data center pubblici, open data, cloud – si creeranno i presupposti per l’acquisizione di una vera cittadinanza digitale e per promuovere la digitalizzazione dei processi amministrativi e la diffusione dei servizi digitali della PA per cittadini e imprese, in particolare nella scuola, nella sanità e nella giustizia. La Regione sosterrà, nella cornice del Sistema pubblico di connettività, ed in complementarietà con il PON Governance, interventi finalizzati all’adozione di piattaforme comuni e alla razionalizzazione delle banche dati pubbliche, in particolare nei piccoli comuni, valorizzando ove possibile il “riuso” di soluzioni e prassi comuni ricorrendo anche a partnership pubblico private, per garantire il Business Continuity e il Disaster

Recovery.

Verrà sostenuto, in sinergia con la precedente azione 2.2.1, l'utilizzo di soluzioni in cloud computing resi dai data center regionali e la creazione, negli stessi, di un polo archivistico per la conservazione sostitutiva secondo le vigenti norme di legge. Si procederà quindi a:

- razionalizzare e potenziare i data center regionali per l'attivazione di servizi in cloud computing per le PP.AA. regionali;
- realizzare ed implementare presso le PP.AA. regionali i processi della conservazione sostitutiva;
- aggiornare e normalizzare le banche dati pubbliche e strutturare le piattaforme interoperabili.

In linea con il contesto delineato, la Regione Siciliana, con delibera di Giunta n. 375 dell'8 Novembre 2016, ha approvato il documento "Strategia regionale dell'innovazione per la specializzazione intelligente" S3 Sicilia 2014-2020.

Il documento rappresenta come la diffusione delle nuove tecnologie e delle applicazioni contribuiscano al raggiungimento di obiettivi di crescita legati al miglioramento della produttività delle imprese, dell'efficienza della Pubblica Amministrazione e ad una maggiore coesione sociale.

Inoltre, la Sicilia sta contribuendo al censimento del patrimonio ICT al fine di candidarsi quale Polo Strategico Nazionale (PSN). Il Piano Nazionale per il periodo 2017-2019, infatti, prevede la riorganizzazione dei Data Center della Pubblica Amministrazione finalizzata alla riduzione dei costi di gestione, all'uniformazione e all'aumento dei servizi offerti anche in termini di business continuità, disaster recovery ed efficienza energetica. Il Piano prevede anche la realizzazione del cloud della PA che permetterà di virtualizzare il parco macchine delle amministrazioni.

L'Amministrazione Regionale in coerenza con quanto previsto ha condiviso le strategie con le Aziende Sanitarie, prot. 122 del 12 Gennaio 2017 e prot. 80828 del 29 Ottobre 2017, con le Società *in-house* della Regione Siciliana e con gli enti regionali, prot. 3838 del 10 Agosto 2017, e con tutti gli Enti Locali del territorio siciliano, prot. 2 del 4 Ottobre 2017.

SEZIONE 3 – RUOLO DELLA SOCIETA’

Nel contesto di riferimento descritto la Società con la sua organizzazione si prefigge l’obiettivo di operare negli ambiti della Gestione e Conduzione e del Program e Project Management come di seguito meglio definiti.

Gestione e Conduzione

La Gestione e Conduzione è volta a garantire il completo funzionamento delle infrastrutture tecnologiche e delle soluzioni applicative di proprietà della Regione Siciliana, nonché la corretta erogazione dei servizi a favore degli utenti (dipendenti della Regione, cittadini, PMI, etc.).

La Gestione e Conduzione avviene attraverso le seguenti attività:

- conduzione funzionale delle procedure applicative;
- manutenzione ordinaria e straordinaria (correttiva, evolutiva e se applicabile, preventiva) dei sistemi, degli impianti, delle apparecchiature, dei prodotti software acquisiti in licenza d’uso, delle procedure applicative;
- continuo aggiornamento ed ammodernamento tecnico dei sistemi, degli impianti, delle apparecchiature e dei prodotti software acquisiti in licenza d’uso e delle procedure applicative in modo da assicurare il costante adeguamento, upgrading dell’infrastruttura telematica al più elevato livello tecnologico disponibile;
- supporto di help-desk e di assistenza operativa per risoluzioni di inconvenienti agli utenti;
- servizi professionali per la conduzione dei sistemi e degli impianti, assistenza sistemistica, gestione operativa di sistemi, impianti e apparecchiature;
- avviamento e messa in esercizio di applicativi e di sistemi;
- tuning dei sistemi, applicazioni e servizi per assicurare la piena messa in esercizio;
- migrazione e/o l’interoperabilità di banche dati esistenti.

Il modello operativo adottato dalla Società fa riferimento alla linee guida ITIL (Information Technology Infrastructure Library), basate su best practice di livello internazionale, che hanno lo scopo di gestire ed erogare servizi IT con approccio sistematico e professionale, in modalità standard, riconoscibile e misurabile.

Adottare la metodologia ITIL offre una serie di benefici:

- riduzione dei costi;
- miglioramento dei servizi IT attraverso l’uso di una comprovata Best Practice;
- miglioramento della customer satisfaction, attraverso un approccio più professionale al service delivery;
- maggiore produttività;
- migliore uso degli skills e dell’esperienza;
- il raggiungimento di obiettivi di efficacia ed efficienza nell’erogazione e nel supporto dei servizi, per assicurare valore per il cliente e per l’organizzazione IT.

Sicilia Digitale fa riferimento al modello operativo ITIL definito Service Operation, che ha come scopo l’erogazione di servizi IT ad utenti e clienti, secondo i livelli di servizio concordati, e la gestione delle applicazioni, la tecnologia e le infrastrutture, che sostengono l’erogazione dei servizi medesimi.

Il modello operativo Service Operation prevede:

- monitoraggio e controllo per rilevare la condizione dei servizi IT e delle azioni correttive

- appropriate da intraprendere;
- gestione delle consolle e delle sale controllo per il coordinamento dei servizi di controllo e di gestione;
- gestione delle infrastrutture, memorie, basi di dati, middleware, servizi di directory, sale e laboratori/CED;
- funzioni operative dei processi:
 - Change Management;
 - Configuration Management;
 - Release and Deployment Management;
 - Availability Management;
 - Capacity Management;
 - Knowledge Management;
 - Service Continuity Management.

L'applicazione del modello operativo, appena descritto, avviene tramite specifiche strutture operative, quali:

- Service Desk;
- Technical Management;
- Application Management.

Il Service Desk fornisce un singolo punto centrale di contatto (Single Point of Contact | SPOC) per tutti gli utenti dei servizi IT.

Il Service Desk registra e gestisce tutti gli incidenti, le richieste di servizi e di abilitazione ai servizi e costituisce l'interfaccia verso gli utenti per tutti gli altri processi ed attività del Service Operation.

Le responsabilità specifiche del Service Desk includono:

- registrare tutti gli incidenti e le richieste, categorizzandoli e assegnando la priorità;
- costituire il primo punto di analisi e diagnosi;
- gestire il ciclo di vita degli incidenti e delle richieste, coinvolgendo i livelli superiori di supporto nei casi appropriati e chiudendoli quando l'utente è soddisfatto;
- mantenere gli utenti informati della condizione dei servizi IT, degli incidenti e delle richieste.

Il Service Desk garantisce il supporto agli utenti attraverso il servizio di help desk (rif. par 2.19), che può essere di I o di II livello, in funzione al tipo di richiesta pervenuta.

