

| A.R.I.T. Abruzzo | | | | |
|------------------|--------|------------|-------|--------|
| Anno | Titolo | Classe | Fasc. | Arrivo |
| 2017 | 01 | 13 | | |
| Prot. n. 923 | | 05/06/2017 | | |

Tortoreto, li 01.06.2017

Al Direttore Generale
Avv. Sandro Di Minco
SEDE

Consegnata a mano

Oggetto: Trasmissione Relazione sulle attività svolte relative agli obiettivi assegnati nel 2016 (Area Tecnica).

Con la presente si trasmette la relazione sulle attività svolte relative agli obiettivi assegnati nel 2016 all'Area Tecnica.

Cordiali saluti.

Il Dirigente Tecnico
(Dott.ssa Daniela Musa)


**Relazione sulle attività svolte dal
personale dell'Area Tecnica
relative agli
obiettivi assegnati nel 2016**

Emesso da

Daniela Musa

Dirigente Area Tecnica

***Agenzia Regionale di Informatica e Telematica A.R.I.C. già
Agenzia Regionale per l'Informatica e la Telematica A.R.I.T.***

INDICE

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUZIONE..... | 3 |
| 2. L'ORGANIZZAZIONE..... | 6 |
| 2.1 La struttura organizzativa e le risorse | 6 |
| 3. L'ATTIVITA' SVOLTA..... | 9 |
| 3.1 Interventi Centro Tecnico | 9 |
| 3.2 Realizzazione servizi informatici..... | 10 |
| 3.3 Gestione dei progetti in produzione minimizzando i tempi di interruzione..... | 11 |
| 3.4 Revisione del modello di flusso documentale dell'Agenzia..... | 12 |
| 3.5 Monitoraggio e rendicontazione progetti | 12 |
| 3.6 Miglioramento benessere organizzativo e trasparenza | 14 |
| 3.7 Formazione risorse umane | 14 |
| 4. OBIETTIVI E RISULTATI RAGGIUNTI | 15 |
| 5. CONCLUSIONI..... | 17 |
| 6. ALLEGATI | 18 |

1. INTRODUZIONE

La presente relazione rappresenta una sintesi delle attività svolte dall'Area Tecnica inerenti agli obiettivi fissati con Deliberazione n. 80 del 08/11/2016, concertati e attuati congiuntamente, ciascuno per la parte di competenza, dalle due Aree.

Preme sottolineare il ritardo nell'adozione del Piano delle prestazioni relativamente all'anno 2016 e delle conseguenti assegnazioni degli obiettivi al personale, dovuto al disallineamento temporale degli obiettivi a carico del Direttore Generale Avv. Sandro Di Minco, nominato con DGR n. 109 del 23/02/2016. L'Avviso Pubblico per la nomina del Direttore Generale dell'Agenzia Regionale per l'Informatica e la Telematica, approvato con DGR n. 663 del 17/10/2014, al punto 10 riporta *"Il Direttore Generale dopo i primi diciotto mesi di attività viene sottoposto alla verifica dei risultati conseguiti e del raggiungimento degli obiettivi che saranno assegnati dalla Regione sulla base del programma annuale delle attività informatiche della Regione Abruzzo predisposto ai sensi del comma 2 dell'art. 3 della L.R. del 14 marzo 2000 n. 25, dal Comitato Tecnico Regionale per l'Informatica e la Telematica di cui all'art. 2 della citata L.R. 25/2000."*

Alla data di adozione del citato Piano delle Prestazioni dell'Agenzia detti obiettivi non erano ancora stati assegnati e pertanto, pur in carenza di tale essenziale presupposto, l'ARIT ha provveduto ad elaborare uno strumento di valutazione del personale anche per non incorrere nella violazione del CCNL e del contratto decentrato anche in considerazione della promulgazione della L.R. n. 34/2016 *"Disposizioni in materia di centrale di committenza regionale e modifiche alla legge regionale n. 14 marzo 2000, n. 25 (Organizzazione del comparto sistemi informativi e telematici), 29 luglio 1998, n. 64 (Istituzione dell'Agenzia Regionale per la Tutela dell'Ambiente (A.R.T.A.)) e 3 agosto 2011, n. 27 (Modifiche alla legge regionale 21 luglio 1999, n. 44 (Norme per il riordino degli Enti di edilizia residenziale pubblica): attuazione del comma 1, dell'articolo 2 della legge regionale 24 marzo 2009, n. 4 (Principi generali in materia di riordino degli Enti Regionali))* e del Decreto Presidenziale di Nomina del Commissario Straordinario dell'Agenzia Regionale di Informatica e Committenza – ARIC, Dott. Paolo Menduni.

Tali provvedimenti si innestano su un quadro già reso complesso dalla DGR 125/2017 che aveva richiesto approfondimenti in ordine all'ambito di operatività del soggetto aggregatore di cui all'art. 3 lettera n) del D.Lgs. 50/2016, rispetto alle categorie merceologiche di cui al DPCI 24 dicembre 2015 o in alternativa dispiegato su tutti gli affidamenti in materia ITC .

