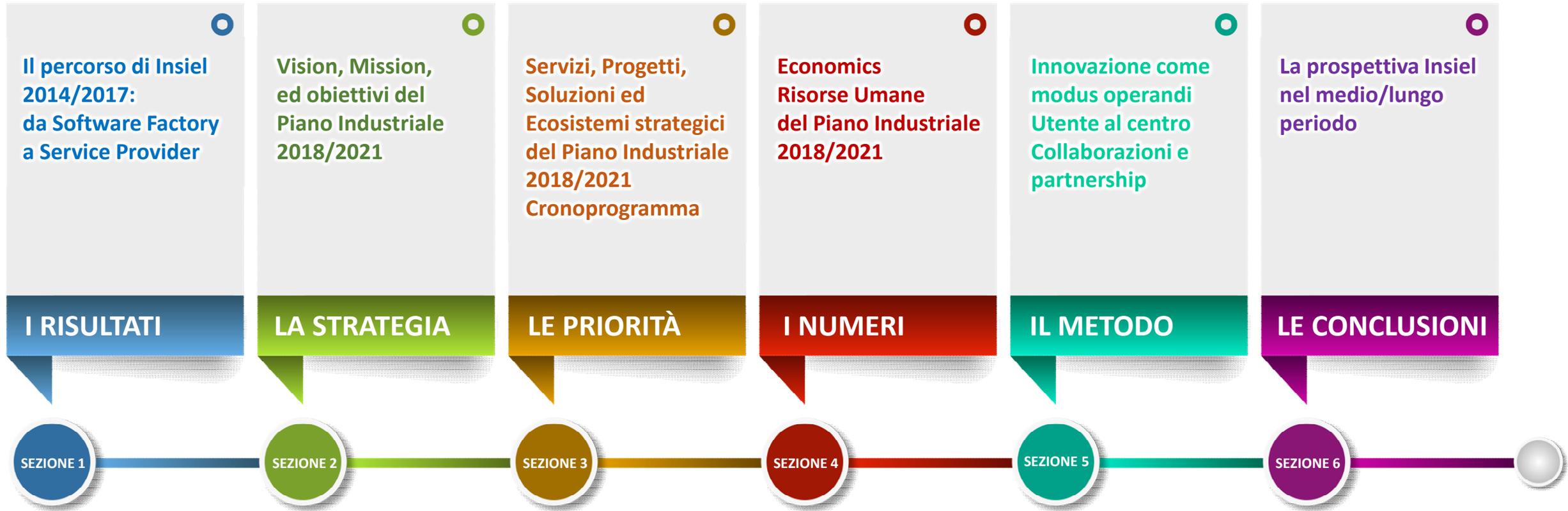




ALLEGATO ALLA DELIBERA N. 2158 DEL 6 NOVEMBRE 2017





**Il percorso di Insiel
2014/2017:
da Software Factory
a Service Provider**

**Vision, Mission,
ed obiettivi del
Piano Industriale
2018/2021**

**Servizi, Progetti,
Soluzioni ed
Ecosistemi strategici
del Piano Industriale
2018/2021
Cronoprogramma**

**Economics
Risorse Umane
del Piano Industriale
2018/2021**

**Innovazione come
modus operandi
Utente al centro
Collaborazioni e
partnership**

**La prospettiva Insiel
nel medio/lungo
periodo**

LA STRATEGIA

LE PRIORITÀ

I NUMERI

IL METODO

LE CONCLUSIONI

I RISULTATI

SEZIONE 1

SEZIONE 2

SEZIONE 3

SEZIONE 4

SEZIONE 5

SEZIONE 6



SEZIONE 1 – Risultati del Piano Industriale 2014 – 2017

Con il Piano Industriale 2014-2017 Insiel ha avviato **la trasformazione** della propria MISSION aziendale con l'obiettivo di riposizionarsi come **SERVICE PROVIDER/SYSTEM INTEGRATOR** di Regione FVG e degli Enti aderenti al Sistema Informativo Integrato Regionale (SIIR).

Tale percorso ha comportato la **modifica di organizzazione, processi e prassi operative** dalla società, precedentemente strutturate per attività di Software Factory.

Parallelamente, è stato avviato un significativo ciclo di **efficientamento dei costi** e di **turnover** del personale con l'obiettivo di rendere l'azienda più agile ed efficace nell'operatività.

La trasformazione programmata nel Piano Industriale 2014/2017 è avvenuta in contemporanea con l'attuazione di un **ambizioso piano operativo** che – nei suoi macro punti – ha visto realizzare progetti di ampio respiro quali:

1. Completamento rete ERMES
2. Attivazione Disaster Recovery
3. Attuazione (tecnica) della riforma della Sanità
4. Attuazione (tecnica) della riforma UTI.

132.200 richieste di assistenza lavorate nel 2016



I NUMERI DELLA TRASFORMAZIONE

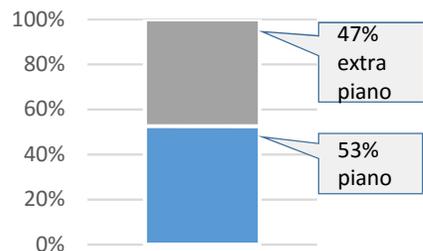
RETE	BUL 67,8% utenti raggiunti dal servizio 30Mb/s	BUL 4 % enti raggiunti dal servizio 100Mb/s	BUL 1,5 % sedi Sanità raggiunte dal servizio oltre 100Mb/s	FVG WiFi Incremento nel triennio di 50.000 utenze
INFRASTRUT.	32 comuni FVG (15%) e 26 enti fruiscono di servizi in cloud	58 servizi PA con accesso tramite SPID	Disaster Recovery realizzazione al 95% (start 2/2018)	92% server virtualizzati
SERVIZI	156 comuni FVG (72%) che utilizzano SUAP. 25.659 pratiche gestite.	265 enti accreditati nel sistema SDI-FVG	59% comuni che utilizzano conservazione a norma	46 % bandi gestiti con il sistema gestione generalizzata
SANITÀ	Ricetta dematerializzata 94% MMG/PLS abilitati 70% prescrizioni	6 milioni di referti digitali 14.000 referti scaricati on line	600.000 certificati di malattia 650.000 PACS acquisiti e resi disponibili	600.000 accessi on line alla consultazione dei tempi di attesa P.S.
SANITÀ	270.000 accessi da APP Emergenze FVG	90.000 accessi ai servizi di prenotazione on line 3.000 prenotazioni	14,5 milioni di prestazioni ambulatoriali 170.000 ricoveri per residenti	500.000 accessi al P.S. 800.000 assistenze domiciliari
FORMAZIONE	517 gg formative annuali per dipendenti PA/Sanità	473 edizioni annuali 265 enti/2.886 partecipanti coinvolti	Alternanza scuola lavoro coinvolti 205 studenti di 14 istituti superiori per 2.381 giornate totali	6.429 utenti registrati nel portale 4.544 utenti iscritti



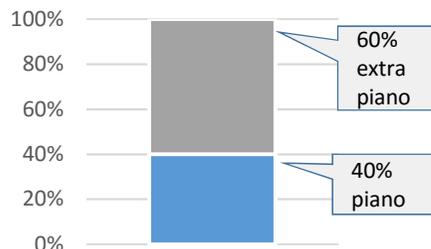
SEZIONE 1 – Risultati del Piano Industriale 2014 – 2017

Attività Insiel 2014-2017

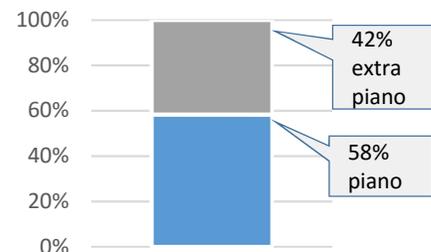
SERVIZI REGIONE



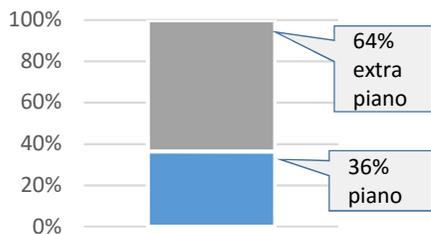
SERVIZI EE.LL.



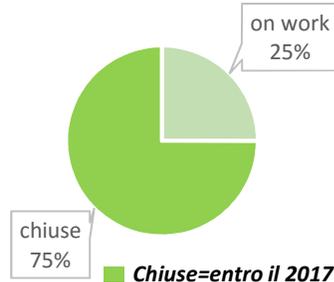
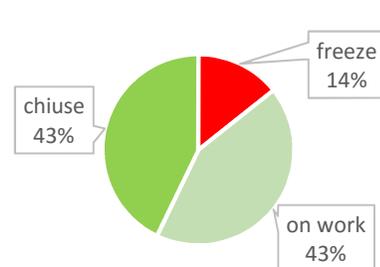
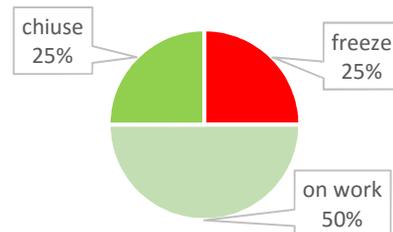
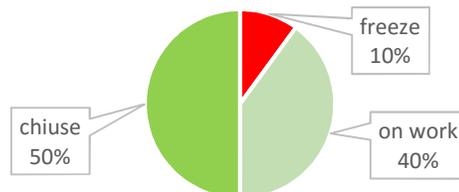
INFRA-STRUTTURE



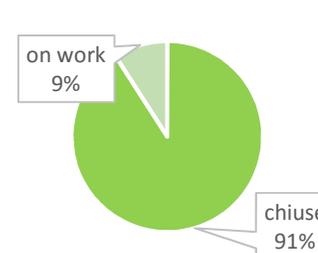
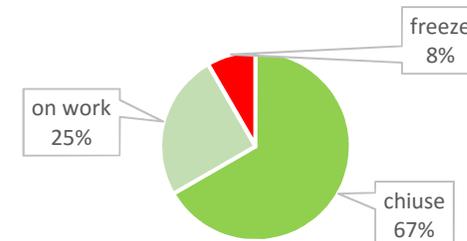
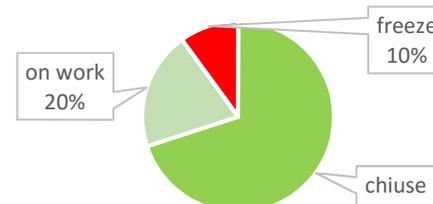
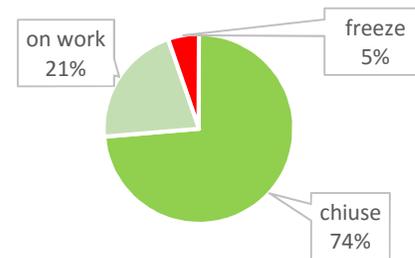
SANITÀ



Status Attività Piano



Status Attività complessive



■ Chiuse=entro il 2017 ■ on work=oltre il 2017 ■ freeze =sospese

Principali Attività Chiuse nel periodo 2014-2017

- Certificazione Accreditamento Conservatore
- Riforma degli EELL – Subentro province
- Pagamenti on line –integrazione con il nodo nazionale PagoPA
- Nuovo sistema tavolare
- Infomobilità
- Portale servizi al cittadino /SPID
- Open data
- Apertura canali social per la Regione FVG (formazione)
- Trasparenza sistema unico

- Riforma degli EELL – Attivazione dei sistemi informatici delle UTI
- Contabilità generale armonizzata EE.LL.
- Evoluzione ASCOT per UTI
- CERESP – supporto e avvio del Servizio Regionale
- Integrazioni ADWeb e protocollo GIFRA con contabilità EELL.

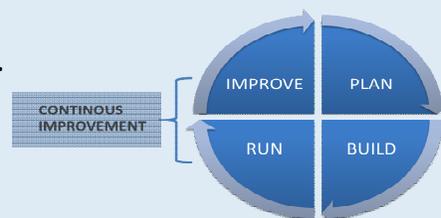
- Nuovo Support Center
- Progetto Hermes e Offerta Operatori su rete Hermes
- Servizio FVG WiFi – accesso gratuito ad internet al cittadino
- Reti Metropolitane (MAN)
- FvgWebConference – attivazioni presso alcune UTI
- VoIP regionale – Migrazione sedi Centri per l'impiego
- Agenda Digitale Regionale
- Cloud per la PA

- Rinnovamento Servizi Emergenza 118
- Referti on line
- Integrazione servizi diagnostici - laboratorio A.V.
- Connessione MMG
- Attuazione Riforma Sanitaria
- Revisione ERP Gestionale
- Circolarità della ricetta dematerializzata farmaceutica
- Integrazione tra misura regionale/nazionale sostegno al reddito
- Nuovi LEA Livelli essenziali di assistenza
- App mobile dell'emergenza

SEZIONE 1 – Bilancio del Piano Industriale 2014 – 2017

Fermi restando i risultati puntuali raggiunti per i singoli progetti e/o attività previste nel Piano 2014-2017, volendo tentare una sintesi, occorre domandarsi se Insiel sia ora un Service Provider/System Integrator e, dunque, se sia riuscita a mutare la sua natura operativa.

La risposta è senz'altro affermativa: Insiel ha operato una profonda trasformazione dei suoi processi operativi in ottica **Service Provider**, ha portato a termine una consistente riorganizzazione e ridefinizione di ruoli e competenze abbandonando la struttura dei centri di competenza per adottare la struttura ed il ciclo di lavoro del **System Integrator**: (PLAN/BUILD/RUN/IMPROVE).

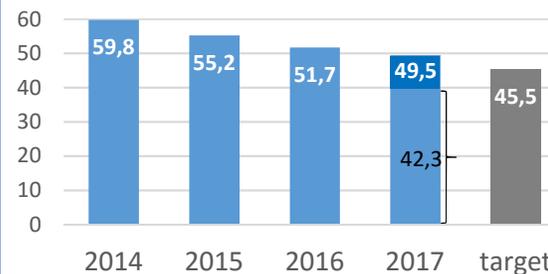


Misura costantemente i suoi risultati operativi mediante metriche di qualità, effettua sistematicamente la revisione dei processi e delle tecnologie adottati per erogare i servizi, secondo una logica di *continuous improvement* con l'obiettivo di migliorare la qualità percepita dei servizi.

Eroga per Regione FVG servizi in ambito Regione/Sanità/EELL ed è in grado di operare, direttamente o integrando soluzioni e/o servizi di terze parti, esercitando una **Regia unitaria** sull'intera filiera ICT e garantendo un'**interfaccia unica** al cliente/utente.

INSIEL OPERA ORA COME SERVICE PROVIDER/SYSTEM INTEGRATOR

Ricavi attività di gestione

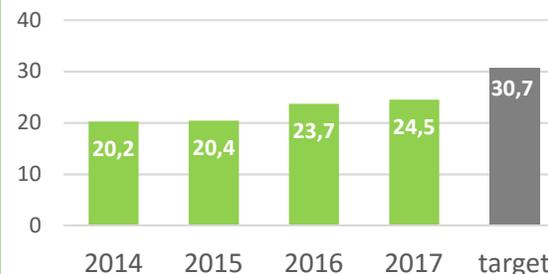


Riduzione ricavi per attività di **gestione**: **10,3 MEuro di riduzione.**

Lo scostamento rispetto al valore target è dovuto a:

- Riduzione dei ricavi dei servizi pari a 17,5 MEuro
- Ampliamento del perimetro dei servizi erogati pari a 7,2 MEuro

Ricavi attività di progetto

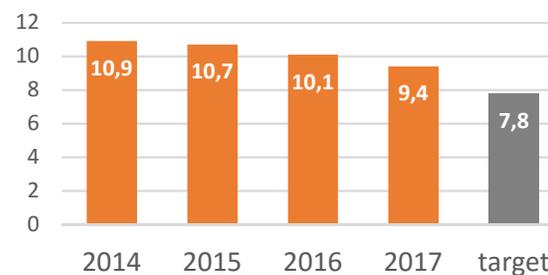


Incremento ricavi per attività di **progetto**: **4,3 MEuro di aumento.**

Lo scostamento rispetto al valore target è dovuto a:

- Riclassificazione di alcuni progetti (es. DR)
- Riprogrammazione a fine 2017 di alcune attività progettuali (Cartella Clinica, Cartografia)

