



Procedure di riferimento per l'attuazione del PDRT nella Giunta regionale e per i rapporti tra Giunta e PuntoZero Scarl

0. Stato del documento

Storico revisioni

Versione	Emesso il	Stato rilascio	Contributori	Documento	Variazioni da versione precedente
2.0	01/12/2023	approvato con DGR n. _____ del _____	M.Michelini, G.Antonielli, G.Gentili, M.Pecorari, G.Bizzarri, F.Bianconi	quadro di riferimento	aggiornamento rispetto alla l.r. 13/2021 e al d.lgs. n.36/2023

Scopo del documento

- Il presente documento, partendo dalle indicazioni generali della DGR n.1778/2014, definisce il riferimento generale per l'attuazione del PDRT in Giunta e per i rapporti tra la Giunta regionale e la società in house PuntoZero Scarl che, tra quant'altro, opera in ambito ICT; A partire da tale quadro compete alle singole direzioni e strutture regionali la definizione dei loro fabbisogni ICT, la responsabilità contrattuale e gestionale della spesa ICT nei CdR di competenza, nonché la programmazione ed esecuzione dei progetti ICT di investimento, di gestione e di acquisizione in ambito ICT, secondo un approccio unitario che garantisca la stretta interrelazione tra spesa per investimenti, realizzazione agile e messa in esercizio, nonché la spesa corrente di gestione/manutenzione dei servizi digitali, nel pieno rispetto delle norme, dei vincoli del Piano triennale per l'informatica AgID e delle relative linee guida nazionali e del Master-plan regionale; Il quadro contiene anche la specificazione per la Giunta regionale di alcuni degli elementi previsti al punto 3.29 della DGR n.1778/2014 ovvero "Il ciclo di vita, il formato documentale e lo schema dei dati necessari per la gestione di un progetto e per la gestione di un servizio erogato".

Rimando ad altri documenti da considerare parte integrante

- Disciplina di attuazione della legge regionale n.9/2014 di cui alla DGR n.1778 del 22/12/2014, pubblicata nel Supplemento ordinario n.3 al B.U.R. n.14 dell'11/03/2014;
- Master-plan della Regione Umbria Semplificazione e Agenda digitale di cui all'Allegato 1 della DGR n.97 del 01/02/2023, approvato con Deliberazione dell'Assemblea legislativa dell'Umbria n.362 del 28/11/2023;

1. Descrizione della procedura per i progetti ICT

In questo capitolo viene illustrato il flusso di attività per il PDRT e per l'attuazione dei progetti ICT, nel caso di progetti di tipologia "sviluppo/MEV" o "gestione" o "acquisizione", ed anche nel caso "ibrido" (più tipologie insieme). Il perimetro delle attività che rientrano nel PDRT e la definizione di "progetto ICT" è riportata nel cap.2, i vincoli generali sono riportati al cap.3 e le definizioni utilizzate sono riportate nel glossario al cap.4.

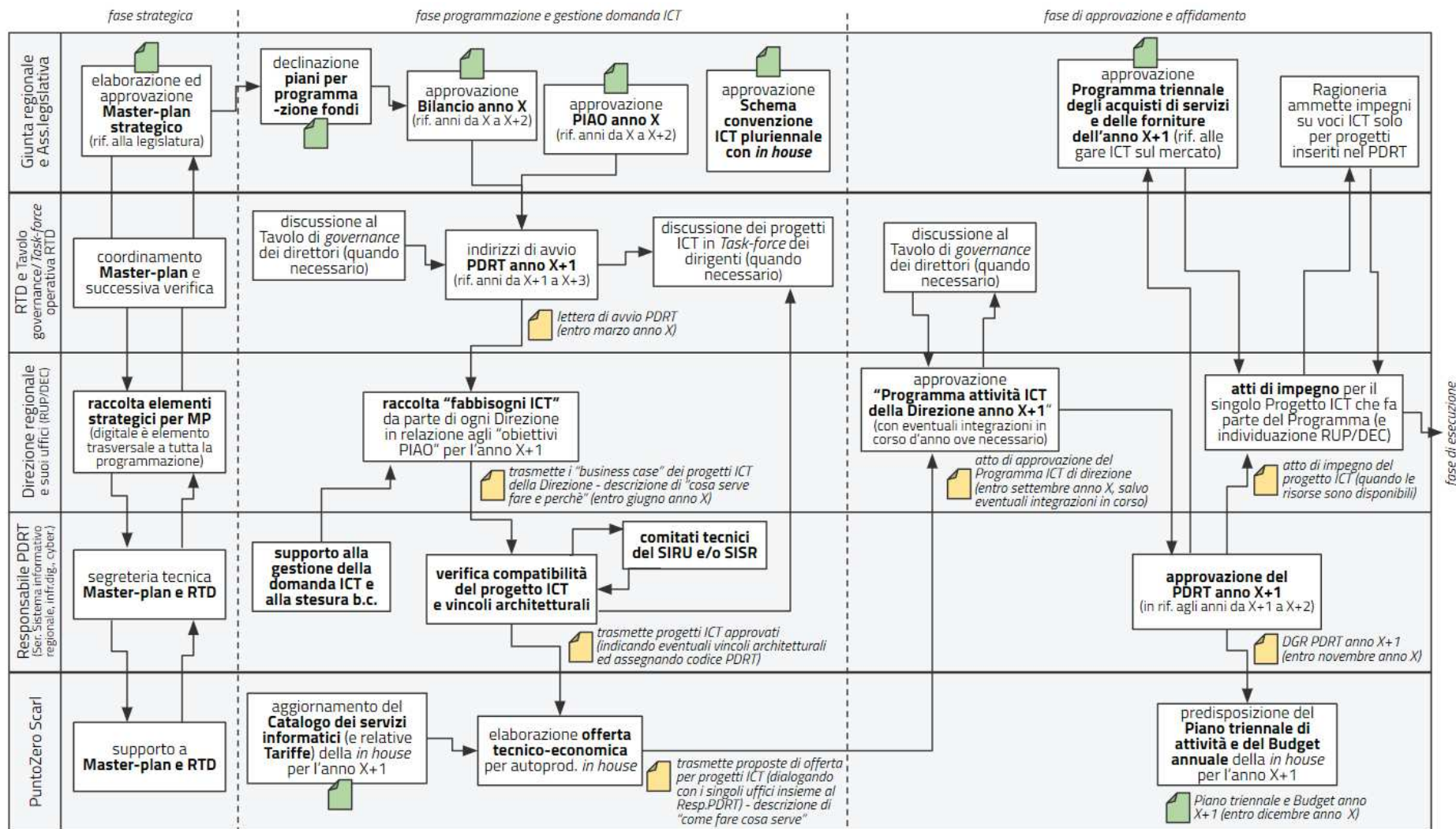


Figura 1. flusso della procedura per le fasi dalla programmazione all'affidamento

Fase di programmazione e gestione della domanda ICT

Il Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD) provvede a:

1. Avvio nel marzo dell'anno X del processo di elaborazione del PDRT dell'anno successivo (cioè riferito al periodo triennale dall'anno X+1 all'anno X+3) con eventuali indirizzi riferiti ai vincoli del quadro normativo nazionale e al Master-plan regionale, nonché da elaborare in base al Bilancio regionale (triennale), agli obiettivi del PIAO (triennale) ed alle iniziative declinate negli atti della programmazione dei fondi attinenti temi digitali; ove necessario gli indirizzi vengono discussi, per selezionare le priorità dell'ente, anche al Tavolo di *governance* dei direttori;

Ogni Direzione regionale, organizzandosi autonomamente con i propri uffici dirigenziali, provvede a:

2. Raccolta dei fabbisogni ICT della Direzione per l'anno X+1 in relazione agli obiettivi del PIAO per l'anno X+1 (previsti o prevedibili in base alla prosecuzione delle attività negli obiettivi correnti o derivanti da altri documenti di programmazione);
3. La Direzione trasmette entro giugno dell'anno X la descrizione dei fabbisogni ICT dei propri uffici all'Ufficio Responsabile del PDRT; **La descrizione del progetto ICT viene fatta nella forma di sintetici documenti "business case"** (vedere par.2.3) contenenti il quadro esigenziale ed il "mandato" del progetto ICT; questo documento supporta l'elaborazione delle offerte e la successiva decisione a contrarre, contenendo gli *"elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte"* e, quindi, nel caso di progetti di sviluppo contiene gli elementi tipici di uno **"studio preliminare"** mentre nel caso di progetti di gestione contiene gli elementi tipici di un **"piano di esercizio"**; per progetti "ibridi" contiene entrambi gli elementi in sezioni separate tra lotti di "sviluppo/MEV", di "gestione" o di "acquisizione";

L'Ufficio Responsabile del PDRT provvede a:

4. L'Ufficio Responsabile del PDRT supporta le Direzioni regionali nell'elaborazione dei *"business case"* e infine li riceve per trasmissione formale, provvedendo alla **verifica della compatibilità del progetto ICT con gli indirizzi nazionali e regionali e ad apporre eventuali vincoli architettureali** (vedere par.2.1 per l'architettura di riferimento); ove necessario vengono coinvolti i comitati tecnici SIRU e/o SISR (per gli aspetti tecnologici) o la *Task-force* dei dirigenti (per eventuale compatibilizzazione tra i diversi progetti); infine, assegna un codice PDRT provvisorio per identificare ogni idea progettuale approvata e, ove ricorra, trasmette il materiale a PuntoZero Scarl;

PuntoZero Scarl provvede a:

5. PuntoZero Scarl ogni anno provvede all'aggiornamento del proprio Catalogo dei servizi informatici e relative Tariffe, e tale documentazione è utilizzata per elaborare (e successivamente aggiornare) le proposte di *"offerta tecnico-economica"* che rientrano nelle attività ICT in auto-produzione *in house*, considerando anche la compatibilità del progetto con la propria pianificazione triennale delle attività;
6. PuntoZero Scarl per ogni progetto ICT (che abbia il codice PDRT provvisorio) **elabora proposte di "offerta tecnico-economica"** e le trasmette all'Ufficio Responsabile del PDRT ed alla Direzione/Ufficio utente che ha originato il fabbisogno, indicando i lotti in auto-produzione *in house*;

Fase di approvazione ed affidamento dei progetti ICT

Ogni Direzione regionale, organizzandosi autonomamente con i propri uffici dirigenziali, provvede a:

7. La Direzione/Ufficio utente **vaglia ogni documento "offerta tecnico-economica" che contiene un livello di progettazione pari a quello denominato "Piano di progetto esecutivo"** (vedere par.2.3), anche con il supporto dell'Ufficio Responsabile del PDRT; La Direzione/Ufficio effettua la **valutazione make-or-buy** scegliendo, tra i vari lotti del progetto, le opzioni di realizzazione *in house* e/o di mercato;
8. La Direzione approva entro settembre dell'anno X il proprio **"Programma di attività ICT della Direzione per l'anno X+1"** sulla base di *"business case"* e progettazione esecutiva; per eventuali integrazioni del programma, che siano urgenti e imprevedibili, si segue la stessa procedura ripartendo dal punto 2 ed approvando una o più integrazioni del programma in corso d'anno; Sulla base dei *"business case"* e delle relative *"offerte tecnico economiche"* della società in house (e/o

del mercato in caso di affidamenti diretti previsti dal Codice dei contratti), nell'atto il Direttore esprime il proprio parere positivo in ordine alla coerenza e conformità del programma agli obiettivi dell'ente, ed inoltre, in collaborazione con i propri uffici titolari di progetti ICT, **verifica positivamente la conformità della proposta rispetto al fabbisogno espresso dagli uffici e la congruità economica dell'importo come da Codice contratti** (sia nel caso di attività *in house* che di mercato);

Per le attività ICT assegnate all'*in house*, l'atto di approvazione della Direzione rappresenta "**decisione a contrarre**" a valere sulle risorse disponibili nel Bilancio vigente che sono indicate nel programma; nel programma possono essere inserite anche eventuali attività da programmazione ma per le quali è indicato che le risorse saranno allocate successivamente (in fase di elaborazione del Bilancio successivo o per via della programmazione dei vari fondi). Per le attività ICT da affidare al mercato si seguono le procedure previste dal Codice dei contratti, e l'atto della direzione rappresenta indirizzo per la specifica programmazione degli acquisti (vedi dopo) cui segue decisione a contrarre e/o gara;

Ogni progetto, per essere inserito nel Programma, deve ricevere anche l'accettazione sullo stesso da parte di "**Responsabile di Azione**" (RdA) e/o "**Centro di Responsabilità**" (CdR) competenti sui relativi fondi impiegati (figure che successivamente dovranno dare l'autorizzazione all'impegno);

Nell'atto del Direttore che approva il programma sono indicati anche il **Responsabile Unico del Progetto "RUP"** e il **Direttore dell'Esecuzione del Contratto "DEC"** che nel caso di progetti in materia si "servizi telematici" o "servizi informatici" devono sempre essere individuati come da Codice dei contratti (vedere anche specificazioni al par.2.2 e glossario al cap.4);

L'Ufficio Responsabile del PDRT provvede a:

9. L'atto del Direttore è trasmesso entro ottobre dell'anno X all'Ufficio del Responsabile del PDRT che lo inserisce nella **DGR di approvazione del complessivo PDRT dell'anno X+1**, da approvare entro novembre dell'anno X (con eventuali integrazioni della DGR in corso d'anno ove necessario) assegnando ad ogni progetto ICT un codice PDRT definitivo;
10. La DGR del PDRT anno X+1 viene trasmessa all'Ufficio Provveditorato che, su tale base, elabora il **Programma triennale di acquisti di servizi e forniture per l'anno X+1** in riferimento alle gare ICT sul mercato nei casi previsti dal Codice dei contratti; **non sono inserite nel Programma triennale degli acquisti progetti privi di codice PDRT definitivo**;

PuntoZero Scarl provvede a:

11. La società *in house* PuntoZero Scarl pianifica le proprie attività in ambito ICT ed approva il proprio **Programma triennale di attività e il Budget annuale dell'anno X+1**, entro dicembre dell'anno X;

Gli Uffici dirigenziali utenti provvedono a;

12. Dopo l'approvazione del Programma di direzione e del PDRT, i singoli uffici titolari della spesa relativa ad un progetto ICT provvedono agli **atti di impegno delle risorse in riferimento ai CdR di spesa ICT** (o ad effettuare i trasferimenti nei casi di cui al par.2.2) compatibilmente con gli stanziamenti di Bilancio vigente, anche procedendo ad esecuzione per fasi successive;
13. L'Ufficio Ragioneria **non ammette impegni su voci di spesa ICT** (vedi par.2.5) **per progetti che siano privi di codice PDRT definitivo**;

Fase di esecuzione dei progetti ICT

Gli Uffici dirigenziali utenti provvedono a;

14. I RUP e DEC dei singoli uffici titolari di un progetto ICT provvedono agli atti di esecuzione, e trasmettono, almeno trimestralmente, un "**Rapporto di avanzamento**" e, al termine di ogni fase e del progetto, un "**Rapporto di fase/finale**", secondo quanto previsto dalla DGR n.1778/2014 e in base alle indicazioni specifiche dell'Ufficio Responsabile del PDRT e, per quanto attiene gli obblighi della Circolare AgID n.1 del 20/01/2021, del "Responsabile del monitoraggio dell'esecuzione contratti ICT";

PuntoZero Scarl provvede a:

15. Aggiornamento, al massimo con cadenza trimestrale, della Piattaforma del portafoglio ICT con le tutte le informazioni sui progetti ICT (inclusi SLA/OLA) che prevedono attività svolta dalla società *in house*;

2. Perimetro delle attività che rientrano nel PDRT

Il Piano digitale regionale triennale (in breve PDRT) è previsto in attuazione della legge regionale 29 aprile 2014, n.9, recante “*Norme in materia di sviluppo della società dell'informazione e riordino della filiera ICT regionale*” ed è disciplinato ai sensi dell'art.6, comma 3, della legge stessa. Il PDRT è elaborato dal Servizio *Sistema Informativo regionale, Infrastrutture tecnologiche digitali e cybersecurity* secondo il ciclo di pianificazione e controllo dettagliato nella DGR n.1778/2014 e nel presente documento.

Rientrano nel PDRT tutti gli interventi attuativi tesi al raggiungimento delle finalità indicate all'art.1 della legge regionale n.9/2014, ovvero:

- a. *lo sviluppo della società dell'informazione e dell'inclusione sociale, abbattendo il divario digitale;*
- b. *il miglioramento della qualità della vita dei cittadini e l'innovazione sociale, nell'ottica di realizzare una comunità intelligente regionale;*
- c. *la crescita digitale, ovvero la promozione dello sviluppo economico e della competitività delle imprese;*
- d. *la trasparenza e la partecipazione diffusa alla elaborazione delle politiche pubbliche, la collaborazione e la co-progettazione nell'ottica dell'amministrazione aperta (open gov) e la democratizzazione delle grandi basi di dati (big data) di pubblica utilità;*
- e. *l'erogazione di servizi con modalità innovative, l'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra i sistemi pubblici e privati, l'ottimizzazione dei processi nel rapporto tra cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni;*
- f. *la valorizzazione del patrimonio informativo privato e pubblico, la pubblicazione ed il riutilizzo dei dati aperti (open data) e la diffusione del software a codice sorgente aperto (open source).*

ed inoltre *la Regione pianifica le azioni e gli interventi necessari per lo sviluppo della Società dell'informazione quale dimensione trasversale alla programmazione regionale, promuove la ricerca scientifica nel settore ICT, l'innovazione tecnologica e la diffusione delle competenze digitali nel territorio regionale ed in particolare l'accrescimento delle competenze digitali di creazione, l'uso consapevole e professionale dei social network, le opportunità offerte dal digitale al management pubblico e privato (e-leadership).*

Come previsto dalla DGR n.1778/2014, al punto 4.1, la società in house “**definisce il proprio Piano triennale ed il piano annuale delle attività sulla base di missioni, programmi ed interventi definiti nel PDRT**” le cui deliberazioni contengono i necessari indirizzi operativi ICT definiti dal Servizio *Sistema informativo regionale* in rapporto alle esigenze di tutte le strutture regionali, al quadro strategico ed architettonico del Master-plan, nonché al quadro normativo europeo, nazionale e regionale.