Va rilevato che l'andamento dell'attività e, naturalmente, i suoi esiti, vanno posti in relazione alle particolari condizioni dell'Agenzia anche in previsione della situazione di transizione derivante dalla trasformazione di cui alla Legge Regionale n. 34/2016 che comporta ripercussioni evidenti anche nella revisione dei processi in assenza di un orientamento definitivo sulla strutturazione dell'Agenzia.

Sulla base delle attribuzioni e delle attività a proprio carico, il Dirigente dell'Area Tecnica ha provveduto alla direzione della struttura e all'organizzazione delle risorse umane, strumentali, finanziarie e di controllo assegnate e al raccordo e coordinamento delle sottostanti strutture organizzative per le materie di rispettiva competenza. Pertanto, sulla base delle indicazioni del Dirigente, il personale assegnato all'Area Tecnica ha garantito l'esercizio coordinato delle attività e il supporto tecnico alle

Amministrazioni e soggetti esterni; ha assicurato lo scambio di informazioni interne alla struttura; ha promosso riunioni congiunte tra gruppi di lavoro o di progetto interdisciplinari attivati dal Dirigente con particolare riferimento agli interventi progettuali ciascuna unità per quanto di pertinenza. Tutto questo nonostante la carenza strutturale e di personale che grava sull'Agenzia, la quale presenta una pianta organica coperta per meno del 50%. Tale deficit di risorse non può che riverberarsi sull'attività dell'Agenzia, che riesce a svolgere i suoi compiti istituzionale e a raggiungere i suoi obiettivi di performance solo grazie ad un notevole sforzo del personale tutto e, per quanto attiene all'ambito del presente documento, del Personale dell'Area Tecnica. A tal proposito si segnala il frequente ricorso a turni di lavoro eccedenti l'orario di servizio per garantire il funzionamento del Centro Tecnico e il rispetto delle scadenze progettuali.

Tale deficit di personale, al quale si affianca la carenza di risorse economiche finalizzate alla gestione e manutenzione dei sistemi e delle infrastrutture non può non riverberarsi sull'attività dell'Agenzia, che riesce a svolgere i suoi compiti istituzionale e a raggiungere i suoi obiettivi di performance solo a prezzo di un notevole sforzo del personale tutto e, per quanto attiene all'ambito del presente documento, del Personale dell'Area Tecnica.

Vale la pena di rappresentare che le carenze strumentali comportano di fatto l'impossibilità di prevedere servizi di manutenzione su impianti e infrastrutture con conseguente necessità di effettuare interventi straordinari volti al ripristino del funzionamento dei servizi. Necessitano infatti interventi gli impianti civili e le componenti infrastrutturali integrate dell'Internet Data Center (CTTL) dell'Agenzia data l'obsolescenza delle piattaforme, l'assenza dei contratti di manutenzione e supporto sulle componenti delle diverse aree infrastrutturali ed impiantistiche: infrastruttura SAN, infrastruttura elaborativa, infrastruttura di backup, bilanciamento e firewalling, infrastrutture e servizi di comunicazione, impianti elettrici generali, governance e struttura di gestione.

A ciò si aggiunge la mancata strutturazione dell'Agenzia con l'individuazione degli Uffici e delle relative competenze che per l'Area Tecnica corrisponde a non disporre di un piano operativo di gestione che operi in maniera congiunta e sulla base di procedure standard in risposta alle emergenze insorte con individuazione certa e ufficiale dei ruoli e delle responsabilità. A supporto dell'operatività della struttura di governance, è in ogni caso auspicabile prevedere un budget - da dimensionare in maniera adeguata - rivolto alla gestione di particolari contingenze, quali a titolo di esempio la rimozione delle obsolescenze tecnologiche per criticità particolari, adeguamenti, consolidamento e rinnovi tecnologici hardware e software, attività di manutenzione straordinaria a qualunque titolo.

Altra criticità su cui concentrare l'attenzione è il modello di governarce dell'informatica così come gestita in base all'interpretazione della Legge Regionale n. 25/2000. Il modello attuale prevede che il Servizio della Regione Abruzzo definisca la regia delle attività di progettazione tramite la configurazione di bandi in cui il concorso delle professionalità e dell'attività dell'Agenzia sono relegate alla mera esecutività di detti interventi. Inoltre dette attività di progettazione o proposte di fabbisogni non consentono di individuare un quadro strategico di interventi rispetto agli effettivi fabbisogni delle diverse Direzioni Regionali. Ciò comporta non di rado, indipendentemente dalla volontà dell'Agenzia, problemi di comunicazione e difficoltà amministrative che si riflettono sui carichi di lavoro e sul loro normale

andamento.

Va rilevato, inoltre, che lo svolgimento dell'attività e, naturalmente, gli esiti, vanno posti in relazione alle particolari condizioni dell'Agenzia anche in previsione della situazione di transizione derivante dalla trasformazione di cui alla Legge Regionale n. 34/2016. In tal senso, l'Area Tecnica ha inteso portare l'attenzione sulla necessità di strutturazione della stessa in servizi ed uffici.