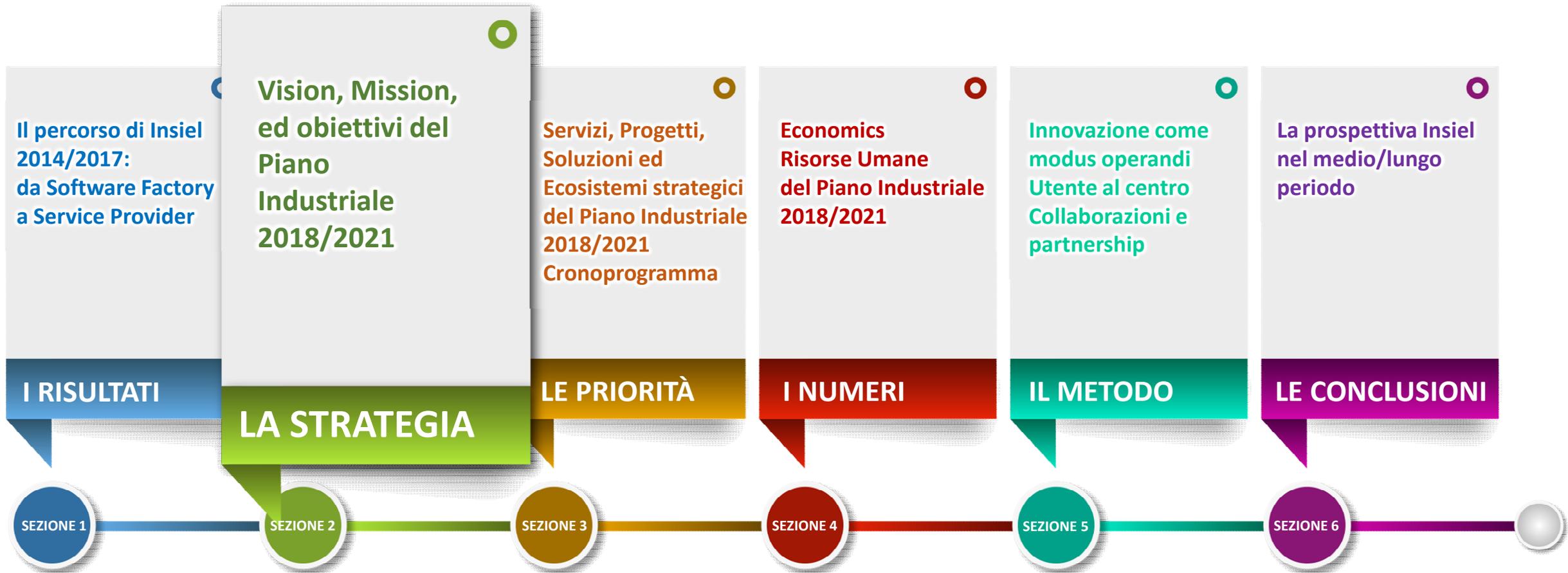
Costi di struttura



Riduzione costi di **struttura**: **1,5 MEuro di riduzione.**

Lo scostamento rispetto al valore target è dovuto a:

- Mancato completamento del programma di ricambio generazionale (15 vs 35)
- Ancora in fase di definizione la classificazione e la formalizzazione di tutte le attività connesse alla gestione dei procedimenti di acquisto





SEZIONE 2 – Mission e Vision di Insiel 2018-2021

Il Piano Industriale 2014-2017 porta Insiel in una dimensione operativa nuova, centrata su servizi ed attività di integrazione. L'azienda, che storicamente ha fatto dello sviluppo «*in-house*» di soluzioni custom il suo punto di forza industriale, opera ora anche come Service Provider e System Integrator al servizio della PA e della Sanità Regionale e, con approccio moderno e strutturato, amplia il proprio orizzonte operativo valorizzando al contempo le proprie eccellenze.

La MISSION di Insiel:

Erogare servizi ICT per l'intero comparto Regione FVG (Regione, Sanità, EE/LL) in **sicurezza, continuità e qualità**, facendosi parte proattiva nell'individuazione di soluzioni innovative e di semplificazione, volte a favorire il rapporto tra PA e cittadini.

➔ Vogliamo essere **IL PARTNER** di riferimento per il comparto pubblico Regione FVG, lo strumento tramite il quale affrontare le sfide della digitalizzazione, innovazione e semplificazione con l'obiettivo di fornire ai Cittadini una PA sempre migliore e sempre adeguata alle esigenze/necessità.

La VISION di Insiel:

Proporsi come un modello di **efficienza, innovazione ed efficacia** tale da qualificarci come azienda di riferimento in ambito ICT per il settore pubblico a livello nazionale.

➔ La nostra ambizione è di essere un'eccellenza operativa ed organizzativa da emulare, studiare e replicare, immaginando che la trasformazione e l'investimento da noi effettuati possano essere di beneficio e valore nel panorama Nazionale della PA.



SEZIONE 2 – Obiettivi del Piano Industriale 2018-2021

- OBIETTIVO 1.** Consolidare il riposizionamento dell’Azienda quale **Service Provider ICT/System Integrator**, valorizzandone competenze, soluzioni e servizi.
- OBIETTIVO 2.** **Aumentare la qualità (effettiva e percepita) dei propri servizi** con particolare attenzione agli aspetti di continuità, sicurezza, scalabilità, per renderli perfettamente rispondenti alle esigenze, odierne e future, della PA e della Sanità Regionale:
- completando il ciclo di **rafforzamento delle infrastrutture e dei sistemi ICT**
 - investendo sul **continuo aggiornamento e rafforzamento** di competenze e strumenti a supporto dell’operatività.
- OBIETTIVO 3.** Continuare sistematicamente il percorso di **efficientamento dei costi e dell’organizzazione**, garantendo il controllo e la riduzione dei costi della spesa ICT pur in presenza di un aumento dei perimetri operativi (servizi/progetti).
- OBIETTIVO 4.** Supportare operativamente la Regione nell’attuare una **strategia di aggregazione e razionalizzazione** di infrastrutture e soluzioni ICT che possa indurre, a livello complessivo, una riduzione della spesa ed un aumento della qualità del «sistema».
- OBIETTIVO 5.** Qualificarsi come **Polo Strategico Nazionale** valorizzando, in ambito regionale ed extra-regionale, gli investimenti sulle infrastrutture (rete, data center), le competenze e le soluzioni nei vari ecosistemi (Sanità, Scuola, Attività produttive, etc...):
- operando in piena sintonia con il piano triennale AgID
 - attuando sistematicamente il Programma Triennale della Regione (L.R. 9/2011).



SEZIONE 2 – Obiettivi: come ci misuriamo

Obiettivi

1

Service Provider ICT/System Integrator

2

Aumento della qualità dei servizi

3

Efficientamento dei costi e dell'organizzazione

4

Strategia di aggregazione e razionalizzazione

5

Polo Strategico Nazionale

Innovazione



Digitalizzazione
del territorio

INDICATORI

O1/KPI1 Numero nuovi servizi in catalogo	O1/KPI2 % Progetti consegnati on time	O1/KPI3 Numero soluzioni integrate	O1/KPI4 Numero di persone dedicate a presidio di nuove tecnologie e metodologie
O2/KPI1 Numero interruzioni servizio/Tempo medio fix interruzioni	O2/KPI2 Tempo medio risoluzione • Richieste • Segnalazioni	O2/KPI3 % Riduzione obsolescenze tecniche	O2/KPI4 Banda Ultra Larga per i cittadini e le imprese: • % utenti raggiunti dal servizio a 30Mb/s • % di utenti raggiunti dal servizio a 100Mb/s
O3/KPI1 Decremento % dei costi di struttura	O3/KPI2 Decremento % dei costi dei servizi	O3/KPI3 Numero nuovi progetti completati	O3/KPI4 Numero nuovi servizi basati su tecnologie innovative
O4/KPI1 Numero infrastrutture ICT/FVG	O4/KPI2 % Riduzione archivi	O4/KPI3 Rapporto costi interni/esterni produzione Insiel	O4/KPI4 Numero di centri didattici digitali attivati sul territorio
O5/KPI1 Numero di iniziative del Piano Triennale AgID accolte e avviate da Insiel	O5/KPI2 Numero di iniziative del Programma Triennale di Regione valorizzate e avviate da Insiel	O5/KPI3 Grado di interazione digitale con la PA: % cittadini/% imprese che hanno avuto interazioni elettroniche con la PA	O5/KPI4 Numero iniziative di riuso promosse o adottate

SEZIONE 2 – Il modello strategico AgID

Il 31 maggio 2017 AgID ha approvato il **Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2017-2019**, documento di programmazione volto a:

1. definire le **strategie di sviluppo e realizzazione dei servizi digitali** della PA in coerenza con gli obiettivi e i programmi europei
2. favorire una complessiva **razionalizzazione della spesa ICT** delle amministrazioni, anche al fine di liberare risorse per **nuovi investimenti** in innovazione e sviluppo digitale.

La realizzazione del Piano è prevista **in tre anni**:

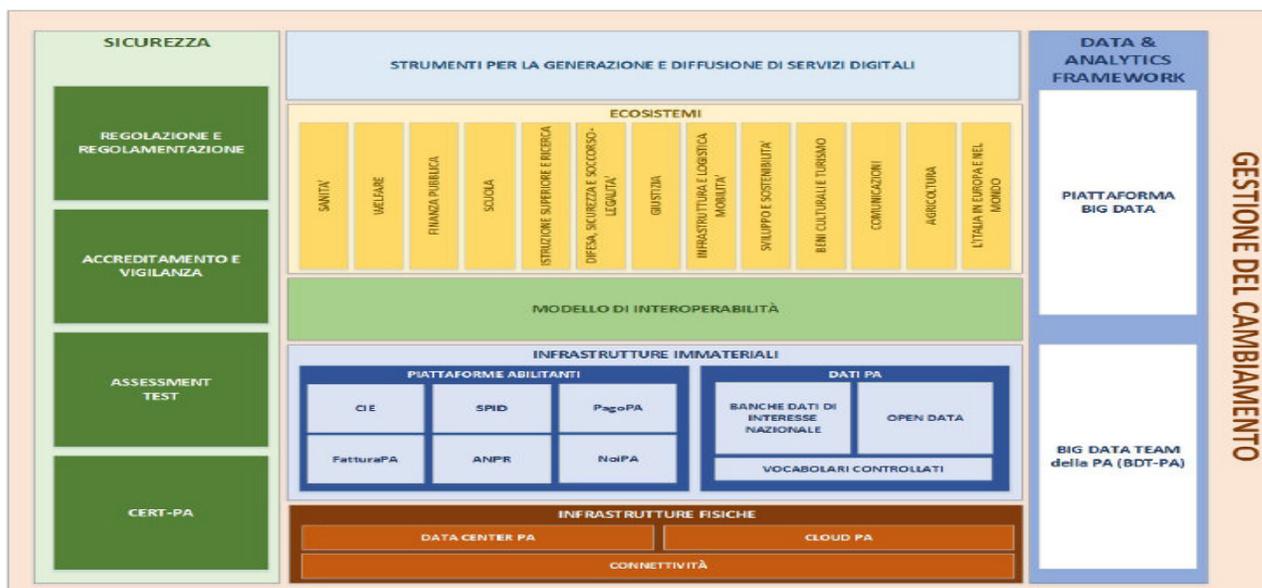
- **2017** definizione della strategia e condivisione con le PA
- **2018** consolidamento e avvio a regime: le PA allineano i propri Piani ICT al P.T. AgID
- **2019** completamento delle azioni.

Il **Modello Strategico AgID** rappresenta oggi il **framework comune** – metodologico e tecnologico – cui tutte le amministrazioni devono allinearsi per raggiungere gli obiettivi di **razionalizzazione, interoperabilità e ottimizzazione** dei sistemi ICT definiti a livello nazionale.

E' preciso impegno di Insiel affiancare la Regione FVG per far evolvere il **Sistema Informativo Integrato Regionale** di cui alla LR 9/2011 in coerenza con tali obiettivi, valorizzando gli **asset esistenti** e operando **efficaci strategie di make or buy/reuse** volte a garantire alla Regione e agli Enti in convenzione soluzioni e servizi sempre più efficienti e in linea con i più **elevati standard** di mercato.

In tale ottica si opererà per consolidare, sviluppare e valorizzare anche a livello sovregionale le soluzioni del SIIR:

- ✓ **Infrastrutture materiali** (Rete e Data Center)
- ✓ **Infrastrutture immateriali** (infrastrutture, servizi e dati a valenza trasversale)
- ✓ **Ecosistemi** (Sanità, Territorio, Finanza pubblica etc.)
- ✓ **Servizi digitali** per i cittadini e le imprese.





Il percorso di Insiel
2014/2017:
da Software Factory
a Service Provider

Vision, Mission,
ed obiettivi del
Piano Industriale
2018/2021

**Servizi, Progetti,
Soluzioni ed
Ecosistemi strategici
del Piano Industriale
2018/2021**
Cronoprogramma

**Economics
Risorse Umane
del Piano Industriale
2018/2021**

**Innovazione come
modus operandi
Utente al centro
Collaborazioni e
partnership**

La prospettiva Insiel
nel medio/lungo
periodo

I RISULTATI

LA STRATEGIA

LE PRIORITÀ

I NUMERI

IL METODO

LE CONCLUSIONI

SEZIONE 1

SEZIONE 2

SEZIONE 3

SEZIONE 4

SEZIONE 5

SEZIONE 6

SEZIONE 3 – SERVIZI, SOLUZIONI e PROGETTI strategici

E' obiettivo di Insiel soddisfare il **fabbisogno ICT** di Regione, Enti Locali e Sanità, supportando le iniziative regionali volte alla **razionalizzazione** delle infrastrutture, dei sistemi e dei servizi informatici anche nell'ambito della Centrale Unica di Committenza regionale. Si individuano a tal fine gli ambiti di intervento che, nel contesto del presente Piano Industriale, si suggerisce di affrontare come **priorità** e che, in ogni caso, costituiscono, per Insiel, **ambiti CORE** su cui si concentrano investimenti e strategie operative dei prossimi anni.

SERVIZI

- Rete Pubblica Regionale
- Il Sistema dei Data Center
- Customer Service Desk
- Infrastrutture immateriali
- Cybersecurity
- FVG Digital Academy

SOLUZIONI

- ASCOT
- Gestione documentale
- Gestione procedimenti amministrativi
- SUAP
- Sistema Informativo Lavoro
- Sistema Tavolare
- Agricoltura e foreste



PROGETTI

- Polo Archivistico Regionale («Archivio FVG»)
- Polo Cartografico Regionale
- MyFVG (punto unico accesso servizi PA)
- Monitoraggio Energetico
- Mobility FVG
- FVG Security
- eProcurement

ECOSISTEMI

- SANITÀ
 - ✓ Evoluzione degli *asset core* della sanità FVG e *system integration* delle soluzioni di mercato di eccellenza
 - ✓ Continuità delle cure (ospedale-territorio-homecare)
 - ✓ Supporto alla medicina personalizzata e Big Data epidemiologico

In ogni caso tutte le attività di Insiel individuate o successivamente concordate saranno attuate in conformità al **Programma Triennale per l'ICT e l'eGovernment** di cui alla L.R. 9/2011.



SEZIONE 3 – Matrice Obiettivi - Priorità

OBIETTIVI			1. Trasformazione a Service Provider	2. Aumento della qualità dei servizi	3. Efficientamento costi e organizzazione	4. Aggregazione e razionalizzazione ICT	5. Polo Strategico Nazionale
	Attività/Obiettivi						
SERVIZI	Rete Pubblica Regionale	4	■	■ ■	■	■ ■	■
	Il Sistema dei Data Center	4	■	■ ■	■	■	■ ■
	Customer Service Desk	2	■ ■	■ ■			■
	Infrastrutture immateriali	2	■	■ ■		■	
	Cybersecurity	2	■	■			■
	FVG Digital Academy	2	■	■ ■		■	
PROGETTI	Polo Archivistico Regionale («Archivio FVG»)	2	■	■ ■		■	■ ■
	Polo Cartografico Regionale	2	■	■			
	MyFVG (punto unico accesso servizi PA)	3	■	■ ■			■ ■
	Monitoraggio Energetico	3	■	■		■	
	Mobility FVG	4	■	■		■	
	FVG Security	4	■	■	■	■	
SOLUZIONI	eProcurement	4		■	■	■	
	ASCOT	2		■		■	
	Gestione documentale	2		■		■	
	Gestione procedimenti amministrativi	2		■		■	
	SUAP	2		■		■	
	Sistema Informativo Lavoro	2		■		■	
	Sistema Tavolare	2		■		■	
ECOSISTEMI (Sanità)	Agricoltura e foreste	2		■		■	
	Sanità – evoluzione asset	3		■ ■			■
	Sanità – continuità cura	2		■ ■			■
	Sanità – Medicina di precisione	2		■ ■			■

■ Attività **correlate** al raggiungimento dell'obiettivo

■ ■ Attività **determinanti** rispetto al raggiungimento dell'obiettivo

SEZIONE 3 – SERVIZI - Rete Pubblica Regionale

La Rete Regionale: nel 2017 è stata completata l'infrastruttura in fibra ottica regionale del programma Ermes. Sono stati realizzati gli **oltre 1.600 km previsti** per le infrastrutture di dorsale e attivati i servizi a **banda larga a circa 780 sedi**, con l'obiettivo di raggiungerne a regime oltre un migliaio.

Sono inoltre in corso di completamento le infrastrutture di collegamento delle sedi pubbliche presenti nei quattro capoluoghi Regionali (MAN) e degli ospedali dell'area Udinese.

- Nel corso del 2018 sarà effettuato l'aggiornamento tecnologico delle tratte meno recenti, tale da **elevare a minimo 100 Mbps la connettività delle sedi utente**. Nel 2018 si completerà la cessione di parte dell'infrastruttura in fibra ottica agli **operatori privati**, per contribuire alla riduzione del divario digitale.
- Si promuoveranno **sinergie** con l'amministrazione centrale per lo **sviluppo della BUL**, valorizzando l'investimento effettuato dalla Regione con il Programma ERMES.

