



Istituto Romano di
San Michele

INFRASTRUTTURA E PROCESSI INFORMATICI

PIANO DI SVILUPPO 2022-2024

Sommario

Tabella degli acronimi	3
Premessa	4
1. Obiettivi annualità 2022	5
1.1 <i>Integrazione parco macchine informatico</i>	6
1.2 Integrazione firme digitali	6
1.3 Attivazione software di digitalizzazione degli atti	6
1.5 Ammodernamento infrastruttura di rete	7
1.6 Adeguamento sito web istituzionale.....	8
1.7 Informatizzazione delle cartelle sanitarie.....	8
1.7 Ammodernamento Saloni Giuliani	9
2. Piano di sviluppo	10
2.1 Acquisto software gestione magazzino integrato	11
2.2 Attivazione ambiente Cloud su cui migrare il Server dell'Istituto.	11
2.3 Sostituzione software delle presenze	13
2.4 Sostituzione centrale telefonica.....	14
2.5 Software a supporto dell'ufficio tecnico	14
2.6 Covid-19 e Smart working.....	14
2.7 Cyber security.....	15
2.8 <i>Software gestione Patrimoniale</i>	16
3. Piano di sviluppo	16
3.1 Nuovo sito web istituzionale.....	16
3.2 Attivazione tool amministrazione trasparente	17
3.3 Whistleblowing	17
4. Conclusioni	17

Tabella degli acronimi

Per una lettura più semplice e scorrevole del documento, riportiamo la descrizione degli acronimi utilizzati:

Acronimi	Descrizione
ACN	AGENZIA PER LA CYBERSICUREZZA NAZIONALE
ADSL	ASYMMETRIC DIGITAL SUBSCRIBER LINE
AgID	AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE
CNS	CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI
CONSIP	CONCESSIONARIA SERVIZI INFORMATIVI PUBBLICI
CSI	CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT
Hw	HARDWARE
ITIL	INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY
MEPA	MERCATO ELETTRONICO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
PdL	POSTAZIONI DI LAVORO
POE	POWER OVER ETHERNET
SD	SERVICE DESIGN
SO	SERVICE OPERATION
SS	SERVICE STRATEGY
ST	SERVICE TRANSITION
Sw	SOFTWARE

Premessa

L'Ufficio Information and Communications Technology (ICT) è nato dalla recente incorporazione dell'ormai ex Ufficio Patrimonio-Informatico, avvenuta con la definizione della micro-organizzazione dell'ASP Istituto Romano di San Michele approvata con Determina 371 del 01 giugno 2022.

L'Ufficio ICT è una delle strutture afferenti alla Direzione e ha l'obiettivo di ottimizzare l'uso e l'efficacia di tutte le risorse all'interno dell'organizzazione attraverso l'integrazione di nuovi strumenti e tecnologie informatiche ed è responsabile:

- della gestione e dell'efficienza dei Sistemi Informativi dell'Ente;
- della funzionalità, della qualità e della tempistica delle elaborazioni, della sicurezza dei dati e dell'adeguato dimensionamento delle risorse informatiche;
- della gestione dei dati e delle informazioni rilevate in tutti i flussi informativi interni ed esterni dell'Ente;
- dell'installazione e dell'aggiornamento delle piattaforme e del Sw applicativo e Hw correlati;
- della diagnostica e della risoluzione dei problemi (ad esempio scarse prestazioni) e dei guasti (ad esempio guasti di sistema) che si verificano nell'esercizio;
- della connessione informatica dell'azienda verso l'esterno tramite servizi come internet e posta elettronica e gestisce, mantiene e sviluppa l'esposizione di informazioni aziendali tramite servizi come il sito web aziendale;
- della gestione del sito web Istituzionale unitamente alla tempestiva pubblicazione di atti all'interno dello stesso;
- dell'aggiornamento costante dell'infrastruttura informatica aziendale coerentemente ai dettami legislativi forniti dall'AGID;
- di gestione degli apparati multimediali installati all'interno della nuova sala conferenze;
- di migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali;
- come previsto dal Piano Triennale dell'Informatica, della pianificazione del passaggio dell'infrastruttura IT, dall'attuale gruppo B a gruppo A;
- dell'interoperabilità in fase di sostituzione dei Sw in uso ai vari uffici;
- laddove i sistemi informativi siano stati dati in outsourcing, di supportare la negoziazione dei contratti per ottenere il livello di servizio richiesto; dell'interfaccia con i progettisti e i pianificatori di fornitori esterni ed è membro del gruppo che si occupa dell'approvvigionamento di apparati, Sw, servizi di consulenza e altri servizi per i sistemi informativi.

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- assicura la funzionalità, la qualità e la tempistica delle elaborazioni, la sicurezza dei dati e l'adeguato dimensionamento delle risorse informatiche;
- elabora e propone piani di sviluppo informatici atti a soddisfare le esigenze interne aziendali;
- applica i metodi operativi concordati e propone soluzioni ottimizzanti l'utilizzo dei sistemi informatici affinché corrispondano ai fini informativi aziendali;
- redige rapporti di analisi e di processi organizzativi aziendali periodici e quando richiesti attua e controlla il funzionamento dei sistemi installati;