2. L'ORGANIZZAZIONE

Il Regolamento dell'Agenzia, di cui alla Deliberazione n.126 del 01/12/2010, approvato con DGR n. 939 del 29/11/2010, prevede un'organizzazione della struttura dei servizi e degli uffici, al fine di rendere l'attività più produttiva ed efficace.

Nel corso dell'incontro del giorno 23/09/2016, le organizzazioni sindacali hanno sollevato la questione relativa alla pianta organica dell'ARIT codificata nel Regolamento approvato con DGR n. 939 del 29/11/2010, successivamente modificata con Delibera del Direttore Generale n. 126 del 01/12/2010 non approvata tuttavia dalla Giunta regionale come prescritto dall'art. 19 del Regolamento dell'ARIT.

A tal riguardo si è convenuto di definire la pianta organica dell'ARIT come risultante dal Regolamento approvato con DGR n. 939 del 29/11/2010, pertanto articolata nelle due Aree Amministrativa e Tecnica.

2.1 La struttura organizzativa e le risorse

La struttura organizzativa dell'Agenzia è articolata in Aree, Servizi e Uffici. L'Area, struttura organica di massima dimensione deputata all'analisi dei bisogni dell'Ente per i settori omogenei, alla programmazione, alla realizzazione degli interventi di competenza, al controllo in itinere delle operazioni, alla verifica finale dei risultati. Il Servizio è un raggruppamento di funzioni ed attività nell'ambito dell'Area. L'Ufficio costituisce un'articolazione del servizio, che interviene in modo organico in un ambito definito di discipline o materie per fornire servizi rivolti sia all'interno che all'esterno dell'Agenzia.

Al momento, tuttavia, si assiste a una mancata strutturazione dell'Agenzia con l'individuazione degli Uffici e delle relative competenze che, per l'Area Tecnica, corrisponde alla mancata disposizione di un piano operativo di gestione che operi in maniera congiunta e sulla base di procedure standard in risposta alle emergenze insorte con individuazione certa e ufficiale dei ruoli e delle responsabilità, anche in considerazione delle criticità collegate alla indisponibilità di budget adeguati a garantire la manutenzione delle infrastrutture e degli impianti, oltre che la rimozione delle obsolescenze tecnologiche per criticità particolari, adeguamenti, consolidamento e rinnovi tecnologici hardware e software, attività di manutenzione straordinaria a qualunque titolo.

Alla luce delle nuove disposizioni in materia di centrale unica di committenza regionale e di modifica della L.R.25/2000 per garantire la funzionalità dell'Agenzia, a fronte di un volume di attività crescente e della perdurante inadeguatezza delle risorse a disposizione, in considerazione delle condizioni istituzionali appena richiamate, l'organizzazione è destinata anch'essa a subire delle modifiche.

Premesso che:

- ✓ con Deliberazione n. 98 del 31/07/2012 sono stati approvati i criteri di organizzazione e di funzionamento delle posizioni organizzative e altresì l'istituzione di una posizione organizzativa nell'Area Tecnica;
- ✓ con Determinazione dirigenziale n. 81 del 18/04/2014 è stata attribuita al Dott. Gianluca Del Conte la posizione organizzativa istituita con Deliberazione n. 98 del 31/07/2012 dal 01/05/2014

fino al 30/04/2017.

Allo stato attuale la composizione dell'Area Tecnica consta di n.1 dirigente, n. 1 risorsa con attribuzione di posizione organizzativa e di n. 14 unità di personale a tempo indeterminato.

| D Titolare Posizione Organizzativa | D Non Titolare Posizione Organizzativa | Personale cat. C | Personale cat. B | Personale cat. A |
|---|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 1 | 8 di cui 1 in aspettativa per Dottorato di ricerca | 5 | 1 | |

| Nome | Profilo | Categoria |
|---------------------------|--|------------------|
| ✓ Gianluca Del Conte | Specialista tecnico-Indirizzo informatico | D1 |
| ✓ Albani Alessio | Specialista Tecnico- indirizzo informatico | D1 |
| ✓ Collacciani Ludovica | Specialista Tecnico- indirizzo informatico | D1 |
| ✓ De Sanctis Massimiliano | Specialista Tecnico- indirizzo informatico | D1 |
| ✓ Di Martino Domenico | Specialista Tecnico- indirizzo informatico | D1 |
| ✓ Fuciarelli Laura | Specialista Tecnico- indirizzo informatico | D1 |
| ✓ Matani Luciano | Specialista tecnico-Indirizzo applicativo Area Turistico Culturale <i>In aspettativa per Dottorato di Ricerca</i> | D1 |
| ✓ Ponziani Alfonso | Specialista Tecnico- indirizzo informatico | D1 |
| ✓ Tassoni Eugenia | Specialista Tecnico Indirizzo gestione Documentale e comunicazione | D1 |
| ✓ Cretara Pier Daniele | Assistente Tecnico -indirizzo informatico <i>Dimissioni volontarie dal 09/10/2016</i> | C1 |
| ✓ Colangelo Donato | Assistente Tecnico -indirizzo informatico | C1 |
| ✓ Di Marco Mauro | Assistente Tecnico -indirizzo informatico | C1 |
| ✓ Ferrante Giuseppe | Assistente Tecnico -indirizzo informatico | C1 |
| ✓ Serpenti Fabrizi | Assistente tecnico monitoraggio e rendicontazione progetti regionali, nazionali e comunitari rendicontazione progetti regionali, nazionali e comunitari | C1 |
| ✓ Maggi Stefania | Collaboratore Tecnico -indirizzo informatico | B1 |