Tra i prossimi sviluppi vi è il progetto atto a rilegare gli ospedali della regione con due percorsi indipendenti a due distinti nodi della rete con backup in ponte radio, al fine di aumentare il livello di **resilienza delle sedi ospedaliere** nel collegamento con il Data Center regionale e l'introduzione di tecnologie a multiplazione di lunghezza d'onda (WDM) che consentiranno di portare la larghezza di **banda sul backbone a 100 Gbps entro il 2020**.



Lo sviluppo di ERMES

- Rafforzamento affidabilità (seconda via fisica verso Trieste, evoluzione dei nodi di rete)
- Incremento prestazioni (Backbone a 100 Gbps con tecnologie WDM)
- Estensione sedi collegate (in sinergia con BUL nazionale)



SEZIONE 3 – SERVIZI - Rete Pubblica Regionale

Progetti di rafforzamento affidabilità RPR

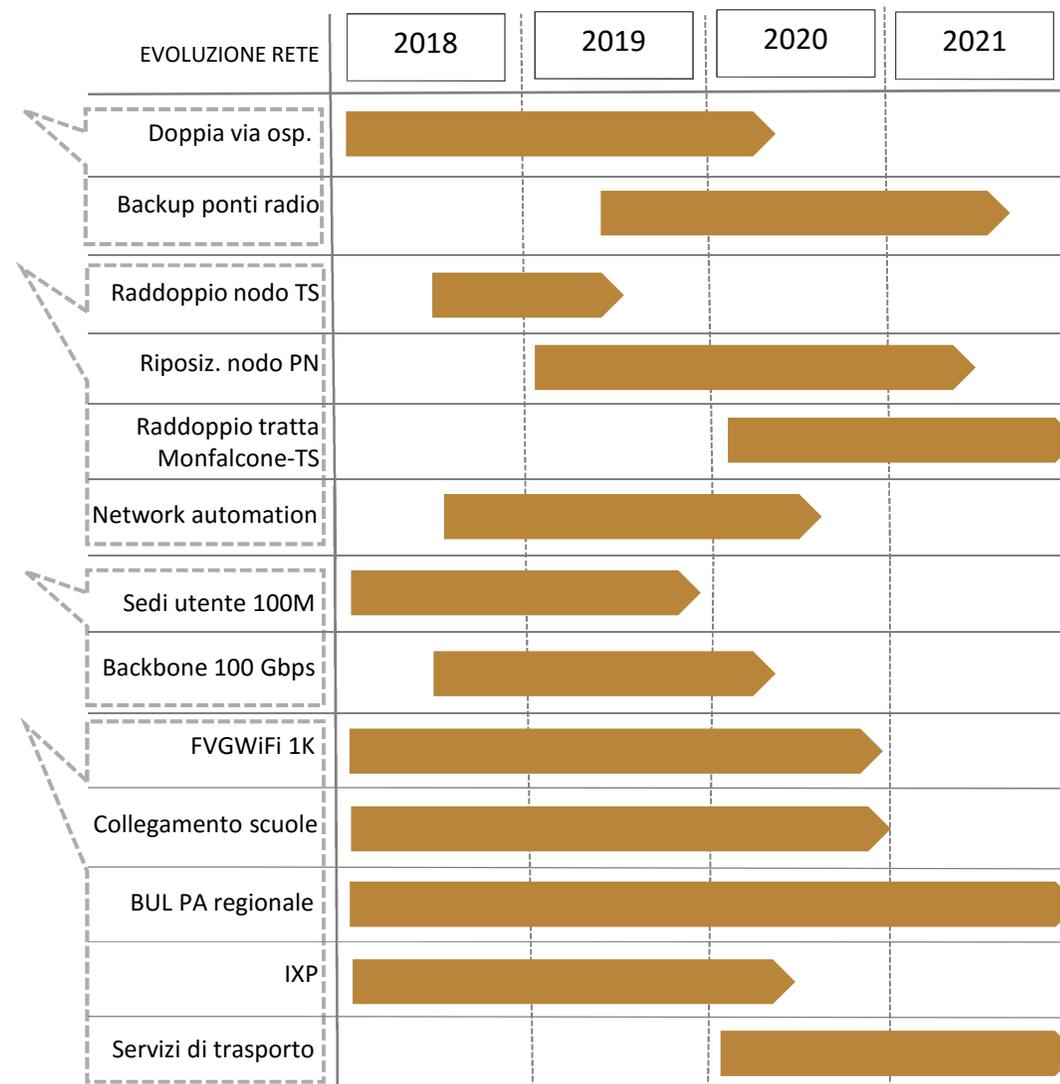
- **Alta affidabilità Sanità:** realizzazione collegamenti di doppie vie fisiche degli ospedali e backup con ponti radio per le sedi ospedaliere e per le maggiori sedi della medicina territoriale
- **Evoluzione Nodi di Rete:** raddoppio sale tecniche presso il Nodo di Rete di Trieste, riposizionamento e incremento affidabilità Nodo di Rete di Pordenone, progetto di seconda via fisica nella tratta Monfalcone-Trieste
- **Network automation:** automazione di rete e monitoraggio attivo tratte ottiche.

Progetto RPR 10x

- **Sedi utente 100 Mbps:** adeguamento della rete per garantire una connettività minima di 100 Mbps agli utenti su linee in fibra ottica
- **Backbone 100 Gbps:** aumento da 10 a 100 Gbps della larghezza di banda di dorsale con l'utilizzo di tecnologie WDM.

Progetti di incremento estensione RPR

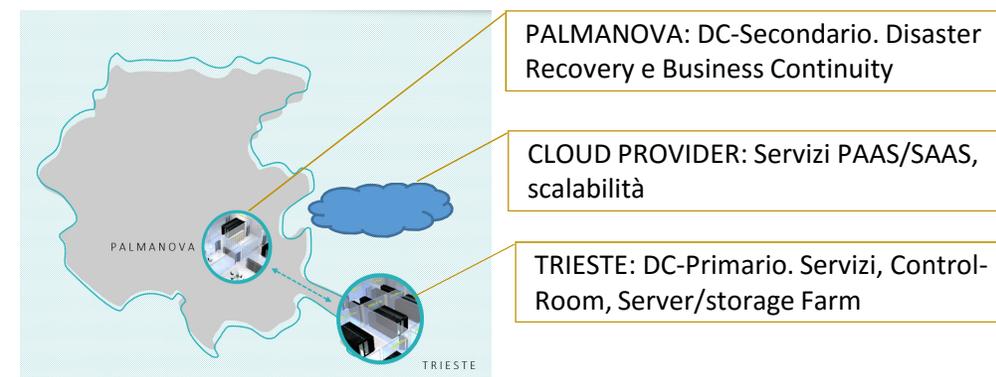
- **FVGWiFi 1K:** estensione in tre anni della copertura Wi-Fi ad oltre 1000 hot-spot
- **Collegamento scuole:** collegamento di tutte le scuole della regione finalizzato alla realizzazione del progetto Scuola Digitale, in sinergia con piano BUL nazionale
- **BUL PA regionale:** estensione della RPR con la connessione di nuove sedi PAL
- **IXP:** collegamento della RPR con degli Internet Exchange Point (IXP) nazionali per potenziali interconnessioni con altre reti della PA
- **Servizi di trasporto dati per operatori (cessione flussi):** erogazione di servizi di trasporto dati ad operatori privati, si affianca alla cessione della fibra ottica.



SEZIONE 3 – SERVIZI - Data Center

Il sistema dei Data Center: il 2018 vede il completamento del percorso di riorganizzazione ed estensione del Data Center di Insiel che passa da un unico sito (Trieste) ad un **sistema binario ridondato** (Trieste primario, Palmanova secondario) atto a garantire **l'assoluta continuità dei servizi** mediante **Disaster Recovery e Business Continuity**. Questo asset ha tutte le caratteristiche per abilitare Insiel come elemento aggregatore regionale e **Polo Strategico Nazionale** per le infrastrutture. La scalabilità delle infrastrutture di Data Center (già testata con il consolidamento delle province nel 2017) potrà avviare un ciclo di concentrazione (in particolare per l'ambito Sanità) basato su criteri di razionalizzazione, messa in sicurezza e reindirizzo delle risorse finanziarie a favore di ulteriori investimenti.

Il 2018 sarà l'anno in cui gli effetti del rafforzamento tecnologico diventeranno tangibili (comprovati dalle **certificazioni TIA942 e TIERIII** del «sistema Data Center») consentendo di dare il via a partire dalla seconda metà dell'anno al programma di **aggregazione regionale** e, dall'anno successivo, 2019, di proporsi come soggetto **erogatore di servizi** (es. Disaster Recovery, IAAS, PAAS) anche a Enti diversi dalla Regione FVG, in linea con il modello disegnato dal Piano Triennale AgID.



DATA CENTER	2017	2018	2019	2020	2021
TIA942	▶				
TIERIII	▶				
DISASTER RECOVERY	▶				
BUSINESS CONTINUITY	▶		▶		
RAFFORZAMENTO	▶				
DISMISSIONE MF	▶				
SERVIZI IN CLOUD				▶	

Modello IBRIDO

Insiel punta a realizzare nel corso del Piano Industriale 2018-2021 un sistema IBRIDO basato su due Data Center proprietari (primario e secondario) e l'utilizzo di servizi in CLOUD da provider terzi per garantire la massima scalabilità ed economia dei servizi

SEZIONE 3 – SERVIZI – Customer Service Desk

Il **Customer Service Desk** costituisce già ora uno degli elementi qualificanti del servizio Insiel. Durante il Piano Industriale 2014/2017 sono state poste le basi per una struttura moderna ed all'avanguardia nel servizio agli utenti in particolare mediante l'internalizzazione e l'introduzione del numero verde unico per il supporto ai servizi.

Nel ciclo di lavoro del Piano Industriale 2018/2021 il Customer Service Desk evolverà ulteriormente secondo due direttrici:

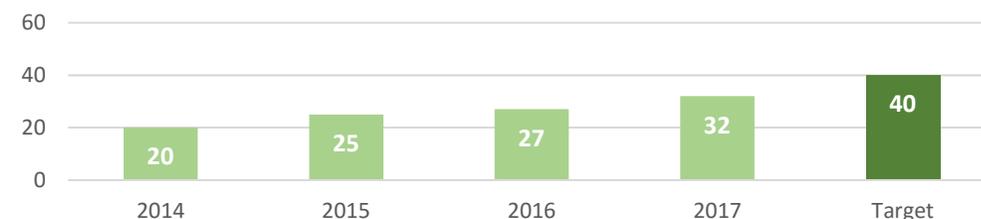
- Introduzione di strumenti evoluti
- Specializzazione del personale.

Per quanto riguarda **gli strumenti** è prevista l'introduzione di un IT Service Management Software e l'adozione di strumenti di Remote Help desk con l'obiettivo di rendere più veloci la ricezione e risoluzione dei problemi segnalati da utenti ed operatori. In una prospettiva più di medio termine sarà adottato anche un Sistema Intelligente *Machine Learning System* che consenta di costruire dinamicamente una banca dati informazioni in grado di fornire risposte e soluzioni con un minimo coinvolgimento dell'operatore.

Nell'ambito del **personale** l'obiettivo è quello di arrivare ad operatori via via più esperti e qualificati in grado non solo di acquisire e indirizzare il problema ma, principalmente, di risolvere in diretta (primo livello) la richiesta o la problematica segnalata.

L'obiettivo è quello di aumentare la capacità di risoluzione al primo livello diminuendo i tempi di attesa e l'ingaggio dei tavoli operativi.

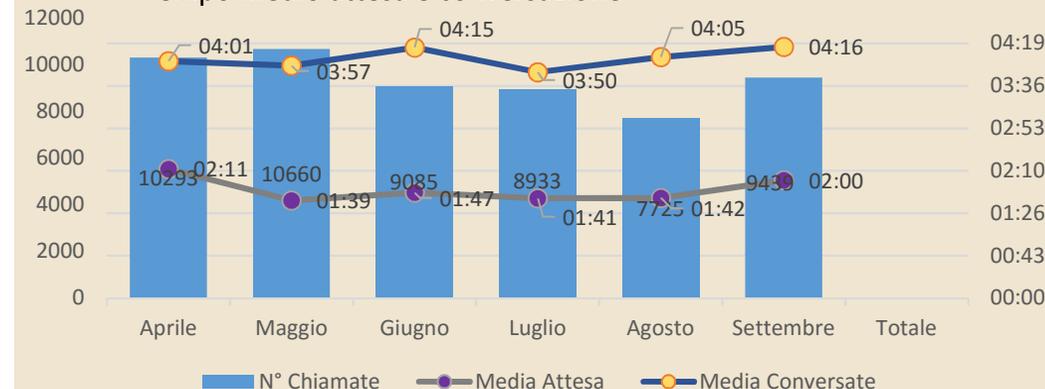
% risoluzione Livello 1



Insiel punta ad avere il 40% delle segnalazioni risolte a Livello 1

CUSTOMER SERVICE DESK	2017	2018	2019	2020	2021
IT Service Management Sw		➔			
Remote HD		➔			
Machine Learning System				➔	

Tempo medio attesa e conversazione



SEZIONE 3 – SERVIZI - Infrastrutture immateriali

In stretto raccordo con **AgID** e il **Team per l'Innovazione digitale**, nei prossimi anni Insiel affiancherà l'Amministrazione regionale nell'implementazione dei progetti e delle iniziative strategiche per la **Crescita Digitale** del Paese - come declinati dal **Piano Triennale AgID** approvato a maggio 2017. E' prevista una specifica focalizzazione sullo sviluppo e il dispiegamento delle cosiddette **infrastrutture immateriali** quali, a titolo di esempio:

- **ANPR**: unica banca dati con le informazioni anagrafiche della popolazione residente, a disposizione dei Comuni, della PA e di tutti i soggetti interessati ai dati anagrafici, in particolare i gestori di pubblici servizi.
- **SPID**: **Sistema Pubblico di Identità Digitale**, già integrato nel Portale dei Servizi al Cittadino FVG, verrà adottato quale standard di riferimento per l'accesso a tutti i servizi offerti dalla PA, centrale e locale.
- **Pago PA**: servizio di pagamento elettronico che verrà progressivamente integrato nei servizi on line del SIIR, completandolo - ove necessario - con il sistema @Bollo, che Insiel ha attivato per prima in Italia.
- **Open Data**: da pianificare iniziative volte a favorire l'accesso aperto alle informazioni della PA, la qualità dei dati e integrazione con il Catalogo Nazionale (dati.gov.it).
- **Data Analytics Framework**: è previsto il supporto all'implementazione del DAF nazionale, volto a valorizzare i dati pubblici in ottica Big Data.

Si favorirà inoltre la realizzazione e l'adozione delle **piattaforme abilitanti trasversali** a supporto dell'**interoperabilità** e della razionalizzazione dei sistemi nell'ambito del Sistema Informativo Integrato Regionale, trasversalmente ai domini Regione, EE.LL. e Sanità.

Verrà inoltre implementato il **Modello di interoperabilità** definito dal Piano Triennale AgID, che rappresenta un asse portante per il funzionamento dell'intero Sistema Informativo della Pubblica Amministrazione.

SEZIONE 3 – SOLUZIONI CORE

E' obiettivo di Insiel **consolidare** e far **evolvere** le soluzioni e i **sistemi «core» del SIIR** in ottica di razionalizzazione, interoperabilità, scalabilità e usabilità, «mettendo a sistema» le componenti trasversali, secondo piani di intervento puntualmente declinati nel **Programma Triennale per l'ICT e l'eGovernment** di cui alla LR 9/2011 e nei relativi strumenti attuativi.

ASCOT: la piattaforma integrata di soluzioni e servizi per gli Enti in Convenzione, vedrà concludersi nel prossimo quadriennio **l'adeguamento tecnologico**, volto a garantirne l'interoperabilità nell'ambito del SIIR e con i sistemi di terze parti.

A questo si affianca il Progetto di **convergenza COSMO-ASCOT**, mediante cui, dal 2019, gli Enti del FVG potranno disporre di un'**unica piattaforma integrata per la gestione della Contabilità armonizzata**.

GESTIONE DOCUMENTALE: gli applicativi Protocollo, Atti e Delibere convergeranno verso una **gestione documentale unificata**, basata su un'infrastruttura *service oriented*, superando l'attuale frammentazione dei dati e dei sistemi, migliorandone l'usabilità e la scalabilità per rispondere sempre più efficacemente alle esigenze di una platea di Enti e di utenti molto diversificata.

GESTIONE PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI: si **completeranno gli sviluppi** delle piattaforme generalizzate, sia nelle componenti di back office sia di front end (GGP2, FEG-C ...), promuovendone l'utilizzo e la diffusione trasversalmente ai vari contesti applicativi del SIIR a supporto della dematerializzazione dei processi e della semplificazione delle transazioni fra PA, cittadini e imprese.

EVOLUZIONE DELLE SOLUZIONI	2017	2018	2019	2020	2021
ASCOT	Sviluppo funzionalità				
	Convergenza COSMO ASCOT				
Gestione documentale					
Procedimenti amministrativi					

SEZIONE 3 – SOLUZIONI CORE

SUAP: lo Sportello Unico Attività Produttive, eccellenza a livello nazionale, si consoliderà integrando **nuove funzionalità di back office e front end e i servizi di pagamento**, accelerando la dematerializzazione delle pratiche di insediamento, avvio e svolgimento delle attività produttive.