- propone, di comune accordo con la Direzione, scelte HW e SW adeguate alle esigenze aziendali;
- promuove la formazione degli utenti aziendali e favorisce lo sviluppo di una cultura informatica di utenza anche attraverso la progettazione ed erogazione di formazione interna;
- monitorizza costantemente il mercato del settore EDP (Elettronic Data Processing) per identificare opportunità ed alternative tecniche ed operative;
- definisce di comune accordo con la direzione, le procedure per l'accesso agli archivi informatici dei dati e ne controlla l'applicazione, con il supporto dei responsabili dei servizi;
- pianifica l'installazione e l'aggiornamento delle piattaforme e dei Sw applicativi e Hw;
- risponde a richieste da parte di utenti, specialisti o altri e affronta in modo efficace un ampio insieme di problemi di complessità alta, assicurandosi che la documentazione dei sistemi e dei Sw supportati sia disponibile e in formato adeguato; mantiene registrazioni per assicurare che i problemi vengano gestiti in conformità con gli standard e le procedure concordati;
- collabora con tutti i servizi dell'Azienda per il monitoraggio dei processi;
- assicura che il sistema informativo rispetti la normativa in tema di trasparenza, anticorruzione e privacy;
- gestisce ed organizza eventi multimediali quali corsi, presentazioni, videoconferenze, proiezioni ed altri avvenimenti all'interno della nuova sala conferenze;
- pubblicazione h24 di contenuti all'interno del sito web, trasmessi dagli uffici preposti;
- ascolta le segnalazioni degli utenti che utilizzano i Sw in uso all'Ente e provvede direttamente o tramite referente ad apportare le giuste modifiche e/o migliorie proposte;
- Coordina e supervisiona le attività di installazione di computer, periferiche e dei Sw, si occupa della programmazione della manutenzione periodica e della verifica dell'efficienza del sistema informativo, del coordinamento e del controllo della gestione dei dati da inserire ed elaborare attraverso i sistemi informatici e della sicurezza delle reti di comunicazione interne ed esterne (pacchetti antivirus, firewall).

Il presente Piano di Sviluppo si colloca nel contesto del Piano delle Performance aziendale 2022-2024, approvato con delibera del CDA n.15 del 21 giugno 2022, in cui è previsto in capo alla Direzione il *"Potenziamento ed ammodernamento dell'infrastruttura informatica e lo sviluppo della digitalizzazione dei processi informatici"*, con Indicatore di misurazione stabilito nella *"Definizione dei processi di ammodernamento dell'infrastruttura informatica degli Uffici e delle strutture socio sanitarie assistenziali e piani di sviluppo delle tecnologie in uso per l'informazione e la comunicazione interna/esterna"*.

1. Obiettivi annualità 2022

Nella prima annualità 2022 sono stati definiti e portati a regime numerosi processi di ammodernamento dell'infrastruttura informatica, di seguito descritti:

- ✓ *Integrazione parco macchine informatico;*
- ✓ *Integrazione firme digitali;*
- ✓ *Attivazione software di digitalizzazione degli atti;*

- ✓ *Integrazione stampanti;*
- ✓ *Ammodernamento infrastruttura di rete;*
- ✓ *Adeguamento sito web istituzionale;*
- ✓ *Informatizzazione delle cartelle sanitarie;*
- ✓ *Ammodernamento Saloni Giuliani;*

1.1 Integrazione parco macchine informatico

A cavallo tra gli anni 2021 e 2022 l'Istituto, in sintonia con l'atto di programmazione aziendale Piano Triennale dei Fabbisogni del Personale 2021-2023 ha emanato bandi di concorso per l'assunzione di nuovo personale a cui assegnare nuove postazioni di lavoro dotate delle idonee apparecchiature informatiche. Tale evenienza unita al progressivo deterioramento del parco macchine informatiche, ha generato l'esigenza di esperire una ricerca di mercato per la fornitura a noleggio di n. 8 nuovi PC All-in one con caratteristiche altamente performanti, i quali una volta acquistati sono stati posizionati negli uffici maggiormente sollecitati. Questo ingresso di nuove macchine ha consentito di realizzare postazioni di lavoro per i nuovi assunti e per implementare alcune postazioni nella Palazzina Uffici (destinate al Coordinatore e alla Ricercatrice del progetto di valorizzazione del Patrimonio Storico-Artistico e Museo Diffuso) e nella palazzina cd "Toti" (sala OSS, infermeria, postazione medico di base e postazione Educatrice sociale) emerse in seguito all'innovativo utilizzo del nuovo Sw di gestione informatica della cartella clinica socio-sanitaria-assistenziale, di cui infra punto 1.7.

1.2 Integrazione firme digitali

Con l'obiettivo di creare un ambiente di lavoro moderno e digitale all'interno dell'Istituto attraverso l'adozione di strumenti, tecniche, tecnologie digitali e metodologie innovative, nonché mediante l'organizzazione di percorsi di apprendimento e aggiornamento del personale tali da rendere l'Ente un'organizzazione pienamente al passo con le indicazioni dell'Agenzia per l'Italia Digitale, è emersa la necessità di dotare tutti i RUP, i funzionari, i Dirigenti e i capi servizio di una firma digitale con CNS. Sono stati di conseguenza acquistati n. 12 kit di firme digitali. L'acquisto e l'attivazione dei suddetti apparati è stato determinante per sviluppare e portare a regime le funzionalità del Sw di gestione digitale degli atti formali dell'Ente (v. infra punto 1.3), oltre ad aver ridotto drasticamente il consumo di carta.