I paragrafi che seguono illustrano le varie classificazioni che sono adottate nel presente documento ed i processi di attuazione degli interventi di sviluppo, gestione e acquisizione in ambito ICT per la Giunta regionale, senza modificare in alcun modo quanto già previsto dal Disciplinare citato e negli indirizzi operativi forniti alla società *in house* nelle deliberazioni sul PDRT predisposte ogni anno e nel Master-plan.

Il quadro di riferimento potrà essere aggiornato quando emergono elementi che lo rendono necessario, a cura del Servizio *Sistema informativo regionale*, ma **deve rappresentare una cornice di lavoro quanto più possibile stabile** per la Giunta regionale e per la società *in house* per permettere una **pianificazione pluriennale dello sviluppo e la gestione del “Sistema informativo regionale dell'Umbria” (SIRU) ex art.5 l.r. n.9/2014 e “ Sistema informativo sanitario regionale” (SISR) ex art.94 l.r. n.11/2015.**

Il presente quadro di riferimento è **vincolante per tutte le strutture della Giunta regionale** e per tutti i soggetti che attuano progetti di sviluppo o gestione ICT con finanziamento da parte della Giunta regionale. A differenza del Disciplinare di attuazione della l.r. n.9/2014, il presente quadro non è automaticamente vincolante per gli altri soci della società *in house*.

2.1 Architettura di riferimento

Alla luce delle norme e degli indirizzi del Master-plan, si individua una architettura enterprise complessiva per realizzare un “sistema informativo integrato” rispondente alle esigenze dell’Amministrazione regionale, e rappresenta un insieme di componenti unitarie condivise sia del SIRU che del SISR. L’architettura è riportata nella figura seguente, e aggiorna ed estende quanto approvato in all.1 alla DGR n.1199 del 09/12/2020:

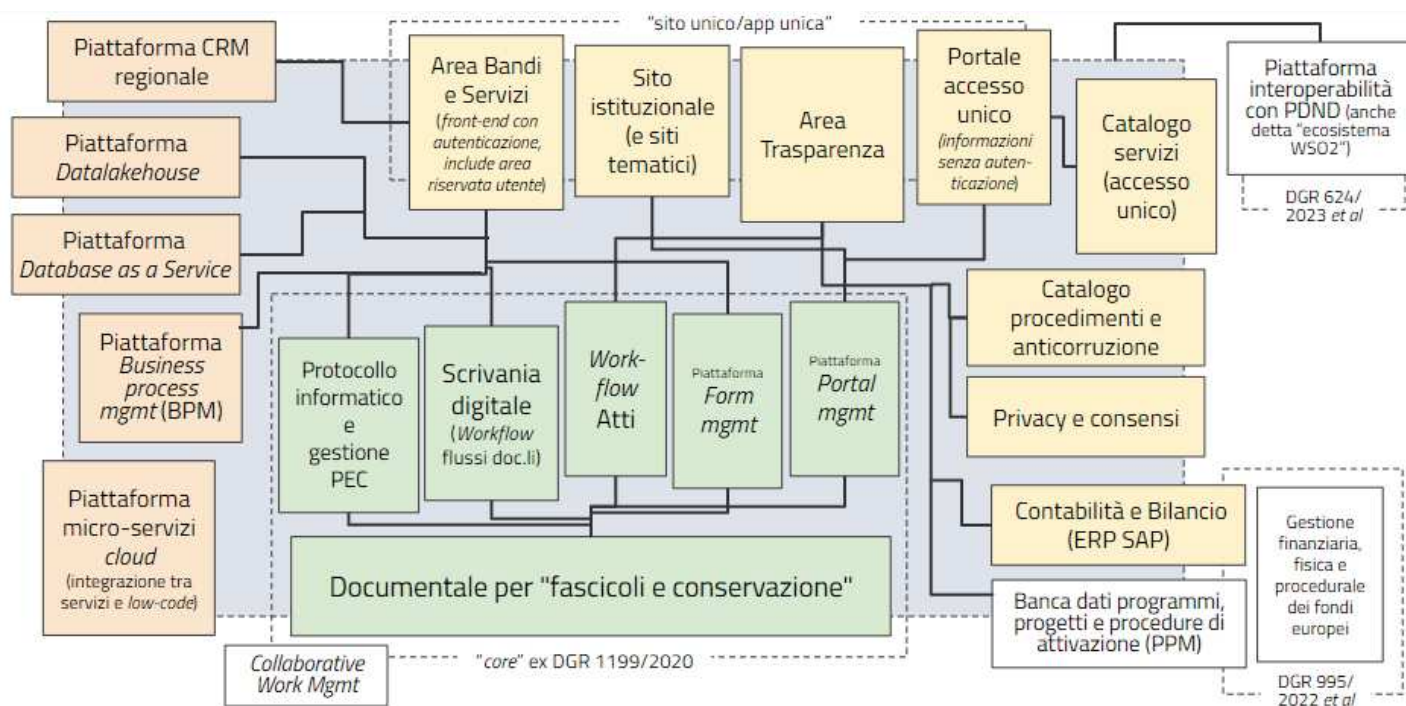


figura 2. architettura di riferimento del “sistema informativo integrato”

2.2. Definizione di “servizio digitale” e di “progetto” in ambito ICT

Per quanto riguarda i concetti relativi a servizi, dati, servizi digitali, ecc si riportano le definizioni dall’art.1 della Determinazione AgID n.628/2021 ovvero il c.d. “regolamento cloud”:

- **Dati dell’amministrazione**, dati trattati tramite reti e sistemi informativi dell’amministrazione o tramite reti e sistemi informativi di terzi per conto dell’amministrazione;
- **Servizi dell’amministrazione**, servizi erogati verso terzi o internamente all’amministrazione;
- **Servizi digitali dell’amministrazione**, servizi informatici erogati tramite reti e sistemi informativi dell’amministrazione o tramite reti e sistemi informativi di terzi per conto dell’amministrazione, verso terzi, internamente all’amministrazione o a supporto di servizi dell’amministrazione, ad esclusione dei servizi ICT di base;
- **Servizi ICT di base**, servizi informatici erogati tramite reti e sistemi informativi a supporto di servizi digitali dell’amministrazione, quali i servizi infrastrutturali ICT, i servizi di sicurezza ICT e la connettività;
- **Infrastrutture digitali per le pubbliche amministrazioni**, le infrastrutture digitali tramite le quali sono erogati i servizi digitali delle amministrazioni, ivi inclusi i CED (..)

Nel portafoglio del piano digitale regionale (PDRT ex l.r. n.9/2014) rientrano interventi di due tipologie fondamentali ben diverse:

- **Interventi ICT** (come ad esempio un progetto per un nuovo sistema informativo, o attività per realizzare, modificare o gestire un servizio digitale, ecc) che rientrano sempre nelle finalità della l.r. n.9/2014 - per i quali è pienamente attuabile quanto previsto dalla D.G.R. n.1778/2014 e dalle metodologie relative ai sistemi informativi;
- **Interventi che attengono la Società dell'informazione** (come ad esempio la semplificazione normativa, la realizzazione di azione di facilitazione digitale, bandi di finanziamento per la digitalizzazione delle imprese, capacitazione, ecc) ove questi rientrino nelle finalità della l.r. n.9/2014 o della l.r. n.8/2011 - per i quali si applica una versione necessariamente semplificata e da adattare "caso per caso" di quanto riferito agli interventi ICT.

Per quanto riguarda il concetto di intervento ICT, riprendendo quanto previsto dal punto 3.4 della DGR n.1778/2014 **possiamo considerare tre diverse categorie di attività** che danno luogo ad un "progetto" per la prestazione di servizi o forniture come da d.lgs. n.36/2023 (Codice dei contratti) tramite *in house* e/o mercato:

- a. **Progetti di "Sviluppo"** (contratti relativi a servizi informatici che realizzano nuovi servizi digitali/infrastrutture digitali oppure manutenzione evolutiva "MEV" di servizi digitali esistenti, compresa la configurazione di servizi digitali esistenti, la produzione di studi/documentazione relativa a servizi digitali, interventi di elaborazione/bonifica sui dati dell'amministrazione, ecc);
- b. **Progetti di "Gestione"** (contratti relativi a servizi informatici di manutenzione ordinaria e correttiva per servizi digitali/infrastrutture digitali esistenti, ecc);
- c. **Progetti di "Acquisizione"** (contratti relativi a forniture di *hardware*, licenze di pacchetti *software*, attrezzature e *device* vari, forniture di connettività o altri servizi ICT di base, ecc).

Qui vengono illustrati quindi gli elementi essenziali riferiti **solo agli interventi ICT** e si rimanda in ogni caso a quanto riportato nella DGR n.1778/2014 per una trattazione più completa.