Sulla base anche del nuovo indirizzo strategico dell'Agenzia, l'Area Tecnica ha provveduto a formulare una proposta di articolazione (Allegato1: *Relazione attività Area Tecnica con inclusi gli obiettivi annuali strategici e specifici* - Prot. ARIT n. 2282 del 08/11/2016) la quale tiene conto anche delle nuove necessità connesse alla Struttura di Committenza Regionale, che per completezza si riporta di seguito:

- ✓ Ufficio infrastrutture elaborative e di storage

- ✓ Ufficio infrastrutture di comunicazione integrate
- ✓ Ufficio infrastrutture applicative
- ✓ Ufficio servizi applicativi PA Enti Locali
- ✓ Ufficio servizi applicativi Sanità
- ✓ Ufficio servizi applicativi Cultura e Territorio
- ✓ Ufficio help desk, manutenzione e gestione
- ✓ Ufficio comunicazione e gestione documentale
- ✓ Ufficio rendicontazione
- ✓ Ufficio progettazione
- ✓ Ufficio approvvigionamenti

3. L'ATTIVITA' SVOLTA

In considerazione della mancata assegnazione di obiettivi specifici da parte della Regione Abruzzo, l'Agenzia ha provveduto a elaborare uno strumento di valutazione del personale ponendo in essere un insieme di interventi strategici e specifici orientati al corretto funzionamento dei servizi erogati e alla continuità operativa del Centro Tecnico di Tortoreto Lido in funzione anche delle attività di volta in volta individuate sulla base delle specifiche esigenze rappresentate dalle articolazioni della Giunta Regionale. Di seguito, si riportano alcune delle attività svolte nel 2016 con il corredo di elementi quantitativi, ove possibile, riferiti agli obiettivi di cui alla Deliberazione n. 80 del 08/11/2016.

In aggiunta agli interventi riconducibili agli obiettivi fissati per il 2016, nel corso dell'anno 2016 l'Area Tecnica ha provveduto a portare avanti un insieme di progetti strategici per la Regione Abruzzo in ambito ICT svolgendo diverse attività che possono essere ricondotte a:

- ✓ Realizzazione delle analisi preliminari
- ✓ Stesura delle Relazioni Tecnico Progettuali
- ✓ Direzione progetti
- ✓ Stati di avanzamento
- ✓ Gestione a regime dei progetti
- ✓ Gestione dell'infrastruttura di rete
- ✓ Gestione del Centro tecnico
- ✓ Supporto alla Regione Abruzzo per la gestione della loro rete e del loro Centro Tecnico.

A titolo meramente indicativo, si riporta che nel corso del 2016 sono state adottate n. 103 Deliberazioni e n. 138 Determinazioni.

L'attività di redazione dei suddetti atti è stata procedimentalizzata con Deliberazione n. 114 del 11 novembre 2014, modificata a seguito della presa di servizio del Dirigente Tecnico con Deliberazione n. 122 del 16 dicembre 2015.

Il valore dei procedimenti di gara, degli affidamenti gestiti e liquidati ammonta a circa € 3.500.000,00.

3.1 Interventi Centro Tecnico

Gli obiettivi specifici, che l'Area Tecnica ha inteso perseguire, hanno previsto gli interventi per il ripristino delle funzionalità degli impianti UPS e di trasformazione e la gestione e manutenzione del CTTL. In particolare:

- ✓ "Fornitura urgente HW per il Centro Tecnico di Tortoreto Lido - ARIT" - CIG 6623013B37 - Definizione delle componenti infrastrutturali malfunzionanti, ripristino delle stesse e dei servizi erogati.
- ✓ "Servizio di manutenzione ed assistenza degli estintori collocati presso la sede ARIT - Anno 2016 - CIG 6636766090 - Definizione delle componenti da mantenere e ripristino dei servizi.
- ✓ "Fornitura batterie UPS e manutenzione del sistema del gruppo di continuità per la sede ARIT" - CIG 6674833670 - Definizione delle componenti infrastrutturali malfunzionanti, ripristino delle

stesse e dei servizi erogati.