1.3 Attivazione software di digitalizzazione degli atti

La completa digitalizzazione degli atti formali dell'Istituto, dalla fase nativa del documento fino alla pubblicazione dell'atto sull'Albo Pretorio dell'Ente, ha rappresentato nel corso del 2022 una delle più rilevanti misure di sviluppo dell'infrastruttura informatica. L'applicativo a tal fine implementato e attivato, è compreso nella Suite di Civilia Next, in uso per il protocollo informatico dall'aprile 2021. L'Ufficio ICT si è occupato di ricostruire contatti con i referenti della software house preposti allo sviluppo dello specifico applicativo e di dotare tutti i potenziali RUP dell'Istituto della firma digitale con CNS, provvedendo a riorganizzare il corretto workflow della produzione informatizzata degli atti formali, anche tramite interviste congiunte con Capi servizio e Direzione. Al termine di questa fase sono state programmate giornate formative volte ad istruire tutti i dipendenti sull'utilizzo del tool informatico e ad apportare conseguentemente le dovute personalizzazioni e modifiche dell'applicativo.

L'utilizzo esclusivo dell'applicativo per la creazione e pubblicazioni degli atti sull'Albo Pretorio on-line dell'Istituto, è stato disposto ed attuato a decorrere dal 26 settembre 2022.

1.4 Integrazione stampanti

Nella ricognizione effettuata nei primi mesi è emersa la necessità di razionalizzare la dotazione e l'utilizzo condiviso delle stampanti multifunzione in rete, superando la precedente situazione ibrida di utilizzo di stampanti, in parte a noleggio in parte di proprietà, ad uso sia esclusivo sia condiviso.

Nello specifico, fino a luglio 2022 erano presenti in Istituto n.16 stampanti (di cui n.4 multifunzione) dislocate al piano terra e piano primo della Palazzina Uffici e nei piani terra, primo e secondo della Palazzina cd "Toti", di cui solo n.6 facenti parte di un lotto a noleggio con scadenza prevista a maggio 2023. Le restanti n.10 stampanti erano state acquistate dall'Istituto nel corso degli ultimi quindici anni (ultimo lotto di acquisto nel 2018).

Al fine di ottimizzare i consumi di carta e calmierare/controllare i costi dovuti all'acquisto di toner, è stato scelto il noleggio quale mezzo di acquisizione di tutte le stampanti. E' stato inoltre disposto l'uso di stampanti di piano rispetto alle stampanti per singolo ufficio.

Con determina n.448/2022 è stata quindi disposta la fornitura di n. 7 stampanti a noleggio quadriennale, con limitazioni sull'utilizzo di colore, dislocate tra la palazzina "Uffici" e la palazzina cd "Toti".

1.5 Ammodernamento infrastruttura di rete

L'obiettivo di accompagnare tutti gli uffici e i dipendenti nel percorso di profondo cambiamento culturale e organizzativo finalizzato a una completa digitalizzazione dei processi amministrativi interni, non può prescindere da una infrastruttura di rete prestante e idonea alle sollecitazioni richieste.

Fin dalle prime fasi di insediamento sono state rilevate due principali criticità riguardanti il tipo di connettività e gli apparati hardware dedicati alla sua distribuzione.

Per quanto riguarda la connettività, l'Istituto ha utilizzato fino a novembre 2022 una connessione ADSL (*Asymmetric Digital Subscriber Line*) la quale presentava notevoli deficit prestazionali, con una capacità massima di trasmissione in download di 100Mb e di 30Mb in Upload. L'Ufficio ICT ha stabilito idonei contatti con il referente di zona per le telecomunicazioni, per il passaggio da ADSL a fibra FTTH (*Fiber to the Home*). L'Istituto si è quindi dotato di tale fornitura, che ha consentito di incrementare esponenzialmente le capacità di trasmissione dei dati, portando le prestazioni della rete a parametri di 1Gb in download e 350 Mb in upload.

Con il semplice passaggio a fibra però, non si sarebbero potute sfruttare appieno le potenzialità della rete, in quanto la morfologia infrastrutturale degli uffici e in particolare della Palazzina cd "Toti", non avrebbe permesso una distribuzione piena dei pacchetti di dati.

Alcuni uffici, infatti, concepiti inizialmente per ospitare una sola postazione di lavoro, sono stati adibiti negli anni ad ospitare in alcuni casi due e anche tre postazioni aggiuntive. Questo ampliamento è stato possibile grazie all'acquisto di alcuni "hub", ovvero dispositivi di rete che fungono da nodi di smistamento dati di una rete, i quali supportavano un carico massimo di 100Mb.

Lo stesso problema si era presentato per lo switch di piano, ovvero un hub di grandi dimensioni e funzioni avanzate ubicato nell'armadietto Rec. della Palazzina "Toti", che distribuiva pacchetti con limite a 10 Mb.

Per ovviare a questi impedimenti, l'Ufficio ICT ha provveduto all'acquisto di n. 5 hub e n. 1 switch con tecnologia POE (Power over Ethernet) in sostituzione degli apparati precedentemente utilizzati, garantendo così una piena connettività su entrambe le Palazzine "Uffici e "Toti" interessate.

Da ultimo è importante segnalare che il vecchio contratto per l'ADSL non è stato disdetto in quanto fondamentale per il progetto di virtualizzazione del server fisico dell'Istituto (vedi punto 2.2). Il precedente router ADSL fungerà infatti come linea di back-up nel caso di malfunzionamenti della linea in fibra FTTH.

1.6 Adeguamento sito web istituzionale

Le recenti direttive emanate nel GDPR 2016/679 sulla tutela della privacy, hanno fatto emergere alcune irregolarità riguardanti "Google font" e "Google Analytics" nelle procedure di operatività del sito internet istituzionale www.irmsm.it. Si è evidenziato che queste librerie ed analizzatori esportano impropriamente alcuni dati personali all'esterno della comunità europea. Di conseguenza, il loro utilizzo nell'ambito del sito web della amministrazione pubblica dell'Istituto San Michele risulta violare le prescrizioni di cui al GDPR 2016/679.