Nello specifico:

- help desk di primo livello:
 - ha il contatto diretto con l'utente, che necessita di supporto nell'utilizzo del programma/sistema o necessita di informazioni di carattere amministrativo, collegate all'utilizzo dello stesso;
 - assicura che il processo di gestione delle richieste dell'utente sia tracciato e controllato, fino alla completa evasione, nel rispetto dei Livelli di Servizio definiti;
 - verifica la tipologia di problema, risolvendo le problematiche che non sono dovute a un reale problema (applicativo, di sicurezza o sistemistico), bensì ad una scarsa conoscenza, da parte dell'utente finale, dello strumento o delle procedure;
 - segnala all'help desk di II livello l'anomalia riscontrata, nel caso in cui, nonostante la consultazione del manuale di gestione e del manuale utente, non riesca a risolvere il problema;

- help desk II livello:
 - interviene a seguito dell'escalation della richiesta di supporto da parte dell'help desk di I livello, tramite le funzioni di Technical Management o di Application Management;
 - opera una diagnosi mirata ad individuare la tipologia di malfunzionamento;
 - risolve il malfunzionamento, che può essere di procedura e/o di server e/o di rete.

La funzione di Technical Management include tutti gli addetti che forniscono le conoscenze tecniche ed assicurano la gestione dell'infrastruttura IT.

La funzione di Technical Management contribuisce a progettare, sviluppare e mantenere un'infrastruttura tecnica stabile ed ad accertare che siano presenti le risorse e le conoscenze richieste per progettare, costruire, cambiare, gestire in esercizio e migliorare i servizi IT e le infrastrutture tecnologiche di base.

Di seguito le attività eseguite dal Technical Management:

- identificare le conoscenze e le esperienze necessarie;
- definire gli standard architetturali;
- contribuire alla progettazione e realizzazione dei nuovi servizi IT e dei processi operativi;
- partecipare ai progetti delle fasi di Service Design, di Service Transition e di Continual Service Improvement;
- contribuire alle attività di gestione dei servizi IT, aiutando a definire standard e strumenti, e portando avanti vari tipi di attività, quale ad esempio la valutazione delle richieste di cambiamento;
- collaborare per la gestione dei contratti e dei fornitori.

Sicilia Digitale ha organizzato la funzione di Technical Management in 2 aree interne al Servizio Tecnico Operation:

- IM (Infrastructure Management);
- NSOC (Network Security Operation Center).

L'Application Management (AM) comprende tutti gli addetti che forniscono le conoscenze tecniche specifiche e che gestiscono le applicazioni software. Come tali svolgono un ruolo molto simile alla gestione tecnica, ma si concentrano sulle applicazioni software piuttosto che sulle infrastrutture.

Ogni applicazione software può essere impiegata per più di un servizio ed ogni servizio IT può usare molte applicazioni. Questo è particolarmente vero per le più moderne Organizzazioni IT che creano servizi comuni, basati su architetture orientate ai servizi.

Sicilia Digitale ha organizzato la funzione di Application Management all'interno del Servizio Tecnico Operation.

Program e Project Management

L'attivazione di nuovi progetti, in coerenza con l'obiettivo di Sicilia Digitale di supportare l'Amministrazione Regionale nello sviluppo dell'Agenda Digitale, è volta alla progettazione e alla realizzazione degli interventi necessari per il completamento della PTI (estensione e sostituzione delle tecnologie preesistenti, e sviluppo di nuove componenti autonome dell'architettura) e più in generale all'implementazione del sistema informativo integrato regionale.

A tal fine, viene fornito supporto all'Amministrazione Regionale nella definizione del fabbisogno informatico, nell'individuazione e formalizzazione dei requisiti tecnico-funzionali, necessari alla stesura del progetto di massima e nella realizzazione dei nuovi progetti informatici, garantendo la coerenza con i fabbisogni e con le esigenze della Regione Siciliana.

La progettazione tecnico/economica dei nuovi interventi viene sottoposta alla Amministrazione Regionale per approvazione, e seguita fino alla successiva realizzazione e collaudo: la realizzazione, in base alle caratteristiche del progetto, può essere effettuata direttamente da Sicilia Digitale (con risorse interne e/o esterne) o tramite affidamento a terzi, con procedure ad evidenza pubblica.

A titolo esemplificativo si indicano gli step operativi:

- individuazione di nuove iniziative;
- customer requirement – assessment;
- analisi dei macro-requisiti - progettazione di massima;
- progettazione di dettaglio e definizione dei capitolati tecnici di gara;
- realizzazione iniziative e/o direzione esecuzione del contratto di realizzazione;
- presa in carico e completamento dei progetti in itinere.

Inoltre, la Società, nell’ambito delle previsioni contenute del “S3 Sicilia 2014-202” (di cui si è detto alla Sez. 2 Contesto di Riferimento), si pone, quindi, come attore essenziale, anche nell’ambito del Program e Project Management, nel quadro delle iniziative nei seguenti ambiti:

- infrastrutturazione digitale;
- cittadinanza digitale;
- competenze ed inclusione digitale;
- salute digitale;
- crescita, economia della conoscenza, start-up, ricerca & innovazione;
- intelligenza diffusa nelle città ed aree interne.

SEZIONE 3 – LA STRUTTURA SOCIETARIA

La struttura societaria attuale prevede la figura dell'Amministratore Unico al quale riporta il Direttore Generale.

Il Direttore Generale (organo della società) sovrintende alla gestione aziendale, è il capo della gestione e del personale della Società, detta le disposizioni per l'esecuzione e per la organizzazione aziendale del lavoro ed esercita le proprie attribuzioni nell'ambito dei poteri conferitigli dall'Amministratore Unico, e gestisce gli affari correnti e provvede a dare esecuzione alle determinate dell'Amministratore Unico.

Coordina e sovrintende le attività della Divisione Tecnica, della Divisione Affari Generali e Personale e della Divisione Pianificazione Strategica impartendo direttive e garantendone il corretto funzionamento.