- ✓ "Noleggio del gruppo elettrogeno comprensivo di allaccio e gasolio" - CIG 6685547FE6 - Definizione delle componenti infrastrutturali malfunzionanti, ripristino delle stesse e dei servizi erogati.
- ✓ "Fornitura urgente hardware e servizi sistemistici per il Centro Tecnico di Tortoreto Lido - ARIT" - CIG 6671216D96 - Definizione delle componenti infrastrutturali malfunzionanti, ripristino delle stesse e dei servizi erogati.
- ✓ "Manutenzione cabina di trasformazione sede ARIT" - CIG 67016318D8 - Definizione delle componenti infrastrutturali malfunzionanti, ripristino delle stesse e dei servizi erogati.
- ✓ "Servizi di telefonia fissa per la sede dell'ARIT" - CIG 6741370283 - Interventi ampliamento canali VOIP.
- ✓ "Servizio di manutenzione software di backup per processori sede ARIT" - CIG 6818254930 - Definizione delle licenze software da acquisire, installazione delle stesse e ripristino dei servizi erogati.

3.2 Realizzazione servizi informatici

Gli obiettivi specifici che l'Area Tecnica ha inteso perseguire hanno previsto gli interventi per il completamento di alcune progettualità relative al POR-FESR Abruzzo 2007-2017 - azione 3.1.1 "Miglioramento delle disponibilità dei servizi ICT per le imprese" nonché agli atti integrativi APQ. III Atto Integrativo APQ. Sono stati avviati inoltre gli interventi del PAR-FCS 2007-2013. Area III - "Trasporti, Logistica e Telecomunicazioni". Linea di Azione III.1.1.a - Accordo di programma Quadro "Crescita Digitale della Regione Abruzzo. In linea con gli indirizzi delle Strutture Regionali coinvolte nel processo di attuazione dei servizi, sono state poste in essere attività finalizzate alla messa in esercizio dei servizi stessi.

In particolare:

- ✓ Attuazione dei progetti relativi al POR-FESR Abruzzo 2007-2017, azione 3.1.1 "Miglioramento delle disponibilità dei servizi ICT per le imprese":
 - i. Sviluppo del Sistema Informativo per il Bollettino Ufficiale della Regione Abruzzo Telemativo BURAT - Attività di verifica del funzionamento del sistema attraverso test di simulazione e pubblicazione di bollettini finalizzata alla messa in esercizio dell'applicazione rilasciata;
 - ii. Sviluppo del Sistema Informativo "Modello unico digitale per l'edilizia della Regione Abruzzo" - Attività di personalizzazione delle interfacce di back-office e front-office per l'inserimento e l'istruttoria delle istanze di autorizzazione e deposito sismico da parte dei professionisti finalizzata alla messa in esercizio dell'applicazione rilasciata.
- ✓ Attuazione dei progetti relativi al III Atto Integrativo APQ - Gestione e monitoraggio avanzamento interventi progettuali:
 - i. SW-06 - Interoperabilità Amministrativa tra Enti Locali e Università - Completamento delle attività realizzative e Certificazione dello Stato Finale delle Attività Prot. ARIT n.

1736 del 08/08/2016.

- ii. SW-07 – Sistema Informativo per la cooperazione tra amministrazioni in Abruzzo nell'ambito dei beni culturali IRESUD – Realizzazione degli interventi progettuali connessi alla installazione delle componenti infrastrutturali e di connettività presso il Polo del CRBC di Sulmona alla luce della rimodulazione progettuale concordata con AGID e Regione Abruzzo.
 - ✓ Programma IPA Adriatic CBC 2007-2013 "Servizio di manutenzione per il Management and Information System" MIS - CIG 64488585F8 – L'intervento progettuale è stato realizzato. È stato regolarmente certificato lo Stato Finale delle Attività Progettuali.
 - ✓ Attuazione dei progetti relativi all'ambito Sanitario con la realizzazione delle integrazioni Rete MMG:
 - i. Anagrafe Assistiti Regionale, scelta e revoca MMG/PLS, compensi dei Medici di Medicina Convenzionata - L'intervento progettuale è stato realizzato. È stato regolarmente certificato lo Stato Finale delle Attività Progettuali.
 - ii. Anagrafe Vaccinale Regione Abruzzo - Completamento delle attività realizzative di cui al Collaudo Finale Prot. ARIT n. 2513 del 14/12/2016.
 - iii. Rete MMG – FSE - Avanzamento delle attività progettuali di cui alla 1^a e 2^a Clausola Aggiuntiva Rete MMG e realizzazione dei relativi test di integrazione con i legacy aziendali.

3.3 Gestione dei progetti in produzione minimizzando i tempi di interruzione

Gli obiettivi specifici che l'Area Tecnica ha inteso perseguire hanno previsto interventi sulle infrastrutture serventi tese alla gestione dei progetti in produzione minimizzandone i tempi di interruzione in termini di giorni di non funzionamento sulle diverse componenti:

- ✓ Interruzione funzionamento infrastruttura elaborativa
- ✓ Interruzione funzionamento infrastruttura di rete
- ✓ Interruzione funzionamento applicativi
- ✓ Interruzione per attacchi portati dall'esterno

Limitatamente ai disservizi dell'infrastruttura elaborativa e di rete, gli eventi principali sono stati il blackout del 12/01/2016 e il guasto alla SAN del 08/03/2016. Il primo ha determinato un disservizio quantificabile in circa 9 ore (dalle 6:57 alle 16:16) mentre il secondo di circa 63 ore (dalle 13:45 del 08/03 alla prima mattinata del 11/03/2016), per un totale di 3 giorni.