Dopo un'attenta scansione del sito web, è emerso che al suo interno erano annidate sia le librerie di "Google font" sia qualche traccia di codice facente capo a "Google Analitic". La problematica è stata affrontata e risolta nel corso del 2022 con il supporto di un fornitore tecnico qualificato, in considerazione della complessità tecnologica degli interventi necessari per l'adeguamento del portale. Nella stessa occasione sono state effettuate integrazioni (inserimento *Cookie Bar GDPR*, attivazione protocollo *SSL* e abilitazione *HTTPS*) al fine di colmare alcune lacune presenti nella struttura informatica del sito web istituzionale, potenzialmente idonee a pregiudicarne sicurezza e liceità.

1.7 Informatizzazione delle cartelle sanitarie

L'attivazione della gestione informatica delle cartelle sanitarie degli ospiti, rappresenta uno dei prioritari obiettivi previsti dal Piano delle performance 2022 – 2024, approvato con delibera del CDA n. 15/2022.

Fin dalle prime fasi di realizzazione del progetto l'Ufficio ICT ha fornito il suo qualificato supporto per la ricerca del più idoneo prodotto software disponibile sul mercato, secondo parametri di costo/efficacia/opportunità. Sono state visionate e valutate alcune soluzioni SW – nel numero di almeno 3 - finalizzate all'avvio del processo di digitalizzazione della cartella clinica.

A margine della ricerca, con determina n. 608/2022 è stato affidato il servizio in cloud quinquennale di informatizzazione dei processi di gestione sanitaria tramite il software *THE.0.*, in grado di mettere in co-operazione personale assistenziale e sanitario con ruoli diversificati e volto alla pianificazione, esecuzione e rendicontazione delle attività e dei processi di lavoro su pazienti. Il software acquisito è dotato di un sistema flessibile e personalizzabile nelle funzionalità. Si tratta di una "web application", ovvero di un software

utilizzabile con qualsiasi dispositivo fisso o mobile dotato di un browser di navigazione Internet, senza la necessità di installazioni o configurazioni specifiche. L'accesso al software avviene con firma elettronica o elettronica avanzata ed è possibile configurare al suo interno una firma digitale per le attività eseguite. Le attività svolte vengono registrate e storicizzate consentendo, alle figure autorizzate, il controllo completo della struttura e garantendo una tracciabilità completa dei servizi erogati. Il software è allineato alle principali linee guida e alle normative in materia di privacy.

Dopo la calendarizzazione degli eventi propedeutici all'attivazione e messa a regime dell'applicativo, si è proceduto con i seguenti step, nel corso dei mesi di ottobre-novembre 2022:

1. **Nomina gruppo di lavoro pilota.** Con disposizione n. 6 del 05 ottobre 2022 è stato nominato un gruppo pilota formato da Direttore, Risk Manager, Responsabile ICT, Coordinatore Ufficio Ammissioni, Psicologa, Assistente Sociale, Coordinatrice Infermieristica, Infermiere, OSS, Fisioterapista. La nomina del team è stata finalizzata a coinvolgere tutto il personale che opera nella struttura socio-sanitario-assistenziale della Palazzina cd "Toti" e contestualmente supportare la società fornitrice del servizio al corretto settaggio e customizzazione dell'ambiente virtuale appositamente creato.
2. **Formazione Gruppo pilota.** Prima di procedere con le formazioni per categorie di personale, è stata realizzata una riunione con tutte le categorie interessate volta a limare alcune funzioni strutturali dell'applicativo.
3. **Formazione medici.**
4. **Formazione infermieri;**
5. **Formazione primo gruppo OSS;**
6. **Formazione educatrice/psicologa/assistente sociale e fisioterapista**
7. **Formazione secondo gruppo OSS.**

Al termine delle sopraelencate attività, con Disposizione di servizio n.11/2022 si è stabilita a decorrere dal 05.12.2022, la cessazione della gestione cartacea delle cartelle degli ospiti e l'avvio della gestione informatizzata delle stesse attraverso l'utilizzo del software *THE.0*.

1.7 Ammodernamento Saloni Giuliani

In concomitanza con la ristrutturazione della sala conferenze dell'Istituto cd "Saloni Giuliani", nel mese di giugno 2022 l'Ufficio ICT ha provveduto di dotare la sala di una moderna attrezzatura tecnologica, composta da un moderno apparato audio/video e di video-conferenza.

Nello specifico sono stati installati i seguenti componenti:

AUDIO

- n.1 – Diffusore amplificato (da pavimento) DB-Tecnologies 1200w;
- n.1 – Mixer prof. audio 5 ingressi;
- n.1 - Microfono a stelo da tavolo;
- n.2 - Microfono radio;
- n.1 - Ricevente microfono radio;
- n.1 - Armadietto Rack Cavetteria Audio e accessori complementari per installazione apparati;

VIDEO

- n.1 – Videoproiettore Professionale OPTOMA ZU Series e Supporto telescopico da soffitto;
- n.1 - Schermo di Proiezione Motorizzato 300x226cm Formato 4:3 con radiocomando e cavo HDMI 4K Ultra HDTV alta velocità da 20 metri/18 GBit/4K@60Hz ris. 4096x2160;

KIT - VIDEOCONFERENZA

- Sistema di videoconferenze professionale, composto da una telecamera HD PTZ ed un sistema audio con microfoni incorporati;

Queste dotazioni hanno consentito di adibire la sala a luogo di attività ludico-ricreative in favore degli anziani ospiti e all'allestimento di eventi quali corsi di formazione, concorsi pubblici, riunioni e conferenze.