SISTEMA INFORMATIVO LAVORO: si conferma la valenza strategica del SIL FVG, da consolidare, evolvere e potenziare con **nuovi servizi online** sempre più fruibili, accessibili e centrati sulle reali esigenze dell'utenza.

SISTEMA TAVOLARE: il 2018 è l'anno di **avvio a regime del Sistema**, un *unicum* nello scenario nazionale, capace di coniugare storia e innovazione, esempio eccellente di PA digitale con benefici tangibili per i cittadini del FVG.

AGRICOLTURA E FORESTE: Pianificata **un'evoluzione del sistema informativo** dell'agricoltura e foreste che consenta di rendere più efficiente il comparto e rendere trasparenti i principali parametri che governano i processi relativi al mondo agro/forestale, un serbatoio di informazioni a favore degli altri operatori regionali in un'ottica di integrazione.



SOLUZIONI CORE

Parte della strategia operativa ed organizzativa di Insiel prevede che nei prossimi anni, il know-how tecnico e funzionale relativo alle soluzioni core sia mantenuto e potenziato poiché tali soluzioni sono riconosciute come asset strategici per la società ed ambiti di priorità per la Regione.



SEZIONE 3 – PROGETTI – My FVG / Monitoraggio Energetico

My FVG

Il progetto nasce dalle esperienze maturate in ambito EE.LL, Regione e Sanità in merito alla messa a disposizione dei servizi al cittadino.

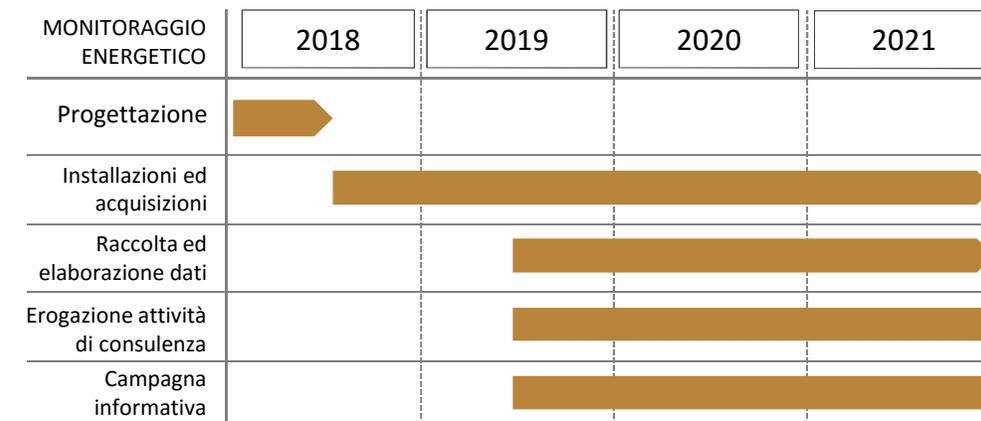
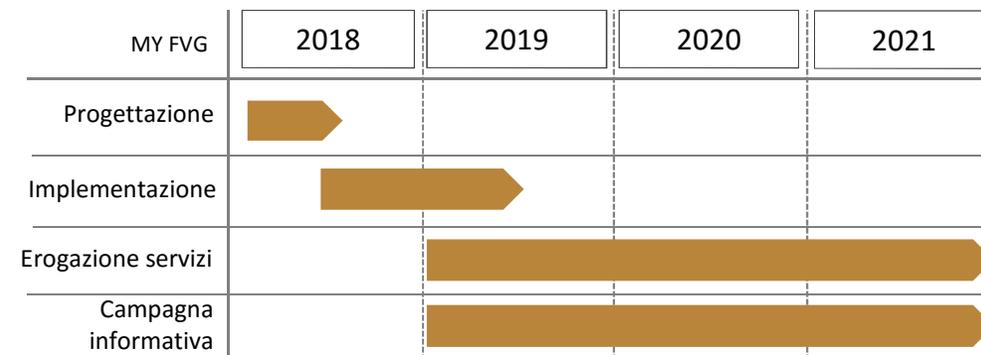
MyFVG implementa il paradigma «**casa del cittadino**» di AgID, mira all'integrazione di tutti i servizi on line ed alla loro organizzazione in modo semplificato per consentire agli utenti di orientarsi tra i vari servizi offerti dalla PA (agevolazioni, scadenze, concorsi, bandi, finanziamenti, imposte, allerte, servizi sanitari, etc). Grazie all'implementazione del «**profilo civico online**», l'utente potrà accedere in modo sicuro ai servizi della PA, anche utilizzando dispositivi Mobile.

Il progetto prevede il coinvolgimento dei soggetti pubblici operanti sul territorio regionale titolari dei servizi perché questi ne apprezzino l'utilità e ne autorizzino la pubblicazione. Beneficiari saranno cittadini e imprese della regione Friuli Venezia Giulia che potranno così disporre di un unico luogo virtuale dove siano raccolte le informazioni della PA che li riguardano.

Monitoraggio Energetico

In linea con la Strategia europea 20.20.20, che richiede un nuovo modello di sviluppo (ridurre i consumi, aumentare l'efficienza energetica, favorire e promuovere l'uso delle fonti energetiche rinnovabili), gli obiettivi finali del **PER (Piano Energetico Regionale approvato con DGR 2564/2015)** sono l'efficienza energetica e la riduzione delle emissioni di gas climalteranti. Si realizzerà pertanto un **Sistema a Supporto delle Decisioni (DSS)** nel settore dell'efficientamento energetico, alimentato da diverse fonti dati e da sensoristica IoT diffusa, finalizzato a produrre analisi e relazioni utili a fini decisionali e di conoscenza del territorio. Le principali e prioritarie fonti dati di riferimento sono quelle che afferiscono ai seguenti sistemi e servizi IT: catasto energetico regionale degli impianti termici, catasto energetico regionale degli attestati di prestazioni energetiche (APE), catasto energetico degli edifici pubblici, sistema per l'erogazione dei contributi per l'efficientamento energetico (finanza energetica).

Beneficiari: Regione, Comuni, UTI, Sanità, ARPA, ERSA, ETP, ERPAC, Promoturismo, Enti e Istituzioni di Istruzione e Ricerca, imprese e cittadini).





SEZIONE 3 – PROGETTI – eProcurement

eProcurement

Coerentemente con quanto previsto dalla Direttiva 2014/24/UE e dalle DGR n.555/2015 e GGR n.2058/2015, la piattaforma di eProcurement è un sistema informativo di procedure automatizzate per la gestione degli appalti di acquisizione di beni, servizi e lavori pubblici.

La piattaforma, a regime, gestirà oltre 12.000 procedure l'anno esperite da 450 amministrazioni. Il sistema, successivamente alla sua attivazione avvenuta nel 2017, vede la realizzazione di sei azioni suddivise nelle macro-categorie: servizi di formazione e coinvolgimento, servizi tecnologici, servizi di consulenza/supporto. Beneficiari saranno Insiel stessa e i soggetti operanti sul territorio regionale (Regione, Comuni, UTI, Sanità).

EPROCUREMENT	2018	2019	2020	2021
Integrazione sistemi interni ed esterni		▶		
Trasparenza ai cittadini	▶	▶	▶	▶
Piano comunicazione	▶			
Supporto ai Buyer	▶			
Supporto ai Seller		▶		
Estensione Funzionale della Piattaforma	▶			

SEZIONE 3 – Ecosistema Sanità

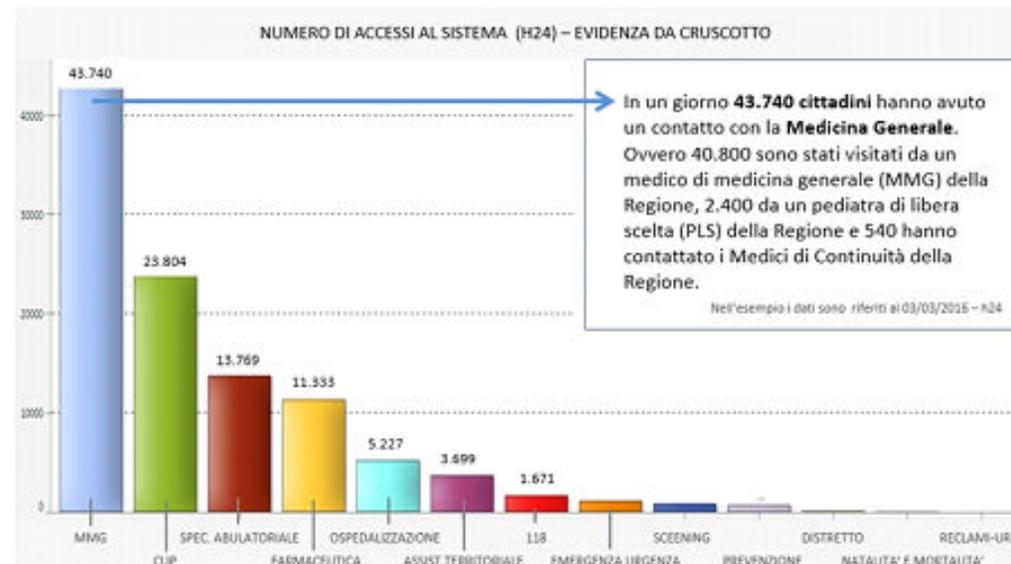
L'Ecosistema Sanità riveste un ruolo di altissima priorità: attraverso l'ICT supporta il cittadino in uno dei suoi bisogni primari, si tratta di un sistema che per sua natura è caratterizzato da **alta complessità**, processi tecnici altamente correlati, necessità di **alta scalabilità e assoluta continuità**

Il 10% della popolazione regionale ha un'interazione quotidiana con il sistema informativo sanitario regionale

COMPLESSITÀ – VINCOLI – IMPATTI

- **SPECIALIZZAZIONE, DIVERSIFICAZIONE E ALTO NUMERO SPECIALITÀ INTEGRATE**
 - Territorio, sociale, ospedale, laboratorio, strumentazioni, cronicità, screening, prevenzione, referti, bio-immagini, pronto soccorso, reparti, oncologia, anatomia patologica, radiologia, ambulatori, sale operatorie, cardiologia, ...
- **IMPATTO**
 - Impatto su cittadino-paziente, salute bene primario, dati sensibili
 - Servizi attivi alla persona e agli operatori H24
- **NORMATIVA IN CONTINUA EVOLUZIONE E SCADENZE NON RINVIABILI**
 - A livello regionale: Riforma sanitaria
 - A livello nazionale: ad es. recepimento immediato dell'appropriatezza della prescrizione
- **PROCESSO DI RAZIONALIZZAZIONE, DIGITALIZZAZIONE E INNOVAZIONE**
 - Forte attenzione ai costi, razionalizzazione sistemi ICT
 - Semplificazione dell'accesso ai servizi per i cittadini (ad es. prenotazioni e visione dei referti)
 - Automazione e concentrazione dei laboratori per aree vaste, circolarità e dematerializzazione prescrizioni
 - Servizi sanitari innovativi per il cittadino in mobilità
- **INTEGRAZIONE**
 - A livello territoriale: con altre regioni per la continuità, ad es. ricette spendibili, interoperabilità FSE ...
 - A livello tecnologico: integrazione con soluzioni di eccellenza del mercato es. PACS, Laboratori analisi, Odontoiatria sociale e, in fase integrazione, UFA e Cartella clinica
- **RISPONDE A STANDARD INTERNAZIONALI E MODELLI DI RIFERIMENTO**
 - Integrazione(IHE, HL7, DICOM)
 - Nomenclatori e classificatori internazionali e OMS (LOINC, ICD*, ICF, SNOMED, ...)
 - Digitalizzazione secondo i Modelli Electronic Medical Record Adoption Model di HIMMS e Regional eHealth Journey del Politecnico di Milano

INTERAZIONI GIORNALIERE CON IL SISTEMA SANITARIO REGIONALE



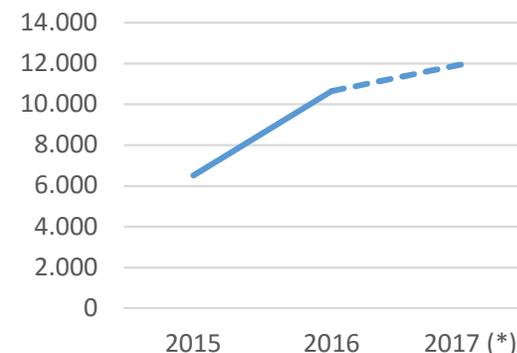
Il cittadino al centro del sistema salute implica il **coinvolgimento** nel processo di cura, la **partecipazione attiva** nella gestione della salute e necessita di una **rete di professionisti**, dotati di strumenti adeguati, che lo aiutino ad orientarsi nel panorama complesso del Servizio Sanitario

SEZIONE 3 – Ecosistema Sanità - Evoluzione del SISR: *Indirizzo strategico*

Proseguire nel percorso di **integrazione di soluzioni specialistiche di eccellenza del mercato con Asset e soluzioni della Sanità regionale, accrescere le competenze attraverso la specializzazione e la formazione di contesto** prevedendo l'utilizzo di metodologie evolute, nuovi paradigmi e modalità

INTEGRAZIONE – COMPETENZA – CAPACITÀ PROGETTUALE

- **INTEGRAZIONI CON SOLUZIONI DI ECCELLENZA DEL MERCATO**
 - Alcune soluzioni già operative: integrazione sistemi in uso con soluzioni per Laboratori di analisi di area vasta, PACS, Odontoiatria. Altre in corso: Gestione del farmaco, Cartella clinica per la gestione e il governo dei processi clinico assistenziali per il Friuli Venezia Giulia
- **VALORIZZAZIONE E INVESTIMENTO SU ASSET E SOLUZIONI ESISTENTI**
 - Evoluzione e rafforzamento degli standard e delle codifiche internazionali (Anagrafe unica regionale, CUP, ADT, Order Entry, Sistema Centrale, Repository documentale...)
- **CONTINUITA' DELLE CURE**
 - Coerenza nell'evoluzione tecnica temporale degli **asset primary care e hospital** con la progressiva standardizzazione delle modalità di cooperazione e interoperabilità
 - Evoluzione e consolidamento dei sistemi **trasversali integrati - homecare**
 - **Condivisione del percorso assistenziale con il cittadino/paziente**
- **CONSOLIDAMENTO ED EVOLUZIONE DELLA COMPETENZA: specializzazione e formazione di contesto**
 - Consolidare e rafforzare le **competenza di dominio**
 - Acquisire adeguate conoscenze dell'**ambito di intervento** e sviluppare le relative competenze di confine
 - Sostenere la **trasformazione digitale** favorendo la messa in rete di tecnici esperti della sanità pubblica e privata, medici, operatori, utenti
- **AUMENTO DELLA CAPACITÀ PROGETTUALE**
 - Capacità progettuale indirizzata dalle **metodologie evolute**: Agile, DevOps
 - Progettazione dei nuovi servizi ispirata ai **nuovi paradigmi** dei «microservices», dell' «openservices» e del «mobile» (*mobilefirst!*)
 - Sviluppo di nuove modalità di progettazione e realizzazione dei servizi (Modello Arsenal): **codesign** dei nuovi servizi con il coinvolgimento dell'utenza territoriale, definizione di **standard, pubblicazione** di specifiche tecniche di integrazione, **accreditamento** di soluzioni terze attraverso fasi di test congiunti con l'utenza e **certificazione** delle soluzioni integrate

AUMENTO DELLA CAPACITÀ PROGETTUALE**Attività sviluppo**

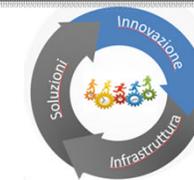
Piano Operativo Sanità
Incremento delle attività di sviluppo
negli anni 2015 e 2016 e valore
(*) previsionale 2017

ASSET Core e SOLUZIONI

- ✓ Anagrafe sanitaria e funzioni correlate
- ✓ FSE (Consensi, Repository documentali, Indici, Raccordo INI)
- ✓ Sistema di Accesso (CUP, ADT)
- ✓ Order Entry
- ✓ Sistema per la continuità assistenziale
- ✓ Dossier e infrastruttura clinico-sanitaria
- ✓ Emergenza e PS
- ✓ Dematerializzata (farmaceutica, specialistica, SAR, ...)
- ✓ Repository Documentale
- ✓ Big Data Sanitario Epidemiologico
- ✓ Sistema di integrazione (*Configurazione logistica-sanitaria, vs componenti clinico-sanitarie, vs medicina di base, vs sistemi territoriali...*)
- ✓ Infrastruttura interoperabilità e flussi informativi (*Sistemi di classificazione, Interoperabilità Vs FSE-INI, ANA, Flussi informativi verso i Ministeri, INPS, Certificati malattia, Misura reddito, INAIL, Certificati infortuni sul lavoro*)
- ✓ Percorso del farmaco, *compliance* terapeutica del farmaco
- ✓ Screening
- ✓ Sistema Socio-sanitario (RSA, case di riposo, residenzialità, disabili, minori ...), sociale: misure di sostegno
- ✓ DWH regionale e funzioni di governo
- ✓ Servizi sanitari on-line ai cittadini (Prenotazione, Referti, Pagamenti, Info ...)