Per quanto attiene ai servizi applicativi la criticità maggiore è stata rilevata per l'applicativo Management and Information System (M.I.S.).

Gli interventi di consolidamento delle infrastrutture elaborative, applicative e di comunicazioni integrate, oltre che quelli di manutenzione di alcune componenti impiantistiche hanno portato ad una risoluzione delle criticità rilevate nel primo trimestre mediante l'individuazione degli elementi di maggiore criticità per il sistema M.I.S. che insieme all'affiancamento del personale esterno hanno permesso di limitare, non

considerando le interruzioni programmate di erogazione del servizio, ad un disservizio massimo di 3 giorni per il 2016.

Sono stati realizzati anche tutti gli adeguamenti funzionali in base alle necessità espresse dall'utenza finale e alle procedure applicative in esercizio.

3.4 Revisione del modello di flusso documentale dell'Agenzia

In coerenza con quanto previsto dalle disposizioni normative vigenti, è stata posta in essere una serie di interventi finalizzati all'attivazione del Sistema di Gestione Documentale e Protocollo Informatico realizzato nell'ambito dell'intervento progettuale "Realizzazione di una Infrastruttura per l'informatizzazione degli Iter Amministrativi della Regione Abruzzo". È evidente che la corretta gestione del flusso documentale passa attraverso l'analisi delle fasi operative e delle attività propedeutiche all'attivazione della soluzione applicativa con l'individuazione e nomina delle figure preposte, l'adozione del manuale di gestione contenente istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti in relazione ai procedimenti amministrativi. La Relazione Tecnica (Prot. ARIT n. 2530 del 16/12/2016) illustra le fasi operative e le attività connesse all'attivazione della piattaforma documentale.

Inoltre il personale dell'Area tecnica è stato dedicato all'attività di organizzazione e gestione della documentazione progettuale prodotta nell'ambito dei diversi interventi, alla predisposizione degli atti e dei documenti attestanti l'avanzamento degli interventi progettuali, alla definizione di documenti di indirizzo verso Strutture ed Enti del territorio della Regione. Per quanto attiene agli aspetti comunicativi è stata istituita casella posta elettronica comunicazione@arit.it per la promozione di eventi informativi e formativi.

3.5 Monitoraggio e rendicontazione progetti

In coerenza con la propria missione istituzionale e sulla base dell'esperienza maturata nel corso degli anni precedenti, l'Area tecnica ha dedicato molto impegno nell'attività di valutazione e monitoraggio degli interventi progettuali ottemperando agli adempimenti previsti secondo le metodologie e gli standard condivisi con gli organi regionali.

A seguito dell'affidamento sono state seguite e coordinate attività previste da contratto, regolarmente certificate per stati di avanzamento e concluse con verifica di regolare esecuzione:

- i. "Servizio di manutenzione per il Sistema Informativo Lavoro della Regione Abruzzo" - SIL-RA - CIG 643250925A.
- ii. "Servizi di manutenzione procedure Anagrafe Assistiti Regionale, scelta e revoca MMG/PLS, compensi MMG/PLS e Medici di Medicina convenzionata, SHIP sisweb healthcare Integration Platform e servizi di supporto ed assistenza alle ASL" - CIG 6741345DDE.
- iii. "Fornitura di un sistema per la gestione dell'anagrafe vaccinale per la Regione Abruzzo" - CIG 494228676C.

Relativamente al PAR-FCS 2007-2013. Area III - "Trasporti, Logistica e Telecomunicazioni". Linea di Azione

III.1.1.a - Accordo di programma Quadro "Crescita Digitale della Regione Abruzzo", sono state seguite e coordinate attività relative a:

- i. -"Servizi specialistici di supporto e consolidamento del centro tecnico federato della Regione Abruzzo per l'attivazione dei servizi cloud" - CIG 6406252E60 - Le unità di personale tecnico, designate quali componenti della commissione di giudicatrice, hanno svolto le attività relative alla valutazione delle offerte e all'aggiudicazione della procedura gara. A seguito della sottoscrizione del contratto e alla predisposizione del PEA, si è dato avvio delle attività realizzative e le unità di personale coinvolto hanno svolto le attività di verifica, monitoraggio e rendicontazione degli interventi progettuali realizzati dal RTI aggiudicatario dell'appalto.
- ii. "Federazione applicativa dei centri tecnici regionali in logica Community Cloud e Cybersecurity" - Le unità di personale tecnico, designate quali componenti della commissione di giudicatrice, hanno svolto le attività relative alla valutazione delle offerte e all'aggiudicazione della procedura di gara. A seguito della sottoscrizione del contratto è stata avviata la fase di predisposizione del PEA.