Considerando che il Master-plan richiede un "**approccio sistemico alla gestione per macro-processi**" e al fine di semplificare al massimo la produzione documentale e rendere più facile una lettura complessiva degli stessi, potranno essere identificati annualmente interventi ICT che contengano in modo unitario attività delle varie categorie, ovvero attività che siano sia di sviluppo/MEV, che di gestione o di acquisizione (sia "per conto" che "in nome e per conto"). In tal caso tali interventi saranno quindi identificati da un solo codice nel PDRT. Resterà naturalmente possibile attivare interventi unicamente con attività di sviluppo, oppure solo con attività di gestione o di acquisizione ove questo sia necessario e opportuno.

Ai progetti ICT **viene assegnato un "codice PDRT"** che serve a tracciarli nel portafoglio progettuale fin dalla iniziale fase di avvio/ideazione, poi successivamente, ove previsto dalle norme, vengono anche assegnati un "**codice unico di progetto**" (CUP) e/o "**codice unico d'intervento**" (CUI) e/o "**codice identificativo gara**" (CIG) ognuno con scopi diversi di tracciamento.

Come previsto dal punto 3.5 della DGR n.1778/2014 e dall'art.15 del d.lgs. n.36/2023 (Codice dei contratti), "**nel primo atto di avvio dell'intervento**" **deve essere nominato un RUP e un DEC**, oltre alle altre figure necessarie per la gestione del progetto stesso (ad esempio assistenti, utenti senior, ecc). Per la definizione delle figure di RUP e DEC vedere le definizioni in premessa e il d.lgs. n.36/2023 (Codice dei contratti). Nei rapporti di finanziamento di altri enti o *in house*, ove il progetto, pur di natura ICT, consista unicamente in trasferimenti per spese correnti e/o contributi per investimenti, ove questo sia applicabile per via del ruolo della Regione (ad es. fondi europei in cui altri soggetti fanno da "beneficiario" o "soggetto intermedio"), può essere identificato solo il "Responsabile di Azione/Responsabile di Progetto" (RdA/RdP) e un suo referente per l'esecuzione (mentre RUP. e DEC saranno poi individuati dal beneficiario dei fondi).

2.3. Progettazione delle attività ICT di sviluppo, gestione, acquisizione

Il d.lgs. n.36/2023 (Codice dei contratti), a differenza del codice previgente, prevede ora all'art.41, comma 12, che **“la progettazione di servizi e forniture è articolata in un unico livello ed è predisposta dalle stazioni appaltanti e dagli enti concedenti mediante propri dipendenti in servizio”**.

Vista la particolare strategicità e complessità dei progetti ICT, viene confermata la scelta della DGR. n.1778/2014 che, **per importi sopra i 40.000€**, prevede la possibilità di tre livelli di progettazione e di incarichi esterni di supporto alla progettazione (tramite società *in house* o professionisti esterni):

- I. **“Business case”** - quadro esigenziale con il “mandato” del progetto e la *“giustificazione relativa a un progetto che generalmente comprende costi, benefici, rischi e tempistiche”*; questo documento supporta la decisione a contrarre contenendo gli *“elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte”* e, quindi, nel caso di progetti di sviluppo contiene gli elementi di *“studio preliminare”* mentre nel caso di progetti di gestione contiene gli elementi del *“piano di esercizio”*, per progetti “ibridi” contiene entrambi gli elementi; questo documento fissa anche il *“budget”* del progetto ovvero l'importo massimo complessivo dei servizi e delle forniture *“posto a base delle procedure di affidamento”* che dovrà tenere conto anche delle eventuali *“somme a disposizione”* del progetto (ad es. per la gestione dei rischi), importo complessivo che potrà essere soggetto a eventuali economie in fase di rendicontazione finale;
- II. **“Piano operativo definitivo”** - da redarre solo in casi particolari, ovvero ove sia realmente necessario esaminare più di una opzione tecnologica e la relativa fattibilità effettiva; nella metodologia Prince2 è il *“project brief”*; nella metodologia PM² è il *“charter”*;
- III. **“Piano di progetto esecutivo”** - documentazione progettuale che descrive *“product breakdown structure”* (PBS) ovvero i “prodotti” da realizzare con il progetto; può essere redatta anche progressivamente “per fasi” e assumere la forma di “capitolato tecnico” (nel caso di gara) e/o “progetto dei fabbisogni” (nel caso di accordo Consip) e/o “offerta tecnico-economica” (nel caso di affidamento *in house* o di affidamento diretto sul mercato); nella metodologia Prince2 è il *“project initiation document - PID”*; nella metodologia PM² è l' *“handbook”*;

Il sistema di indicatori di monitoraggio del PDRT è illustrato al punto 3.12 della DGR n.1778/2014, da raccordare per i progetti ICT anche con quanto richiesto dalla Circolare AgID n.1/2021 relativa al *“monitoraggio sull'esecuzione dei contratti ICT”*.

2.4 Classificazione dei “servizi informatici”

Per quanto riguarda i servizi informatici (ovvero le prestazioni erogate in ambito ICT) si considera la seguente classificazione di massima, che può essere integrata da altre voci specifiche in casi particolari:

K1. Servizi cloud

- **Servizi IaaS** per la fruizione di risorse remote virtuali organizzati secondo le seguenti categorie:
 - a. Compute;
 - b. Storage;
 - c. Network;
 - d. Security;
 - e. Monitoring;
- **Servizi PaaS** per l'erogazione di servizi *middleware* per lo sviluppo, collaudo ed esercizio di applicazioni:
 - f. Containers;
 - g. Database;

- h. Developer Tools;
- i. Application Platform;
- **Servizi SaaS** per l'erogazione di servizi digitali “chiavi in mano”;

K2. Servizi di *system management*

- gestione sistemistica;
- presidio operativo *on-site*;
- supporto specialistico;
- monitoraggio H24 remoto;
- *service management*;
- reperibilità;
- intervento fuori orario;

K3. Gestione networking

K4. Gestione cybersicurezza

K6. Servizi professionali tecnici

- conduzione applicativa e monitoraggio del corretto funzionamento di *software*;
- manutenzione adeguativa: comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo. Comprende tutti gli interventi sul *software* che non rientrano nella correttiva e nella evolutiva, conseguenti a cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente, di prodotto-tecnologia-ambienti-piattaforma) che non richiedano una variazione dei requisiti utente e della logica funzionale applicativa;
- manutenzione correttiva: Il servizio viene innescato da una segnalazione di impedimento all'uso dell'applicazione di una o più delle sue funzioni o servizi, che si tratti di una malfunzione vera e propria o degli effetti che tale malfunzione ha causato;

K7. Servizi di sviluppo applicativo

- sviluppo di codice sorgente *software*, in modalità tradizionale o agile;
- manutenzione evolutiva di *software*, che non rientri nella manutenzione adeguativa/correttiva;
- configurazione di *software* per la personalizzazione delle funzioni;

K8. Servizio di supporto specialistico

- servizi all'utenza (intesi come *service desk* di primo livello in riferimento a *software*, sia da parte di operatori della PA che da parte di eventuali utenti privati);
- progettazione, studio, *design* e dimensionamento di infrastrutture o servizi digitali;
- supporto alla definizione di piani di disponibilità e continuità operativa.
- supporto per i processi di *capacity management* e per l'evoluzione tecnologica;
- supporto specialistico per la definizione e la verifica delle politiche di sicurezza;
- supporto specialistico nella definizione e miglioramento dei processi di *service management*;
- affiancamento all'ente per il tracciamento e la verifica dei livelli di servizio dell'attività di conduzione operativa di infrastrutture o servizi digitali oppure per monitoraggio contratti ICT.

I servizi informatici possono essere erogati in modalità “continuativa” oppure “a richiesta”, possono essere remunerati a “giorni/uomo” (considerando i diversi profili professionali) o sulla base di altri parametri (ad es. numero di “macchine virtuali”, numero di “Gb di *storage*”, ecc), con modalità a “tempo/spesa” oppure “a corpo” (importo onnicomprensivo predeterminato). Il dimensionamento e le metriche di ogni servizio va fatto in riferimento all'intera durata contrattuale e per affrontare le esigenze prevedibili in tutto il ciclo di vita.

La società *in house* in ambito ICT definisce un proprio “**catalogo dei servizi informatici**” con relative descrizioni, metriche e relativi “livelli di servizio” (SLA) fornendo anche un *benchmarking* con i servizi di mercato ove applicabile. Il catalogo viene aggiornato almeno annualmente, insieme alle relative tariffe.

A questi servizi di natura ICT si affiancano, a volte, anche **attività di altra natura** come ad esempio:

- attività che la società *in house* svolge per “servizi strumentali alle attività istituzionali dell’ente, quali il supporto tecnico-operativo a favore delle strutture amministrative degli enti nell’ambito dell’organizzazione interna”;
- attività che la società *in house* svolge come “operatore di telecomunicazioni” o per “partecipare alla definizione e sviluppo di servizi o prodotti innovativi mediante appalti pre-commerciali e come facilitatore di iniziative di trasferimento tecnologico nel settore ICT”;
- attività di “organismo intermedio” o “assistenza tecnica” in riferimento ai regolamenti dei fondi EU;
- attività di “change management” o diffusione della conoscenza o centri di competenza esterni all’ente;

Queste attività, pur correlate in alcuni casi ad attività di natura ICT, quando sono di altra natura, non rientrano nel PDRT e/o nella Convenzione che regola i rapporti in ambito ICT tra Giunta ed *in house*.