Particolare successo hanno riscontrato le proiezioni settimanali dei film per gli Ospiti della Casa di Riposo e della RSA. Inoltre dal mese di settembre grazie alla collaborazione con il Centro Anziani "San Michele" sono state inserite nel programma ordinario, anche la proiezione di alcune opere liriche illustrate da un esperto e piccoli concerti musicali.

2. Piano di sviluppo

annualità 2023

Il Piano di Sviluppo Informatico ha l'obiettivo di promuovere il potenziamento e l'ammodernamento della rete informatica aziendale, facendosi promotore nei confronti delle strutture aziendali del percorso di profondo cambiamento culturale e organizzativo, necessario per raggiungere i seguenti obiettivi:

- rendere l'IRSM un'Istituzione *Digital First* e *Digital by default* in cui tutti gli uffici dovranno considerare il non utilizzo di strumenti e tecnologie digitali, un caso raro di natura eccezionale, ciclicamente da rivalutare e riconfermare come collocato in questo non auspicato status.
- definire e progettare un'esperienza digitale unica per tutti gli uffici dell'Ente senza scalfirne l'autonomia e l'indipendenza, semplicemente utilizzando la ormai ampia disponibilità e maturità di strumenti, tecnologie e metodologie, adottando una strategia coerente e trasversalmente condivisa.
- orientare al servizio l'intera organizzazione e contribuire alla trasformazione culturale necessaria perché ciò consenta di ripensare il modo in cui verranno erogati i servizi e ridisegnare il cosiddetto "back-end" dell'organizzazione, favorendo una chiara comprensione delle rispettive responsabilità delle strutture interne e favorendo tutte le modalità "smart" di svolgimento delle attività lavorative.

Il piano definisce la strategia di natura trasversale che abbraccerà tutti gli uffici. Di seguito alcune delle iniziative strategiche che saranno avviate:

2.1 Acquisto software gestione magazzino integrato

Attualmente l'Istituto gestisce al suo interno n. 3 magazzini (economato, tecnico e sanitario) in maniera analogica. Di fatto il personale preposto alla gestione del singolo magazzino provvede di volta in volta ad aggiornare manualmente alcuni file Excel relativi al carico e allo scarico del materiale. Tale modalità di gestione lascia spazio a possibili errori umani ed inefficienze che si ripercuotono sulla contabilità dell'Ente.

Si impone quindi l'esigenza operativa e strategica di dotare l'istituto di un software di gestione dei magazzini in grado di interoperare con il software di contabilità e con il software di gestione dell'inventario. Per rispondere a queste necessità, l'Ufficio ICT ha avviato una trattativa diretta all'interno della propria piattaforma telematica di e-procurement "Net4market" volta ad affidare il servizio sopradescritto, strutturato con interfaccia *full web* con accesso dipartimentale, che gestirà:

- N. magazzini parametrico (configurati n. 3)
- N. operatori di accesso per livello
- Operatori di ufficio per inserimento dati
- Responsabili magazzini per richieste fabbisogno
- Caricamento magazzino per n. magazzino
- Scarico magazzino consegne fabbisogno ad uffici
- Tabelle di configurazione

Nella fase propedeutica verranno designati i n. 3 Responsabili preposti alla gestione del magazzino di rispettiva competenza, i quali nei primi giorni del 2023 verranno formati al corretto utilizzo dell'applicativo.

L'avvio della fase di adattamento e personalizzazione del sistema software è previsto nel mese di gennaio 2023, fase che si prevede si possa protrarre fino al successivo mese di marzo.

2.2 Attivazione ambiente Cloud su cui migrare il Server dell'Istituto.

Attualmente l'Istituto dispone di un data center e alcuni applicativi *on-premise* (data center Gruppo B), collocati e gestiti all'interno dell'Ente, per i quali si rende necessario adottare il paradigma *cloud* così come indicato dalle Linee Guida AGID, Piano triennale dell'informatica. Inoltre, lo stato attuale dell'infrastruttura informatica non è conforme alle linee guida ACN in considerazione della proliferazione di attacchi *hacker* (*virus, malware, ransomware, ecc.*) verso le infrastrutture pubbliche.

Nello specifico, l'architettura informatica dell'Ente è composta da un server fisico che contiene al suo interno il Sw di virtualizzazione "Vmware workstation 14 pro" il quale gestisce n. 2 macchine virtuali *windows server 2008 R2 standard* con le seguenti specifiche:

1. la prima macchina virtuale "Antares****" dispone di un hard disk da 800 GB e RAM da 4 GB, al suo interno sono contenute tutte le cartelle condivise dai vari uffici con i dovuti permessi d'accesso e il Sw di rilevazione presenze. In questo server vengono eseguiti giornalmente back-up tramite Sw "Acronis" per complessivi 310 GB;

2. la seconda macchina "Domainserver**" dispone di un hard disk da 120 GB e RAM da 8 GB, al suo interno sono contenuti *Active Directory/DNS/DHCP/windows server backup*. In questo server vengono eseguiti giornalmente back-up tramite windows server backup per complessivi 90 GB.

Tutti i back-up confluiscono in un'unica NAS "WD share space" posta nel primo piano della palazzina amministrativa, che settimanalmente viene parzialmente azzerata.