In attuazione di progetti di qualità nel settore della Società dell'Informazione - Delibera CIPE 20/2004 punto 1.2, lett. b), sono state svolte attività di gestione e monitoraggio avanzamento interventi progettuali presentati da:

- i. CST Sulmona - Sistema Informativo Territoriale Integrato
- ii. Comunità Montana Sirentina - SIAQ Sistema Informativo territoriale di Alta Qualità
- iii. Associazione Enti locali attuazione del Patto Territoriale Sangro-Aventino - Servizi e applicazioni riferiti alle nuove normative in materia di autonomie locali e federalismo fiscale
- iv. CST Provincia di Chieti Alleanza locale per l'Innovazione - Servizi a portata di click
- v. Pescarainnova srl - PINSIT
- vi. Raggruppamento Enti locali con Comune capofila "Comune di San Giovanni Teatino"- Tributi minori e riscossione coattiva
- vii. Provincia di Pescara " - MDG2
- viii. Provincia di Teramo "Ente Capofila" - Pro-Te Adriatico Gran Sasso
- ix. Comune di Sulmona - RE-TOUR Risorse per il Turismo

Sono stati altresì svolte attività di gestione e monitoraggio avanzamento interventi progettuali presentati da:

- i. Provincia di Pescara - ELI-Comuni

In attuazione dei progetti relativi al IV Atto Integrativo APQ, sono state svolte attività di gestione e monitoraggio avanzamento interventi progettuali presentati da:

- i. SZ-01 - CST ALI Pescarainnova
- ii. SZ-02 - CST ALI Chieti
- iii. SZ-04 - RARI SUAP Servizi Aggiuntivi

Relativamente all'intervento R.A.Ri. Assessment:

- i. SZ-04 "Regione Abruzzo Riuso - R.A.Ri - Servizi E- Government agli Enti Locali in cooperazione applicativa" - CIG 45595324D5 - Le unità di personale tecnico, designate quali componenti della commissione di collaudo, hanno svolto le attività relative alla verifica delle attività realizzate dalla società aggiudicataria dell'appalto.
- ii. SZ -04 "Regione Abruzzo Riuso - R.A.Ri -Sistema Informativo Territoriale" RARI SIT - CIG 45877814A5 - Le unità di personale tecnico hanno svolto attività relative all'adeguamento delle risorse elaborative finalizzato alla messa a punto dell'infrastruttura per l'avvio delle successive attività di verifica funzionale.

3.6 Miglioramento benessere organizzativo e trasparenza

In coerenza con quanto previsto dalle disposizioni normative vigenti, l'Area ha supportato l'Amministrazione nella predisposizione degli atti di cui al:

- ✓ Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (P.T.T.I.) 2016-2018, adottato con deliberazione n. 6 del 27/01/2016;
- ✓ Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2016-2018 acquisito agli atti dell'Agenzia con Prot. n. 202 del 01/02/2016.

In particolare, le attività dell'Area Tecnica sono state incentrate nella progettazione e realizzazione della sezione "Amministrazione trasparente" in linea con le disposizioni normative che ha portato al raggiungimento dell'obiettivo previsto con le attestazioni OIV sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione al 31 marzo 2017 e attività di vigilanza dell'Autorità.

3.7 Formazione risorse umane

In coerenza con quanto previsto, è stato predisposto il Piano di Formazione (Prot. ARIT n. 2281 del 08/11/2016), strutturato per macro aree tematiche che tiene conto dei necessari approfondimenti sulle diverse componenti infrastrutturali connessi anche all'evoluzione tecnologica oltre che normativa in tema di appalti e decreti attuativi, all'applicazione delle misure di sicurezza e privacy sulla base delle linee guida e disposti normativi, al monitoraggio e gestione progettuale .

4. OBIETTIVI E RISULTATI RAGGIUNTI

Gli obiettivi fissati nella Deliberazione n.80/2016 che non hanno avuto ritardi dovuti a Enti terzi sono stati tutti raggiunti, quelli correlati a terzi sono stati quasi completamente raggiunti, il mancato raggiungimento non dipende esclusivamente dalle volontà di ARIT, ma soprattutto dalla disponibilità degli enti coinvolti senza che gli aspetti di servizio ne siano stati compromessi, rispetto a quello che può considerarsi un obiettivo strategico in ogni caso raggiunto, attraverso l'implementazione delle funzionalità previste a sistema che permettono agli enti stessi di poter subentrare nell'esercizio delle funzionalità realizzate, una volta sciolti i nodi di carattere gestionale e organizzativo connessi alla messa in esercizio dei nuovi servizi.