2.5 Classificazione della spesa ICT

Le spese in ambito ICT attengono a due grandi categorie:

- **spesa per informatica (IT)** - comprendente sia le attività di gestione sistemistica (*system management*, compreso il *service desk* di assistenza base) che le attività di progettazione & sviluppo applicativo (*design IT & software development*);
- **spesa per telecomunicazioni (TLC)** - comprendente le spese per servizi di connettività, per la gestione di reti o apparati di rete, spese per telefonia, centralini, VOIP, videoconferenza, ecc

La classificazione di tali spese assume crescente importanza, anche per via dall’armonizzazione dei sistemi di contabilità e degli schemi di bilancio di cui al d.lgs. n.118/2011 e la necessità di una pianificazione finanziaria della spesa su un periodo triennale (o di più lungo termine) e particolare riguardo all’esigibilità della stessa.

Le spese, per quanto d’interesse nella presente trattazione, sono suddivise in due grandi “titoli”:

- **Titolo 1) spese correnti** (OPEX - *OPERating EXpenditure*) dette anche “**di funzionamento**”, sono spese operative e di gestione/mantenimento necessarie alla conduzione delle strutture pubbliche e dei servizi pubblici;
- **Titolo 2) spese in conto capitale** (CAPEX - *CAPital EXpenditure*) dette anche “**d’investimento**”, sono spese sostenute per acquistare asset durevoli oppure tese a svolgere una politica pubblica attiva nell’ambito economico e produttivo.

Per via del principio “**cloud-first**” imposto dall’art.33-bis del DL n.179/2012 e dal Piano triennale AgID, la spesa tradizionale di investimento in infrastrutture digitali (quindi CAPEX) muta in spesa corrente per l’esercizio di servizi digitali via cloud (quindi OPEX) anche con logiche .

Per la rilevazione delle spese correnti, sono certamente attinenti all’ambito ICT le seguenti voci di IV e V livello del piano dei conti integrato del d.lgs. n.118/2011:

IV Livello	V Livello	TLC/IT
U.1.03.02.05.000 UTENZE E CANONI	001 Telefonia fissa	TLC
	002 Telefonia mobile	TLC
U.1.03.02.07.000 UTILIZZO DI BENI DI TERZI	006 Licenze d'uso per software	IT
	999 Altre spese sostenute per utilizzo di beni di terzi n.a.c.	<i>da definire</i>

U.1.03.02.19.000 INFORMATICI E TELECOMUNICAZIONI	SERVIZI E DI	001 Gestione e manutenzione applicazioni	IT
		003 Servizi per l'interoperabilità e la cooperazione	IT
		004 Servizi di rete per trasmissione dati e VoIP e relativa manutenzione	TLC
		005 Servizi per i sistemi e relativa manutenzione	IT
		006 Servizi di sicurezza	IT
		007 Servizi di gestione documentale	IT
		009 Servizi per le postazioni di lavoro e relativa manutenzione	IT
		010 Servizi di consulenza e prestazioni professionali ICT	IT
		011 Processi trasversali alle classi di servizio (<i>servizi di supporto al ciclo di vita delle forniture, di gestione di processi organizzativi, ecc</i>)	<i>da definire</i>

Per le spese di investimento si possono altresì prendere in considerazione come certamente attinenti all'ambito ICT le seguenti voci di IV e V livello del piano dei conti integrato del d.lgs. n.118/2011:

IV Livello	V Livello	IT/TLC
U.2.02.03.02.000 SOFTWARE	001 Sviluppo software e manutenzione evolutiva	IT
U.2.02.01.07.000 HARDWARE	001 Server	IT
	002 Postazioni di lavoro (<i>personal computer, monitor, ecc compreso il software di base per il loro funzionamento</i>)	IT
	003 Periferiche (<i>stampanti, scanner, ecc</i>)	IT
	004 Apparati di telecomunicazione	TLC
	999 Hardware n.a.c.	<i>da definire</i>

Nei rapporti con gli altri enti ed organismi, a queste voci si aggiungono quelle relative ai trasferimenti per spese correnti e/o contributi per investimenti, ove questo sia applicabile per via del ruolo della Regione (ad es. fondi europei in cui altri soggetti fanno da "beneficiario").

La spesa va correttamente programmata e classificata anche rispetto a missioni e programmi definiti dal d.lgs. n.118/2011. Nella tabella seguente sono riportate solo quelle che prevalentemente coinvolgono CdR con spesa per ICT e società dell'informazione (ma tutte le missioni ed i programmi possono essere coinvolte):

Missione di cui al d.lgs. n.118/2011	Programma di cui al d.lgs. n.118/2011
miss.01. Servizi istituzionali, generali e di gestione	progr.0108. Statistica e sistemi informativi progr.0109. Assistenza tecnico-amm.va agli EELL progr.0110. Risorse umane
miss.04. Istruzione e diritto allo studio	
miss.07 Turismo	
miss.12. Diritti sociali, politiche sociali e famiglia	

miss.13. Tutela della salute	
miss.14. Sviluppo economico e competitività	progr.1404. Reti e altri servizi di pubblica utilità progr.1402. Commercio e tutela consumatori
miss.15.Politiche per il lavoro e formazione prof.le	
miss.16. Agricoltura, politiche agroalimentari e pesca	

3. Principali vincoli e paradigmi di riferimento, strategie di gestione progetti ICT

I vincoli e paradigmi di riferimento che devono essere osservati dalle strutture regionali in ogni intervento ICT, sia di sviluppo che di gestione, e sono dettati dal quadro architeturale e normativo regionale, dal Piano triennale per l'informatica vigente (AgID) e dalle norme/strategie definite a livello nazionale ed europeo.

Si riepilogano qui di seguito quelli principali ad oggi:

- **vincoli relativi all'adozione di soluzioni infrastrutturali/applicative erogate in *cloud computing* e sulla sicurezza delle stesse** come da Regolamento fissato con Determinazione AgID n.628/2021 e atti discendenti approvati nel corso del 2022 dall'Agenzia per la cybersicurezza nazionale (ACN) in riferimento alla sicurezza informatica, alla qualità dei servizi *cloud* stessi e alla classificazione di dati e servizi informatici in ambito sanitario - il vincolo sull'utilizzo del PSN (polo strategico nazionale) - il principio "*cloud-first*" è contenuto nelle previsioni dell'articolo 33-septies, comma 4, del D.L. 179/2012 e dell'art.17, comma 6, del D.L. 82/2021 ed anche nel Piano triennale per l'informatica nella PA di AgID (sia in quello vigente che nei precedenti) e si può sintetizzare come segue: *salvo* comprovate ragioni tecniche/economiche, i software delle PA devono essere disegnati per essere utilizzati sul cloud della PA;
- **vincoli relativi alla interoperabilità attraverso interfacce applicative API** come da Linee guida fissate con Determinazione AgID n.547/2021 - il principio "*API-first*" è contenuto nelle previsioni degli art.50 e 50-ter del d.lgs. n.82/2005 (CAD) e si può sintetizzare come segue: lo sviluppo e la realizzazione di servizi/applicazioni prevede la definizione di una interfaccia API prima di realizzare un'applicazione o una pagina web o un'applicazione mobile, ovvero la definizione dei canali di erogazione del servizio è logicamente e cronologicamente successiva allo sviluppo dell'API stessa;
- **vincoli relativi alla portabilità dei dati pubblici e alla pubblicazione di *dataset "open data"*** come da Linee guida fissate da AgID è necessario assicurare che ogni servizio digitale, applicativo o piattaforma, impiegato dalle PA garantisca la piena portabilità dei dati in formato aperto e l'accesso diretto ad ogni banca dati di titolarità pubblica, inoltre deve essere assicurata la pubblicazione di dati aperti attraverso la produzione di opportuni dataset strutturati secondo la regolamentazione europea, nazionale e regionale;
- **vincoli relativi al rispetto del principio di non arrecare danno significativo all'ambiente (c.d. DNSH)**, come da articolo 17 del Regolamento UE 2020/852 e relativa guida operativa pubblicata sul sito "italia domani" con una specifica "*Scheda tecnica 6 - Servizi informatici di hosting e cloud*" che, tra quant'altro, riporta quanto segue: "(..) *I servizi informatici di hosting e cloud sono attività indispensabili per la transizione digitale. Secondo le stime attuali, le Tecnologie dell'Informazione e Comunicazione rappresentano l'8-10% del consumo europeo di elettricità e fino al 4% delle emissioni di carbonio.*";
- **vincoli relativi all'approvvigionamento di beni/servizi disponibili negli strumenti Consip o dei soggetti aggregatori**, come da art.1, comma 512, della Legge n.208/2015 il quale stabilisce che per "*garantire l'ottimizzazione e la razionalizzazione degli acquisti di beni e servizi informatici e di connettività, fermi restando gli obblighi di acquisizione centralizzata previsti per i beni e servizi dalla normativa vigente, le amministrazioni pubbliche e le società inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, come individuate dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ai sensi*

dell'articolo 1 della legge 31 dicembre 2009, n. 196, provvedono ai propri approvvigionamenti esclusivamente tramite Consip S.p.A. o soggetti aggregatori, ivi comprese le centrali di committenza regionali, per i beni e i servizi disponibili presso gli stessi soggetti”.