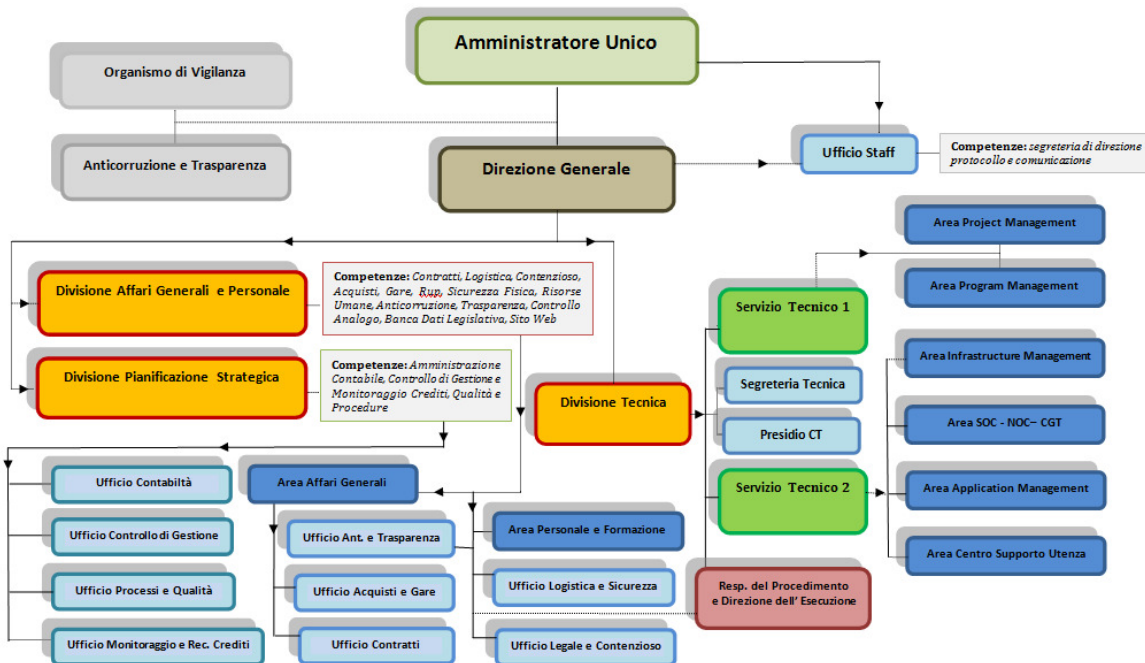


Figura 1: Struttura societaria

1 DIVISIONE TECNICA

1.1 DESCRIZIONE GENERALE

La Divisione Tecnica:

- attraverso un costante coordinamento con la Regione Siciliana, ha il compito e la responsabilità di garantire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:
 1. progettazione e sviluppo di nuovi progetti per l'evoluzione della PTI e sviluppo delle linee dell'Agenda Digitale;
 2. gestione e conduzione delle soluzioni tecnologiche della Piattaforma Telematica Integrata (PTI) del Centro Tecnico di via Thaon De Revel a Palermo e dei CED distribuiti sul territorio siciliano presso le sedi dell'Amministrazione Regionale;
- gestisce i rapporti con l'Amministrazione Regionale e, nell'ambito di nuove iniziative progettuali,

svolge attività di Direzione Tecnica;

- supporta, per le aree di sua competenza, le decisioni strategiche, partecipa alla progettazione di nuove offerte o servizi, definisce i processi interni;
- è responsabile della conduzione delle attività di predisposizione dei documenti tecnico/economici dei progetti informatici (nuovi progetti, implementazione di esistenti) che sottopone alla Amministrazione Regionale.

La Divisione Tecnica è costituita da due Servizi Tecnici, tra loro strettamente collegati, ma caratterizzati da competenze e organizzazione differenti:

- il Servizio Tecnico 1 - Progetti assicura la progettazione e lo sviluppo di nuovi progetti atti ad ampliare i sistemi già esistenti ed in esercizio, analizza il contesto di riferimento delle Amministrazioni Regionali e propone lo sviluppo di soluzioni tecnologiche a beneficio dell'Amministrazione Regionale stessa, dei cittadini o del tessuto imprenditoriale siciliano, contribuendo allo sviluppo dell'Agenda Digitale;
- il Servizio Tecnico 2 - Operation ha il compito di garantire la gestione e conduzione delle infrastrutture tecnologiche e delle soluzioni applicative di proprietà della Regione Siciliana, nonché la corretta erogazione dei servizi a favore degli utenti (dipendenti della regione, cittadini, PMI, etc.).

1.1.1 La Direzione

Vengono di seguito descritti i ruoli e le attività svolte dal *Direttore della Divisione Tecnica* anche per il tramite del suo Staff.

Il Direttore della Divisione Tecnica:

- coordina la Divisione e le relazioni con le altre Divisioni della Società e i vertici aziendali;
- è responsabile del piano complessivo delle attività della Divisione;
- è responsabile della gestione delle risorse della sua struttura;
- impartisce direttive ai responsabili dei Servizi che compongono la Divisione per lo svolgimento delle attività di pertinenza;
- nomina i Project Manager;
- individua le aree di miglioramento e propone azioni di industrializzazione e standardizzazione dei prodotti;
- è responsabile della qualità dei processi interni e del servizio erogato;
- è responsabile della gestione dei rischi e del rispetto degli SLA;
- è responsabile del raggiungimento dei risultati economici, ottimizzando l'equilibrio tra costi e obiettivi di consegna.

1.1.2 Il Servizio Tecnico 1

Il Servizio Tecnico 1 - Progetti, in coerenza con l'obiettivo di Sicilia e-Servizi di supportare l'Amministrazione Regionale nello sviluppo dell'Agenda Digitale, è responsabile della progettazione e della realizzazione degli interventi necessari per l'innovazione dei sistemi esistenti (estensione e sostituzione delle tecnologie preesistenti, e sviluppo di nuove componenti autonome dell'architettura) e, in generale, per la implementazione del sistema informativo integrato regionale.

A tal fine, il Servizio Tecnico 1 ha il compito di fornire il supporto all'Amministrazione Regionale nella definizione del fabbisogno informatico, nell'individuazione e formalizzazione dei requisiti

tecnico-funzionali necessari alla stesura del progetto di massima nella realizzazione dei nuovi progetti informatici garantendo la coerenza con i fabbisogni e con le esigenze della Regione Siciliana. Successivamente, il Servizio Tecnico 1, supporta l'Amministrazione Regionale durante la fase di realizzazione degli stessi interventi sino al collaudo.

In particolare, come verrà meglio descritto nel paragrafo 1.2.1, il Servizio Tecnico 1 cura sia la progettazione tecnico/economica dei nuovi interventi che sottopone alla Amministrazione Regionale per approvazione, che la successiva realizzazione degli stessi sino al collaudo: la realizzazione, in base alle caratteristiche del progetto, può essere effettuata direttamente da Sicilia Digitale (con risorse interne e/o esterne) o tramite affidamento a terzi, con procedure ad evidenza pubblica.

Durante le fasi di progettazione e di realizzazione, il Servizio Tecnico 1- Progetti, si avvale del personale del Servizio Tecnico 2 - Operation, il cui supporto specialistico assicura, altresì, la piena integrazione della nuova soluzione all'interno dell'infrastruttura e delle soluzioni applicative di proprietà della Regione Siciliana e un'agevole presa in carico, a seguito del collaudo, e successiva gestione e conduzione, da parte del Servizio Tecnico 2, secondo gli standard di efficienza e di economicità prefissati per il servizio erogato.

Poiché l'affermazione e lo sviluppo delle linee dell'Agenda Digitale rappresentano una priorità nelle politiche strategiche di Sicilia Digitale, il Servizio Tecnico 1 fornisce il supporto tecnico all'Amministrazione per tutte le attività connesse alla programmazione strategica, anche in relazione ai rapporti con i competenti organismi extra regionali. In tale ambito, il Servizio Tecnico 1 supporta l'Amministrazione Regionale nel monitoraggio del grado di attuazione dell'Agenda Digitale, sia all'interno della Regione Siciliana, sia in altri contesti (altre Regioni, altre aree geografiche, ...), con lo scopo di fornire direttive, priorità e aggiornare le linee di sviluppo per assicurare un armonioso sviluppo dell'Agenda Digitale, garantendo il coordinamento centralizzato delle iniziative e lo sviluppo di efficaci sinergie.

In coerenza con la propria *mission*, le attività che svolge il Servizio Tecnico 1 afferiscono alle seguenti macroaree di attività:

- individuazione nuove iniziative;
- *customer requirement – assessment*;
- analisi dei macro-requisiti - progettazione di massima;
- progettazione di dettaglio e definizione dei capitolati tecnici di gara;
- realizzazione iniziative e/o direzione dell'esecuzione del contratto di realizzazione;
- presa in carico e completamento dei progetti in itinere.