L'Ufficio ICT ha esperito apposita indagine di mercato volta ad individuare un fornitore leader nel settore. A margine della ricerca è stata conclusa, tramite piattaforma di e-procurement Net4market una trattativa diretta, della quale è stato preso atto con determina direttoriale n.735/2022, che ha disposto l'attivazione di un'infrastruttura Virtual Cloud IaaS con le caratteristiche sintetizzate e illustrate di seguito:

Servizio IaaS per l'erogazione di risorse virtuali per ambiente x86;

- Antares;
- Domainserver;

Servizio di Connettività Internet ;

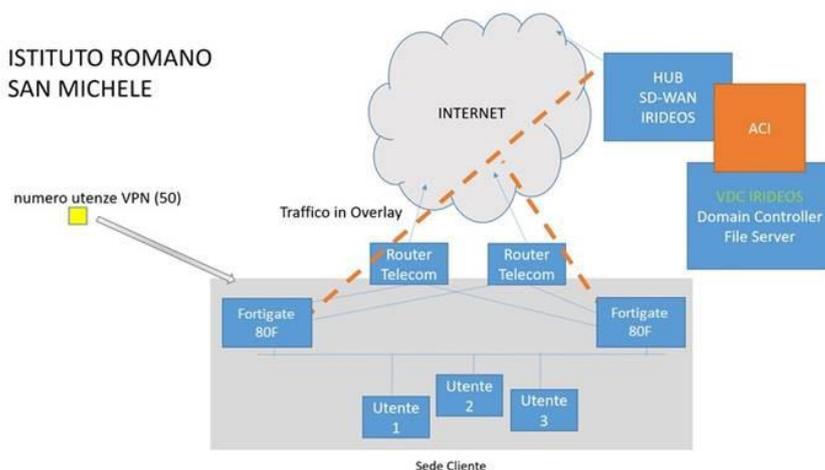
- Disponibilità di connettività , in Data Center, per abilitare la raggiungibilità remota da parte degli utenti;

Servizio di Connettività Sdwan;

- fornitura di due apparati Fortigate 80 F presso la sede del Cliente a Roma
- configurazione del collegamento con il V.Cloud.

Backup incrementale giornaliero (5 gg)

- Backup Full settimanale
- Retention pari a 2 settimane.



La conduzione del servizio sarà eseguita adottando best practices internazionalmente riconosciute quali ITIL v.4 e consentirà una organizzazione del servizio efficiente ed efficace secondo i 5 ambiti definiti (SO – ST– SD – SS – CSI) ed i relativi processi.

L'attivazione del suddetto ambiente, prevista entro febbraio 2023, consentirà una volta entrato a regime, di accedere nelle cartelle informatiche condivise anche dall'esterno dell'azienda, potendo anche supportare la futura attivazione dello smart-working (meglio descritta infra al punto 2.6).

2.3 Sostituzione software delle presenze

L'ufficio Risorse Umane dispone del software applicativo di gestione delle presenze denominato *WinPress*, installato nel server dell'Istituto e dotato di funzioni ormai obsolete e insufficienti ad una completa informatizzazione del flusso lavorativo, con ancora ampia necessità di utilizzo di strumenti cartacei (giustificativi ferie e permessi, straordinari, chiusura presenze, etc.) e di imputazione manuale di file excell, cinte di una veste grafica anacronistica. Con l'intento di sostituire detto Sw, nel mese di dicembre 2021 l'Istituto ha affidato l'avvicendamento del vecchio applicativo con un altro avente caratteristiche confacenti alle esigenze dell'Ente.

Nel secondo semestre del 2022 sono state cadenzate delle riunioni periodiche tra l'Ufficio ICT, il Responsabile e gli addetti del Servizio Risorse Umane, finalizzate ad indicare al fornitore le peculiarità associate alle categorie dei dipendenti dell'Istituto e le caratteristiche di interoperabilità necessarie alla comunicazione con gli altri settori dell'Ente. Terminata la fase propedeutica al lancio del nuovo applicativo, sono state eseguite n.4 giornate formative con gli addetti all'utilizzo del Sw ed anche in questa fase sono stati individuati ulteriori dettagli per la migliore configurazione del sistema. A margine di queste fasi il programma è stato correttamente profilato e popolato di tutti gli elementi utili al rilascio delle prime funzionalità. Il nuovo programma denominato *Webpres* avrà una nuova interfaccia grafica *full web* e sarà utilizzato da utenti "operatori", ovvero responsabili con sola possibilità di consultazione cartellini e autorizzazione giustificativi, e utenti "amministratori", ovvero responsabile presenze e amministratore di sistema con funzioni di abilitazione e reset-password.

La prima funzionalità verrà lanciata nei primi giorni del mese di gennaio 2023 e consentirà a tutti i dipendenti dell'Istituto (nella prima fase solo dai pc connessi al dominio dell'Ente) di visualizzare le proprie entrate ed uscite dal lavoro. In questa fase i capiservizio potranno visualizzare oltre le proprie, anche le timbrature dei propri collaboratori, in coerenza con le recenti modifiche apportate all'organigramma dell'Ente.

La seconda funzionalità, della quale si prevede il lancio a partire dal mese di marzo 2023, consentirà ai dipendenti di inviare le varie richieste (ferie, straordinari, permessi, ecc.) tramite l'applicativo. In parallelo verrà attivata la funzione informatica che consentirà ai capiservizio di autorizzare o negare le richieste ad essi pervenute.

Tra la prima e la seconda fase ci sarà una fase svolta in back-end nella quale gli operatori addetti che svolgono servizio nell'ufficio Risorse Umane, abbandoneranno l'utilizzo del vecchio modello e procederanno con la chiusura del mese di gennaio 2023 attraverso il nuovo sistema.

Una volta collaudate le fasi sopraelencate, il programma andrà ad interagire direttamente con il programma della contabilità, evitando possibili errori umani di trasmissione dati ed integrerà gli attuali campi informativi esposti in busta paga con l'inserimento di alcuni dati quali il numero di giornate di ferie residue.