SEZIONE 3 – Ecosistema Sanità - Evoluzione del SSSR: *Le linee di intervento principali*

Per assicurare la disponibilità, nel tempo, di un sistema informativo sanitario regionale efficace, efficiente, affidabile e all'avanguardia bisogna investire per garantire una evoluzione continua sia delle soluzioni che delle infrastrutture innalzando i requisiti di continuità, scalabilità, sicurezza e sostenibilità

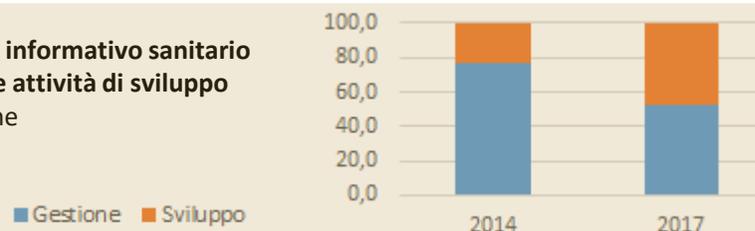


EVOLUZIONE DELLE SOLUZIONI

- **PIATTAFORMA TELEMEDICINA**
 - Telemedicina integrata con il FSE e PDTA, in alcuni settori specialistici (teleconsulto radiologico pediatrico, teleassistenza cronici in collaborazione PP, telerefertazione)
- **NUOVO SISTEMA AMMINISTRATIVO (Extended Shared Services*)**
 - Personale, contabilità, certificazione del bilancio, patrimonio, logistica
- **CODESIGN (Integrated health services*)**
 - Coinvolgimento degli utenti di servizi innovativi mobile e cartella territoriale
- **OPEN SERVICES**
- **CARTELLA CLINICA ELETTRONICA integrata**
- **BIG DATA SANITARIO, ANALISI PREDITTIVA**
 - Applicazioni a: epidemiologia, efficientamento del sistema sanitario regionale, diagnostica e con finalità terapeutiche
- **PERCORSI DIAGNOSTICO TERAPEUTICI ASSISTENZIALI (PDTA)**
 - Gestione dei PDTA e cartella socio-sanitaria elettronica
 - Integrazione delle prenotazioni nei PDTA accessibili e visualizzabili da FSE
- **RICETTE ELETTRONICHE COMPLETAMENTE PAPERLESS**
 - Ricette elettroniche senza promemoria cartaceo
- **EVOLUZIONE SISTEMA EMERGENZA**
- **COMPLETAMENTO ATTI AZIENDALI**

*Riferimenti al modello di digitalizzazione

Stanziamenti per il sistema informativo sanitario regionale: incremento delle attività di sviluppo rispetto le attività di gestione



EVOLUZIONE INFRASTRUTTURALE: RETE, DATA CENTER, TERRITORIO

Per la Sanità è fondamentale trarre un sistema a requisiti estesi che supporti le esigenze di **continuità** e **sicurezza** di un sistema dove transitano dati ipersensibili

- ✓ **Continuità assoluta, sicurezza fisica**
- ✓ Evoluzione del Data Center centrale con **Business Continuity** e **Disaster Recovery**
- ✓ Collegamento completo e ridonato di Ospedali, strutture sanitarie, distretti e medicina territoriale (CAP)
- ✓ Adeguamento delle reti per supportare il **monitoraggio domiciliare** per le cronicità, la telemedicina e l'IOT
- ✓ **Sicurezza** delle reti in termini fisici
 - Ridondanza
 - Doppie linee Ospedali
 - Ulteriori linee di tipo WMAX per garantire il funzionamento anche in caso di interferenza fisica sulle reti
 - Spostamento del pop PN sull'Azienda Sanitaria per garantire la continuità nell'area
- ✓ **Sostenibilità**, revisione dei costi dei sistemi server

Investimenti rafforzamento



Investimenti Business Continuity





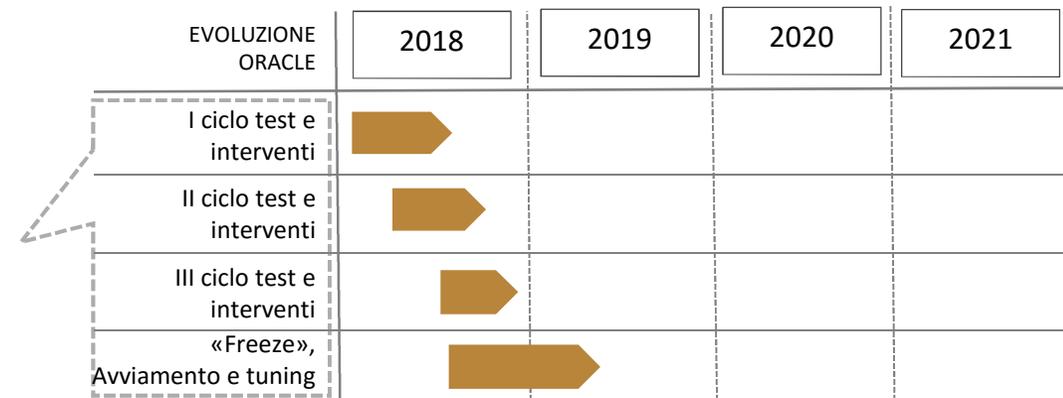
SEZIONE 3 – Ecosistema Sanità - Ammodernamento dei sistemi

Evoluzione Oracle

Il progetto, partito nel 2017, razionalizza ambienti e tecnologie e realizza i prerequisiti per l'attivazione della Business Continuity. L'azione si estrinseca attraverso interventi infrastrutturali e applicativi. Le principali linee d'azione sono:

- Adeguamento Oracle RAC alla versione Oracle 12.x
- Adeguamento applicativi inclusi nel progetto Business Continuity alla versione Oracle 12.x
- Adeguamento di tutti gli ecosistemi (application server, versione di JDK, versione di driver) ad un ecosistema target definito.
- Consolidamento e «freeze» del sistema per permettere i test prima del rilascio definitivo
- Definizione di un modello virtuoso per il continuo allineamento delle soluzioni allo stato dell'arte delle tecnologie

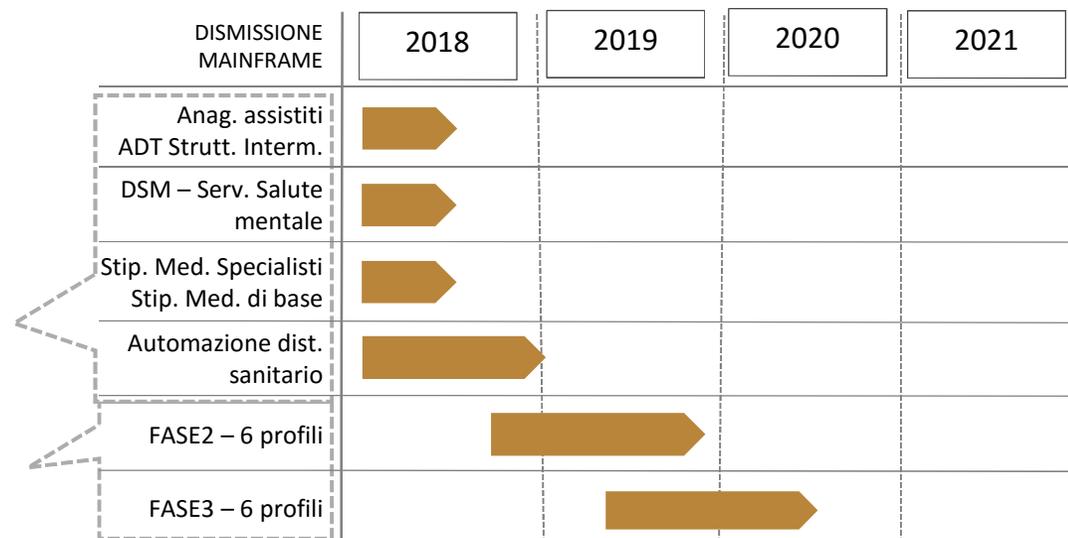
Fanno parte di questa azione le attività di adeguamento applicativo per la compatibilità W10/IE11.



Dismissione Mainframe

Il progetto, partito nel 2017, ha come obiettivo il rinnovamento tecnologico e applicativo delle soluzioni ospitate nell'ambiente Mainframe attuato attraverso una analisi «make or buy» condivisa con DCS. L'azione si attua in tre fasi che comprendono ognuna 6 profili applicativi:

- Fase 1
 - Anagrafe Assistiti
 - ADT Strutture Intermedie
 - DSM – Servizi salute mentale
 - Stipendi medici specialisti
 - Stipendi medici di base
 - Automazione distretto sanitario
- Fase 2 e Fase 3
 - Ulteriori 12 profili applicativi





SEZIONE 3 – Ecosistema Sanità - Evoluzione del SSSR: *Costruzione di valore per il futuro*

La sfida per generare valore per il futuro della sanità si basa sulle capacità di prevenzione e sulla capacità di risposta ai bisogni di salute nel quadro epidemiologico di una popolazione che invecchia. La possibilità di personalizzare la strategia terapeutica grazie a precisi protocolli diagnostici, con un approccio di prevenzione pro-attiva sui fattori di rischio, consente di ridurre la possibilità che una malattia si sviluppi o di alleggerirne l'impatto. A ciascuno la sua cura: grazie alla **medicina personalizzata** e alla **disponibilità delle informazioni** che la supportano, si può giungere a una migliore prevenzione delle malattie, a diagnosi più accurate, a prescrizioni di farmaci adeguati, a cure più efficaci

MEDICINA PERSONALIZZATA (DI PRECISIONE)

L'evoluzione del sistema informativo sanitario regionale dovrà **supportare l'evoluzione del modello medico** che propone la personalizzazione della salute, con decisioni mediche, pratiche, farmaci su misura per il paziente, basata sul **profilo genetico** personale

- ✓ **Medicina di precisione:** i Laboratori di Area Vasta sono elemento facilitatore già costruito per la diagnostica (concentrazione della strumentazione)
- ✓ **Banche dati biomediche** estese ai profili genetici della popolazione regionale
- ✓ **Scienze Omiche(*)** per consentire terapia ed assistenza personalizzata: l'anagrafica sanitaria del futuro dovrà essere corredata da informazioni quali profilo genomico, dati soggettivi individuali, epigenetica, influenza dei geni e dei fatti ambientali (in corso di inserimento nei LEA)
- ✓ **Supporto per la diagnosi e la terapia** basata su farmaci personalizzati impostati sulla variabilità biologica

Questa evoluzione comporterà investimenti nell'**adeguamento della competenza** verso profili di tipo bioingegnere, bioinformatico, biostatistico, ...

(*) L'Omica è un insieme di discipline biomolecolari che appartiene alle scienze della vita e che si suddivide in diverse tematiche (genomica, trascrittomica, proteomica, metabolomica)

BIGDATA SANITARIO EPIDEMIOLOGICO E ANALISI PREDITTIVA

La **Sanità FVG** è un **caso particolare**, l'unico **sistema sanitario regionale** in Italia con un sistema informativo sanitario omogeneo ed integrato, che ha consentito la costruzione della **storia dei pazienti con una profondità dei dati storici** che per certe tematiche arriva fino alla fine degli anni 70 del secolo scorso.

Rappresenta un **laboratorio straordinario** per l'utilizzo dei dati sanitari

L'utilizzo del Big Data sanitario diventa uno dei processi fondamentali per il supporto alla medicina di precisione

- Analisi predittiva epidemiologica per anticipare eventi futuri o non noti e Location Intelligence - Geocoding & Spatial Data Analytics
- Machine learning applicato all'appropriatezza prescrittiva
- Simulazione nel campo della medicina di precisione
- Raccolta e analisi dei dati provenienti da sensori (IOT – Internet of things)
- Ottimizzazione dei servizi sanitari sul territorio

Il trattamento delle informazioni contenute nei documenti sanitari, progressivamente e totalmente digitalizzati, nel contesto dei nuovi processi di supporto alla medicina, richiede la definizione di **protocolli** adeguati all'integrazione delle operazioni per consentire un uso certificato delle soluzioni informatiche

SEZIONE 3 – Ecosistema Sanità - verso una dimensione Nazionale

La **Sanità FVG** e le **best practices** da mettere a fattore comune con **AgID** per le altre Regioni

Il **Modello di integrazione** delle soluzioni specialistiche di eccellenza e degli asset territoriali regionali, basato su:

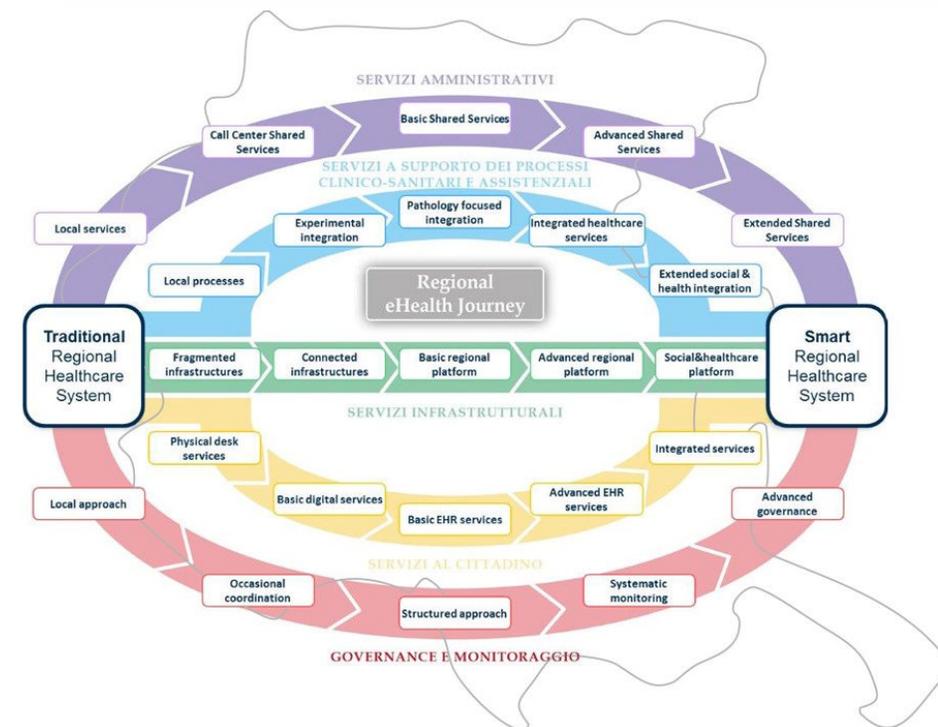
- conoscenza dei **bisogni** della Sanità Pubblica
- conoscenza dell'**offerta** di mercato delle soluzioni ICT sanitarie specialistiche
- realizzazione del **sistema integrato** Dossier sanitario elettronico e FSE
- applicazione della **governance del cambiamento**: valutazione e monitoraggio del processo di digitalizzazione della sanità ospedaliera e territoriale (Advanced Governance*), correlazione dei livelli di digitalizzazione anche a prestazioni di business e outcome clinici, quadro dinamico di controllo
- implementazione di **regole** a partire da una normativa sanitaria innovativa
- attuazione dei **processi** di CCE integrata medico infermieristica, Dossier e FSE
- definizione ed attivazione **contratto quadro** con i fornitori di cartella per la medicina del territorio focalizzato sull'interscambio informativo, sistema abilitante per le aziende private basato su **API pubblicate**
- attuazione dell'**integrazione sociosanitaria** (Social&healthcare platform*)

*Riferimenti al modello di digitalizzazione

Singole soluzioni a riuso:

SEI con relativi servizi online, APP emergenze, Cartella MMG/PLS Continuità della cura

Il sistema è in evoluzione verso il supporto alla partecipazione attiva del cittadino/paziente nella prospettiva di integrazione anche dei processi di *homecare* e di gestione personalizzata delle informazioni da inserire nel proprio fascicolo sanitario elettronico



Regional eHealth Journey
dell'Osservatorio Innovazione in Sanità
del Politecnico di Milano

SEZIONE 3 – Matrice Attività – Modello Strategico di evoluzione del Piano Triennale AgID