Obiettivi Strategici

- ✓ Interventi Centro Tecnico
- ✓ Realizzazione servizi informatici
- ✓ Gestione dei progetti in produzione minimizzando i tempi di interruzione
- ✓ Revisione del modello di flusso documentale dell'Agenzia
- ✓ Monitoraggio e rendicontazione progetti
- ✓ Miglioramento benessere organizzativo e trasparenza
- ✓ Formazione risorse umane

Obiettivi Specifici

| Obiettivo Strategico | Obiettivo Specifico | Peso 2016 Previsto % | Indicatore 2016 | Target 2016 Atteso | Peso 2016 ottenuto % | Target 2016 ottenuto |
|-----------------------------------|---|----------------------|--|--------------------|----------------------|----------------------|
| Interventi Centro Tecnico | Ripristino funzionalità impianti UPS e cabina di trasformazione | 7% | Esito positivo | 31/12/2016 | 7% | 31/12/2016 |
| | Gestione e manutenzione del Centro Tecnico | 10% | Esito positivo | 31/12/2016 | 10% | 31/12/2016 |
| Realizzazione servizi informatici | B.U.R.A. | 4% | Messa in esercizio entro il 31/12/2016 | 100% | 3% | 75% |
| | MUDE | 9% | Messa in esercizio entro il 31/12/2016 | 100% | 8% | 88,88% |
| | IAELU | 4% | Completamento interventi entro il 31/12/2016 | 100% | 4% | 100% |
| | Infrastruttura per i beni culturali (IRESUD) | 6% | Percentuale di realizzazione | 90% | 6% | 90% |
| | Progetto M.I.S. | 5% | Completamento interventi entro il 31/12/2016 | 100% | 4% | 80% |
| | Integrazioni Rete MMG | 10% | Completamento interventi entro il 31/12/2016 | 100% | 9% | 100% |
| Gestione dei | Interruzione | 3% | gg. di non | < 1% anno | 3% | < 1% anno |

| | | | | | | |
|---|---|------|--|------------|-----|------------|
| progetti in produzione minimizzando i tempi di interruzione | funzionamento infrastruttura elaborativa | | funzionamento | | | |
| | Interruzione funzionamento infrastruttura di rete | 3% | gg. di non funzionamento | < 1% anno | 3% | < 1% anno |
| | Interruzione funzionamento applicativi | 3% | gg. di non funzionamento | < 1% anno | 3% | < 1% anno |
| | Interruzione per attacchi portati dall'esterno | 3% | gg. di non funzionamento | < 1% anno | 3% | < 1% anno |
| | Supporto al personale esterno per i progetti in produzione | 4% | Esito positivo del supporto | 95% | 4% | 95% |
| | Adeguamenti funzionali in base alle necessità espresse dall'utenza finale e alle procedure oggetto di riuso | 5% | Esito positivo | 31/12/2016 | 5% | 31/12/2016 |
| Revisione del modello di flusso documentale dell'Agenzia | Revisione del sistema di gestione documentale | 6% | Start up della piattaforma documentale | 31/12/2016 | 5% | 31/12/2016 |
| Monitoraggio e rendicontazione progetti | Monitoraggio progetti | 5% | Predisposizione e atti per chiusura progetti | 31/12/2016 | 5% | 31/12/2016 |
| | R.A.Ri assessment | 5% | Esito positivo | 31/12/2016 | 4% | 31/12/2016 |
| Miglioramento benessere organizzativo e trasparenza | Supporto agli obiettivi e le misure per la prevenzione di fenomeni corruttivi | 4% | Monitoraggio del Piano Triennale di Prevenzione della corruzione 2014-2016 | 31/12/2016 | 4% | 31/12/2016 |
| Formazione risorse umane | Formazione e certificazione professionale | 4% | Predisposizione e piano di formazione | 31/12/2016 | 4% | 31/12/2016 |
| | TOTALE | 100% | | | 94% | |

5. CONCLUSIONI

I contenuti della presente relazione consentono di tracciare un bilancio significativo dell'attività svolta per l'anno 2016 per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

È opportuno rilevare che l'andamento dell'attività e i suoi esiti, vanno posti in relazione alle limitate risorse disponibili, sia umane che finanziarie, rese ancor più stringenti dalla difficoltà di poter autorizzare ai dipendenti straordinari regolarmente remunerati, oltre che alle particolari condizioni dell'Agenzia anche in relazione alla situazione di transizione derivante dalle previsioni di trasformazione di cui alla citata Legge Regionale n. 34/2016.

Al personale dell'area vanno i più sinceri ringraziamenti per il lavoro svolto e per i risultati sin qui ottenuti. Per il prosieguo della gestione, si rinnova l'impegno del sottoscritto Dirigente Tecnico per l'integrale realizzazione degli obiettivi che verranno assegnati e per il corretto sviluppo di quelli già raggiunti, nel rispetto delle linee di programmazione e di indirizzo regionali e dell'Agenzia, ivi comprese le misure di valorizzazione delle risorse professionali assegnate all'Area.

Il Dirigente Tecnico
(Dott.ssa Daniela Musa)

6. ALLEGATI

Allegato1: *Piano di formazione*

Prot. ARIT n. 2281 del 08/11/2016

Allegato2: *Relazione attività Area Tecnica con inclusi gli obiettivi annuali strategici e specifici*

Prot. ARIT n. 2530 del 16/12/2016