A quanto sopra, si aggiungono le seguenti strategie di gestione dei progetti ICT, che si applicano di *default* ad ogni progetto a meno che nella documentazione dello stesso siano riportate diverse indicazioni specifiche:

- **Rapporti di avanzamento - *status report***

- Massimo ogni **3 mesi** il RUP (insieme al DEC) fornirà un "Rapporto sull'avanzamento" al Comitato di progetto (via mail) ed al Responsabile PDRT;
- Al termine di ogni fase il RUP (insieme al DEC) fornirà un analogo "Rapporto di fine fase" ed al termine del progetto un "Rapporto finale del progetto", al Responsabile PDRT e al Responsabile del monitoraggio dell'esecuzione dei contratti ICT.

- **Piano di comunicazione**

- Il RUP (insieme al DEC) terrà costantemente informati tutti i componenti del Comitato di progetto, e tutti gli utenti coinvolti di volta in volta nelle attività del progetto stesso, rispetto all'avanzamento delle attività ed ai benefici dei prodotti del progetto per il singolo utente, tramite incontri, invio periodico di mail ed eventuali riunioni illustrative.
- Ogni progetto ICT deve prevedere un piano di comunicazione, dimensionato in base alla complessità del progetto stesso. Scopo delle attività di comunicazione è promuovere una maggiore accettazione del progetto e dei prodotti, nonché facilitare i cambiamenti necessari al raggiungimento dei benefici.

- **Rapporti tra il Piano di comunicazione di progetto ed altri livelli**

- Quando il piano di comunicazione preveda di realizzare attività rivolte a cittadini, imprese o altre PA, il RUP (insieme al DEC) terrà costantemente informato il RTD e il Responsabile PDRT per il necessario coordinamento con le attività di dialogo dell'Agenda digitale dell'Umbria di cui alla legge regionale n.9/2014, oltre che, laddove tali attività di informazione e comunicazione rientrino nei casi previsti dalla Legge n.150/2000, dovrà informare anche il Servizio Comunicazione istituzionale e/o gli staff dedicati ai rapporti con gli organi di informazione (portavoce, ecc).

- **Gestione del rischio**

- Il monitoraggio dei rischi avviene tramite riunioni periodiche fra il RUP (o il DEC) e il *Team* del fornitore che segue la realizzazione dei prodotti nonché tramite riunioni del RUP (o il DEC) unitamente alle figure professionali di volta in volta coinvolte (progettista, analista, ecc) con l'utente (utente *senior* e/o suoi referenti).
- Il monitoraggio dei rischi viene inserito nei sintetici *Highlight* periodici (di regola mensili) e, se la complessità del progetto ICT lo richiede, nell'eventuale specifico documento "Piano di monitoraggio dei rischi" il quale riporta, alla fine di ogni trimestre di attività, lo stato attuale di rischio e consente di verificare l'evoluzione del rischio rispetto a tutto l'arco del progetto e pianificare/attivare eventuali azioni di mitigazione.
- Nel caso la valutazione globale del rischio del progetto dovesse assumere un valore "**A**", ovvero un impatto ALTO sulla riuscita del progetto, il documento "Piano di monitoraggio dei rischi" verrà aggiornato ogni **15** giorni.
- Tutti gli eventi che impattano sulla gestione del rischio vanno registrati (e segnalati via email).

- **Gestione della qualità**

- Ogni prodotto deve avere una descrizione delle sue specifiche tecniche funzionali a livello di progettazione esecutiva, allineata con quanto previsto poi nei Capitolati e/o Pacchetti di lavoro (WP) o documenti analoghi per la realizzazione dei prodotti, e devono essere individuati specifici

criteri di accettazione del prodotto (Piano di test e *Checklist* di verifica/collaudato). E' responsabilità del RUP (insieme al DEC), ad ogni consegna di prodotti riferiti ad un Capitolato e/o Pacchetto di lavoro (WP), provvedere ad una pre-verifica di conformità e/o pre-collaudato (verificando la *checklist*) direttamente con il Fornitore/*Team* e, in seguito consegnandone le risultanze, procedere alla verifica di conformità e/o collaudato con chi ha la responsabilità di accettazione indicato nella progettazione esecutiva (solitamente l'utente *senior*).

- Ad ogni rilascio di un prodotto che porta ad un servizio digitale "in erogazione" dovrà essere individuato, prima di chiudere la fase, il "*service owner*" (che presidia la sua gestione) e il "*process owner*" (riferito al macro-processo complessivo in cui rientra il servizio digitale) che dovranno essere coinvolti nel rilascio di ogni nuova versione di servizi/prodotti.
- Dovrà essere definito un "Piano di messa in esercizio" (Pme) che specifichi i livelli di servizio (SLA/OLA) e gli altri elementi necessari alla fase di "*transition*" coinvolgendo anche i responsabili di infrastrutture e sicurezza..
- Ad ogni rilascio di un prodotto che modifica un servizio/prodotto già in esercizio, dovrà essere definito/aggiornato il relativo "Piano di esercizio" secondo le procedure al cap.1.

● **Gestione della configurazione**

- A cura del RUP (insieme al DEC) ogni prodotto (specialistico o di gestione) deve essere soggetto a controllo di versione, e la versione "*baseline*" (versione di riferimento rilasciata e formalmente approvata) deve essere sempre accessibile nella Piattaforma portafoglio ICT di cui alla DGR n.1778/2014 (per i prodotti di gestione) e nel Repository regionale del codice sorgente e delle buone pratiche di cui alla DGR n.1572/2015 (per i prodotti specialistici) comprese le licenze ed i termini legali per l'utilizzo (e l'eventuale riuso) dei prodotti nel rispetto di quanto previsto dalla DGR n.1778/2014.
- Per ogni elemento di configurazione tecnologico (tipicamente un *asset* applicativo o infrastrutturale), connesso ad un prodotto/servizio rilasciato dal progetto, deve essere predisposta una "Scheda di configurazione" che fornisca informazioni sulla storia, lo stato, la versione e le varianti dell'elemento di configurazione stesso. Le informazioni di configurazione sono caricate nell'apposito "Sistema di configurazione" del DCRU gestito dalla *in house*.
- Il RUP (insieme al DEC) per ogni evento rilevante non pianificato che si verifica nel corso del progetto e richiede attenzione formale per essere risolto o chiuso, registra una "questione" (*issue* - da segnalare anche via email) contenente la descrizione, l'analisi di impatto e le raccomandazioni relative ad un fuori specifica, una richiesta di cambiamento o un problema/preoccupazione.