Per lo svolgimento delle pertinenti attività in Servizio Tecnico si attiene alle direttive impartite dal Direttore della Divisione Tecnica cui è gerarchicamente subordinato.

Al fine di assicurare una efficace ed efficiente gestione e conduzione di quanto sopra rappresentato, il Servizio Tecnico 1 è strutturato in 2 aree operative:

1. Area Program Management;
2. Area Project Management.

Il paragrafo 1.2.1 descrive il modello operativo adottato dal Servizio Tecnico 1, evidenziando i servizi che vengono erogati e la struttura operativa.

1.1.3 Il Servizio Tecnico 2

Le attività di Gestione e Conduzione tecnica oggetto del Servizio Tecnico 2 - Operation riguardano la gestione della Piattaforma Telematica Integrata e la integrazione e la presa in carico di componenti informatiche preesistenti ed in corso di realizzazione.

In tale ambito, effettua le seguenti attività

- conduzione funzionale delle procedure applicative;
- manutenzione ordinaria e straordinaria (correttiva, evolutiva e se applicabile, preventiva) dei sistemi, degli impianti, delle apparecchiature, dei prodotti software acquisiti in licenza d'uso e delle procedure applicative;
- continuo aggiornamento ed ammodernamento tecnico dei sistemi, degli impianti, delle apparecchiature e dei prodotti software acquisiti in licenza d'uso e dalle procedure applicative in modo da assicurare il costante adeguamento, *upgrading* dell'infrastruttura telematica al più elevato livello tecnologico disponibile;
- supporto di help-desk, di assistenza operativa e per la risoluzione delle segnalazioni degli utenti;
- servizi professionali per la conduzione dei sistemi e degli impianti, assistenza sistemistica, gestione operativa di sistemi, impianti e apparecchiature;
- avvio e messa in esercizio di applicativi e di sistemi;
- tuning dei sistemi, applicazioni e servizi per assicurare la piena messa in esercizio;
- migrazione e/o l'interoperabilità di banche dati esistenti.

Il modello per la gestione dei Sistemi, degli applicativi, e dei servizi si presenta come una combinazione armonizzata di aree, processi e strumenti, che consente di considerare i servizi offerti dalle diverse strutture come un insieme integrato e coordinato, avente le seguenti caratteristiche principali:

- responsabilità univoca;
- chiara identificazione di ownership, ruoli e responsabilità per ogni processo coinvolto;
- consistenza a livello metodologico tra tutti i servizi;
- completa tracciabilità dello stato di ciascuna richiesta proveniente dall'Amministrazione, indipendentemente dal servizio o dai servizi necessari a soddisfarla;
- misurabilità della qualità del servizio erogato e della reportistica a supporto;
- apertura ad eventuali estensioni in termini di tecnologia, di perimetro applicativo, di servizi coinvolti e di limiti temporali o geografici.

Le soluzioni organizzative e gli strumenti a supporto dei processi consentono, inoltre, una puntuale e continua verifica dell'aderenza del Servizio rispetto agli SLA concordati con la Regione Siciliana da parte delle figure preposte al controllo della medesima.

Il Servizio Tecnico 2 - Operation, in coerenza con la struttura a matrice che caratterizza la Divisione tecnica, coopera e fornisce il supporto al Servizio Tecnico 1 in funzione delle esigenze manifestate da quest'ultimo durante le fasi di progettazione e di realizzazione, sia per l'analisi dei requisiti, che per la definizione dell'infrastruttura tecnologica necessaria alla realizzazione dei progetti, al fine di garantire l'integrazione della nuova soluzione nella piattaforma tecnologica già sviluppata, e, a seguito del collaudo, la presa in carico e la successiva Gestione e Conduzione delle componenti progettuali, secondo gli standard di efficienza e di economicità prefissati per il servizio erogato.

Per quanto riguarda le modalità di esecuzione delle attività, descritte nei prossimi paragrafi, si fa riferimento alla metodologia ITIL, che ha lo scopo di gestire ed erogare i servizi in modalità standard, riconoscibile e misurabile.

Quanto sopra descritto viene brevemente illustrato nella figura 3:

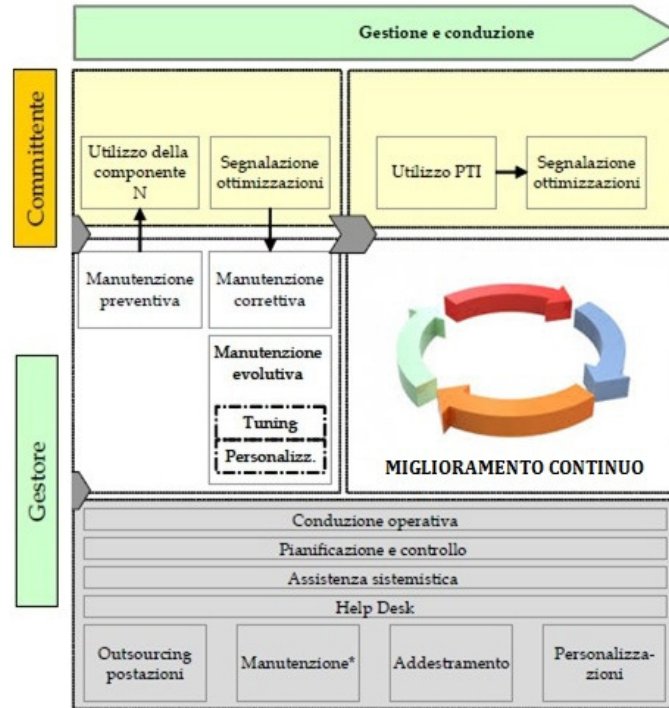


Figura 3: Modalità operative del Servizio Tecnico 2 – Operation.

Per lo svolgimento delle proprie attività, il Servizio Tecnico 2 è strutturato in 4 aree operative:

1. Infrastructure Management (IM);
2. Network & Security Operation Center - Centro Gestione Telecomunicazione – (NOC/SOC-CGT);
3. Application Management (AM);
4. Centro Supporto per l'Utenza (CSU).

Il paragrafo 1.2.1.1 descrive il modello operativo adottato dal Servizio Tecnico 2, evidenziando i servizi che vengono erogati e la struttura operativa.

1.2 DESCRIZIONE ATTIVITÀ E STRUTTURA

1.2.1 Descrizione di dettaglio attività del Servizio Tecnico 1

Nel presente paragrafo saranno descritte la struttura, le attività in carico al Servizio Tecnico 1 (Progetti) ed i profili impiegati.

L'attivazione di nuovi progetti, in coerenza con l'obiettivo di Sicilia Digitale di supportare l'Amministrazione Regionale nello sviluppo dell'Agenda Digitale, è volta alla progettazione e alla realizzazione degli interventi necessari per il completamento della PTI (estensione e sostituzione delle tecnologie preesistenti, e sviluppo di nuove componenti autonome dell'architettura) e più in generale

all'implementazione del sistema informativo integrato regionale.

A tal fine, viene fornito supporto all'Amministrazione Regionale nella definizione del fabbisogno informatico, nell'individuazione e formalizzazione dei requisiti tecnico-funzionali, necessari alla stesura del progetto di massima e nella realizzazione dei nuovi progetti informatici, garantendo la coerenza con i fabbisogni e con le esigenze della Regione Siciliana.

