

Bilancio
Sociale
2021



lepida



NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio Sociale di Lepida si pone l'obiettivo di raccontare le attività, i risultati, le sfide, dando evidenza alle relazioni che intercorrono tra la Società e i suoi Stakeholder interni ed esterni, alle strategie adottate e al valore sociale prodotto grazie all'espletamento del suo mandato.

All'interno di questo Bilancio Sociale sono riscontrabili i macro risultati ottenuti attraverso le attività svolte nel corso dell'esercizio del 2021.

Ai fini di una corretta rappresentazione delle performance non si ricorre mai a stime, ma si espongono risultati quantitativi realmente raggiunti e, ove possibile, si confrontano con quelli dell'esercizio precedente.

Il Bilancio Sociale è stato redatto dall'area Comunicazione & Media. Nel lavoro sono confluite le competenze e le conoscenze delle persone appartenenti alle varie divisioni e aggregati della Società che, partecipando attivamente alla definizione dei contenuti, hanno consentito di raccogliere dati aggiornati relativi alla composizione del personale dipendente e dei Soci e di raccontare l'impegno e le principali novità che hanno caratterizzato l'esercizio 2021.

Indice

MESSAGGIO DEL PRESIDENTE	6
MESSAGGIO DEL DIRETTORE GENERALE	7

1. IDENTITÀ **8**

MISSION	10
PORTFOLIO	12
COMPAGINE SOCIETARIA	14
SEDI DELLA SOCIETÀ	15
DONAZIONI	15

2. GOVERNANCE **16**

ORGANI SOCIALI	17
CPI	18
ORGANO DI CONTROLLO CON FUNZIONI DI OIV	19
ORGANIGRAMMA	20
ADOZIONE DEL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE	21
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	22
TUTELA DEL SEGNALENTE ILLECITI (CD. WHISTLEBLOWER)	22
STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE	23
PROCEDURE ACQUISTI	25
TRASPARENZA	25
DATA PROTECTION OFFICER (DPO)	26

3. IL CAPITALE UMANO **27**

SMART WORKING POSTAZIONI DINAMICHE E SEDI	30
CONVENZIONI E AGEVOLAZIONI	30
TASSI DI ASSENZA	30
FORMAZIONE	31
INDENNITÀ STRAORDINARIA COVID-19	31
MISURE IGIENICHE E DI PULIZIA DEGLI SPAZI LAVORATIVI	32
TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO	33

4. STAKEHOLDER **34**

IL CONTESTO NAZIONALE	36
CONTESTO REGIONALE	39

5. COMUNICAZIONE **43**

SITI WEB	44
----------	----

TUTORIAL	44
NEWSLETTER	45
SOCIAL NETWORK	45
LEPIDATV	46

6. RETI 47

LA DIFFUSIONE DEL WIFI: EMILIAROMAGNAWIFI	48
LA RETE PER I SERVIZI DI EMERGENZA: ERRETRÉ	49
LE INIZIATIVE CONTRO IL DIGITAL DIVIDE	50
LE RETI A BANDA LARGA PER LE SCUOLE	51
LE RETI PER LA SANITÀ	51
UNA NUOVA STRATEGIA SU INTEREXCHANGE E OPERATORI TLC	51
MIX GARR A BOIX	52

7. PROGETTI STRATEGICI & SPECIALI 54

PIANO BANDA ULTRA LARGA	55
AREE INDUSTRIALI	56
BIG DATA	58
RETE IOT PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	59

8. DATACENTER & CLOUD 60

DATACENTER DI MODENA	61
DATI E MACCHINE NEI DC LEPIDA	62
NUOVO SERVIZIO SERVICE DESK RER	62
NUOVO CONTRATTO EMC PER FORNITURA STORAGE	63
LO SHORTAGE DEI DISPOSITIVI	63

9. SOFTWARE & PIATTAFORME ENTI & SANITÀ 65

SERVIZI PER ENTI E CITTADINI	66
SERVIZI PER LA SANITÀ	70

10. INTEGRAZIONI DIGITALI 75

SUPPORTO AL RESPONSABILE DELLA TRANSIZIONE DIGITALE	76
SISTEMA DELLE COMUNITÀ TEMATICHE	76
CULTURA DIGITALE – UN CICLO DI EVENTI SUL GENDER DATA GAP	77
IL PROGETTO DIGITALE COMUNE PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE	78
AGENDE DIGITALI LOCALI: LA DATA VALLEY IN OGNI TERRITORIO	80
LA QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI: UN CONTRIBUTO ALLA TRASFORMAZIONE DIGITALE	80
LE NUOVE SFIDE DELLO SMART WORKING	81
LA DIGITALIZZAZIONE DELLE CARTELLE CLINICHE	82
PROGETTI EUROPEI	83

11. WELFARE DIGITALE	86
E-CARE NEL SECONDO ANNO DI PANDEMIA	87
IL PORTALE YOBOS – ANZIANI FRAGILI IN RETE	88
PRIMO ACCORDO SUL TERRITORIO PER L'IOT SOCIALE	88
PROGETTO GIUSTIZIA DIGITALE	89
LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DIGITALE	90
OLSER: NON PIÙ INVISIBILI	91
SISD: SISTEMA INFORMATIVO PER I SENZA FISSA DIMORA	92
PIATTAFORMA PIANI DI ZONA	92
SISTEMA DI RILEVAZIONE SUGLI INTERVENTI DI INCLUSIONE SCOLASTICA	93
PORTALE CAREGIVER	93
SERVIZI A SUPPORTO DEL SISTEMA INFORMATIVO SOCIO-SANITARIO REGIONALE E DELLE INTEGRAZIONI SOCIO-SANITARIE	94
12. ACCESSO	95
CONTATTI DIRETTI	96
ACCESSO ON LINE	98
GESTIONE DELL'OFFERTA	99
CONTATTI INDIRETTI	100
SUPPORTO AI CONTATTI E ALL'ACCESSO	101
13. GESTIONE DELLE EMERGENZE	103
SUPPORTO ALL'AGENZIA REGIONALE PER LA SICUREZZA TERRITORIALE E LA PROTEZIONE CIVILE	104
ANALISI DEL RISCHIO	107
SERVIZIO NUE 112	109
14. PROFILO ECONOMICO	110
RICAVI PER "CLIENTE" – LA PREVALENZA DEL RAPPORTO IN HOUSE	112
PERCHÉ IL RICORSO ALL'IN HOUSE: BENCHMARKING E CREAZIONE DI VALORE	112
15. SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	115



Messaggio del Presidente

In questo Bilancio Sociale 2021 le cifre, i parametri e gli indicatori dimostrano una Società in buone condizioni e capace di rispondere alle esigenze dei Soci e della comunità di riferimento. Una tale affermazione, al di là di ogni supponenza, tende a sottolineare lo sforzo per rendere strutturale, sia sul piano organizzativo che nelle prestazioni, una reattività, a fronte di condizioni sociali, economiche, istituzionali, tutt'altro che ordinarie.

L'espansione delle infrastrutture e dei servizi tecnologici da auspicabile è diventata in poco tempo urgente e indispensabile per tutta la Pubblica Amministrazione chiamata ad uno sforzo straordinario di transizione digitale dovendo contemporaneamente rispondere alla perdurante emergenza sanitaria con tutte le conseguenze di carattere sociale, economico e finanziario.

In questo contesto si può apprezzare lo sforzo di Lepida, dei suoi collaboratori, dei Soci, teso da una parte a consolidare la propria organizzazione, migliorando le prestazioni e gli equilibri economici e finanziari, dall'altra spingendo sull'innovazione, sia di processo che di prodotto, consapevoli che gli alti livelli raggiunti nella nostra regione non consentono nessun "riposo" e, al contrario, richiedono di governare l'evoluzione tecnologica senza perdere mai di vista il necessario equilibrio tra le Istituzioni, i territori e le varie componenti della comunità regionale.

Il Bilancio Sociale del 2021 sotto dettagliato rende conto di questo sforzo e di questa strategia, da consolidare nei prossimi anni ma che ha già prodotto significativi risultati, per i quali è giusto ringraziare il personale della Società, i collaboratori e i Soci.

Alfredo Peri

Presidente



Messaggio del Direttore Generale

Siamo al 2021, un secondo anno di pandemia con misure straordinarie e azioni di emergenza che ormai dallo straordinario diventano sempre più ordinarie. Difficile pianificare, ma molto necessario, nel 2021 abbiamo imparato sempre di più a convivere con l'emergenza, modificando fattivamente il modo di reagire "al subito", grazie a una grande flessibilità della struttura e soprattutto ai suoi dipendenti.

Chiudiamo un anno così complesso con +8.5M€ sul valore della produzione e con un conguaglio consortile a favore dei 447 Soci per 2.8M€. Malgrado l'emergenza la struttura di controllo analogo è diventata sempre più efficace e l'attenzione ai processi e alla loro formalizzazione è aumentata. Un anno pieno di click day, spesso improvvisi, legati alla Sanità e alla necessità di mantenere livelli qualitativi sufficienti con impegni di risorse fortemente maggiori rispetto alla loro progettazione. È un anno in cui si è testata la flessibilità di attivare e disattivare azioni tecnologiche e di processo, attivarle per far fronte ai picchi, disattivarle per mantenere i costi sotto controllo. Si potrebbe definire un anno cloud, almeno sotto il profilo dei processi.

In un anno di shortage tecnologico, ove è difficile reperire tecnologie, sono stati attivati 550 nuovi punti in fibra ottica, raggiunti i 2.7M di utenti unici collegati al WiFi, superato 1M di identità LepidaID rilasciate. Impressionanti gli 83M di accessi al Fascicolo Sanitario Elettronico effettuati nel corso dell'anno. Lepida continua nell'innovazione, perché l'innovazione è la chiave fondamentale di una in house, con la partecipazione fattiva a vari progetti europei. Phygital nel 2021 diventa lo standard, remoto ma anche un poco in presenza, un mix di azioni.