Modello Strategico di evoluzione Piano Triennale AgID

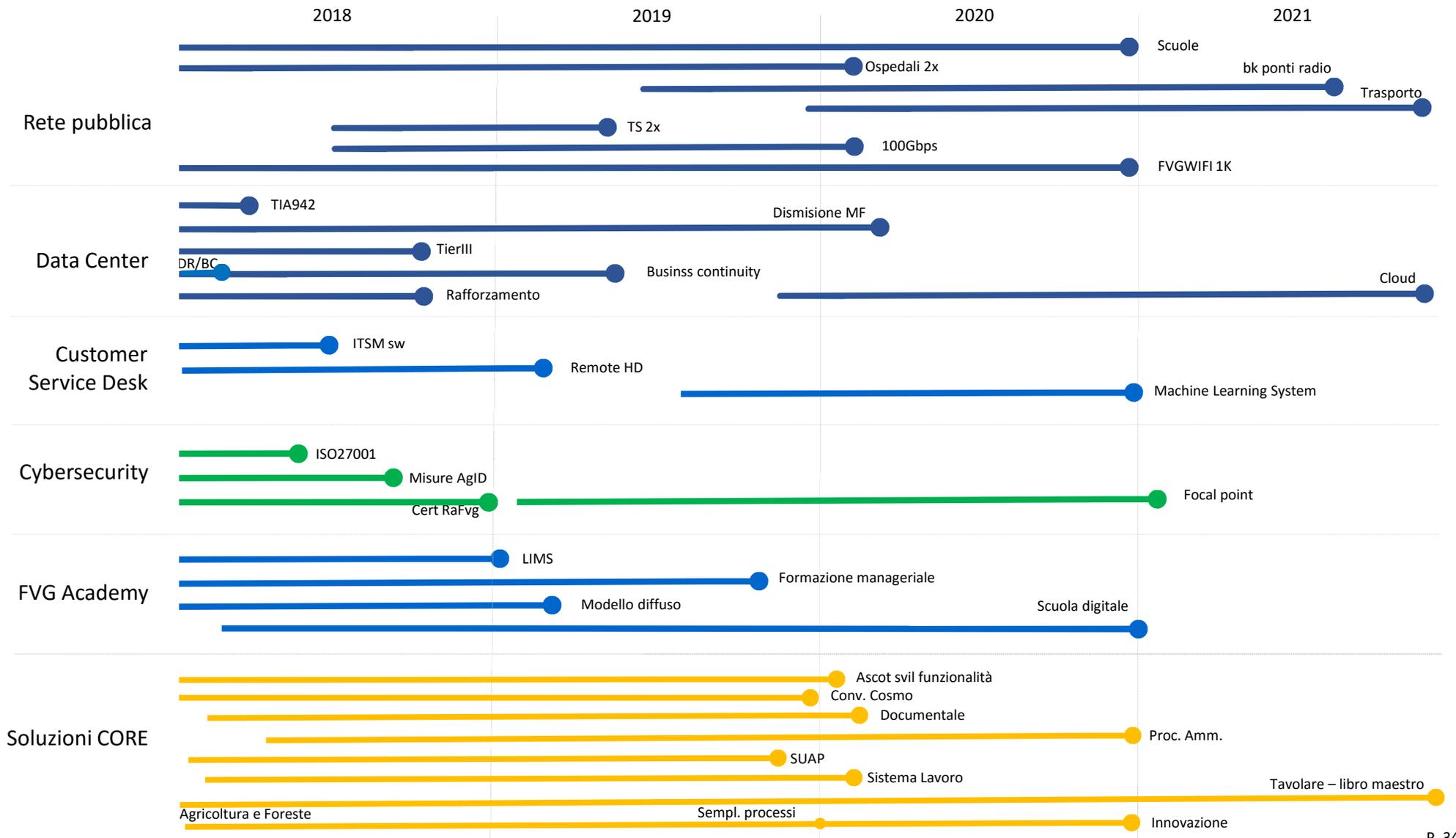
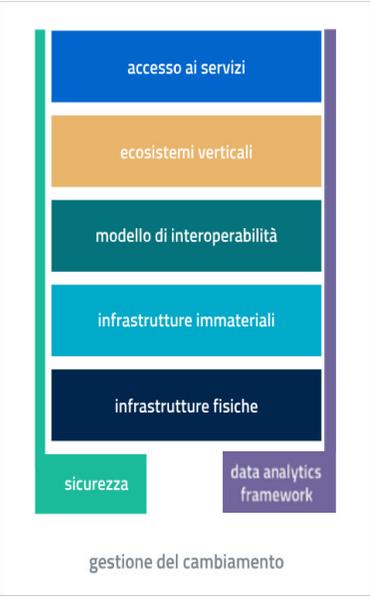
Attività

		Sicurezza	Accesso ai servizi	Ecosistemi verticali	Modello di interoperabilità	Infrastrutture immateriali	Infrastrutture fisiche	Data analytics framework
SERVIZI	Rete Pubblica Regionale						■	
	Il Sistema dei Data Center						■	
	Customer Service Desk		■					
	Infrastrutture immateriali					■		
	Cybersecurity	■						
	FVG Digital Academy		■					
PROGETTI	Polo Archivistico Regionale («Archivio FVG»)					■	■	
	Polo Cartografico Regionale		■			■		
	MyFVG (punto unico accesso servizi PA)		■					
	Monitoraggio Energetico							■
	Mobility FVG		■		■			
	FVG Security				■		■	
SOLUZIONI	eProcurement		■		■			
	ASCOT			■				
	Gestione documentale					■		
	Gestione procedimenti amministrativi					■		
	SUAP		■	■				
	Sistema Informativo Lavoro			■				
	Sistema tavolare			■				
ECOSISTEMI (Sanità)	Agricoltura e foreste			■				
	Sanità – evoluzione asset			■				
	Sanità – continuità cura			■				
	Sanità – Medicina di precisione			■				



SEZIONE 3 – Cronoprogramma 1/2

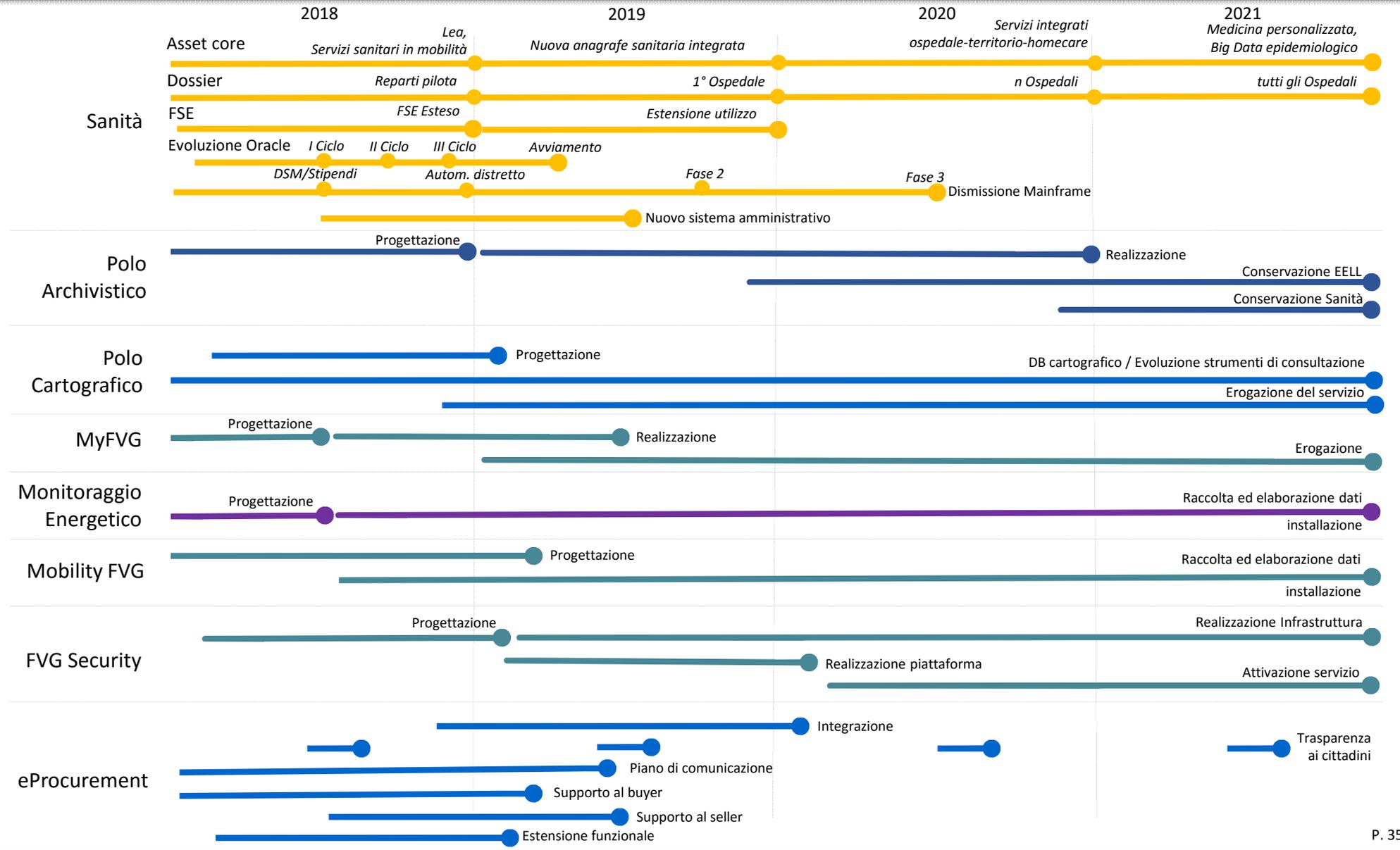
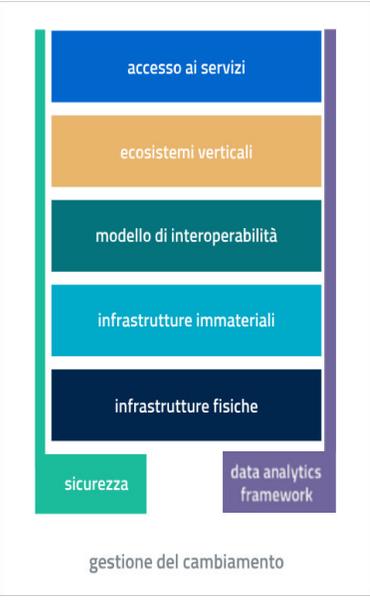
Modello strategico di evoluzione
del Piano triennale AgID





SEZIONE 3 – Cronoprogramma 2/2

Modello strategico di evoluzione del Piano triennale AgID







SEZIONE 4 – Economics

	Budget 2017	Piano 2018	Piano 2019	Piano 2020	Piano 2021	IMA %
ricavi						
attività di gestione	49.500	48.900	47.900	46.900	45.900	-1,87%
- di cui centri di acquisto	8.070	8.070	8.070	8.070	8.070	0,00%
attività di progetto	24.500	29.100	27.600	29.100	30.600	5,72%
- di cui centri di acquisto	5.370	8.900	5.800	5.800	5.300	-0,33%
Ermes	8.250	3.000	8.000	10.000	10.000	4,93%
Totale ricavi	82.250	81.000	83.500	86.000	86.500	1,5%
costi						
attività di gestione	27.200	26.930	26.400	26.100	25.450	-1,6%
incidenza su ricavi al netto dei centri di acquisto	65,7%	66,0%	66,3%	67,2%	67,3%	
attività di progetto	15.780	16.400	17.580	18.610	20.060	6,2%
incidenza su ricavi al netto dei centri di acquisto	82,5%	81,2%	80,6%	79,9%	79,3%	
centri di acquisto	13.440	15.970	12.070	12.070	12.170	-2,5%
Ermes	7.990	2.800	7.900	9.760	9.760	5,1%
costi per attuazione piano industriale	1.500	1.100	1.100	1.100	1.100	-7,5%
Totale costi	65.910	63.200	65.050	67.640	68.540	1,0%
Margine industriale	16.340	17.800	18.450	18.360	17.960	2,4%
Costi di struttura	9.400	9.200	8.900	8.660	8.460	-2,6%
Ebitda	6.940	8.600	9.550	9.700	9.500	8,2%
Accantonamenti	1.000	2.000	2.000	2.000	2.000	18,9%
Ammortamenti	3.640	4.600	5.550	5.700	5.500	10,9%
- di cui centri di acquisto	560	1.000	1.800	1.800	1.200	
EBIT	2.300	2.000	2.000	2.000	2.000	-3,4%
ricavi al netto Ermes	74.000	78.000	75.500	76.000	76.500	0,9%
Costi al netto Ermes	67.320	69.600	66.050	66.540	67.240	-0,4%

Dopo la riduzione della spesa regionale per la gestione dell'ICT in termini reali pari a **17,5 MEuro** nel triennio precedente, è possibile continuare a pianificare un trend in decremento dei costi ICT, sebbene su scala più contenuta, pari a circa 3,6/4,0 MEuro nel prossimo quadriennio 2018-2021.

Assumendo una spesa regionale per ICT sostanzialmente invariata (+1%) Insiel punta a continuare il trend di crescita dei ricavi delle attività di progetto sostenuta da un ulteriore efficientamento delle attività di gestione.

Prosegue, dunque, l'azione di razionalizzazione nell'impiego di risorse e nella spesa per licenze che consente una ulteriore riduzione dei ricavi di gestione a parità di perimetro dei servizi e in presenza di crescita fisiologica degli stessi.

I ricavi delle attività di progetto aumentano in modo costante (il picco del 2018 è dovuto all'acquisto per la cartografia regionale) in virtù di un maggior ricorso ai servizi esterni e alle acquisizioni di soluzioni da integrare (le esternalizzazioni passano da 1 MEuro del 2014 a circa 3,7 MEuro del 2021).

Ulteriore riduzione dei costi di struttura nell'ordine di 1,0 MEuro nel quadriennio.

Ipotizzato un accantonamento di 2,0 MEuro per anno da destinare al finanziamento del programma di ricambio generazionale e ad iniziative interne di consolidamento/revisione dei processi ed introduzione di strumenti per la semplificazione dei processi e delle prassi operative.

L'Ebit rimane costante nei quattro anni di piano su livelli lievemente inferiori rispetto a quelli del 2014.



SEZIONE 4 – Economics 2014-2017 versus 2018-2021

Azioni pianificate

1. Riduzione progressiva e costante delle tariffe dei servizi
2. Mantenimento costante del perimetro dei servizi

1. Stabilità del numero di risorse interne dedicate ai progetti
2. Aumento del ricorso a esternalizzazione di attività

1. Programma di riduzione progressiva delle risorse di staff
2. Controllo ed efficientamento dei costi esterni

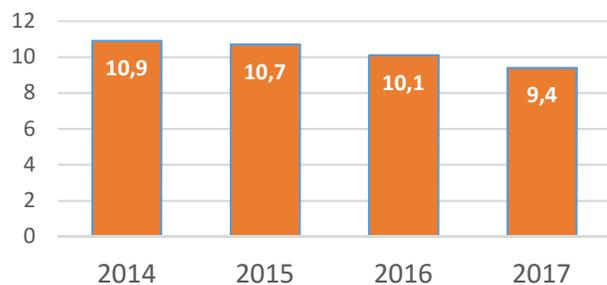
Ricavi attività di gestione



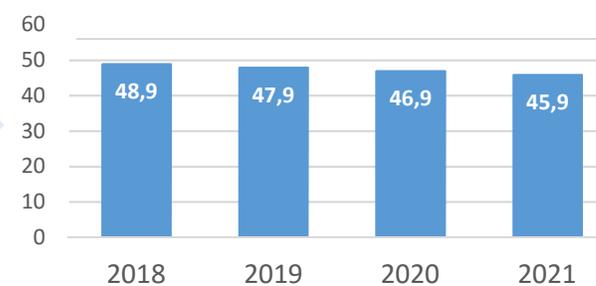
Ricavi attività di progetto



Costi di struttura



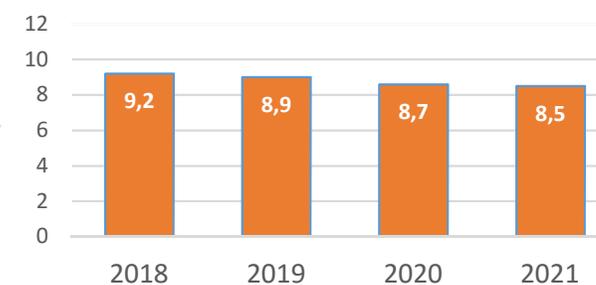
Ricavi attività di gestione



Ricavi attività di progetto



Costi di struttura



Effetti nel quadriennio

- Costante riduzione della spesa Regionale
- Risparmio di ulteriori 3,6/4,0 MEuro

- Consolidamento di sviluppi core (Ascot, sanità...)
- Crescita dei ricavi di quasi 6 MEuro

- Riduzione del costo del lavoro di 0,5 MEuro
- Ulteriori risparmi per circa 0,4 MEuro

SEZIONE 4 – Potenziali ambiti di investimento/miglioramento

Il quadro precedentemente descritto assume il presupposto di una **sostanziale stabilità dei servizi e di una crescita lineare delle attività progettuali**.

Tale quadro potrà mutare a seconda del **livello di investimento** che la Regione deciderà di porre in atto nei prossimi quattro anni e delle **diretrici** su cui tali investimenti saranno indirizzati.