La progettazione tecnico/economica dei nuovi interventi viene sottoposta alla Amministrazione Regionale per approvazione, e seguita fino alla successiva realizzazione e collaudo: la realizzazione, in base alle caratteristiche del progetto, può essere effettuata direttamente da Sicilia Digitale (con risorse interne e/o esterne) o tramite affidamento a terzi, con procedure ad evidenza pubblica.

Coerentemente con la *mission* e con il contesto di riferimento in cui si opera, le attività realizzate dal Servizio Tecnico 1 riguardano, come specificato nei prossimi paragrafi sia la realizzazione di nuove iniziative che il completamento delle attività in itinere.

1) Nuove iniziative: nell'ambito della realizzazione dei nuovi interventi informatici, il Servizio Tecnico 1 mette in atto tutte le attività atte a garantire l'efficace ed efficiente svolgimento di attività progettuali volte ad ottimizzare la PTI attraverso lo sviluppo di nuove soluzioni tecnologiche o l'integrazione/evoluzione/sostituzione di quelle preesistenti.

L'attività di progettazione e sviluppo riguarda tanto le componenti tecnologiche di tipo orizzontale (soluzioni che abilitano funzionalità utili per un ampio numero di servizi specifici) quanto le componenti verticali (soluzioni specifiche atte a soddisfare categorie di utenti dell'Amministrazione Regionale).

La progettazione delle nuove iniziative segue un approccio strutturato che prevede il coinvolgimento del Servizio Tecnico 2 (Operation), con particolare riferimento sia alla fase di analisi dei requisiti, che per la definizione dell'infrastruttura tecnologica necessaria alla realizzazione dei progetti anche in vista della successiva gestione delle applicazioni;

2) Individuazione opportunità di progetto: durante tale fase, il Servizio Tecnico 1 supporta l'Amministrazione Regionale nella individuazione di soluzioni tecniche per l'ottimizzazione della PTI che rispondano alle esigenze di:

- a) rispondere alle richieste avanzate degli utenti dei Sistemi Informativi, nel corso della normale Gestione e Conduzione, al fine di adeguare la Piattaforma a nuove esigenze operative;
- b) indirizzare componenti autonome già sviluppate verso un utilizzo più coerente con le strategie di gestione della PTI e delle linee guida dell'AgID;
- c) rispondere alle nuove richieste;

3) Customer Requirement – Assessment: tale attività consiste nell'identificazione e definizione del fabbisogno informatico delle Amministrazioni Regionali e della successiva raccolta delle esigenze e dell'attività di assessment dell'esistente (*as-is*) sia in termini di infrastruttura tecnologica che di processi funzionali incentrati sulle componenti tecnologiche impattate;

4) Analisi dei Macro-Requisiti - Progettazione di Massima: l'attività è volta a definire un modello che soddisfi i requisiti della soluzione di alto livello da realizzare sulla base di:

- a) *gap analysis*: definizione gli interventi necessari per soddisfare le esigenze informatiche determinate sulla base di quanto già esistente a partire dagli esiti dell'Assessment (tale attività tiene conto anche dell'impatto dei cambiamenti derivanti dalla PTI sull'organizzazione della struttura interessata e della coerenza delle modifiche dell'infrastruttura tecnologica alla strategia di sviluppo della PTI);
- b) individuazione e formalizzazione dei requisiti funzionali necessari alla successiva stesura del

progetto di massima contenente:

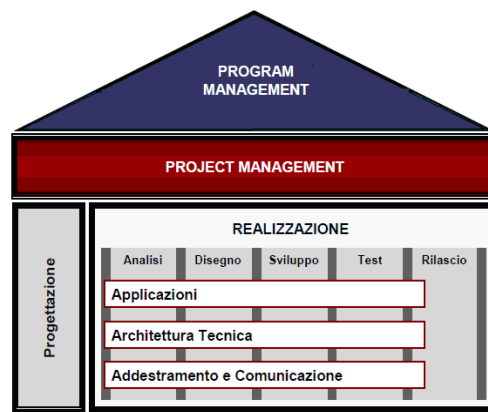
- definizione degli obiettivi base del progetto;
- definizione dei macro-requisiti del sistema e delle azioni e degli interventi necessari (assicurando la convergenza ed integrazione con i sistemi esistenti anche in funzione degli esiti della *gap analysis*);
- eventuali modelli di riuso;
- pianificazione temporale degli interventi;
- definizione di massima delle forniture HW, SW e di rete.

5) **Prese In Carico:** l'attività è volta alla definizione dei progetti di presa in carico che prevedono l'attualizzazione e l'integrazione dell'insieme delle infrastrutture e delle soluzioni applicative, già in esercizio o in via di realizzazione presso la Regione Siciliana, all'interno delle attività di Gestione e Conduzione dei sistemi informativi regionali attualmente realizzate dal Servizio Tecnico 2.

Per lo svolgimento delle proprie attività, il Servizio Tecnico 1 si è dotato delle seguenti Aree:

- **Program Management**, che faccia fronte alla multidisciplinarietà delle iniziative progettuali intraprese e alla necessità di integrazione tecnica, organizzativa, architeturale e sistemica dei singoli progetti;
- **Project Management**, che realizzi la singola iniziativa secondo gli specifici ambiti operativi e competenze. A sua volta è costituita da tre aree tematiche:
 - a. Sanità;
 - b. E-Gov;
 - c. Infrastrutture.

2. Entrambe le attività, secondo le proprie competenze, sono volte a coordinare e supervisionare le attività di progettazione e realizzazione, come illustrato in Figura 2:



3.

4. **Figura 2: Modalità operative del Servizio Tecnico 1 – Progetti.**

1.2.1.1 Area Program Management

L'Area Program Management ha il compito di assicurare l'evoluzione delle diverse iniziative a carattere informatico della Regione Siciliana in forma unitaria, strutturata e scalabile sul piano tecnico che convergano verso un unico modello di Sistema Informativo Regionale Integrato. In tal senso, deve

garantire la conformità delle nuove componenti progettuali alle caratteristiche tecniche e funzionali della PTI e anche il coordinamento delle attività progettuali in corso evitando duplicazioni di spesa o sovrapposizione di figure professionali.

Scopo dell'Area Program Management è quello di assicurare, sulla base delle priorità assegnate dall'Amministrazione Regionale, la gestione integrata degli interventi per tutta la durata contrattuale attraverso un sistema di *governance* integrata. La stessa deve garantire una gestione delle linee ed attività progettuali sincrona, condivisa, in linea con i fabbisogni della Regione.

A tal fine, assicura il coordinamento tra le diverse aree iniziative progettuali cooperando con i rispettivi Project Manager per assicurare uniformità tecnologica e architettonica e la definizione di un fabbisogno di informatizzazione orientato alla massimizzazione del risultato. Tale coordinamento ha anche l'obiettivo di realizzare una gestione unitaria dei singoli progetti o attività, facenti parte di un programma complessivo.

Altro compito del Program Management è quello di supportare l'Amministrazione Regionale nell'affermazione e nello sviluppo dell'Agenda Digitale attraverso il coordinamento delle attività ed il monitoraggio dei progressi compiuti e delle criticità incontrate nel suo sviluppo. All'interno di tale analisi, deve essere compreso un confronto regionale e nazionale delle tendenze di sviluppo in atto, promuovendo, se del caso, le azioni per il riuso.