Sotto il profilo del personale 17 procedure di assunzione per 68 nuovi colleghi, anche a fronte di nuove esigenze e di una dinamica sempre viva di persone che entrano e persone che escono. Il 60% dei dipendenti sono donne, il 51% sono laureati, l'età media è 47 anni. Nel 2021 viene aperto lo Smart Working a 180 giornate all'anno e si superano i 400 dipendenti che contrattualizzano lo Smart Working. Nel 2021 si consolida il sistema di prenotazioni dinamico allargato nel tempo a sempre più Aree e vengono dismesse, in quanto non più necessarie, le sedi di Via Capo di Lucca a Bologna e di Via Portisano a Faenza.

Gianluca Mazzini

Direttore Generale

1. Identità



Lepida è una società in house a totale ed esclusivo capitale pubblico strumentale agli oltre 440 Enti Soci e a Regione Emilia-Romagna, che ne è Socio di maggioranza. A seguito della fusione per incorporazione di CUP 2000 avvenuta nel 2019, il capitale sociale ammonta a euro 69.881.000 e l'organico registra oltre 650 dipendenti.

>440
Enti Soci

La Società opera in conformità al modello in house providing svolgendo, secondo quanto indicato dalla LR 11/2004 e dalla LR 14/2014, la funzione di polo aggregatore a supporto dei piani nello sviluppo dell'Information & Communication Technology in termini di progettazione, ricerca, sviluppo, sperimentazione e gestione di servizi e prodotti ICT, nonché attività di realizzazione, manutenzione, attivazione ed esercizio di infrastrutture, gestione e sviluppo di servizi per l'accesso e a favore di cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione, con una linea di alta specializzazione nei settori della sanità, dell'assistenza sociale, dei servizi degli Enti Locali alla persona e del socio-sanitario.

Lepida offre attività di formazione e di supporto tecnico nell'ambito dell'ICT, attività relative all'adozione di nuove tecnologie applicate al governo del territorio (cosiddette smart city e smart working), servizi dati, Internet e di telefonia (tradizionale e su rete IP), servizi per la convergenza fisso/mobile, servizi di datacenter con funzioni di data storage, server farming, server consolidation, facility management, backup, disaster recovery, applicativi gestionali in modalità ASP, pianificazione delle infrastrutture fisiche di rete, progettazione e collaudo delle tratte della rete in fibra ottica, infrastrutture in fibra o radio, fornitura di servizi di connettività sulle reti regionali, offerta al pubblico di connessione a Internet gratuita tramite tecnologia WiFi, fornitura di tratte di rete e di servizi a condizioni eque e non discriminanti a Enti pubblici locali e statali, ad aziende pubbliche, alle forze dell'ordine, per la realizzazione di infrastrutture a Banda Ultra Larga e per il collegamento delle loro sedi nel territorio della Regione Emilia-Romagna e di riferimento dei Soci.

La Società ha scopo consortile e costituisce organizzazione comune dei Soci operando senza scopo di lucro, anche con attività esterna, nell'interesse e per conto degli stessi. Attraverso il Comitato Permanente di Indirizzo e coordinamento, i Soci discutono e approvano gli indirizzi e gli obiettivi strategici per lo sviluppo delle attività, le eventuali modifiche del Piano Industriale, i meccanismi per il reperimento e l'utilizzo delle risorse, il budget economico, il bilancio di esercizio, la modifica dello statuto, una reportistica sullo stato di avanzamento delle attività con i relativi aspetti amministrativi nonché ogni altra operazione di rilievo richiesta.

Lepida è lo strumento operativo, promosso da RER, per la pianificazione, l'ideazione, la progettazione, lo sviluppo, l'integrazione, il dispiegamento, la configurazione, l'esercizio, la realizzazione delle infrastrutture di TLC, dei servizi di accesso, dei servizi telematici che sfruttano le infrastrutture di TLC, per Soci e per Enti collegati alla rete Lepida.

La RER definisce e approva, su proposta del Comitato ICT e in coerenza con il Piano Pluriennale per lo Sviluppo ICT del Servizio Sanitario Regionale, il "Programma annuale delle attività da affidare a Lepida"; tale Programma delinea gli ambiti progettuali e i servizi ICT di interesse del sistema sanitario e socio-sanitario regionale, gli obiettivi relativi e l'entità delle risorse finanziarie necessarie e disponibili.

Lepida agisce su tutti i territori dei propri Soci.

Lepida garantisce la disponibilità di reti, datacenter e servizi digitali sull'intero territorio di riferimento dei Soci.

Lepida amplia con continuità i servizi finali a disposizione dei Soci, per rispondere alle trasformazioni normative e alla sempre maggiore carenza di risorse.

Lepida favorisce lo sviluppo e l'introduzione di filiere tecnologiche e gestionali di prossimità tramite il digitale.

Lepida produce idee, strategie e realizzazioni di innovazione per la PA e per lo sviluppo telematico e della sicurezza del territorio dei Soci, creando anche opportunità per gli Operatori ICT del mercato.

Lepida garantisce le necessarie sinergie sulle infrastrutture materiali e immateriali sul territorio regionale al fine di ottimizzarne lo sfruttamento e l'utilizzo.

Lepida agisce sulla base della LR 11/2004 e della LR 1/2018, e loro successive modifiche, con un sistema di controllo analogo esercitato dal CPI che: ne indirizza la missione, ne approva le azioni, ne approva la sostenibilità degli equilibri economici e finanziari, ne approva i listini dei servizi erogati, ne verifica le azioni e le procedure.

Lepida effettua la ricognizione delle esigenze dei Soci, analizza e valuta le soluzioni, bilanciando l'utilizzo tra risorse interne e ricorso al mercato.

Lepida effettua le funzioni tecnologiche e organizzative della CNER, ricercando e implementando soluzioni tecnologiche omogenee per tutti i Soci.

Lepida è motore della implementazione e diffusione delle tematiche dell'Agenda Digitale con enfasi al modello Data Valley Bene Comune.

Lepida è l'interfaccia unica verso gli Enti Locali per le attività telematiche.

Lepida è motore dell'attuazione delle politiche digitali per la crescita delle città e del comparto socio-sanitario, dei territori e delle comunità, in particolare per la attuazione delle Agende Digitali, delle Agende sociali e del Piano ICT del Sistema Sanitario Regionale.

Lepida sviluppa sistema attraverso la rete Lepida, ricercando, promuovendo e sostenendo la sinergia progettuale e operativa tra tutte le parti coinvolte, per la riduzione della spesa e con aumento dell'efficienza e dell'efficacia.

Lepida ricerca, promuove e supporta con le risorse definite da RER la semplificazione della PA, con azioni di semplificazione e modernizzazione di processo, mediante interconnessione, cooperazione e interoperabilità, supportando i processi di innovazione e organizzazione.

Lepida garantisce una presenza territoriale realizzata da più sedi distribuite (Bologna, Ferrara, Parma, Faenza e Minerbio) per far fronte alle richieste dei Soci.

Lepida si avvale, ove necessario e opportuno, di soggetti del mercato per attuare le varie azioni della propria strategia.

Lepida massimizza la valorizzazione delle risorse e delle infrastrutture di tutti i Soci.

Lepida si dota di elevate professionalità tecniche e gestionali.

Lepida è interfaccia tecnica rispetto ad AgID e partecipa ad Assinter per promuovere la valorizzazione delle soluzioni ICT sviluppate nel territorio oltre a identificare strategie congiunte tra le in house italiane.

Lepida è titolare della maggior parte della rete Lepida e ha l'uso esclusivo della restante parte di proprietà della RER.

mission

Lepida è proprietaria della rete radiomobile regionale (ERrete), dell'Autorizzazione Ministeriale per l'esercizio di reti pubbliche, non concedibile direttamente a Enti pubblici, e per l'esercizio di reti private.

Lepida è iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (# 21421) come Operatore TLC e produttore di audiovisivi.

Lepida è titolare dell'Autorizzazione Ministeriale per l'interconnessione delle reti pubbliche.

Lepida è titolare dell'Autorizzazione Ministeriale per l'esercizio delle reti wireless tra cui anche le reti WiFi.

Lepida ha l'autorizzazione a utilizzare un canale sulla frequenza dei 26GHz su tutto il territorio emiliano-romagnolo.

Lepida opera in ambito IoT con apposite Autorizzazioni Ministeriali.

Lepida ha interconnessioni con i principali punti mondiali di interscambio per garantire elevate prestazioni Internet ai Soci, massimizzando il numero dei peering diretti.

Lepida ha mandato da RER per gestire Datacenter regionali a elevata affidabilità, basso consumo energetico e forte flessibilità operativa oltre a evolvere tali Datacenter a Poli strategici nazionali.

Lepida è licenziataria SIAE per la fruizione di contenuti multimediali "su richiesta".

Lepida ha mandato di esercizio esclusivo da parte di molti Soci delle reti di loro proprietà.

Lepida ha mandato da RER per mettere a disposizione infrastrutture, fibre ottiche, trasporto e banda a Operatori in aree in digital divide.

Lepida è titolare di due Autonomous System (AS31638 e AS205139), opera due reti disgiunte e si comporta come un doppio carrier per fornire

la massima affidabilità ai Soci che erogano servizi critici oltre che per garantire il TIER III nei Datacenter Regionali.

Lepida ha il mandato di RER di aggregare presso il Nodo Tecnico della Community Network dell'Emilia-Romagna (CNER) il traffico della Community e si interconnette direttamente alla rete QXN-2, fornendo connettività SPC (Sistema Pubblico di Connettività) a tutti i Soci.