A margine di questo complesso processo di digitalizzazione si procederà alla sostituzione degli attuali rilevatori di presenze ubicati nel locale portineria, ormai obsoleti e privi di assistenza. I nuovi rilevatori presenteranno un display a colori da 3,5" pollici *touch screen*, i quali permetteranno agli utenti di segnalare alcune entrate fuori orario (ad esempio per servizio esterno), direttamente inserendo un codice prima di passare il proprio badge sul lettore.

2.4 Sostituzione centrale telefonica

Nel locale CED posto al piano terra della palazzina Uffici, oltre ad essere presente il server fisico è installata la centrale telefonica che gestisce tutti gli apparati telefonici analogico/digitali dell'Istituto. La centrale in questione è un Alcatel 4400 composta da n. 196 linee interne analogiche, n. 32 linee digitali, n. 1 stazione di energia con alimentatore stabilizzato 16 A a 48 V completa di strumenti di misura e batteria di accumulatori con capacità di 65 ampere-ora. La sua installazione risale ai primi anni 90 e dal 2012 non riceve più una manutenzione ordinaria. Lo stato di obsolescenza, nel tempo acquisito dalla macchina, vincola la possibilità di sostituzione degli apparati telefonici ad essa collegati impedendo così un ammodernamento della telefonia.

Con lo scopo di sostituire entro il primo semestre 2023 la centrale telefonica, l'Ufficio ICT sta conducendo un'indagine di mercato su CONSIP con l'obiettivo di consentire all'Ente un notevole risparmio rispetto ai costi di mercato. Inoltre, il lotto in cui ricade la convenzione CONSIP oggetto d'indagine potrebbe essere ricompreso tra i finanziamenti del PNRR, con la conseguenza che il relativo costo possa essere rimborsato secondo le modalità prescritte dal succitato Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

La nuova centrale dovrà disporre, a differenza dell'attuale, di tecnologia con indirizzamento IP sugli apparati terminali, il che consentirà di dotare tutti gli uffici amministrativi di un moderno telefono digitale con numerose funzioni aggiuntive rispetto agli attuali.

2.5 Software a supporto dell'ufficio tecnico

Anche le procedure di registrazione delle attività lavorative quotidiane compiute e da compiere dagli operai dell'ufficio tecnico, sono attualmente effettuate in maniera analogica, utilizzando fogli cartacei in cui il responsabile inserisce a penna le attività, che vengono poi controfirmate dagli interessati e in seguito portate al Protocollo per la registrazione. E' in fase di studio una procedura informatizzata in grado di registrare gli interventi manutentivi, dalla presa in carico alla loro conclusione.

2.6 Covid-19 e Smart working

L'epidemia causata dal nuovo Coronavirus (COVID-19) ha portato cambiamenti profondi a livello organizzativo e nelle modalità in cui la tecnologia viene percepita e valorizzata nel settore pubblico. L'avvento del digitale ha cambiato la funzione della tecnologia, da elemento

di supporto ai processi di business e ai modelli organizzativi esistenti, a canale fondamentale attraverso cui si articolano i flussi di lavoro, in un rapporto di evoluzione simbiotica. L'utilizzo dello smart working ha avuto un'accelerazione esponenziale e ha portato gli Enti a dotarsi prevalentemente di servizi in modalità *cloud*. Come sopra anticipato, l'attivazione dell'ambiente cloud sul quale migrare il server in uso all'Istituto porterebbe lo stesso a poter concedere, nei casi previsti dalla legge, la modalità di lavoro agile.

Quest'ultimo processo si aggiungerebbe ad una serie di procedure digitali in *cloud* consolidate, di cui una breve sintesi:

- Protocollo informatico
(dall'aprile del 2021 l'Ente ha sostituito il precedente sistema di protocollatura, passando ad un servizio esposto su un *webserver* (<https://mynext.civilianext.it/>) accessibile da qualsiasi dispositivo, novità che consente ai dipendenti di poter ricevere e visualizzare documenti protocollati anche al di fuori della sede lavorativa);
- Atti formali (vedi punto 1.3)
- Webmail Aruba
(ad ogni dipendente, l'Ufficio ICT crea ed assegna grazie al servizio offerto da Aruba una casella mail aziendale con dominio @irmsm.it, anche questo servizio si appoggia su *webserver* esterno (<https://webmail.aruba.it/>) ed è accessibile su qualsiasi dispositivo;
- Vari servizi telematici (MEPA, ANAC, INAIL);
(tali servizi sono presenti in molteplici piattaforme nazionali accessibili previa registrazione o tramite strumenti quali SPID, CIE o CNS)
- Cartella sanitaria informatizzata (vedi punto 1.7);
- Piattaforma telematica Net4market
(da aprile 2021 l'Istituto ha attivato questa piattaforma telematica utile a svolgere indagini, gare, procedure negoziate e trattative dirette con fornitori abilitati. Come per tutte le precedenti applicazioni, anche questa ha un *webserver* esterno (https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_irmsm) ed è raggiungibile da tutti i dispositivi dotati di connessione alla rete internet;
- Cartelle condivise su ANTARES
(la cartella condivisa di Antares, che contiene sottocartelle assegnate a ciascun ufficio, ad oggi è raggiungibile solo dai dispositivi registrati nel dominio aziendale. Questo blocca molte attività lavorative qualora il dipendente avesse necessità di accesso da PdL esterne all'azienda.

L'insieme di questi servizi erogati su piattaforme cloud raggiungibili tramite una normale connessione internet, consentiranno alla maggior parte dei dipendenti amministrativi autorizzati, di poter espletare il proprio lavoro da casa.