1.2.1.2 Area Project Management

L'Area Project Management ha il compito di pianificare in modo realistico ed attendibile le attività di ciascun filone progettuale, garantendo che i piani siano realizzabili nel rispetto delle aspettative del Committente e degli accordi contrattuali.

Con l'attività di Project Management si assicura, oltre alla pianificazione iniziale, il continuo controllo, coordinamento e monitoraggio delle attività necessarie alla realizzazione dei singoli progetti, sia nella fase iniziale della progettazione che nella successiva fase di realizzazione (sia che sia effettuate direttamente da Sicilia Digitale, sia che sia affidata a terzi).

In particolare, coordina le attività di *progettazione, sviluppo e test* sino al collaudo dei singoli progetti:

- **progettazione:** per le attività di progettazione, viene designato un Project Manager per ogni sottosistema il quale avrà il compito di garantire il raggiungimento dei risultati definiti. In base alle caratteristiche del progetto, saranno individuate allo scopo risorse del Servizio Tecnico 2 oppure consulenti esterni;
- **sviluppo:** tale attività è svolta sotto il coordinamento del Project Manager. In base alle caratteristiche del progetto, saranno individuate allo scopo risorse del Servizio Tecnico 2 oppure consulenti esterni;
- **test:** tale attività ha il compito di eseguire i test finali per la verifica dell'adeguatezza dei sistemi realizzati e viene eseguita da personale del Servizio Tecnico 2, coordinato dal personale del Servizio Tecnico 1.

1.2.2 Descrizione di dettaglio attività del Servizio Tecnico 2

Vengono di seguito descritte le 4 aree di cui si compone il Servizio Tecnico 2, specificando per ognuna di esse:

- ✓ la descrizione delle attività;
- ✓ la descrizione della struttura.

1.2.2.1 Area Infrastructure Management - IM

L'Area IM, insieme all'Area SOC-NOC – CGT, svolge la funzione di Technical Management ed include tutti gli addetti che forniscono le conoscenze tecniche ed assicurano la gestione dell'infrastruttura IT.

La funzione di Technical Management contribuisce a progettare, sviluppare e mantenere un'infrastruttura tecnica stabile e ad accertarsi che siano presenti le risorse e le conoscenze richieste per progettare, costruire, cambiare, gestire in esercizio e migliorare i servizi IT e le infrastrutture tecnologiche di base.

L'Area IM, al fine di garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura tecnologica della Piattaforma Telematica Integrata (PTI) e dei Sistemi informativi ricondotti a quest'ultima attraverso le prese in carico (PIC) e la messa in esercizio dei sistemi realizzati, svolge le seguenti attività:

- monitora tutti gli apparati tecnologici, i sistemi e le basi dati ripristinando, a fronte di incident, la normale operatività degli stessi nel rispetto degli standard di sicurezza e dei Livelli di Servizio concordati (SLA);
- garantisce la corretta conservazione dei dati presenti sui Sistemi;
- garantisce la disponibilità dei Sistemi nelle loro componenti hardware e software di base, mantenendoli costantemente aggiornati;
- rimuove le anomalie che comportano arresti o degrading di performance;
- effettua installazione, patching e manutenzione evolutiva/correttiva dei Sistemi Operativi, degli applicativi infrastrutturali e delle basi dati dei sistemi in gestione;
- applica le linee guida di sicurezza emanate dall'Area SOC/NOC - CGT;
- progetta e gestisce il processo di Change Management;
- gestisce le problematiche in ambito di 2° livello di help desk a seguito di escalation del Centro Supporto per l'Utenza;
- supporta il Servizio Tecnico 1 per le attività di progettazione, realizzazione, test di sistema;
- assicura l'hosting dei sistemi, con il supporto dell'Area NOC/SOC.

Per lo svolgimento delle sue attività, l'Area IM è suddivisa in 4 sub-aree omogenee per competenze ed aspetti funzionali nelle componenti che gestisce:

- 1) **UNIX:** si occupa della gestione operativa dei Sistemi con sistema operativo Linux, con l'obiettivo di garantire la disponibilità dei Sistemi nelle loro componenti hardware e software di base, svolgendo le seguenti tipologie di attività:
 - a) gestione Sistemi dedicati al Backup/Restore e dei sistemi Storage per l'archiviazione dati;
 - b) gestione dei Sistemi di monitoring (OpenNMS) per il monitoraggio dei Sistemi (raggiungibilità, utilizzo risorse, occupazione spazio File System);
 - c) gestione dei Sistemi per la navigazione Internet dei dipendenti dell'Amministrazione Regionale;
 - d) gestione dell'infrastruttura ed applicativa dei Sistemi di Posta Elettronica Convenzionale e Certificata;
 - e) gestione dell'infrastruttura ed applicativa del Portale del Servizio Tecnico 2, ospitante il repository documentale, il repository dei rilasci applicativi, la check list on-line quale supporto applicativo per HD, i tools applicativi di supporto al Servizio stesso;
 - f) installazione e patching dei Sistemi Linux della Piattaforma Telematica Integrata e dei sistemi informativi ricondotti a quest'ultima attraverso le prese in carico;
 - g) gestione Sistemi di virtualizzazione;

- h) gestione dei Sistemi dell'infrastruttura Oracle dei Portali della Piattaforma Telematica Integrata della Regione Siciliana;
 - i) gestione dell'infrastruttura ospitante gli applicativi dell'area Sanità.
- 2) **Microsoft:** si occupa della gestione operativa dei Sistemi con sistema operativo Microsoft, con l'obiettivo di garantire la disponibilità degli stessi nelle loro componenti hardware e software di base, svolgendo le seguenti tipologie di attività:
- a) gestione Dominio RTRS e dei 3 domini con esso trustati (Agricoltura I e II Dipartimento e Bilancio-AISI);
 - b) gestione dell'infrastruttura ed applicativa del Sistema di Firma digitale;
 - c) gestione dell'infrastruttura ed applicativa del Sistema Blackberry Enterprise Server (BES);
 - d) installazione e patching dei sistemi Microsoft della Piattaforma Telematica Integrata e dei sistemi informativi ricondotti a quest'ultima attraverso le prese in carico;
 - e) gestione delle Postazioni di Lavoro del personale dell'Amministrazione Regionale;
- 3) **DBA:** si occupa della gestione dei Database con l'obiettivo di garantire la disponibilità e la continuità di fruizione delle basi dati legate al funzionamento delle applicazioni ad esse correlate, svolgendo le seguenti tipologie di attività:
- a) gestione e manutenzione degli oggetti delle basi dati (tabelle, indici, *table space*) Oracle, Microsoft SQL Server e My SQL;
 - b) gestione dei *Backup/Restore* delle basi dati in collaborazione con il Gruppo Unix applicando opportune politiche di backup con retention definita nei singoli progetti;
 - c) monitoraggio del corretto funzionamento delle basi dati con appositi *tools*;
 - d) installazione, manutenzione e patching delle basi dati;
 - e) tuning, ottimizzazione e design delle basi dati;
 - f) implementazione di metodologie di sicurezza per l'accesso alle basi dati (auditing, trace);
 - g) pianificazione ed implementazione di modifiche strutturali della base dati: ricostruzione degli indici e aggiornamento delle statistiche degli oggetti;
- 4) **Attività on site presso sedi di Amministrazioni Regionali:**
- a) installazioni, configurazioni, movimentazioni e rimozioni di PdL, stampanti, scanner, monitor, etc.;
 - b) governo del ripristino del materiale guasto in garanzia ed in manutenzione: controllo riparazioni, invio ai laboratori, etc.;
 - c) gestione della scorta locale: PC, monitor, stampanti, etc.;
 - d) assistenza individuale su specifica ed eccezionale esigenza dell'Utente.