4. Glossario

- **Master-plan** - documento strategico della Regione Umbria per la semplificazione e l'agenda digitale, adottato dalla Giunta regionale con DGR n.97/2023 ed approvato con Deliberazione dell'Assemblea legislativa n.362/2023, ai sensi della l.r. n.8/2011, Titolo I, Capo I, art.3 (semplificazione) e della l.r. n.9/2014, art.3, comma 1 (agenda digitale);
- **Missioni del Master-plan** - il vigente Master-plan prevede che le missioni coincidano con i quattro punti cardinali della "bussola digitale" dell'agenda digitale europea ("decennio digitale 2030") ovvero: Competenze digitali; Infrastrutture digitali sicure e sostenibili; Trasformazione digitale delle imprese; Digitalizzazione dei servizi pubblici.
- **Linee di intervento del Master-plan** - il vigente Master-plan elenca, per ognuna delle missioni, al cap.5 sono declinate e descritte *"le linee di intervento necessarie per lo sviluppo della società dell'informazione quale dimensione trasversale a tutta la programmazione regionale"*; per ognuna delle linee di intervento *"viene riportato l'ambito di intervento previsto ("scope" - a. l'ente regione (strutture della Giunta regionale); b. l'intero "sistema regione" ASL/AO, Agenzie, Partecipate; c. il sistema regione ed anche altre "amministrazioni locali" del territorio che possono includere a seconda dei casi comuni, unioni, scuole, ecc)"* insieme a delle vision di riferimento che esprimono *"il risultato finale a cui tendere, per l'Umbria, attraverso la declinazione del piano stesso in programmi e iniziative attuative nel periodo di riferimento dei vari strumenti utilizzati e relativi vincoli (...)";*
- **Tavolo di governance del Master-plan** - *"la titolarità della regia complessiva è assegnata a un "Tavolo regionale" che interviene in tutti i punti di snodo decisionale e cioè nelle aperture e chiusure di fase e nei punti di controllo strategico e riorientamento - è presieduto dall'Assessore al Digitale e Semplificazione ed è composto da tutti i Direttori delle direzioni regionali, dal Responsabile per la transizione al digitale, dall'Amm.re unico della Società (scarl) PuntoZero e, qualora coinvolti dalle azioni di semplificazione, dagli Amministratori delle Agenzie/ASL/AO e altre partecipate regionali;"* e anche rappresentanti degli EELL nell'ambito delle azioni finanziate;
- **PDRT** - il portafoglio progettuale complessivo previsto dall'art.4 della l.r. n.9/2014, è lo strumento unitario di pianificazione & controllo in ambito ICT che *"definisce missioni, programmi ed interventi attuativi per il raggiungimento delle finalità indicate all'art.1"* della legge stessa, il PDRT *"è approvato dalla Giunta regionale entro il 30 novembre di ogni anno precedente il triennio di riferimento"* e nel rispetto del Master-plan; Il PDRT *"è aggiornato a scorrimento annuale, individuando, per gli interventi da attuare nell'anno di riferimento, i soggetti coinvolti, tempi e modalità di attuazione, e le risorse finanziarie in base agli stanziamenti di bilancio."*; quindi la pianificazione è fatta su un periodo triennale, coincidente così con lo stesso periodo di riferimento del bilancio regionale e del PIAO;
- **Programma del PDRT (o "Programma di attività ICT")** - un *"insieme di progetti e attività correlati per realizzare risultati finali (outcome) e benefici connessi ad obiettivi strategici dell'organizzazione. Serve ad assicurare le capacità organizzative (capacity) ed il coordinamento necessario rispetto ad un cambiamento significativo dell'organizzazione. Può durare più anni"*; un programma del PDRT deve fare riferimento ad una o più linee di intervento e missioni del Master-plan, e altresì può fare riferimento ad uno o più degli obiettivi del PIAO, sempre su una prospettiva triennale;
- **Progetto del PDRT** - uno degli interventi attuativi *"ricompresi in tre grandi categorie: a) Progetti (progetti ICT [di Sviluppo], proposte di legge, misure di finanziamento, progetti di cambiamento - change management -, ed altre iniziative legate alle finalità della l.r. n.9/2014 [o della l.r. n.8/2011]); b) [Progetti ICT di] Gestione (di sistemi, servizi IT, strutture organizzative, ecc); c) [Progetti ICT di] Acquisizione (di hardware, licenze software, attrezzature, contratti di connettività, ecc). Per ogni intervento deve essere individuato nel PDRT, secondo un criterio di prevalenza, una struttura competente, in quanto in grado di presidiare lo specifico dominio di conoscenza o materia trattata, in modo da assicurare un design centrato sull'utente. Tale struttura è definita "struttura utente" (o in alcuni casi anche "committente" o "beneficiario") ed ha la responsabilità (RUP) rispetto al complesso dell'intervento stesso (...)"*
- **PIAO** - il *"Piano Integrato di Attività e Organizzazione"* previsto dall'art.6 del DL n.80/2021, pianifica ogni anno, su periodo triennale, gli obiettivi di performance compresi quelli su semplificazione e digitalizzazione;
- **SIRU** - il *"Sistema informativo regionale dell'Umbria"* di cui all'art.5 della l.r. n.9/2014, *"costituito da strutture organizzative, infrastrutture e sistemi informativi, telematici e tecnologici degli organismi pubblici dell'Umbria, e comprende il complesso integrato delle procedure, basi di dati e servizi infrastrutturali, telematici ed applicativi; è articolato in ragione dei domini di competenza dei singoli soggetti per le relative*

funzioni amministrative, tecniche e gestionali; Il Data center regionale unitario dell'Umbria, DCRU, è l'infrastruttura digitale abilitante del SIRU.”

- **SISR** - il “Sistema informativo sanitario regionale” di cui all’art.94 della l.r. n.11/2015, “è unitario a livello regionale e comprende dati e informazioni prodotte dai sistemi informativi delle aziende sanitarie e dei soggetti erogatori pubblici e privati accreditati della Regione (..) acquisisce i dati e le informazioni per il monitoraggio, la valutazione e la programmazione regionale, diffonde la telemedicina e l'integrazione delle tecnologie biomedicali”;
- **PuntoZero Scarl** - la società *in house* regionale di cui alla l.r. n.13/2023 deputata, tra quant’altro, allo “sviluppo dell’innovazione tecnologica e gestione della transizione al digitale del sistema pubblico regionale e dei relativi flussi informativi” compresi SIRU e SISR, e alla “progettazione, direzione, integrazione e conduzione di sistemi e flussi informativi a valenza regionale”;
- **Ufficio RTD/Responsabile RTD** - l’Ufficio del Responsabile per la Transizione Digitale di cui all’art.17 del d.lgs. n.82/2005 (CAD) cui è affidata “la transizione alla modalità operativa digitale e i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un’amministrazione digitale e aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità (..)”;
- **Task-force operativa RTD** - il tavolo operativo, presieduto dal RTD con supporto dell’Ufficio PDRT, che riunisce tutti i RUP/DEC dei progetti inseriti nel PDRT e a cui partecipano stabilmente anche i rappresentanti della società *in house* in ambito ICT;
- **Ufficio PDRT/Responsabile PDRT** - la struttura che elabora il PDRT prevista dalla DGR n.1778/2014; per via dei mutamenti organizzativi intercorsi nel tempo, quanto in carico al “Servizio Politiche per la società dell’informazione ed il Sistema informativo regionale” compete ad oggi al “Servizio Sistema informativo regionale, infrastrutture digitali e cybersicurezza” che, sotto il coordinamento, indirizzo e supervisione del RTD, gestisce la domanda ICT (*demand management*), elaborazione/monitoraggio del PDRT e svolge le funzioni di segreteria tecnica del RTD, della relativa *Task-force* operativa, del Tavolo di *governance* del Master-plan;
- **Responsabile del monitoraggio dell’esecuzione dei contratti ICT (REC)** - la figura prevista dalla Circolare AgID n.1 del 20/01/2021 per il monitoraggio ex art. 14-bis, comma 2, lettera h, d.lgs. n.82/2005 (CAD); di norma fa capo all’Ufficio RTD ma deve essere un soggetto diverso dai RUP/DEC dei singoli progetti ICT;
- **Ufficio SIRU/Responsabile SIRU** - la struttura che presidia il “Sistema informativo regionale dell’Umbria” di cui all’art.5 della l.r. n.9/2014 e coordina il relativo Dipartimento inter-direzionale SIRU;
- **Dipartimento inter-direzionale SIRU** - il Master-plan prevede il “presidio unitario degli aspetti specialistici legati all’ICT in modo che possa essere svolto trasversalmente all’interno delle strutture della Giunta regionale”; il dipartimento è un gruppo di lavoro che riunisce le strutture regionali la cui declaratoria prevede competenze su sistemi informativi trasversali o settoriali;
- **Ufficio SISR/Responsabile SISR** - la struttura che presidia il “Sistema informativo sanitario regionale” di cui all’art.94 della l.r. n.11/2015 e coordina il relativo Dipartimento inter-aziendale SISR;
- **Dipartimento inter-aziendale SISR** - il Piano sanitario prevede che “le quattro Aziende [sanitarie] dovranno sviluppare un modello organizzativo integrato dei propri servizi IT mediante la costituzione di un dipartimento interaziendale che garantisca sia la gestione efficiente delle risorse umane e tecnologiche, evitando duplicazioni e sovrapposizioni tra le funzioni interne dei servizi IT e le funzioni della società *in house*, sia la tempestività e la qualità dei flussi informativi ministeriali e regionali.”;
- **Comitati tecnici SIRU e/o SISR** - possono essere costituiti dei comitati tecnici su singole materie di impatto trasversale (come ad esempio la cybersicurezza) oppure su aspetti verticali (come ad esempio la gestione di bandi e istanze);
- **RUP** - il “Responsabile Unico di Progetto” di cui all’art.15 del d.lgs. 36/2023 (Codice contratti); soggetto responsabile per le fasi di programmazione, progettazione, affidamento e per l’esecuzione di un intervento, deve essere un dipendente assunto anche a tempo determinato della stazione appaltante o dell’ente concedente, preferibilmente in servizio presso l’unità organizzativa titolare del potere di spesa; L’ufficio di RUP è obbligatorio e non può essere rifiutato. In caso di mancata nomina del RUP nell’atto di avvio dell’intervento pubblico, l’incarico è svolto dal responsabile dell’unità organizzativa competente per l’intervento; Ferma restando l’unicità del RUP, le stazioni appaltanti e gli enti concedenti, possono individuare modelli organizzativi, i quali prevedano la nomina di un responsabile di procedimento per le fasi di programmazione, progettazione ed esecuzione e un responsabile di procedimento per la fase di affidamento. Le relative responsabilità sono ripartite in base ai compiti svolti in ciascuna fase, fermo

restando supervisione, indirizzo e coordinamento del RUP; il RUP svolge i compiti di cui all'allegato II.2 del Codice contratti; per la metodologia Prince2 si può considerare come "executive" (che si rapporta con "utenti senior" e "fornitore senior"); per la metodologia OpenPM² si può considerare come il "project owner" (che si rapporta con "business manager" e "solution provider");