Lepida registra per i Soci domini Internet in ambito italiano, europeo, mondiale.

Lepida è accreditata AgID come Gestore di identità digitali SPID con identificativo LepidaID.

Lepida è intermediario tecnologico per l'Emilia-Romagna nei confronti di PagoPA e SPID.

Lepida è soggetto competente in materia di ICT, e-Health, standard e sistemi di interoperabilità in Sanità.

Lepida progetta e realizza parte dell'e-Health regionale ed è supporto alle Aziende Sanitarie, per la modernizzazione dei percorsi di cura e il miglioramento del rapporto tra cittadini e Servizio Sanitario Regionale.

Lepida è membro di HL7 Italia, partecipa costantemente, a supporto della RER, ai tavoli di Sanità Elettronica.

Lepida sviluppa e gestisce la Rete SOLE (Sanità on Line), per i Medici di Medicina Generale e per i Pediatri di Libera Scelta della regione, e ne garantisce lo sviluppo coerente.

Lepida sviluppa e gestisce la Cartella SOLE principale strumento per la gestione dei dati amministrativi e clinici degli assistiti dei Medici di Medicina Generale della regione.

Lepida sviluppa e gestisce il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) implementando nuovi servizi, in integrazione con i sistemi aziendali e con le

tecnologie mobili, con i necessari controlli sulla correttezza dei dati inviati al cittadino.

Lepida ha ereditato il patrimonio di esperienza storica del primo CUP italiano integrando Aziende Sanitarie e Ospedaliere.

Lepida ha esperienza su infrastrutture applicative CUP avanzate: rete di incasso; semplificazione del front office; presa in carico e integrazione di funzioni di sportello unico distrettuale; sistemi di prenotazione e incasso dell'attività libero professionale; sistemi per i referenti aziendali dell'offerta di specialistica.

Lepida collabora attivamente con i livelli nazionali e interregionali, garantendo le necessarie evoluzioni e integrazioni dei servizi, valorizzando le esperienze territoriali a favore di tutta la PA.

Lepida ricerca soluzioni di innovazione anche utilizzando call europee e partecipando ai tavoli per la definizione degli standard, con ricadute di competenze e di azioni sulla filiera progettuale e sulle attività per i Soci.

Lepida è titolare del Brevetto europeo n. EP1517249 del 18.09.2003 "Method for electronically registering documents".

Lepida custodisce documentazione clinico sanitaria con oltre 11.000 mq di archivi e ha digitalizzato oltre 2M di Cartelle cliniche.

Lepida sviluppa e gestisce il percorso certificato per la conservazione sostitutiva della cartella clinica e lo smaltimento del cartaceo.

Lepida sviluppa e gestisce il servizio di rilevazione dei consumi farmaceutici con standardizzazione delle basi dati e delle regole per il controllo della

spesa e alimenta il data warehouse regionale sulla spesa farmaceutica territoriale.

Lepida opera per il censimento delle organizzazioni del terzo settore e degli eventi di interesse per gli anziani fragili.

Lepida sviluppa e gestisce tecnologie per migliorare le prestazioni sociali in termini di accesso, efficacia, sicurezza ed economicità, partecipazione e centralità del paziente.

Lepida supporta la Regione Emilia-Romagna nella attuazione del Servizio NUE 112.

Lepida mette a disposizione le proprie competenze tecnologiche per l'analisi, pianificazione e gestione di ambiti dell'emergenza, in stretta collaborazione con la Protezione Civile e la Sanità, quali enti regionali, e con le articolazioni regionali delle forze dell'ordine dello Stato.

Lepida contribuisce alla creazione di una Data Valley Bene Comune dell'Emilia-Romagna e partecipa alla creazione di un Digital Innovation Hub per supportare le Pubbliche Amministrazioni a diventare più efficienti attraverso la conoscenza e l'adozione di tecnologie digitali avanzate connesse ai Big Data e alla AI.

Lepida è qualificata come fornitore IaaS (Infrastructure as a Service) sul Cloud Marketplace di AgID.

Lepida è accreditata presso il Registro nazionale dei punti di accesso per i servizi di giustizia digitale.

portfolio

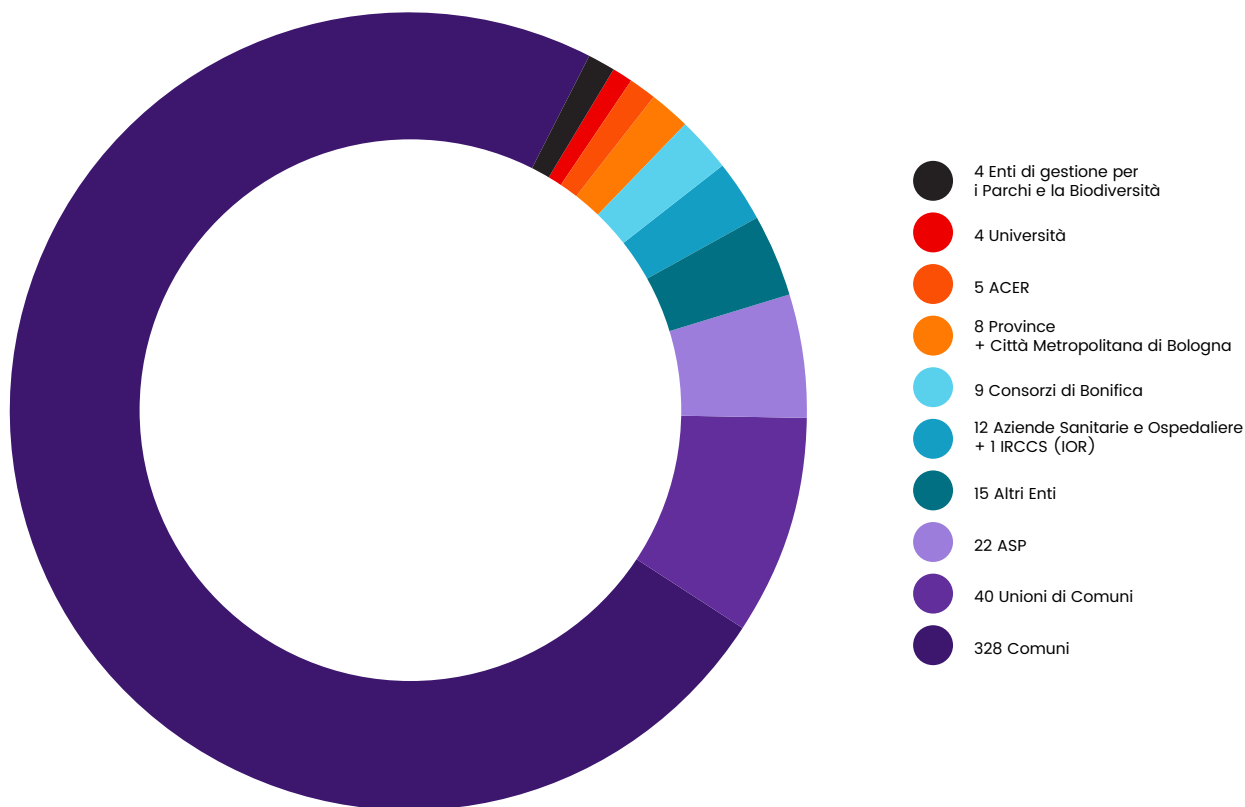
COMPAGINE SOCIETARIA

Al 31.12.2021 la compagine sociale di Lepida si compone di 447 Enti, tra cui la Regione Emilia-Romagna, 328 Comuni del territorio della Regione Emilia-Romagna, tutte le 8 Province emiliano-romagnole oltre alla Città Metropolitana di Bologna, tutte le 4 Università dell'Emilia-Romagna, tutte le 12 Aziende Sanitarie e Ospedaliere della Regione, l'Istituto Ortopedico Rizzoli, 40 Unioni di Comuni, 9 Consorzi di Bonifica, 22 ASP (Azienda Servizi alla Persona), 5 ACER (Azienda Casa Emilia-Romagna), 2 Consorzi Fitosanitari, 4 Enti Parchi e Biodiversità, l'ATERSIR (Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti), l'ARPAE (Agenzia regionale per la prevenzione, l'ambiente e l'energia dell'Emilia-Romagna), AlPo (Agenzia Interregionale per il Fiume Po), l'Autorità di sistema portuale del mare adriatico centro-settentrionale, l'Azienda speciale servizi del Comune di Cavriago, l'Agenzia regionale per la sicurezza territoriale e la protezione civile, l'Autorità di Bacino Distrettuale del Fiume Po, l'Istituto Superiore di Studi Musicali di Reggio Emilia e Castelnovo ne' Monti, l'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Parma ed ER.GO Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori. Il Socio di maggioranza è la Regione Emilia-Romagna con una partecipazione pari al 95,6412% del Capitale Sociale.

La Società svolge le proprie attività nell'ambito territoriale della Regione Emilia-Romagna, secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale di riferimento.

95,6%

Regione Emilia-Romagna
Socio di maggioranza



SEDI DELLA SOCIETÀ

La sede legale è sita in Bologna, Via della Liberazione 15 – 40128.

Le Unità Locali alla data del 31.12.2021 sono:

- **Bologna Via Del Borgo di S. Pietro n. 90/C – 40126**
dove sono operativi uffici tecnici.
- **Minerbio (BO) Via Ronchi Inferiore, 30 g/h/l/m/n – 40061**
loc. Cà de' Fabbri, per la localizzazione del centro di scansione e archiviazione documentazione sanitaria.
- **Granarolo (BO) Via Badini, 7/2 – 40057**
per la localizzazione di archivi della documentazione sanitaria.
- **Ferrara Via Cassoli, 30 – 44100 Ferrara**
per la localizzazione di servizi Accesso a contatto indiretto.
- **Parma (PR) – Largo Torello de Strada, 15A – 43121**
localizzazione uffici.
- **Budrio (BO) – Via Guizzardi, 58 – 40054**
% Dna Servizi Informatici Srl – per localizzazione archivi.