1.2.2.2 Area Network & Security il Servizio Operation Center - Centro Gestione Telecomunicazione – NOC/SOC-CGT

L'Area SOC-NOC – CGT, insieme all'Area IM, svolge la funzione di Technical Management.

Gli addetti di quest'Area svolgono attività nell'ambito del:

1. Security Operation Center (SOC) che garantisce la disponibilità, l'integrità e la confidenzialità dei

dati gestiti dai sistemi informatici della Regione Siciliana, proteggendoli da attacchi esterni e/o interni;

2. Network Information Center – Centro gestione Telecomunicazioni (NOC-CGT) che garantisce il funzionamento dei servizi della rete e dei servizi telefonici della Regione Siciliana, assicurando un ottimale livello di stabilità e di affidabilità dell'intera Infrastruttura di rete e consentendo così a tutti i sistemi connessi di poter comunicare tra loro in modo efficace ed efficiente;
3. gestione delle problematiche in ambito di 2° livello di help desk a seguito di escalation del Centro Supporto per l'Utenza.

Per lo svolgimento delle sue attività, l'Area SOC/NOC –CGT è composto da 3 sub-aree omogenee per competenze ed aspetti funzionali nelle componenti che gestisce:

1) SOC – Security Information Center:

- a) creazione e gestione dell'implementazione delle policy delle Regole di Sicurezza;
- b) gestione Policy e Account per l'accesso ai Sistemi;
- c) gestione e monitoraggio delle politiche di *Access Management* ai Datacenter distribuiti sul territorio;
- d) raccolta e monitoraggio degli eventi di sicurezza;
- e) gestione dei sistemi di Personal Firewall e Antivirus su sistemi Server e Client;
- f) sviluppo del processo di *change management*.

2) NOC – Network Information Center:

- a) garantisce la gestione proattiva della infrastruttura di rete dei Datacenter e delle sedi Regionali;
- b) gestisce il processo di Attivazione/Trasferimento dei Link;
- c) gestisce il piano di indirizzamento;
- d) coordina ed assicura gli interventi volti al ripristino delle funzionalità del servizio di rete e/o apparati TLC e fonia;
- e) monitora e controlla gli apparati di rete e fonia degli uffici dell'Amministrazione Regionale;
- f) registra i dati e produce report utili all'analisi delle anomalie;
- g) minor system upgrade e manutenzione hardware;

3) CGT – Centro Gestione Telefonica:

- a) gestisce gli apparati di Video Conferenza;
- b) coordina il servizio di supporto con il fornitore del Servizio di gestione e manutenzione per le centrali telefoniche metropolitane ed extra-metropolitane;
- c) coordina ed assicura gli interventi volti al ripristino delle funzionalità del servizio di rete e/o degli apparati TLC e fonia;
- d) supporta l'utenza Regionale in merito alla problematiche relativa alla Telefonia Voip-SPC.

Infine l'Area SOC-NOC – CGT fornisce supporto al Servizio Tecnico 1 - Progetti per le attività di progettazione, realizzazione, test di sistema e supporto tecnico alla Direzione dell'Esecuzione dei Contratti per le verifiche di conformità.

1.2.2.3 Area Application Management - AM

L'Area AM ha il compito di effettuare la gestione delle applicazioni software.

Ogni applicazione software può essere impiegata per più di un servizio ed ogni servizio IT può usare molte applicazioni. Questo è particolarmente vero per le più moderne organizzazioni IT che creano servizi comuni, basati su architetture orientate ai servizi.

L'Area AM, al fine di garantire agli utenti finali la disponibilità delle componenti di software applicativo installate sui sistemi e il costante allineamento del sistema all'evolvere delle esigenze normative, organizzative e tecnologiche, gestisce le attività di manutenzione applicativa e ordinaria, sulle componenti applicative delle quali si dispongono gli ambienti di sviluppo, al fine di garantire:

- a) attività di amministrazione, parametrizzazione e configurazione dei sistemi gestiti che comprende anche l'estrazione dati laddove non disponibili nelle funzionalità applicative;
- b) la gestione delle problematiche di ambito di 2° livello di help desk a seguito di escalation del Centro Supporto per l'Utenza;
- c) la rimozione delle anomalie software, che comportano l'arresto o il degrado delle funzionalità dell'applicativo (bug fixing, workaround);
- d) l'attuazione di misure correttive sulla base degli input provenienti dall'attività di *monitoring* applicativo e di tuning dei parametri applicativi (dimensionamento di code, file systems e file descriptors);
- e) produzione e revisione della documentazione inerente la conduzione delle componenti gestite quali FAQ, Check-list, Manuali operativi, Manuali utente (Knowledge management);
- f) formazione secondo le esigenze dell'Amministrazione (corsi in aula, training on the job).

Per lo svolgimento delle sue attività, l'Area AM è suddivisa in 6 sub-aree omogenee per competenze ed aspetti funzionali nelle componenti gestite:

1. **Contabilità:** gestisce tutte le componenti software relative la gestione dei processi di contabilità finanziaria, economica, patrimoniale ed ai sistemi di pagamento elettronico della Regione Siciliana e degli enti vigilati dalla Regione;
2. **Portali:** gestisce tutti i portali (istituzionali e tematici) e le web application, intesi come i principali servizi della Regione Siciliana erogati verso l'utenza interna ed esterna all'Amministrazione Regionale per l'espletamento delle procedure amministrative;
3. **Personale:** gestisce tutte le componenti software relative la gestione dei processi di gestione economica e rilevamento delle presenze del personale della Regione Siciliana;
4. **Protocollo Informatico:** gestisce tutte le componenti software relative la gestione dei processi di protocolazione della Regione Siciliana;
5. **Service Reporting:**
 - effettua la correlazione degli indicatori di prestazione applicativa e infrastrutturale (HW, SW di base, *middleware*);
 - monitora il *workflow* dei ticket per garantire il corretto *tracking* delle segnalazioni ricevute al CSU e conseguentemente il rispetto dei Livelli di Servizio (SLA), delle componenti gestite internamente e di quelle affidate a fornitori terzi;
 - produce la reportistica, quotidiana, settimanale e mensile per il monitoraggio dei volumi e tempistiche di lavorazione delle segnalazioni pervenute al CSU, suddivise per componente e ne assicura la diffusione.

- 6. Prese in Carico (G&C):** effettua la gestione e conduzione dei sistemi su cui è stata completata la presa in carico delle componenti applicative pre-esistenti presso gli uffici della Regione Siciliana o enti collegati, con cui è attivo ed approvato un progetto di presa in carico, tali soluzioni saranno completamente integrate nel piano di gestione complessivo dei sistemi informativi regionali.

1.2.2.4 Area Centro Supporto per l'Utenza - CSU

Il Centro Supporto per l'Utenza (CSU) coadiuva gli utenti interni ed esterni della Regione Siciliana nel superamento dei problemi riscontrabili nell'utilizzo dei servizi erogati, qual è il complesso di sistemi che compongono la PTI Sicilia. Assicura che il processo di gestione delle richieste dell'Utente finale sia tracciato e controllato fino alla completa evasione e nel rispetto dei Livelli di Servizio definiti (SLA). L'Area CSU rappresenta, pertanto, l'unico punto di contatto tra l'utente finale e l'insieme dei servizi gestiti (Single Point of Contact/SPOC).