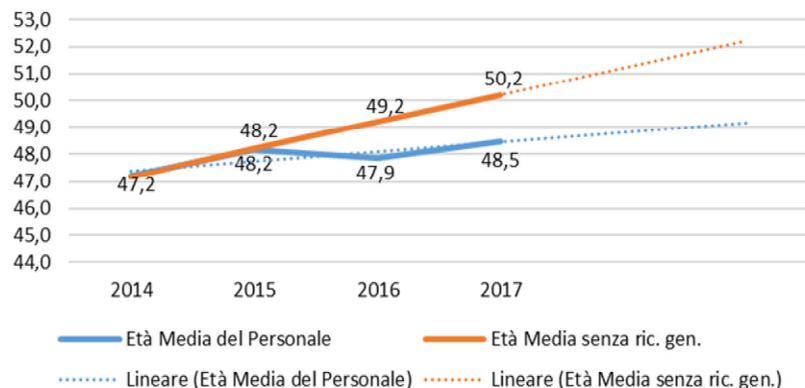
Ancorché non considerati nel quadro economico presentato dal presente Piano Industriale, Insiel suggerisce alcuni contesti da porre all'attenzione come ambiti in cui gli **investimenti di Regione produrrebbero significativi miglioramenti del sistema Regione/in-house/comparto-ICT nel suo complesso**:

1. Il raggiungimento della qualifica di **Polo strategico Nazionale**, di cui al Piano Triennale AgID, potrebbe consentire alla società di erogare servizi anche ad altre realtà Regionali ed extra Regionali, sfruttando la scalabilità dei sistemi; in ulteriore investimento consentirebbe una crescita dei ricavi da servizi sia in ambito locale (Sanità) sia in ambito extra-regionale.
2. L'avvio del progetto di **Polo Archivistico Regionale** presso Palmanova consentirebbe una consistente razionalizzazione della spesa complessiva oltre che una gestione maggiormente strutturata e moderna dei processi di archiviazione favorendo – progressivamente nel medio termine – la digitalizzazione del cartaceo.
3. Una corretta **individuazione, classificazione e formalizzazione** di tutte le attività propedeutiche e/o di supporto per una efficace gestione dei progetti e dei servizi (quale ad esempio la programmazione ed elaborazione della documentazione tecnica collegata alle procedure di acquisto di beni e servizi). Tali costi – indispensabili al corretto svolgimento delle attività progettuali – sono ora «sommersi» nel costo overhead della società e ne falsano i volumi. La chiara ed esplicita gestione di tale componente consentirebbe:
 - a) migliore definizione dei costi di progetto
 - b) migliore definizione dei costi di struttura
 - c) riduzione degli overhead aziendali
 - d) riduzione delle tariffe professionali.
4. Il completamento della ristrutturazione della sede di via San Francesco a Udine comporterà una **razionalizzazione delle sedi** con un conseguente risparmio dei costi di struttura.



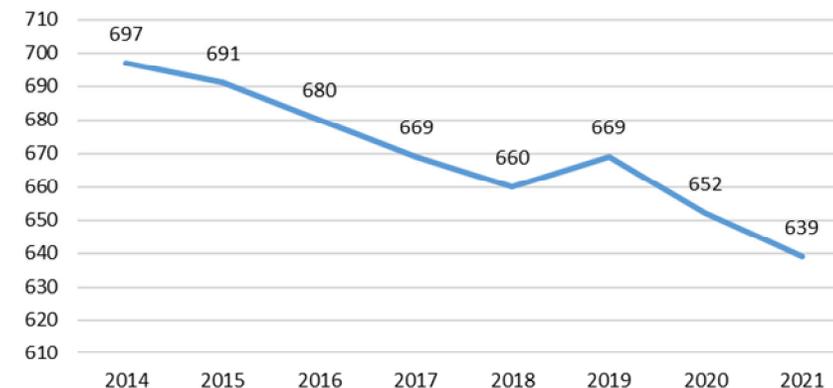
SEZIONE 4 – Turnover dell'organico e ricambio generazionale

Età Media del Personale
anni 2014 - 2017 vs. Età Media senza ric. gen.



Nel periodo 2014-2017, nonostante il processo di ricambio generazionale, **l'età media** del personale è passata da **47,2** a **48,6** anni. Tale valore è in ogni caso significativamente inferiore al trend (50,2) che si sarebbe avuto in assenza di ricambio generazionale. La politica di assunzioni e uscite programmate per il quadriennio **2018-2021** consentirà di mantenere l'età media a **fine periodo sotto la soglia dei 50 anni**.

Evoluzione dell'organico
anni 2014-2017 e 2018-2021 (previsionale)

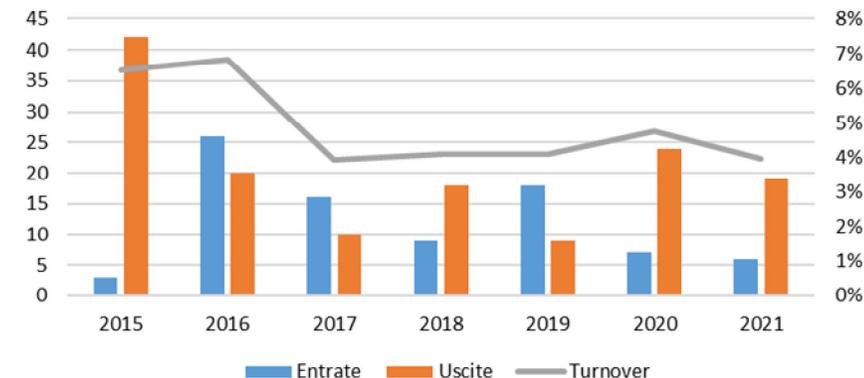


Evoluzione dell'organico e dell'età media



Nel triennio **2015-2017**, il **turnover** complessivo del personale è stato **pari al 17%**, con un rallentamento nel 2017, dovuto al blocco delle assunzioni previsto dalla Legge Madia. Per il periodo **2018-2021** si prevede una ripresa del processo di ricambio generazionale, con **40 entrate** previste a fronte di **70 uscite** per dimissioni o prepensionamenti. Il **tasso di turnover** complessivo per il quadriennio dovrebbe così mantenersi intorno al **17%**.

Andamento del Turnover di Personale
Anni 2015-2017 e 2018-2021 (previsionale)





SEZIONE 4 – Evoluzione dell'organico e del costo del lavoro

Per effetto delle politiche di ricambio generazionale e nel rispetto delle normative vigenti il piano industriale si sviluppa con un organico in termini di FTE e con un costo del lavoro totale decrescenti nel periodo.

Le nuove assunzioni sono concentrate nel primo biennio e continuano riducendosi progressivamente negli anni successivi per avere il massimo impatto operativo sul piano.

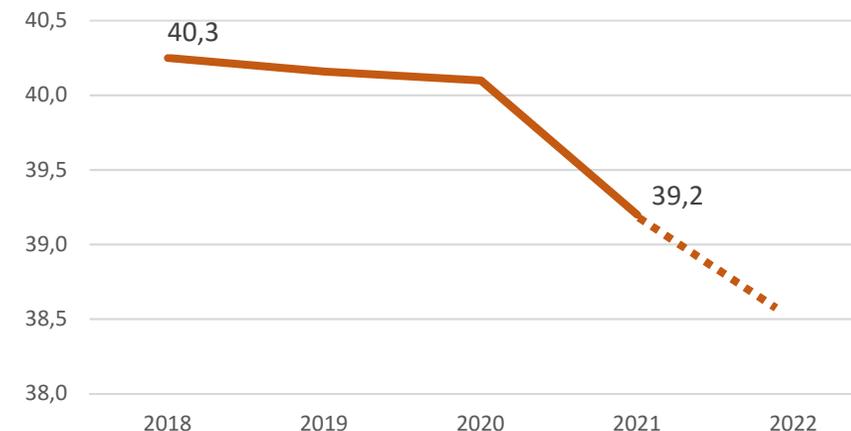
Le dimissioni sono concentrate maggiormente nel secondo biennio per garantire la continuità operativa e consentire il trasferimento delle competenze.

Per gran parte delle uscite (70 nel quadriennio) è previsto il ricorso a forme di prepensionamento pianificate alla voce accantonamenti del Conto Economico 2018-2021.

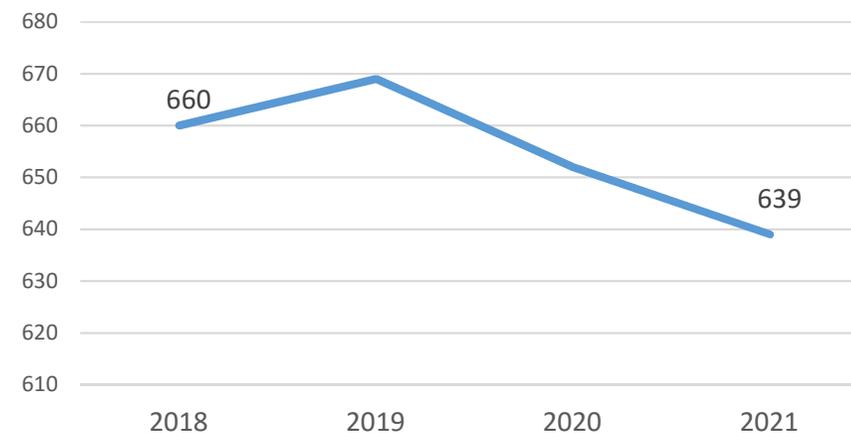
anno	organico iniziale	assunzioni	uscite	organico finale	costo totale *	età media
2018	669	9	18	660	40.250.000	49,05
2019	660	18	9	669	40.160.000	49,23
2020	669	7	24	652	40.100.000	49,47
2021	652	6	19	639	39.200.000	49,84

(*) escluso ricambio generazionale

Andamento Costo del Lavoro in milioni



Andamento organico



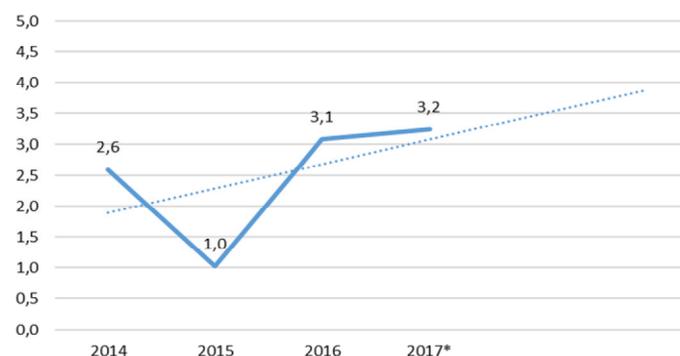
SEZIONE 4 – Il modello di lavoro

E' necessario dotarsi di un **modello di ingaggio flessibile** per rispondere ad un contesto in costante evoluzione:

- Collocazione strategica delle risorse individuate nel Piano dei Fabbisogni
- Contratti con fornitori esterni, per integrare rapidamente nel ciclo di progettazione e sviluppo nuove capacità di produzione
- Attivazione di meccanismi che permettano di riposizionare agilmente le risorse a seconda delle esigenze
- Trasferimento e condivisione sistematica delle competenze anche in ottica intergenerazionale

- L'investimento in **formazione** del personale, negli ultimi 3 anni, pur segnando un incremento, è stato **limitato** sia da vincoli normativi, sia dai vari cambiamenti organizzativi, che hanno comportato lo spostamento e il ricollocamento di molti dipendenti.
- **Nei prossimi 4 anni**, l'obiettivo è di arrivare a una **media di 4 giornate** formative per anno e per dipendente.

Media Giornate di Formazione per Dipendente



Competenze e professionalità, di dominio oltre che tecnico-informatiche, rappresentano il **«patrimonio»** di Insiel, da rafforzare con interventi di aggiornamento continuo, specializzazione e certificazione degli skill, sia per le componenti tecniche che per quelle metodologiche.

Responsabilità e Merito

- Chiarezza di ruoli, responsabilità e processi
- Gestione delle performance individuali (*cosa e come*)
- Sistema premiante inclusivo, meritocratico e trasparente

Formazione e aggiornamento continuo

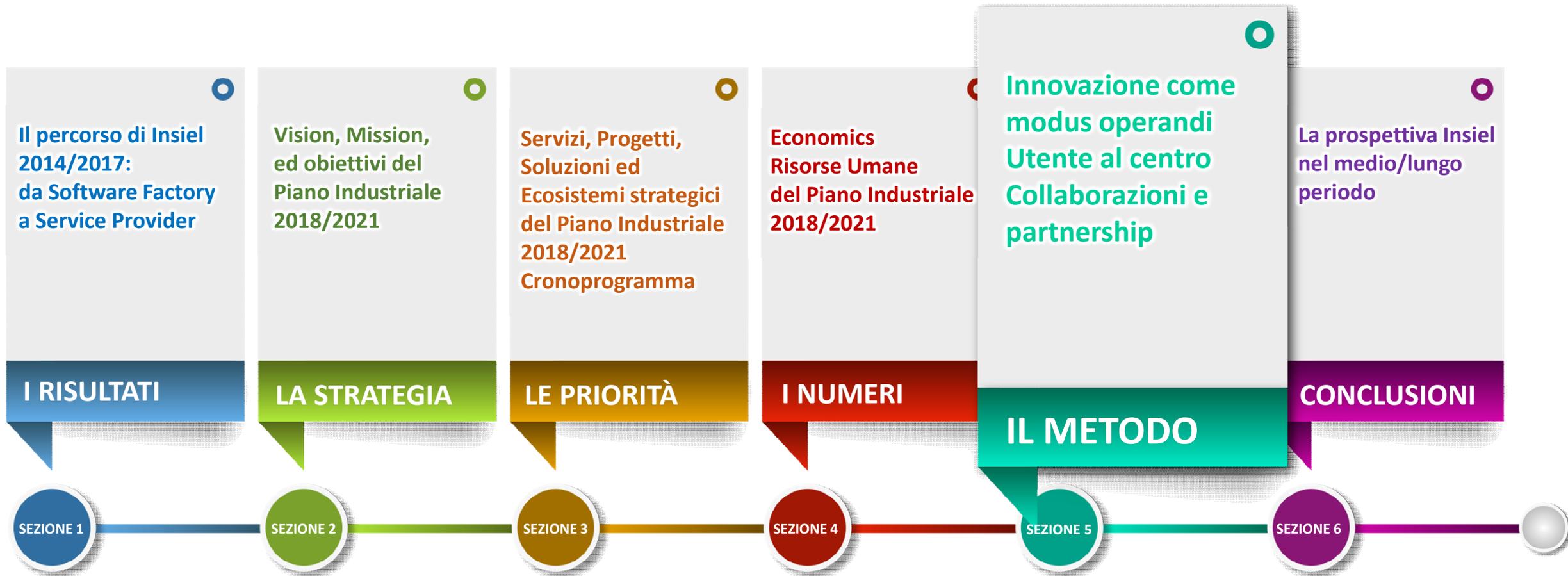
- Formazione in aula e on the job
- Coaching e sviluppo manageriale
- Reskilling per supportare la trasformazione

Competenza e flessibilità

- Assessment periodico e certificazione delle competenze
- Job rotation
- Mix bilanciato tra attività interne e esternalizzazioni

Lavoro Agile e Welfare

- Riorganizzazione uffici e spazi
- Introduzione di «smart-working»
- Piano di welfare aziendale





SEZIONE 5 – Il Metodo 2018-2021: Innovazione come *modus operandi*

L'ecosistema IT di RAFVG è supportato da più di 300 diverse soluzioni tecnologiche che definiscono il quadro degli standard operativi del SIIR (Sistema Informativo Integrato Regionale). La **trasformazione** in atto deve essere supportata da un **ecosistema** digitale (visione olistica) che da un lato assicuri la continuità dell'erogazione dei servizi e, al contempo, aiuti a **evolvere** verso i trend emergenti, a **innovare** il modo di lavorare, a rendere flessibile l'architettura, a supportare il cambiamento, garantendo il continuo **allineamento** tra business e IT nella creazione del valore. Coerentemente con l'**Agenda Digitale FVG e Nazionale**, il **Piano Triennale AgID**, l'architettura **SPC Coop** e i relativi **bandi Consip**.

Bisogna quindi affiancare alla visione tradizionale attenta all'affidabilità, alla solidità dei processi ed al mantenimento dei livelli di performance, una nuova modalità operativa che consenta di supportare l'agilità del business e la necessità di evolvere rapidamente verso le tecnologie più innovative definendo e integrando nuovi servizi e standard operativi. Si svilupperanno quindi dei **Proof of Concept (POC)** con metodologia Bimodale, per valutarne l'adozione su tutti i progetti di innovazione.

Passare al Bimodal estende nuovi stili di lavoro e nuovi metodi all'intera organizzazione, ottenendo un approccio team-based collaborativo per diffondere la condivisione del business digitale e delle metriche.

Nel 2017 il 43% delle aziende intervistate da Gartner ha dichiarato di aver adottato un approccio Bimodal

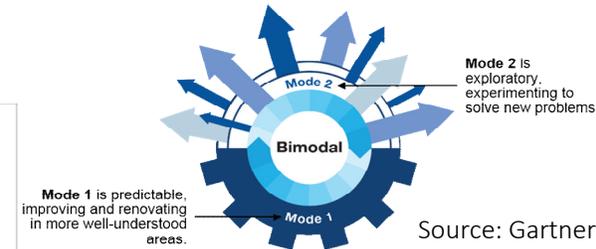
Bimodal IT

Performance e innovazione
a supporto dell'evoluzione

ThinkTankTechnology
innovazioneinfgv



Bimodal is the practice of managing two separate but coherent styles of work, one focused on predictability and the other on exploration.



Mode 1 is predictable, improving and renovating in more well-understood areas.

Mode 2 is exploratory, experimenting to solve new problems

Source: Gartner



SEZIONE 5 – L'Utente al centro

Insiel fonda le sue attività sul servizio prima di ogni altra cosa. Questo implica pensare fin da subito soluzioni e progetti in ottica **Service Design**, condizionando le tecnologie ed ogni altra scelta alla fruibilità, robustezza e adeguatezza del servizio che si sta progettando.