- **DEC** - il "Direttore dell'Esecuzione del Contratto" di cui all'art.114 del d.lgs. 36/2023 (Codice contratti); per la direzione e il controllo dell'esecuzione dei contratti relativi a lavori le stazioni appaltanti nominano, prima dell'avvio della procedura per l'affidamento, su proposta del RUP, un DEC che può essere coadiuvato, in relazione alla complessità dell'intervento, da un ufficio di direzione dei lavori, costituito da uno o più "assistenti con funzione di direttore operativo" (anche tramite società in house) ed eventualmente da figure professionali competenti in materia informatica (figure interne, tramite *in house* o su incarico esterno); va sempre considerato che, come previsto dall'art.32 dell'allegato II.14 del Codice contratti, sono ritenuti di particolare importanza i "servizi di telecomunicazione" e i "servizi informatici e affini" e quindi in ambito ICT il DEC deve tassativamente essere diverso dal RUP; di norma le stazioni appaltanti affidano l'attività di DEC ai propri dipendenti o a dipendenti di centrali di committenza (previo accordo ai sensi dell'art.15 legge n.241/1990), qualora le amministrazioni non dispongano delle competenze o del personale necessario (con professionalità specifiche nella gestione di contratti) l'incarico di DEC è affidato all'esterno; il DEC svolge i compiti di cui all'art.31 dell'allegato II.14 del Codice contratti;
- **Convenzione ICT** - la "Convenzione pluriennale tra la Giunta regionale e la società in house PuntoZero Scarl ex l.r. n.13/2023 per lo sviluppo e la gestione del Sistema informativo regionale dell'Umbria (SIRU) ex art.5 l.r. n.9/2014 e del Sistema informativo sanitario regionale (SISR) ex art.94 l.r. n.11/2015";
- **Programma triennale degli acquisti di servizi e delle forniture** - atto previsto dall'art.37 del d.lgs n.36/2023 (Codice dei contratti) in cui vanno inseriti i progetti che prevedono "acquisti di importo stimato pari o superiore alla soglia di cui all'articolo 50, comma 1, lettera b).";
- **Decisione di contrarre** - atto previsto dall'art.17 del d.lgs n.36/2023 (Codice dei contratti) come segue: "Prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici le stazioni appaltanti e gli enti concedenti, con apposito atto, adottano la decisione di contrarre individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte. (...)";
- **API (application programming interface)** - interfaccia per la programmazione di applicazioni, ovvero serie di convenzioni adottate dagli sviluppatori di software per definire il modo con il quale va richiamata una determinata funzione di un'applicazione software; Le linee guida di interoperabilità tecnica di AgID definiscono le regole e le convenzioni che le PA, e gli altri soggetti interessati, devono adottare per sviluppare servizi abilitati all'integrazione applicativa;
- **API first** - è un approccio in cui le PA considerano le API come mezzo principale per perseguire i propri obiettivi, interagendo con i propri stakeholder sin dalla fase di progettazione. Come indica il CAD art. 64-bis, comma 1-bis quindi, le interfacce applicative (API appunto) devono essere progettate e/o evolute in maniera interoperabile, a prescindere dai canali di erogazione del servizio che sono individuati logicamente e cronologicamente dopo la progettazione dell'API;
- **back end** - in informatica, indica le interfacce che hanno come destinatario un programma. Un'applicazione di back end è un programma con il quale l'utente interagisce indirettamente, solitamente attraverso un'applicazione di front end;
- **back office** - l'insieme delle strutture di un'organizzazione che comprende tutte le attività proprie che contribuiscono alla sua gestione operativa: dagli aspetti tecnici legati alla produzione e all'esercizio delle funzioni tipiche, alle attività di gestione dell'organizzazione e dei procedimenti amministrativi. In pratica, il back office è tutto ciò che l'utente non vede ma che consente la realizzazione dei servizi a lui destinati. Ogni back-office dovrà avere necessariamente sia componenti informatiche (sia di front-end che di back-end) che organizzative (uffici, processi, ecc);
- **cloud first** – principio secondo il quale, salvo comprovate ragioni tecniche/economiche, i software delle PA devono essere disegnati per essere utilizzati sul cloud della PA - vedere cloud.italia.it ;
- **cloud computing** – il modello per abilitare un accesso conveniente e su richiesta ad un insieme condiviso di risorse di calcolo configurabili, quali reti, server e servizi che possono essere rapidamente procurate ed utilizzate via rete, mediante un minimo sforzo di gestione o una minima interazione con il fornitore del servizio [derivata da NIST];
- **cloud privato** – un cloud gestito in via esclusiva per un'organizzazione. Può essere gestito dall'organizzazione stessa o da un terzo, e può trovarsi in sede o in remoto;

- **cloud pubblico** – un cloud a disposizione del vasto pubblico, di proprietà di un'org.ne che vende servizi cloud;
- **digital first** (o *digital by default* o digitale per definizione) – una strategia per la quale un'organizzazione distribuisce un servizio o un prodotto direttamente in modalità digitale e online, anziché in modalità tradizionale. In ambito PA, implica che i servizi siano erogati principalmente in via digitale. Tale approccio permette di raggiungere due risultati: favorire la diffusione di competenze informatiche presso la cittadinanza; dare impulso alla modernizzazione della Pubblica amministrazione attraverso la reingegnerizzazione dei propri processi interni;
- **e-service** – particolari servizi di back end realizzati da una PA erogatore per assicurare l'accesso ai propri dati e/o l'integrazione con i propri processi attraverso l'interazione dei suoi sistemi informatici con quelli dei fruitori, trovano attuazione nell'implementazione di interfacce API [derivata da LG interoperabilità tecnica AgID];
- **front end** – in informatica, indica le interfacce che hanno come destinatario un utente. Un'applicazione di front end è un programma col quale l'utente ha un'interazione diretta;
- **front office** – rappresenta l'insieme delle strutture di un'organizzazione che gestiscono le attività di interazione con l'utente finale. Nel caso della PA, il front office è rappresentato dai diversi canali di erogazione di un servizio (dagli sportelli tradizionali ai servizi digitali), dai service desk e dagli uffici di relazione con il pubblico (URP). Ogni front office dovrà avere necessariamente sia componenti informatiche (sia di front end che di back end) che organizzative (uffici, processi, ecc);
- **interoperabilità** – caratteristica di un sistema informativo, le cui interfacce sono pubbliche e aperte, di interagire in maniera automatica con altri sistemi informativi per lo scambio di informazioni e l'erogazione di servizi
- **once-only principle (OOP)** – principio di livello europeo, riferito all'art.14 del Regolamento EU2018/1724 sul "single digital gateway", che punta ad istituire un meccanismo grazie al quale ogni evidenza/documento/dato ufficiale sia richiesto una sola volta a cittadini/imprese da parte di una PA europea, e poi questo sia poi scambiato direttamente con altre PA europee che ne abbiano bisogno, senza richiederlo di nuovo al cittadino o impresa;
- **servizio** – un'attività o una serie di attività svolte in uno scambio tra un fornitore e un cliente. Il CAD all'art.64-bis, comma 1-bis, prevede che le PA "in sede di evoluzione, progettano e sviluppano i propri sistemi e servizi in modo da garantire l'integrazione e l'interoperabilità tra i diversi sistemi e servizi (...) espongono per ogni servizio le relative interfacce applicative» (API). Lo stesso art.64-bis al comma 1-quater prevede che le PA "rendono fruibili tutti i loro servizi anche in modalità digitale" [da LG int.tecnica AgID]. Per servizio non si intende una struttura organizzativa;
- **servizi dell'amministrazione** - servizi erogati verso terzi o internamente all'amministrazione;
- **servizio digitale** - servizi informatici erogati tramite reti e sistemi informativi dell'amministrazione o tramite reti e sistemi informativi di terzi per conto dell'amministrazione, verso terzi, internamente all'amministrazione o a supporto di servizi dell'amministrazione, ad esclusione dei servizi ICT di base [Det.AgID n.628/2021];
- **servizio in rete o on-line** (e analogamente servizio web) - qualsiasi servizio di una amministrazione pubblica fruibile a distanza per via elettronica [da CAD, art.1, comma 1, lettera n-quater)];

Indice

0. Stato del documento	1
Storico revisioni	1
Scopo del documento	1
Rimando ad altri documenti da considerare parte integrante	1
1. Descrizione della procedura per i progetti ICT	2
2. Perimetro delle attività che rientrano nel PDRT	5
2.1 Architettura di riferimento	6
2.2. Definizione di “servizio digitale” e di “progetto” in ambito ICT	6
2.3. Progettazione delle attività ICT di sviluppo, gestione, acquisizione	8
2.4 Classificazione dei “servizi informatici”	8
2.5 Classificazione della spesa ICT	10
3. Principali vincoli e paradigmi di riferimento, strategie di gestione progetti ICT	12
• Rapporti di avanzamento - status report	13
• Piano di comunicazione	13
• Rapporti tra il Piano di comunicazione di progetto ed altri livelli	13
• Gestione del rischio	13
• Gestione della qualità	13
• Gestione della configurazione	14
4. Glossario	15