Il Servizio è operativo h24 per 7 giorni e può essere attivato dagli utenti attraverso i seguenti canali:

- chiamata telefonica;
- fax;
- e-mail.

Il CSU registra e gestisce tutti gli incidenti, le richieste di servizi e di abilitazione ai servizi e costituisce l'interfaccia verso gli utenti per tutti gli altri processi ed attività del Servizio Tecnico 2.

Le responsabilità specifiche del CSU includono:

- registrare tutti gli incidenti e le richieste, categorizzandoli e assegnando la priorità;
- costituire il primo punto di analisi e diagnosi;
- gestire il ciclo di vita degli incidenti e delle richieste, coinvolgendo i livelli superiori di supporto nei casi in cui non siano sufficienti le informazioni a supporto (Manuale Utente, Manuale di Gestione, FAQ, CheckList) e chiudendoli quando l'utente è soddisfatto;
- mantenere gli utenti informati della condizione dei servizi IT, degli incidenti e delle richieste.

Per lo svolgimento delle proprie attività il CSU è suddiviso in 3 sub-aree omogenee per competenze ed aspetti funzionali nelle componenti gestite:

- 1. Front Office:** si occupa di tutte le attività di supporto che si innescano a fronte di una chiamata inbound dell'utente;
- 2. Back Office:** si occupa di tutte le attività di supporto, di creazione account o di provisioning che non prevedono un contatto diretto fra l'operatore del CSU e l'utente finale, ovvero della gestione delle richieste che pervengono da canali quali e-mail e fax;
- 3. Desktop Management:** si occupa di tutte le attività di supporto "IMACR" (installation, move, add, change, remove) che necessitano di un collegamento da remoto alla PDL dell'utente.



SEZIONE 4 – PREVISIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

SITUAZIONE FINANZIARIA

In ottemperanza alle direttive contenute nella Circolare n. 5 del 06/05/2011 del Dipartimento Bilancio e Tesoro, di seguito si rappresenta la previsione di cassa per il 2017; si rammenta che la previsione di cassa per il 2018 risente delle fatture, scadute al 30/09/2017, emesse nei confronti dell'Amministrazione Regionale e delle società partecipate della Regione Siciliana, così come rappresentato nella tabella seguente:

CLIENTI	CREDITI
REGIONE SICILIANA	90.683.292,56
SICILIA E-RICERCA S.P.A.	80.620,57
SICILIA PATRIMONIO IMMOBILIARE S.P.A.	357.007,79
SVILUPPO ITALIA SICILIA S.P.A.	5.885,85
TOTALE SCADUTO al 30/09/2017	91.126.806,77

In virtù di quanto esposto nel presente documento, nella tabella seguente è rappresentata la previsione delle uscite per il 2018.

PREVISIONE USCITE DI CASSA 2018

	1° trimestre	2° trimestre	3° trimestre	4° trimestre
Servizi	139.229,03	182.059,16	175.959,16	179.009,16
Godimento di beni di terzi	44.225,00	44.225,00	44.225,00	63.745,00
Risorse umane	1.004.236,20	1.024.326,25	1.024.326,25	1.322.324,47
Oneri diversi di gestione	23.790,00	23.790,00	23.790,00	23.790,00
Imposte e tasse	1.950,00	74.341,59	1.950,00	73.141,59
Totale uscite per trimestre	1.213.430,23	1.348.742,00	1.270.250,41	1.662.010,22
TOTALE PREVISIONE USCITE PER IL 2018				5.494.432,86

CONTO ECONOMICO

Il Conto Economico della Società rappresenta i costi da sostenere per l'organizzazione dei fattori produttivi necessari allo svolgimento delle attività previste nel "Contratto di servizio" sottoscritto con l'Ufficio di Coordinamento dei Sistemi Informativi Regionali e nei contratti stipulati o da stipulare con altri Dipartimenti per il 2018.

I costi sono stati raggruppati in cinque categorie come sotto elencate:

- costi per servizi;
- costo per godimento di beni di terzi;

- costo delle risorse umane
- ammortamenti e svalutazioni;
- oneri diversi di gestione.

Tali categorie di costi sono brevemente descritte di seguito.

Costi per servizi

I Costi per servizi riguardano tutti i costi per servizi sostenuti dalla società ad eccezione di quelli relativi alle attività di Gestione e Conduzione e dei Progetti inquadrati nei costi per Beni e Servizi dell'Amministrazione Regionale. Tali costi vanno a costituire parte della voce B7 del Conto Economico in IV Direttiva.

Costi per godimento di beni di terzi

Tali costi si riferiscono all'affitto della sede di via Thaon de Revel a Palermo (esclusi i canoni di locazione della sede di Via Thaon de Revel non di competenza della Società) e ai mezzi di trasporto. Tali costi si riferiscono alla voce B8 del Conto Economico in IV Direttiva.

Costo delle risorse umane

Il costo delle risorse comprende tutti i costi attinenti l'area del personale in riferimento al personale dipendente ed i costi legati alle risorse umane utilizzate a vario titolo all'interno dell'organizzazione aziendale. Tali costi ricadono in parte alla voce B9 ed in parte alla voce B7 del Conto Economico in IV Direttiva.

Ammortamenti e Svalutazioni

Gli ammortamenti si riferiscono alla quota di competenza dell'anno relativa a costi pluriennali per licenze SW, apparati HW, impianto elettrico e mobili e arredi della Società. Tali costi si riferiscono alla voce B10 del Conto Economico in IV Direttiva.

Oneri diversi di gestione

Riguardano fundamentalmente la tassa di raccolta e smaltimento rifiuti, i contributi associativi e gli abbonamenti, libri e pubblicazioni tecniche di settore. Tali costi si riferiscono alla voce B14 del Conto Economico in IV Direttiva.

CONTO ECONOMICO DELLA SOCIETA'	
A1.A3.A5. RICAVI PER SERVIZI	6.956.179,61
<i>di cui a carico dell'Ufficio Informatica (contratto di servizio 2016-2019)</i>	<i>5.586.145,47</i>
<i>di cui a carico dell'Ufficio Informatica (addendum al contratto di servizio da stipulare)</i>	<i>595.021,81</i>
<i>di cui a carico dell'Assessorato alla Salute (attività N-SIS)</i>	<i>369.575,28</i>
<i>di cui a carico dell'Assessorato della Formazione (contratto del 2/10/2017)</i>	<i>350.437,05</i>
<i>di cui a carico dell'Assessorato alla Famiglia (proiezione elezioni 2017)</i>	<i>55.000,00</i>
COSTI	
B7. COSTI PER SERVIZI	565.447,14
B8. COSTI PER IL GODIMENTO DI BENI DI TERZI	161.000,00
B7.B9. COSTI DELLE RISORSE UMANE	5.942.145,69
B10. AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI	102.700,00
B14. ONERI DIVERSI DI GESTIONE	91.800,00
TOTALE COSTI	6.863.092,84
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	93.086,77
IMPOSTE	- 91.722,12
RISULTATO NETTO	1.364,65

Per quanto riguarda gli anni 2019 e 2020 la Società prevede di confermare una analoga proiezione in applicazione del contratto di servizio stipulato in data 21 Novembre 2016 con scadenza fissata per il 31 Dicembre 2019 e in considerazione della propria struttura dei costi sostanzialmente costante nel tempo.

Fine documento