Anticipare i bisogni, guidare le scelte, favorire l'integrazione tecnologia/processo con l'obiettivo della semplificazione, adottare un approccio «agile» che garantisca risultati misurabili, interattività nella realizzazione, capacità di adattamento al mutare delle condizioni di contesto (normative etc...), tempi brevi di realizzazione prototipale, sono gli elementi che devono caratterizzare una **Insiel di nuova generazione** che pone l'utente, le sue esigenze, i suoi tempi al centro del proprio metodo di lavoro e si misura costantemente proprio sulla soddisfazione che l'utente esprime in relazione ai servizi recepiti (Customer Satisfaction).

Cambia completamente l'approccio alla controparte (utente, operatore, stakeholder etc...) che va interpretata come l'elemento intorno a cui strutturare ogni azione dell'azienda, con l'obiettivo di fornire costantemente sempre la migliore «**user experience**». A tal fine è fondamentale agire in modo «propositivo-consulenziale», coniugare la problematica di processo con le (varie) soluzioni tecniche possibili, definire le soluzioni più adatte al contesto che, non necessariamente, sono le più diffuse o le più innovative.

SEZIONE 5 – La Comunicazione

La comunicazione si conferma, anche nel Piano Industriale 2018 – 2021, uno degli elementi fondamentali e per sostenere e accompagnare lo sviluppo dei progetti e per valorizzare i risultati conseguiti. L'obiettivo è di operare in modo armonizzato in ciascuna azione di comunicazione nell'ottica di:

- favorire lo sviluppo della cultura digitale e diffondere la conoscenza dell'Agenda Digitale
- far comprendere appieno le iniziative e gli investimenti della Pubblica Amministrazione e di Insiel volti alla crescita digitale
- promuovere la conoscenza dei servizi on line per i cittadini e le imprese e avviare iniziative di sostegno alla loro diffusione e fruizione ampia da parte della comunità regionale
- coinvolgere gli operatori di Regione, Enti Locali e Sanità per attivare esperienze di progettazione condivisa
- favorire e sostenere, in collaborazione con Digital Academy, il dialogo fra PA e territorio anche tramite iniziative di inclusione digitale (eInclusion)
- valorizzare esperienze e buone pratiche in ambito PA che concorrono al raggiungimento di obiettivi condivisi con i vari Stakeholders, ponendosi anche in un ruolo di facilitatore
- attivare e mantenere un flusso informativo e di collaborazione costante con i centri scientifici e di ricerca, le aziende e i maggiori istituti formativi, ivi comprese le Università
- promuovere canali preferenziali di aggiornamento e di individuazione di tematiche di interesse comune con le associazioni di settore.

Il programma di comunicazione si articolerà in modo coordinato su varie direttrici: organizzazione e supporto, di concerto con Regione, di eventi e iniziative pubbliche sui temi del digitale, inclusa la predisposizione di video, servizi fotografici e materiale informativo e divulgativo inerente i progetti e i servizi Insiel, nonché la cura dell'immagine coordinata aziendale, i rapporti con i Media tradizionali, il monitoraggio dei canali Social e Media, il supporto alla redazione di comunicati stampa, conferenze stampa e articoli inerenti i temi del digitale.



SEZIONE 5 – Collaborazioni e partnership

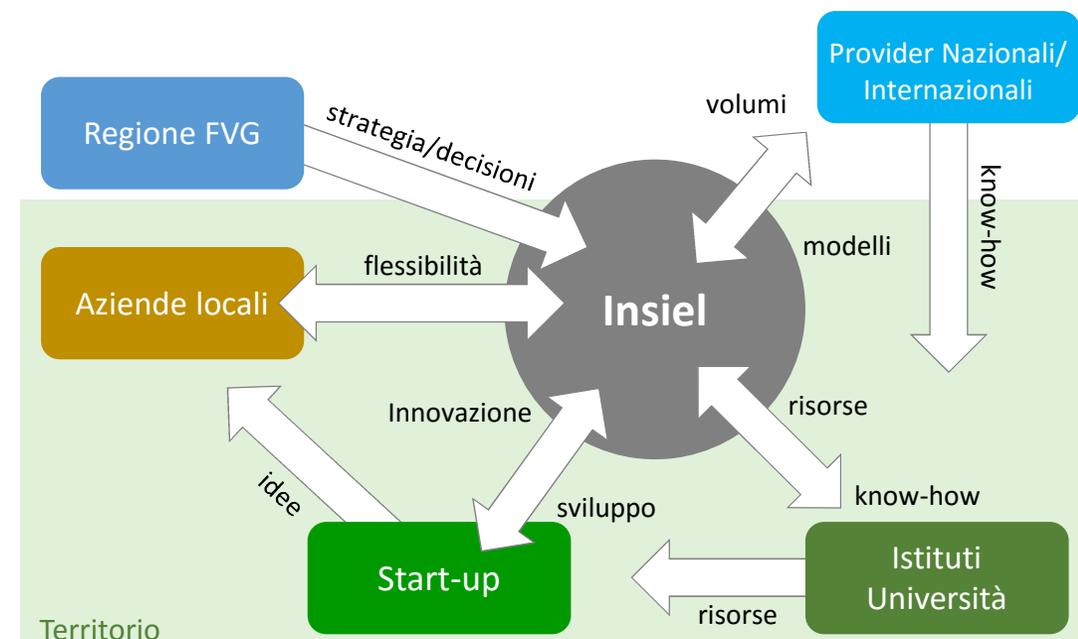
Aumentare il livello di digitalizzazione della PA e semplificarne i processi presenta complessità sia nel volume delle attività da svolgere, sia nella varietà e articolazione delle soluzioni e delle tecnologie da conoscere ed utilizzare.

Per poter dominare e gestire appropriatamente questo scenario sono richieste capacità operative che difficilmente (nell'odierno panorama ICT) un'unica azienda esprime da sola.

Per supportare efficacemente la crescita digitale della PA è necessario definire modelli, aggregare contributi, selezionare eccellenze, mettere a fattor comune esperienze diverse.

La **collaborazione tra pubblico e privato** è uno degli elementi che possono fare la differenza nei prossimi anni. Insiel vuole avviare un modello operativo che vede la società *in-house* al centro di una rete di collaborazioni sistematiche/strutturate tramite le quali raggiungere flessibilità e scalabilità operativa, favorire la contaminazione delle competenze, stimolare l'adozione di soluzioni innovative.

E' una prospettiva che, oltre ad un beneficio operativo immediato, porta ad un **ciclo virtuoso a favore del territorio**, attraverso un'azione programmatica che parte **da scuole ed università** dove Insiel è presente ed attiva con programmi di stage ed alternanza e si sviluppa, poi, nel coinvolgimento operativo di **aziende locali** e si completa nella collaborazione strutturata con **grandi provider Nazionali/Internazionali** dai quali attingere lo «stato dell'arte» dell'ICT corrente e futuro.



Insiel può essere un elemento strategico di sviluppo del territorio, attraendo investimenti qualificati di Provider Nazionali/Internazionali e redistribuendo know-how ed attività al network aziende/«scuola»



SEZIONE 5 – Standard tecnologici e nuove tecnologie - Timeline

In coerenza con le priorità segnalate dal mercato, Insiel concentrerà gli investimenti e le azioni di **innovazione** attraverso un modello di **continuous improvement**, dove a valle di **POC Proof of Concept** di valutazione (Mode 2), vengono attivati piani specifici per il consolidamento delle tecnologie e l'innesto nell'ecosistema consolidato di produzione (Mode 1), seguendo fasi iterative e incrementali (Agile).

Predictive & Big Data Analytics, Machine Learning & AI

L'apprendimento **cognitivo**, l'analisi evoluta e **predittiva** dei dati, l'elaborazione avanzata del **linguaggio naturale**, il riconoscimento vocale e i chatbot, possono aumentare e migliorare la qualità e l'efficienza della pubblica amministrazione e il rapporto con i cittadini

Sicurezza & Monitoraggio - Cybersecurity

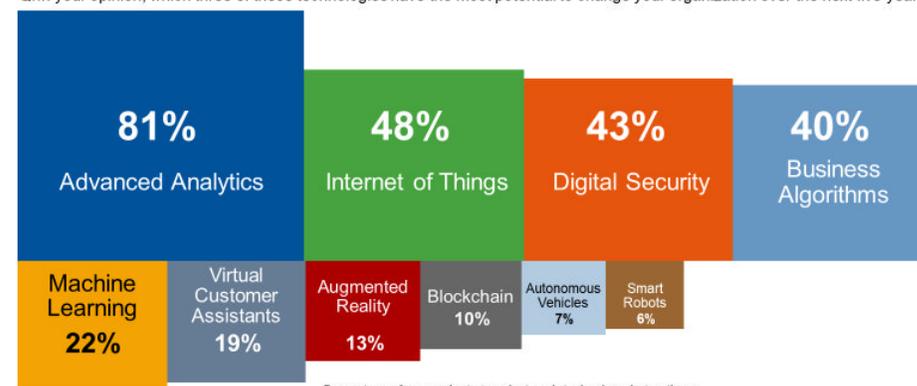
L'evoluzione della complessità dei sistemi informativi, la diffusione dei device mobili e del **BYOD (Bring Your Own Device)**, richiedono l'adozione di sistemi sempre più evoluti e **adattivi** di sicurezza e monitoraggio che sfruttino anche la potenza dei motori di intelligenza artificiale

Piattaforma di portale e servizi al cittadino

Evolvere verso architetture multicanale di tipo Mesh App e Service Architecture (**MASA**) basate sulle soluzioni tecnologiche target in SPCCoop 4 e leader nel MQ Gartner

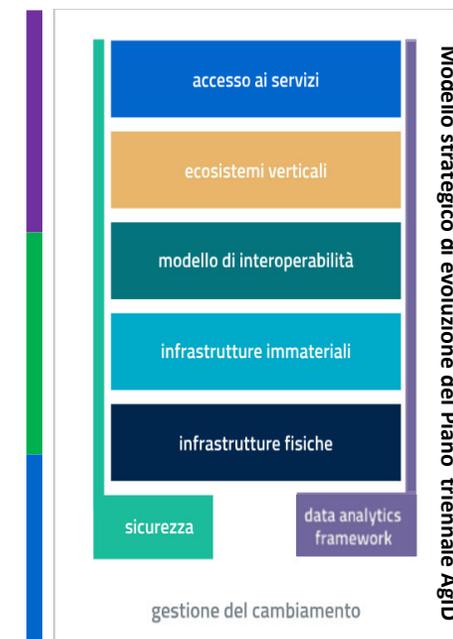
Key Technologies Will Deliver Change

Q. In your opinion, which three of these technologies have the most potential to change your organization over the next five years?



© 2017 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

Gartner



SEZIONE 5 – Standard tecnologici e nuove tecnologie - Timeline

Ecosistemi verticali

Diffondere l'**integrazione** degli ecosistemi verticali attraverso l'esposizione di nuove **API** per consentire la fruizione dei servizi specifici a soggetti terzi, il consolidamento delle basi dati di riferimento **MDM** (Master Data Management), il supporto agli **OpenData** e l'introduzione di **Blockchain** (DB distribuiti)

Sistema di interoperabilità

Evoluzione coerente con il modello di interoperabilità AgID e abilitante all'adozione dell'approccio **API first** e **microservices**, basata su framework opensource e supporto della tecnologia **container**

Produttività Individuale

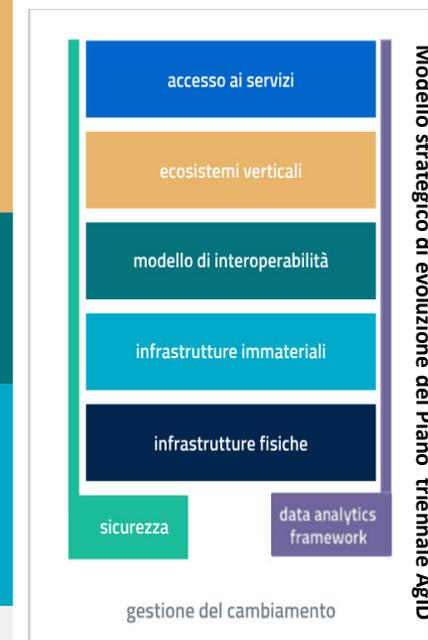
Comunicazione e collaborazione attraverso strumenti integrati e largamente diffusi che consentano di gestire il lavoro di ogni giorno offrendo esperienze immersive e conversazionali continue. **Office automation, Application Lifecycle Management, DevOps toolchain, TaaS Test as a Service**

Governo dei processi

Evoluzione verso soluzioni di avanguardia per l'**IT Service Management** che consentano una efficace erogazione dei servizi interni e esterni con alto livello di automazione e basso impatto: soluzioni ITSM leader di mercato integrate con ambiente opensource di Configuration Management Data Base per l'asset e configuration management db

Servizi Out Of the Box: Hybrid cloud

Competitività e Time to Market supportati da soluzioni di mercato (SaaS) che **estendono** virtualmente l'ecosistema FVG a seconda delle dinamiche del business. L'integrazione di soluzioni leader di mercato per cogliere i punti di forza dei **Public Cloud Services**





**Il percorso di Insiel
2014/2017:
da Software Factory
a Service Provider**

I RISULTATI

SEZIONE 1

**Vision, Mission,
ed obiettivi del
Piano Industriale
2018/2021**

LA STRATEGIA

SEZIONE 2

**Servizi, Progetti,
Soluzioni ed
Ecosistemi strategici
del Piano Industriale
2018/2021
Cronoprogramma**

LE PRIORITÀ

SEZIONE 3

**Economics
Risorse Umane
del Piano Industriale
2018/2021**

I NUMERI

SEZIONE 4

**Innovazione come
modus operandi
Utente al centro
Collaborazioni e
partnership**

IL METODO

SEZIONE 5

**La prospettiva Insiel
nel medio/lungo
periodo**

LE CONCLUSIONI

SEZIONE 6

SEZIONE 6 – Conclusioni

Tramite il Piano Industriale 2018-2021 Insiel intende completare la sua trasformazione e proporsi ai suoi referenti ed al territorio del Friuli Venezia Giulia secondo un profilo che possiamo riassumere in:

1. **Service provider "customer centric"** ossia una società che pone l'utente/cliente al centro della sua strategia e della sua operatività e modula ogni sua azione e decisione nell'ottica di fornire al cliente/utente soluzioni e servizi adeguati e la migliore "user experience".
2. **Partner strutturale** per la Regione Friuli Venezia Giulia, abile a supportare strategie ICT, realizzare ed integrare soluzioni (System Integrator) governare ed erogare servizi evoluti (Service Provider).
3. **Strumento operativo** tramite cui la Regione Friuli Venezia Giulia, nei prossimi anni, potrà realizzare soluzioni per una PA agile, vicina al cittadino, efficiente ed una sanità evoluta e rispondente ai bisogni della società dei prossimi anni.
4. **Polo Strategico Nazionale**, in ambito infrastrutture e servizi per i quali ambisce ad estendere la sua operatività oltre i confini della Regione Friuli Venezia Giulia tramite operazioni di federazione di infrastrutture, Shared-Services, riuso.
5. **Stazione Appaltante ICT per la Centrale Unica di Committenza regionale**, per favorire economia di scala, razionalizzazione, cost-saving e, in generale, approccio sistematico e aggregante.
6. **Fattore di stimolo** per gli operatori ICT del territorio al fine di sviluppare un eco-sistema propositivo e propulsivo dello sviluppo digitale per il Friuli Venezia Giulia.
7. **Società in house di visibilità Nazionale**, cooperando attivamente con AgID e Team digitale e ponendosi come riferimento in ambito Assinter, per rendere disponibile e condividere capacità industriale e propensione al servizio con il comparto *in-house* Nazionale.



SEZIONE 6 – Conclusioni

Il presente Piano Industriale privilegia una linea di **continuità** con il percorso di trasformazione avviato nel 2014 e si propone di renderla compiuta, consistente ed irreversibile.

Il tipo di società che Insiel punta ad essere, completando questo secondo ciclo di lavoro, costituisce un asset industriale strutturato ed efficace, connotato da una **operatività eccellente** e da professionalità evolute e costantemente aggiornate: un partner strategico per FVG.

Assumendo che l'ICT sia un elemento fondante per l'evoluzione del comparto pubblico e non semplicemente una commodity da acquistare al minor prezzo di mercato, nei prossimi anni, mediante una programmazione accurata di investimenti ed attività, sarà possibile conseguire risultati rilevanti in termini **evoluzione digitale**.

E' fondamentale che tale politica di investimenti veda Insiel come strumento centrale e supporti pienamente la strategia di evoluzione delle infrastrutture, i piani di ricambio generazionale, l'acquisizione di un ruolo anche trans-regionale e di visibilità Nazionale che il presente Piano Industriale descrive.

Il successo di Insiel e del suo modello possono costituire un esempio di come, mediante politiche industriali di razionalizzazione, controllo della spesa e programmazione delle risorse, si possano raggiungere risultati di eccellenza operativa e, più in generale, si possa aumentare **la qualità dei servizi della PA** al servizio della comunità.



«E' il cambiamento, il cambiamento continuo ed inevitabile che si identifica come il fattore dominante della società odierna. Nessuna decisione dovrebbe essere presa senza considerare, non solo il mondo così com'è, ma anche il mondo come sarà.»

Isaac Asimov

IL PRESIDENTE

IL SEGRETARIO GENERALE