Nel mese di giugno è stata dismessa la sede di Via Capo di Lucca che storicamente accoglieva le risorse della Divisione Accesso. I dipendenti sono stati riallocati nella sede di via del Borgo di San Pietro, i cui spazi sono stati opportunamente rivisti. La rivisitazione degli uffici di Via del Borgo ha previsto una vera e propria razionalizzazione degli spazi che si è resa possibile anche tenuto conto della sostenuta adesione da parte dei dipendenti, alla modalità di lavoro agile e alla nuova organizzazione dinamica delle postazioni; gli uffici sono stati arricchiti di nuovi arredi e di strumenti idonei quali pannelli fonoassorbenti e dispositivi di purificazione dell'aria. Sono stati predisposti 2 nuovi spazi adibiti a sala riunione. Nel mese di dicembre è stata dismessa la sede di Faenza.

DONAZIONI

A seguito della dismissione delle sedi di Via Capo di Lucca e di Faenza e grazie a una massiccia operazione di riqualificazione dei magazzini della sede di Via del Borgo, in linea con una visione aziendale attenta al tema della sostenibilità ambientale e del possibile riutilizzo delle risorse, è stata attivata un'intensa operazione di donazione degli arredi dismessi: 8 le associazioni coinvolte e 117 gli arredi donati.

8

associazioni coinvolte
e 117 arredi donati

2. Governance

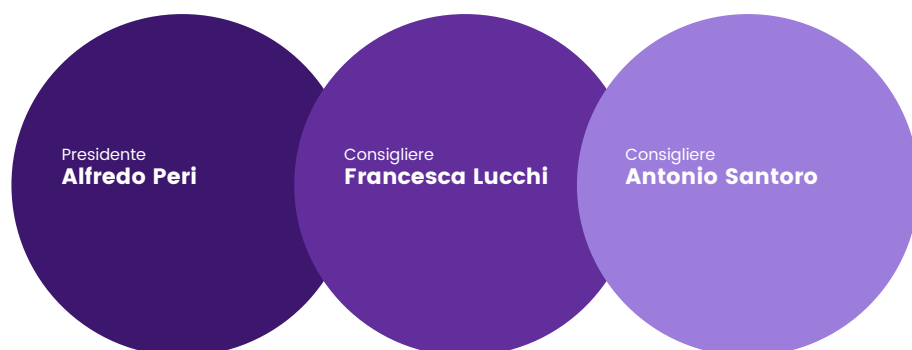


ORGANI SOCIALI

Sono organi di Lepida il Presidente, i Consiglieri, il Collegio Sindacale e la Società di Revisione. La durata del mandato è di 3 anni.

Gli atti di nomina sono consultabili nella [sezione Società Trasparente](#) del sito di Lepida.

CDA al 31.12.2021



Nel corso dell'anno il Consiglio di Amministrazione di Lepida si è riunito con cadenza mensile, per un totale di 12 riunioni.

Si sono altresì tenute 2 Assemblee Ordinarie e 2 Assemblee Straordinarie dei Soci.

In particolare, l'Assemblea Straordinaria del 15.09.2021 ha deliberato la modifica dello Statuto societario in merito all'aumento di capitale delegato agli amministratori e più precisamente l'art 6.4 è stato così modificato: "È attribuita agli Amministratori, ai sensi dell'art. 2443 c.c., la facoltà di aumentare in una o più volte, il capitale sociale fino a un ammontare massimo complessivo di euro 95.000.000,00 (novantacinquemilioni/00) e quindi per l'ammontare massimo di euro 25.119.000,00 (venticinquemilionicentodiciannovemila/00) stabilendo di volta in volta la scindibilità o meno dei singoli aumenti, per il periodo massimo di 5 (cinque) anni dalla data dell'iscrizione presso il Registro Imprese di Bologna della delibera assunta il 22 giugno 2021; il presente aumento potrà essere deliberato anche mediante conferimenti in natura, nell'osservanza delle norme di legge in materia, anche qualora intervenute o variate successivamente alla redazione del presente statuto".

Collegio Sindacale al 31.12.2021



CPI

Lepida è sottoposta a un controllo analogo a quello esercitato dalla Regione Emilia-Romagna (e dagli altri Enti pubblici entrati in Società nel corso del tempo) sulle proprie strutture organizzative. Tale controllo analogo avviene, in maniera congiunta, tramite il già citato Comitato Permanente di Indirizzo e Coordinamento degli Enti Soci (CPI), il cui funzionamento è regolato dalla richiamata Convenzione Quadro tra i Soci.

Il CPI rappresenta, pertanto, l'organismo di controllo attraverso cui gli Enti Soci esercitano su Lepida un controllo congiunto analogo a quello esercitato sulle proprie strutture, in conformità a quanto previsto dall'ordinamento giuridico comunitario, nazionale e regionale. Al Comitato spetta la disamina e l'approvazione preventiva di molteplici atti di indirizzo strategico, compresi il Piano Industriale, budget economico e patrimoniale, oltre al Bilancio di esercizio.

Il Comitato verifica lo stato di attuazione degli obiettivi, anche sotto il profilo dell'efficacia, della qualità dei servizi erogati, dell'efficienza ed economicità di gestione, acquisisce periodicamente informazioni, anche mediante report periodici, sull'assetto organizzativo della Società e sulle politiche di assunzione e reclutamento del personale. Spetta inoltre al Comitato la verifica dell'adozione e dell'applicazione dei regolamenti per l'acquisto di beni e servizi, per il reclutamento del personale e il conferimento di incarichi nonché di ogni altro adempimento previsto per legge.

Il CPI nelle azioni di controllo analogo opera anche tramite i sottocomitati tecnici di valutazione (CTV) e amministrativo (CTA). Regione Emilia-Romagna ha introdotto un Modello amministrativo di controllo analogo sulle sue società affidatarie in house, definito con DGR 840/2018 e da ultimo aggiornato con DGR 10694/2020; tale modello prevede che la Regione Emilia-Romagna, tramite le proprie strutture, ponga in essere un'attività di verifica e controllo su Lepida e sulle altre società affidatarie in house, al termine del quale la Regione è in grado di certificare la corrispondenza dell'azione della società alla normativa vigente. Le risultanze di tali controlli sono comunicate a tutti i Soci e sono oggetto di discussione e valutazione delle sedute del CPI.

ORGANO DI CONTROLLO CON FUNZIONI DI OIV

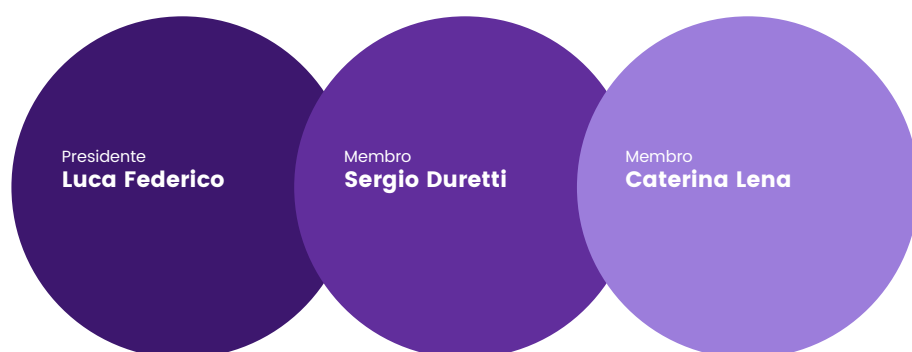
Con delibera D0119_52 del 25.012019, il Consiglio di Amministrazione di Lepida ha nominato i membri dell'Organismo di Vigilanza (ODV) ai sensi del D. Lgs. 231/2001 in ottemperanza della delibera D0516_43 del 24.05.2016.

I membri dell'ODV rimangono in carica per lo stesso periodo di durata del CDA e pertanto fino all'approvazione del Bilancio di esercizio del 2021.

All'Organismo sono attribuiti i poteri necessari per una puntuale ed efficiente vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello Organizzativo e del Codice Deontologico adottati, conformemente al disposto dell'art. 6 D. Lgs. 231/2001.

Nello svolgimento dei compiti previsti dal D. Lgs. 231/01, l'Organismo di Vigilanza può interloquire direttamente con il Collegio Sindacale nonché con tutte le aree organizzative della Società al fine di ottenere informazioni o dati ritenuti necessari all'espletamento della propria attività. Le funzioni di OIV sono svolte dall'Organismo di Vigilanza, in conformità alla normativa vigente.

ODV al 31.12.2021



ORGANIGRAMMA



Nel corso dell'anno 2020, in virtù della modifica dell'Oggetto Sociale, è stato adottato un nuovo Organigramma approvato dal CDA con delibera D0520_39 del 29.05.2020, in vigore dal 01.01.2021. La modifica concerne la fusione della Divisione "Software & Piattaforme" con la Divisione "Sanità Digitale" che diviene "Divisione Software & Piattaforme Enti & Sanità" oltre all'istituzione di una nuova Divisione denominata "Divisione Gestione delle Emergenze". Complessivamente il numero delle Divisioni è rimasto invariato. Il management di Lepida ha visto la propria valutazione nel CDA del 15.01.22 con un soddisfacente risultato medio del 97.1% di obiettivi raggiunti. Tra i risultati il 2021 ha visto: 22 innovazioni strategiche, 51 elementi di innovazione organizzativa, 551 momenti di integrazione organizzativa, 10 azioni di processo a favore dell'ambiente, 293 incontri strategici con i Soci.