2.7 Cyber security

Il tema della sicurezza informatica è un tema sempre più cruciale in rapporto diretto con il costante aumento dei servizi digitali e della loro pervasività all'interno di tutte le attività istituzionali. I temi più generali che verranno affrontati, riguardo la *Cyber security*, dalle linee di azione connesse al piano sono in via prioritaria:

- Aumentare la consapevolezza del rischio cyber (Cyber Security Awareness) a tutti i livelli tra il personale dell'Istituto;

- Aumentare il livello di sicurezza informatica dei servizi;
- Implementare un sistema in grado di:
 - o monitorare l'accesso a tutti i servizi dell'Istituto indipendentemente dal loro modello di erogazione (*on premise*, *cloud* pubblico, *cloud* privato, ecc.) secondo una moderna accezione di "perimetro";
 - o definire una "*baseline*" comportamentale degli utenti ed evidenziare eventuali anomalie;
 - o permettere l'audit delle azioni svolte sugli asset dell'Ente in modo da poter investigare a fronte di un presunto incidente di sicurezza;
 - o lavorare in sinergia con funzionalità simili offerte dalle piattaforme cloud già adottate dall'Istituto

2.8 Software gestione Patrimoniale

L'Istituto Romano di San Michele è la più grande ASP di Roma, per rilevanza patrimoniale. Alcune proprietà immobiliari dell'Ente sono ubicate all'interno del territorio di Roma Capitale e distribuite in quattro aree denominate, rispettivamente, Comprensorio Montecitorio, Comprensorio Clementino, Comprensorio ex O.P. Calestrini e Comprensorio Istituzionale. Inoltre, a seguito all'estinzione dell'ex I.P.A.B Fondazione del Nobile Alessandro Bonizi di Tolfa (RM), l'Istituto con deliberazione della Regione Lazio n. 485 del 28 luglio 2020 è stato individuato quale destinatario delle risorse patrimoniali e finanziarie della Fondazione stessa.

L'attuale gestione dei contratti di affitto con i vari locatari viene gestita in maniera cartacea con l'uso di files con estensione.xlsx, docs e .pdf che vengono manualmente aggiornati di volta in volta. L'aggiornamento riguarda scadenze importanti quali ISTAT, Fidejussioni, disdette scadenze e rinnovi contrattuali.

Dal mese di marzo 2023 l'inserimento delle schede contrattuali avverrà tramite un apposito software ad uso dell'Ufficio Patrimonio che, una volta configurato e popolato di dati, sostituirà la gestione analogica delle varie scadenze, evitando errori umani di trascrizione o possibili dimenticanze.

3. Piano di sviluppo

annualità 2024

3.1 Nuovo sito web istituzionale

Il sito web istituzionale www.irsm.it è allocato sui server di Aruba ed è gestito tramite il Sw open source *Wordpress*. Quest'ultimo è un fondamentale strumento informatico che semplifica la gestione di aspetti importanti del sito web, come i contenuti, senza dover possedere conoscenze di programmazione.

All'interno di *wordpress* è presente il *plug-in Elementor*, che permette di creare pagine web responsive all'interno del sito in modo semplice e veloce. L'ultima versione del sito istituzionale è datata dicembre 2019 e nei successivi anni si è assistito ad una notevole accelerazione sugli aggiornamenti normativi in ambito di privacy e trasparenza, oltre al fatto che la veste grafica e i temi attualmente utilizzati, necessiteranno di un sostanziale cambiamento.

In virtù di quanto premesso, nell'annualità 2024 si prevede un restyling completo del sito web istituzionale in linea con gli obiettivi e l'immagine dell'Ente, in perfetta osservanza delle linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici emanati da AGID.

3.2 Attivazione tool amministrazione trasparente

All'interno della suite di Civilia Next, oltre agli applicativi "*Protocollo informatico*" e "*Atti formali*" è presente un ulteriore tool denominato "*Amministrazione Trasparente*". L'attivazione di questa ulteriore funzione permetterebbe al RUP di indicare in fase di stesura dell'atto la posizione in cui pubblicare il documento consentendo al personale addetto alle pubblicazioni di procedere all'inserimento dell'atto in un punto preciso della sezione "*Amministrazione trasparente*".

Per l'annualità 2024 è prevista l'attivazione del predetto tool che aggiungerà un ulteriore importante funzionalità, volta ad una completa digitalizzazione dei processi amministrativi dell'Ente.

3.3 Whistleblowing

Con il termine whistleblower si intende la possibilità per il dipendente pubblico di segnalare illeciti di interesse generale, di cui sia venuto a conoscenza in ragione del rapporto di lavoro, in base a quanto previsto dall'art. 54 bis del d. lgs. n. 165/2001 così come modificato dalla legge 30 novembre 2017, n. 179. La normativa italiana e la direttiva europea non contemplano più una gestione degli illeciti in forma analogica cartacea, né attraverso software installati sui propri server aziendali, o tramite PEC o e-mail, pertanto l'Istituto nel 2024 effettuerà un'indagine di mercato finalizzata ad individuare un'azienda certificata al rilascio di un apposito software per le segnalazioni di illeciti in ottemperanza alle normative di legge in materia.

4. Conclusioni

La complessità dei progetti informatici previsti e il grande rilievo degli stessi sull'efficienza dell'organizzazione aziendale richiedono, oltre alle forti competenze e al *commitment* dell'Ufficio ICT, una spiccata sensibilità al tema da parte dei Responsabili degli Uffici e di tutto il Personale, il cui contributo attivo nel processo di trasformazione digitale sarà indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'Istituto.

Responsabile Ufficio ICT
f.to Dott. Damiano De Angelis