ADOZIONE DEL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

Lepida ha adottato il Modello di organizzazione e gestione (MOG) ai sensi del D. Lgs. 231/2001, che ha introdotto nell'ordinamento italiano un complesso regime sanzionatorio che configura una forma di responsabilità amministrativa degli enti/istituzioni collegata alla commissione di reati specificamente individuati nel decreto stesso, commessi nel loro interesse o a loro vantaggio da soggetti in posizione apicale ovvero da soggetti sottoposti all'altrui direzione. L'ente non risponderà qualora dimostri di aver adottato un idoneo modello di organizzazione, gestione e controllo che il reo, proprio al fine di commettere il reato, abbia dovuto fraudolentemente eludere.

Il MOG si è quindi reso necessario al fine di assicurare sempre migliori e più idonee condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, con particolare riferimento al rapporto con la Regione Emilia-Romagna e con tutti gli Enti Soci di Lepida, a tutela delle loro aspettative. Oltre a rappresentare una precisa scelta aziendale volta a identificare i rischi potenziali derivanti dall'espletamento delle attività necessarie al raggiungimento dell'Oggetto Sociale e a definire e implementare regole, strumenti e - ove necessario - disposizioni disciplinari per arginare, trasferire e in definitiva gestire i suddetti rischi, si è resa indispensabile anche per via della forte connotazione pubblicistica di Lepida, dovuta alla partecipazione di maggioranza della Regione Emilia-Romagna, tale da richiedere la realizzazione di un sistema idoneo a gestire i rapporti con la Regione stessa e con gli altri Enti Soci.

Il MOG di Lepida rappresenta, dunque, uno strumento di sensibilizzazione per tutti i soggetti che operano per conto della Società, affinché mantengano, nell'espletamento delle proprie attività, comportamenti conformi alle norme esterne e alle regole interne e un mezzo di prevenzione contro il rischio di commissione dei reati previsti dal D. Lgs. 231/2001 e s.m.i..

Lepida provvede ad aggiornare il proprio Modello in presenza di modifiche del contesto normativo esterno, ossia in caso di introduzione di nuovi reati presupposto, o a fronte di un rinnovato contesto interno, in presenza di significativi mutamenti della propria organizzazione in grado di incidere sui processi aziendali interessati dalle potenziali casistiche di reato previste dal D. Lgs. 231/2001 e s.m.i.

Con riferimento all'anno 2021, Lepida ha adottato l'aggiornamento del MOG in forza di delibera D1121_32 del Consiglio di Amministrazione del 23 novembre 2021.

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Lepida, in attuazione della normativa nazionale e regionale, anche nell'anno 2021, ha predisposto l'aggiornamento per il triennio 2021-2023 del proprio Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza – Misure integrative al MOG di Lepida (P.T.P.C.T.), quale documento fondamentale per la definizione della strategia di prevenzione della corruzione all'interno della propria amministrazione. In considerazione della sua natura di società in house, Lepida non è tenuta all'adozione di un vero e proprio P.T.P.C.T., quanto piuttosto all'implementazione di "misure di prevenzione della corruzione integrative di quelle adottate ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231" (v. art. 1, co. 2-bis, L. 190/2012).

Il Piano coinvolge l'intera struttura aziendale, sebbene a livelli e con modalità differenti, mediante la prescrizione di obblighi e misure: tutti i soggetti che concorrono alla prevenzione della corruzione all'interno della Società, ciascuno nell'ambito delle proprie competenze e delle proprie mansioni e incarichi svolti a qualsiasi titolo per conto di Lepida, sono tenuti a rispettare rigorosamente le prescrizioni del Piano – nonché a evitare comportamenti, anche omissivi, tali da impedire od ostacolare il rispetto del P.T.P.C.T. e i controlli relativi alla sua applicazione da parte del Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza.

Con riferimento all'anno 2021, Lepida ha adottato l'aggiornamento del proprio P.T.P.C.T. per il triennio 2021-2023 in forza di delibera D0121_30 del Consiglio di Amministrazione del 18 gennaio 2021.

Inoltre, entro il 15 dicembre di ogni anno o il diverso termine comunicato dall'ANAC, il Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza provvede a pubblicare sul sito istituzionale, sezione Società Trasparente, la propria Relazione annuale – ai sensi dell'art. 1, co.14 della L. 190/2012 – recante evidenza della propria attività e dei relativi risultati. Con riferimento all'anno 2021, la Relazione è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione del 14 gennaio 2022 con delibera D0122_30.

TUTELA DEL SEGNALENTE ILLECITI (CD. WHISTLEBLOWER)

Lepida ha adottato il "Regolamento avente a oggetto la procedura di segnalazione di illeciti o di irregolarità. Disciplina della tutela del dipendente che segnala illeciti (CD. whistleblower)" in attuazione di quanto previsto dalla L. 190/2012, dal Piano Nazionale Anticorruzione (PNA), dalla Determinazione ANAC n. 6 del 28.04.2015 e dalla Legge 30 novembre 2017, n. 179 "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o di irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato" pubblicata in Gazzetta Ufficiale n. 291 del 14-12-2017.

La L. 179/2017 ha regolamentato compiutamente questo istituto prevedendone l'adozione sia ai fini di prevenzione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione (L. 190/2012) sia per l'efficace attuazione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 ("modelli 231").

Nello specifico, la legge rafforza i meccanismi di tutela del segnalante contro eventuali azioni ritorsive nei suoi confronti prevedendo misure sanzionatorie importanti, oltre alla nullità di atti discriminatori di licenziamento o demansionamento ritorsivo.

Il Regolamento di Lepida disciplina le modalità con cui i soggetti titolari possono effettuare la segnalazione di illeciti e vengono individuate le forme di tutela del segnalante.

In particolare, sul sito istituzionale è disponibile apposito "Form segnalazione illeciti" (raggiungibile anche mediante browser anonimizzante tipo Tor Browser), che permette di inviare la segnalazione all'indirizzo di posta elettronica segnalazioneilleciti@lepida.it in modalità cifrata, allo scopo di tutelare in maniera più sicura l'identità del segnalante.

La segnalazione può essere effettuata anche all'Autorità Nazionale AntiCorruzione (ANAC) che ha messo a disposizione appositi canali di comunicazione.

CODICE ETICO

Lepida, già da parecchi anni, ha adottato un proprio Codice Etico volto a individuare diritti, doveri, responsabilità e che mira a promuovere o vietare alcuni comportamenti che non corrispondano all'etica e ai valori cui l'azienda si ispira nell'esercizio delle proprie attività. Il Codice Etico ha lo scopo di introdurre e rendere vincolanti per l'azienda i principi e le regole di condotta rilevanti ai fini della ragionevole prevenzione dei reati indicati nel D. Lgs. 231/2001. Il Codice Etico si applica senza alcuna eccezione a tutti i soggetti che operano per il conseguimento degli obiettivi aziendali: i rappresentanti degli organi sociali e i dirigenti, i dipendenti, i collaboratori e i fornitori di beni e servizi. Al fine di una completa conoscenza e condivisione del Codice da parte di tutti i Destinatari, esso viene reso noto per mezzo di apposite attività di comunicazione e diffusione a tutte le parti interessate, compresi i dipendenti, fin dalla fase di assunzione, e i soggetti esterni coinvolti nelle attività della Società.

È intenzione della Società, nel corso del 2022, provvedere all'aggiornamento del proprio Codice Etico in un'ottica di rivisitazione globale, alla luce della complessità delle attività e dell'articolazione delle situazioni in cui la Società si trova a operare e della necessità di considerare le istanze di tutti i legittimi portatori di interesse nei confronti delle attività svolte (c.d. Stakeholder).

STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE

PIANO INDUSTRIALE 2022-2024

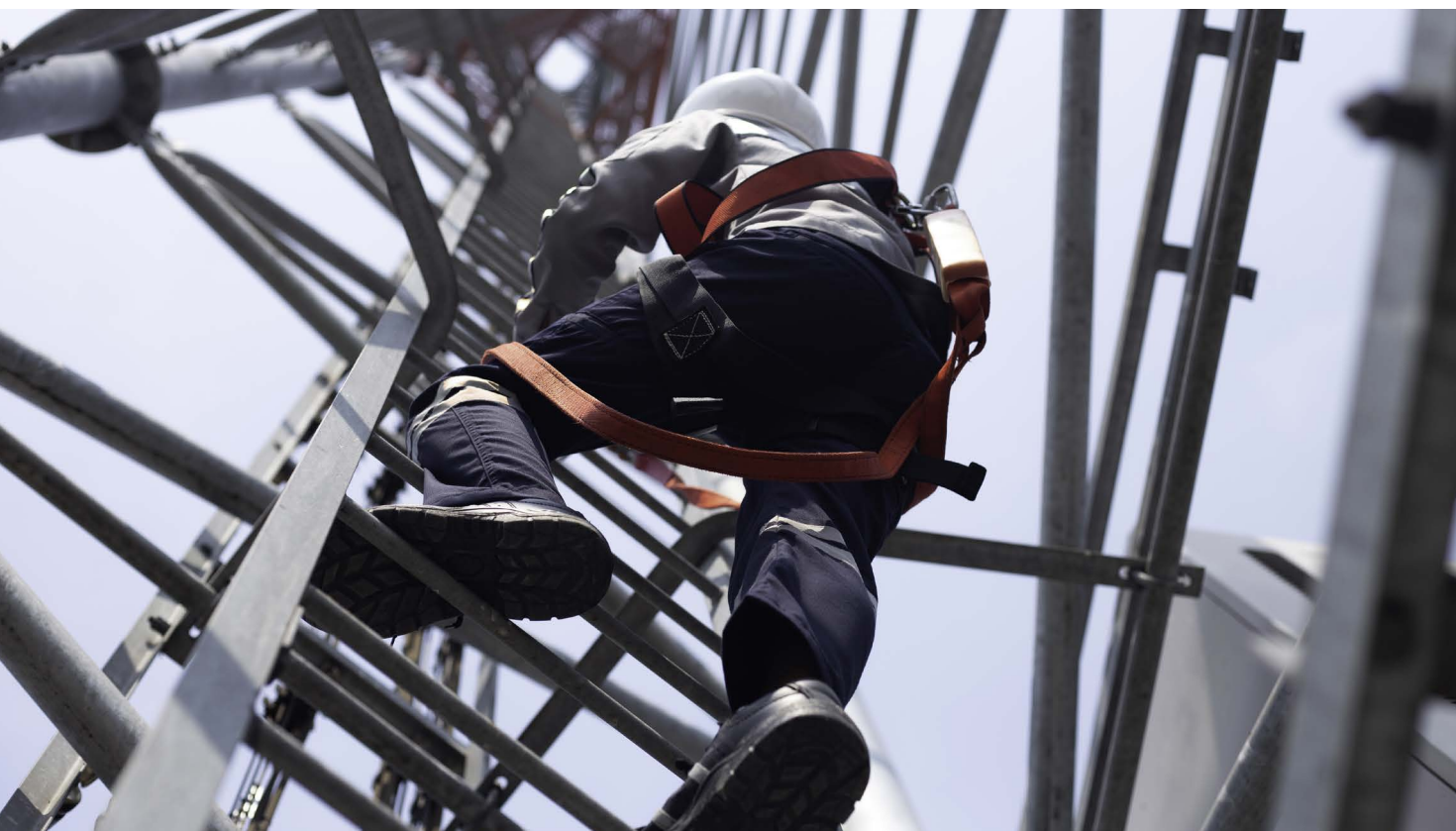
Il Piano Industriale di Lepida è uno strumento pluriennale che definisce le strategie societarie e i suoi obiettivi, sintetizzando la pianificazione delle attività e la relativa programmazione. Il Piano Industriale viene revisionato annualmente. Il Piano viene predisposto dal CDA entro il 30 novembre, per essere poi sottoposto all'approvazione dell'Assemblea Ordinaria dei Soci entro il 31 dicembre, previa approvazione presso il Comitato Permanente di Indirizzo e Coordinamento (CPI).

Il Piano Industriale 2022-2024, approvato dall'Assemblea Ordinaria dei Soci del 15.12.2021, comprende i principali elementi relativi al piano di attività e al budget annuale, in conformità alla natura di Lepida quale società a partecipazione pubblica totalitaria strumentale ai propri Soci, che svolge servizi di interesse generale, dettagliando le attività delle Divisioni tecniche di Lepida.

PROGRAMMAZIONE DI LAVORI, OPERE, SERVIZI E FORNITURE

In conformità a quanto previsto dai D. Lgs. 50/2016 e 33/2013, la Società adotta il programma biennale degli acquisti di beni e servizi e il programma triennale dei lavori pubblici, nonché i relativi aggiornamenti annuali. I programmi, redatti nel rispetto dei documenti programmatori e in coerenza con il bilancio, sono approvati dal CDA e, ai fini degli adempimenti amministrativi del controllo analogo di cui alla DGR 1779/2019 e s.m.i., successivamente sottoposti alla Direzione Generale Risorse, Europa, Innovazione e Istituzioni di Regione Emilia-Romagna, per poi essere pubblicati nella sezione “Società Trasparente” del sito istituzionale.

Il programma biennale degli acquisti di forniture e servizi 2021-2022 e il programma triennale dei lavori pubblici 2021-2023 sono stati approvati dal CDA con delibera D0121_34 del 18.01.2021, e aggiornati nel corso del 2021 con successive delibere del CDA (D0621_28 e D1021_25). A seguito dell'approvazione di Regione Emilia-Romagna, sono stati pubblicati nella sezione Società Trasparente del sito di Lepida.



PROCEDURE ACQUISTI

In qualità di Stazione Appaltante, Lepida effettua acquisti sulla base del Codice dei Contratti Pubblici e delle Norme di trasparenza di gestione, seguendo le procedure ivi descritte, ovvero aderendo, laddove disponibili e coerenti con i propri bisogni, alle convenzioni attive presso Intercent-ER o Consip. Per tutte le procedure di acquisto, il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) è identificato dal CDA nel Direttore Generale (DG). Lepida mantiene e utilizza un Albo Fornitori, cui attingere, nel rispetto del principio di rotazione, per l'acquisizione di beni, servizi e lavori mediante le proprie procedure di acquisto, anche al fine di semplificare gli atti amministrativi minimizzando il numero di acquisizioni di documentazione necessaria. Lepida procede a verificare annualmente una percentuale a campione – pari al 10% – di tutti i fornitori iscritti al proprio Albo, effettuando con periodicità trimestrale le verifiche di legge ai sensi dell'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. e redigendo, in esito, apposito verbale in cui si dà atto dei fornitori verificati e delle certificazioni ricevute a comprova dell'assenza dei motivi di esclusione previsti dal citato art. 80.

TRASPARENZA

Lepida, in conformità alla normativa vigente in materia di trasparenza e anticorruzione, in particolare la L. 190/2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" e il D. Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e s.m.i., ha provveduto alla creazione, sul sito istituzionale, di una sezione nella quale sono pubblicati i dati, le informazioni e i documenti rilevanti.

La sezione è aggiornata sulla base delle Linee guida ANAC adottate con determinazione n. 1134 del 08.11.2017 aventi a oggetto "Nuove linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici". Le pagine sono costantemente aggiornate e progressivamente integrate con i dati e le informazioni che si rendono disponibili.

Lepida, nell'adempimento degli obblighi di pubblicazione di cui al citato D. Lgs. 33/2013, si conforma alle indicazioni del Garante per la protezione dei dati personali contenute nelle "Linee Guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati" (Provvedimento n. 243 del 15 maggio 2014), oscurando i dati personali e applicando, anche in tale ambito, i principi di minimizzazione ed esattezza di cui all'art. 5 del Regolamento UE n. 2016/679 - GDPR.

DATA PROTECTION OFFICER (DPO)

La Società, in conformità a quanto previsto dagli artt. 37-39 del Regolamento (UE) 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" (RGPD) e in attuazione di quanto previsto nel proprio Modello Organizzativo in materia di Protezione dei Dati Personali (MOP), v3 del 08.11.2019, con cui si dettaglia la politica definita dalla Società per adempiere alle prescrizioni del RGPD, delineando al contempo ruoli e responsabilità, sulla base delle deleghe conferite dal Consiglio di Amministrazione e in relazione all'ampliamento dell'Oggetto Sociale, si è dotata di un Responsabile della Protezione dei Dati personali, dott.ssa Beatrice Nepoti, giusta delibera del CDA n. D0221_41 del 16.02.2021 e successivo provvedimento prot. n. 212278/out/GEN del 26.02.2021.

I compiti e le funzioni che il Responsabile della Protezione dei Dati personali è incaricato di svolgere, in piena autonomia e indipendenza, delineati dall'art. 39, par. 1 RGPD e dal Modello Organizzativo in materia di Protezione dei Dati Personali, attengono all'insieme dei trattamenti di dati effettuati da Lepida.

Il ruolo del DPO di Lepida rispetto all'organigramma privacy risulta, se possibile, ancor più pregnante in quanto svolto nell'ambito di una società in house in cui i ruoli soggettivi privacy di Titolare e Responsabile del trattamento coesistono, spesso finendo con l'assegnare al ruolo di Responsabile del trattamento un impatto prevalente, considerate le articolate e numerose attività affidate da parte degli Enti Soci. Ove infatti l'affidamento del servizio comporti un trattamento di dati personali di titolarità dell'Ente pubblico, si configura in capo alla Società il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28 del RGPD, delineandosi chiaramente i tratti qualificanti la designazione stessa, quali la partecipazione della medesima base giuridica del trattamento, la strumentalità e la subalternità rispetto al Titolare, pur con margini significativi di autonomia tipici del Responsabile, specie per la gestione degli aspetti tecnologici.

Le designazioni ai sensi dell'art. 28.3 del RGDP vengono formalizzate in costanza di affidamento con appositi accordi per il trattamento dei dati.

In coerenza con tale impianto, in conformità all'art. 30 del RGDP, Lepida ha predisposto e aggiorna periodicamente il Registro del Titolare del trattamento - per tutte le proprie attività istituzionali e interne - e il Registro del Responsabile del trattamento per le attività gestite in via strumentale verso i propri Enti Soci.

3. Il Capitale Umano



Durante il 2021 sono state avviate e portate a termine 17 procedure di selezione che hanno consentito l'inserimento in organico di 68 nuovi dipendenti, anche a copertura di posizioni divenute vacanti nel corso dell'anno. Al 31.12.2021 la Società registra un organico di 655 risorse (623.26 FTE con 616 FTE effettivamente presenti). La Società ha avuto cura di mettere in atto tutte le misure necessarie a tutelare i candidati e il personale componente la Commissione dalla diffusione del virus Sars-Cov-2, adottando in via definitiva le modalità telematiche implementate nel corso del 2020 per l'effettuazione delle prove selettive.

Lepida applica a tutto il personale dipendente a tempo determinato e indeterminato il CCNL del Terziario Distribuzione e Servizi oltre al Contratto Integrativo Aziendale (CIA e ulteriori successivi accordi). A tutti i dipendenti sono stati comunicati gli obiettivi individuali in occasione delle valutazioni annuali di gennaio 2021 a seguito delle quali sono stati assegnati gli incentivi a 400 dipendenti.

Dipendenti	31.12.2019	30.12.2020	31.12.2021
Dirigenti	12	12	12
Quadri	41	43	43
1° S livelli		12	14
1° livelli	55	43	43
2° S livelli		7	8
2° livelli	94	90	90
3° S livelli	26	28	31
3° livelli	104	106	99
4° S livelli	158	151	142
4° livelli	79	76	98
5° livelli	41	51	75
Totale Dipendenti	610	619	655

Dipendenti	31.12.2019	31.12.2020	31.12.21
di cui tempi indeterminati	595	618	654
di cui tempi determinati	15	1	1
Totale Dipendenti	610	619	655

610

2019

619

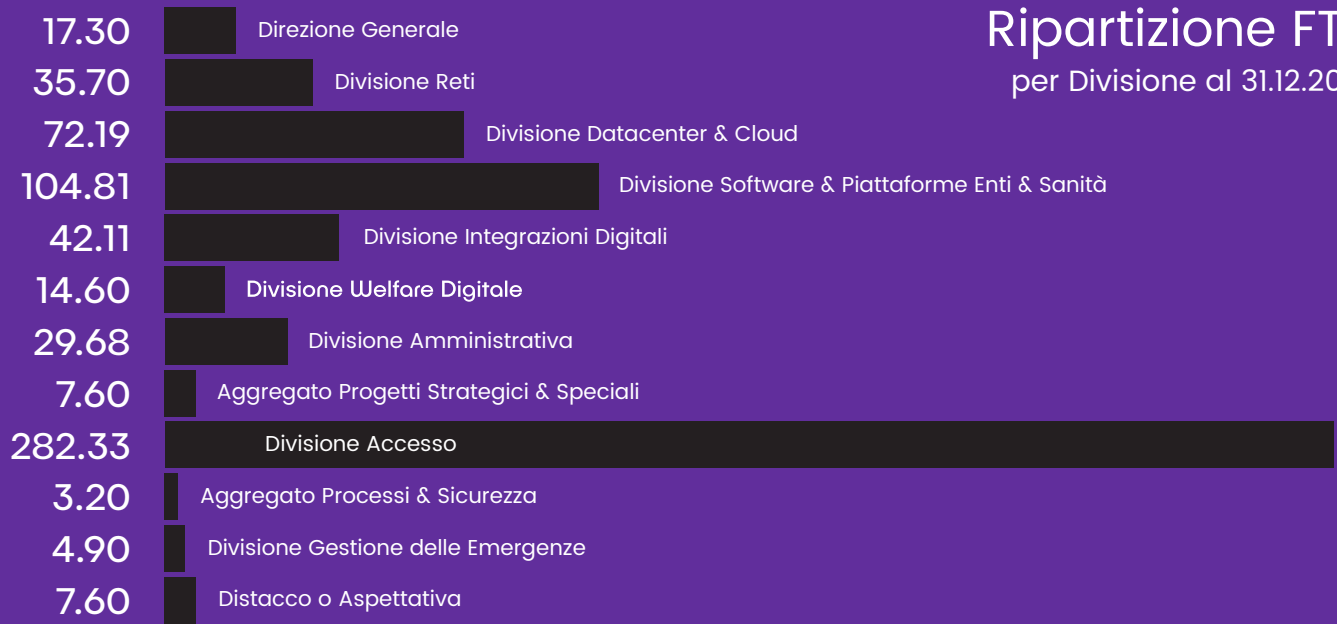
2020

655

2021

Dipendenti

Ripartizione FTE per Divisione al 31.12.2021



Fascia d'età



47

Età media

36

Persone con disabilità

60%

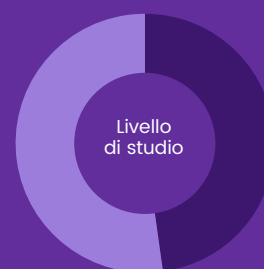
Risorse di sesso femminile

262
uomini



393
donne

51%
Laurea, master
o dottorato



47%
diploma e altro

SMART WORKING POSTAZIONI DINAMICHE E SEDI

In applicazione del Contratto Integrativo Aziendale di Lepida, nel corso del 2021 sono state autorizzate complessivamente 247 richieste di Smart Working ordinario. Inoltre, a seguito delle misure emergenziali per il contenimento del Coronavirus, Lepida ha fortemente caldeggiato l'utilizzo dello Smart Working Straordinario fino al 31.12.2021 per altre 157 risorse.

A fine 2021 le persone che hanno sottoscritto contratti per lo Smart Working ordinario e/o straordinario sono state un totale di 504 dipendenti su 612. A fine 2021 il numero di giornate di Smart Working ordinario massime annuali richiedibili è inoltre stato esteso da 90 attuali a 180.

Per rendere la gestione flessibile e per favorire il massimo distanziamento nel periodo di emergenza COVID-19 le allocazioni degli spazi sono passate, gradualmente, da statiche a dinamiche.

In Lepida 53 aree aziendali interne (l'area Accesso Diretto opera all'esterno delle sedi) sono in allocazione dinamica, con 438.5 FTE su 512. Con questi dati gli spazi aziendali risultano fortemente liberi. Le sedi di Lepida hanno questa metratura: Capo di Lucca 815mq, Liberazione 1.259mq, Borgo 2.119mq. In particolare la sede di Capo di Lucca rappresenta il 19% dello spazio complessivo e, come accennato in precedenza, considerando il suo naturale termine contrattuale, si è deciso di dismetterla a favore del mantenimento delle altre, più che sufficienti a contenere tutti i dipendenti non in Smart Working.

CONVENZIONI E AGEVOLAZIONI

Nell'ambito delle iniziative di welfare aziendale anche per l'anno 2021 sono state confermate le convenzioni in essere, compresa la convenzione con TPER per l'utilizzo a tariffe agevolate dei mezzi pubblici, convenzione che da sempre ha ottenuto elevata adesione da parte dei dipendenti.

Nel corso dell'anno sono state stipulate ulteriori 11 convenzioni nei campi più disparati quali servizi bancari, palestre, centri estetici, punti di ristorazione, officine. Sono state stipulate anche convenzioni per il test sierologico e il tampone molecolare.

TASSI DI ASSENZA

Durante il 2021 sono state lavorate complessivamente 982.166 ore su 1.153.538 lavorabili, con un tasso di assenza pari a:

- 23.310 per malattia.
- 47.599 per altre assenze (104, visite mediche, studio, congedi parentali...) escluse ferie e permessi individuali retribuiti.

Al personale di Lepida si applica un orario di lavoro flessibile, secondo quanto meglio definito nel regolamento interno della Società, per favorire la conciliazione con gli impegni personali.

504

contratti Smart Working
ordinario e/o straordinario
su 612 dipendenti

982.166

ore lavorate complessivamente

FORMAZIONE

La Società promuove il valore e lo sviluppo delle Risorse Umane, massimizzando il grado di soddisfazione e accrescendo il patrimonio di competenze. Un'attenzione particolare è infatti data alla costante formazione e qualificazione del personale.

Nel 2021, nonostante il fenomeno pandemico, sono state portate avanti le attività programmate e il 100% delle attività formative previste dal Piano Finanziato dal Fondo Paritetico For.Te, la cui scadenza è slittata al 31 gennaio 2022. Nel 2021 sono stati realizzati i seguenti percorsi di formazione obbligatoria:

- Salute e Sicurezza sul lavoro, sia i corsi di aggiornamento per addetti PES- PAV - PEI che per nuovi assunti.
- Privacy e Trasparenza: corso per addetti ai lavori.
- Privacy: corso a tema GDPR ai nuovi assunti.
- MOG 231: corso a tema Modello Organizzativo ai nuovi assunti.

Per lo svolgimento della formazione sono state utilizzate piattaforme di formazione a distanza. Nell'ambito dell'Assinter Academy, Lepida ha aderito, nell'ambito del vasto programma formativo, a tematiche quali Big Data, privacy e sicurezza, it risk e security, Smart Working & Data Living. I corsi si sono svolti nel periodo maggio - novembre e hanno confermato il gradimento e l'ampia partecipazione dell'anno precedente.

Nel corso dell'anno sono stati realizzati 42 percorsi di crescita volti a valorizzare le professionalità esistenti e il know how distintivo dell'azienda in coerenza con il mercato di riferimento per un totale di circa 4.750 ore di formazione.

4.750
ore di formazione

INDENNITÀ STRAORDINARIA COVID-19

La Società e le OOSS si sono confrontate circa la valorizzazione del contributo organizzativo e individuale fornito dai dipendenti di Lepida in occasione della situazione emergenziale creata dalla pandemia, che hanno garantito il regolare espletamento dell'attività lavorativa e il mantenimento dell'attività aziendale. Lepida ha destinato una cifra pari a 75.000 euro (Costo Aziendale Lordo Azienda) che è stata ripartita per il 60% a favore di tutto il personale dipendente di Lepida che ha prestato la propria attività lavorativa sul posto di lavoro e per il 40% al personale dipendente collocato in Smart Working o in telelavoro.

MISURE IGIENICHE E DI PULIZIA DEGLI SPAZI LAVORATIVI

Con il protrarsi della emergenza COVID-19 le principali misure previste dalle misure vigenti in materia e già attivate nel 2020, sono state mantenute. Nello specifico:

- Pulizia straordinaria delle sedi più frequentate e potenziamento della sanificazione rispetto agli standard contrattualizzati.
- Diffusione dell'informativa sulla detersione delle mani, nonché fornitura di disinfettanti e materiali per la sanificazione degli ambienti.
- Dotazione di vetri o di materiali di separazione, laddove possibile, nel rapporto con l'utenza.
- Messa a disposizione di ogni dispositivo di protezione disponibile e acquisibile, con richiesta delle necessità ai dipendenti e acquisto continuativo dei vari materiali necessari.
- Allargamento degli spazi interpersonali anche sopra al metro, in ogni ambiente che lo rende possibile anche spostando personale con misure successive.
- Nel rispetto della vigente normativa in materia di tutela dei dati personali, è stata predisposta una procedura specifica relativa alla segnalazione al Direttore Generale, da parte di dipendenti e collaboratori di Lepida, di soggetti in quarantena perché positivi al virus o perché entrati "in contatto stretto" con soggetti positivi.

Si è provveduto inoltre a:

- Garantire a tutti i dipendenti la possibilità di una verifica in autonomia della validità del certificato verde tramite la messa a disposizione di smartphone con apposita App all'ingresso delle principali sedi.
- È stata allargata a tutti i dipendenti la possibilità di effettuare tampone rapido in strutture abilitate e convenzionate.

TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Nel corso del 2021, a causa del protrarsi dell'epidemia COVID-19, sono state adottate numerose misure organizzative, tra cui la firma con le OOSS di un accordo in cui si prevedeva che fino al 31.12.2021 gli accordi di Smart Working individuali potevano derogare sui limiti massimi previsti per il monte giornate annue, senza alcuna limitazione o contingentamento, per favorire il più possibile il distanziamento nei locali aziendali.

Nel corso 2021 si sono tenute a cadenza settimanale gli incontri del Comitato per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro, costituito nel 2020 e composto da rappresentanti di Lepida e delle parti sociali (RLS e RSA).

Con comunicazioni del 08.04.2021 la Società ha trasmesso ai dipendenti il nuovo protocollo sulle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro. La Società ha informato i dipendenti dell'obbligo di utilizzare solo mascherine di tipo chirurgico o dispositivi con protezione superiore quali ad esempio FFP2 o FFP3 e ha attivato un meccanismo di distribuzione settimanale delle mascherine a tutti i dipendenti, oltre ad aggiornare il DVR rischio biologico correlato alla diffusione del coronavirus.

L'elevata adesione allo Smart Working Straordinario, anche in considerazione della possibile assen-

za degli addetti alle emergenze, ha comportato la definizione di nuovi addetti antincendio e primo soccorso, la formazione di un nuovo ASPP e di specifiche procedure volte alla gestione delle emergenze; l'adozione della procedura emergenziale in questione viene notificata quotidianamente ai dipendenti che accedono presso una sede di Lepida tramite messaggio automatico inviato alla casella di posta elettronica aziendale.

A seguito della chiusura della sede di Capo di Lucca è stato aggiornato il DVR delle sedi di Bologna ed è stata effettuato un DVR specifico sul microclima della stanza 22 della sede di Borgo, a seguito dell'adeguamento della stanza a ufficio e dell'installazione di una macchina specifica per il ricircolo dell'aria.

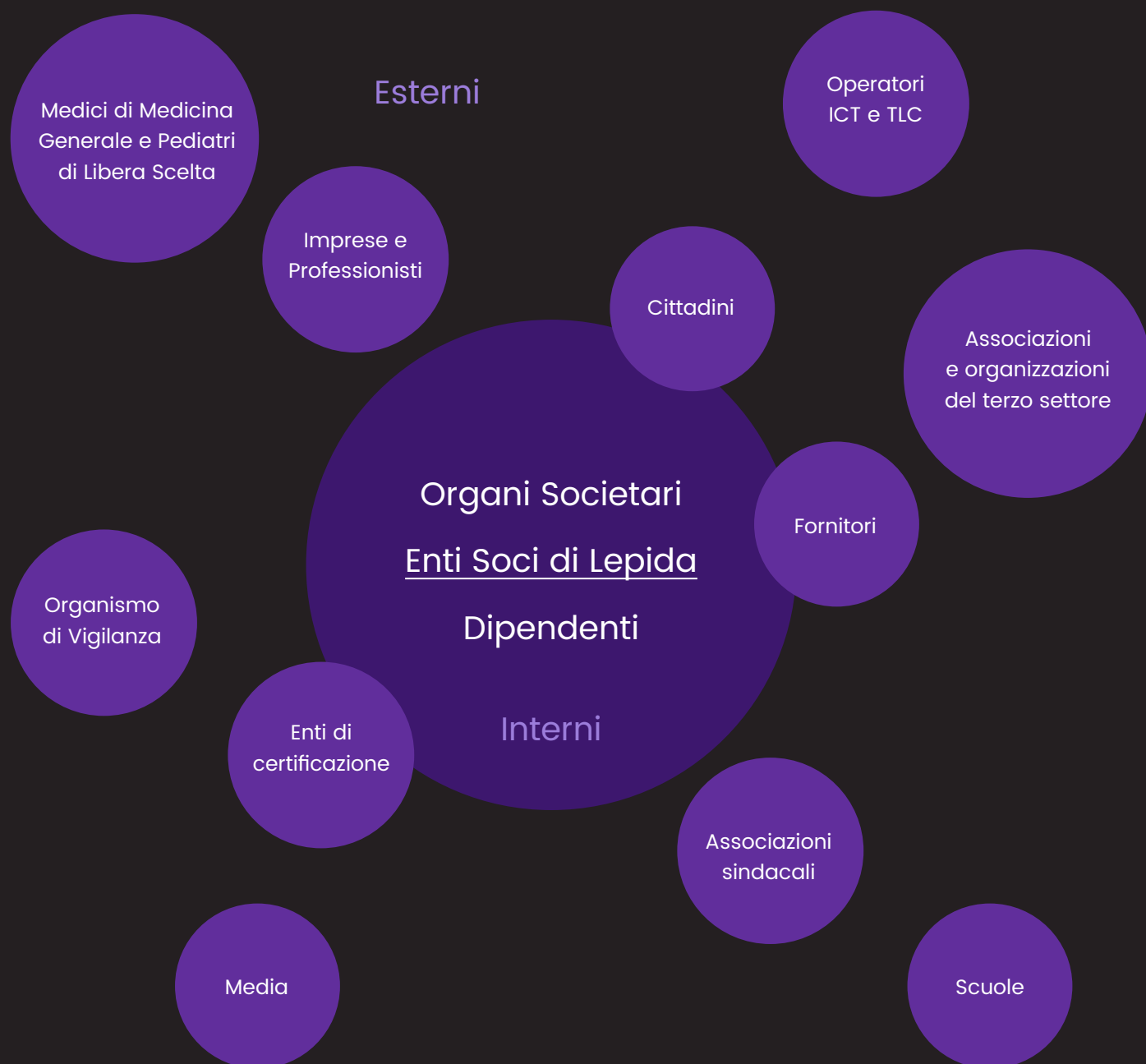
Ad aprile 2021 si è conclusa la Valutazione Rischio Stress Lavoro Correlato ed è stato emesso il DVR specifico.

4. Stakeholder



La Società opera con l'obiettivo primario di mettere a disposizione servizi ai propri Soci, al minor costo possibile, azzerando l'utile, massimizzando la qualità del servizio e mettendo a valore tutti gli investimenti pubblici effettuati.

La mappa è rappresentativa delle principali categorie di soggetti direttamente o indirettamente coinvolti nei progetti, nelle iniziative e nelle attività di Lepida.



IL CONTESTO NAZIONALE

Lepida collabora con i livelli nazionali (AgID e PagoPA) e interregionali anche attraverso la partecipazione ai numerosi tavoli valorizzando l'esperienza dell'Emilia-Romagna, l'integrazione e l'evoluzione delle piattaforme regionali in piena sinergia con le iniziative nazionali.

AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE (AGID): nell'ottica di valorizzare le esperienze sviluppate in Emilia-Romagna e di contribuire all'accelerazione dello sviluppo dell'Agenda Digitale Italiana, Lepida ha instaurato - in accordo con la Regione Emilia-Romagna - un rapporto diretto con le strutture tecniche di AgID e partecipato a numerosi tavoli e Gruppi di Lavoro tecnici mettendo a favore dell'intero Paese le esperienze, le soluzioni e le strategie tecniche adottate per cercare di garantire la disponibilità di servizi omogenei sul territorio regionale con un modello sostenibile e condiviso con tutti gli Enti. La collaborazione ha permesso di costruire un benchmarking di riferimento e di contribuire, insieme alle altre Regioni, alla definizione da parte di AgID di modelli di collaborazione in grado di supportare l'innovazione digitale, con meccanismi di aggregazione degli Enti Locali e un ruolo attivo delle società in house nell'evoluzione tecnologica e dei servizi della Pubblica Amministrazione.

<https://www.agid.gov.it/>

PAGOPA E SPID: grazie all'evoluzione delle linee guida, delle regole tecniche e delle modalità organizzative redatte in collaborazione con AgID, Lepida ha potuto valorizzare l'esperienza consolidata con gli Enti del territorio regionale rispetto alle piattaforme FedERa e PayER. Il modello emiliano-romagnolo ha permesso a Lepida di realizzare un interfacciamento unico tra PayER e pagoPA (sistema dei pagamenti elettronici nazionale) e tra FedERa e SPID (Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale) garantendo l'adesione di tutti gli Enti del territorio e l'integrazione dei relativi servizi online a favore dei cittadini e delle imprese sgravando i singoli Enti dalla necessità di integrazione diretta dei singoli servizi e dai relativi costi.

<https://www.pagopa.gov.it/>

<https://www.spid.gov.it/>

ASSOCIAZIONE BIG DATA: Lepida è socio fondatore dell'Associazione Big Data assieme ad altri Enti di rilievo regionale e nazionale, con lo scopo di promuovere la condivisione e l'integrazione delle infrastrutture per i Big Data presenti sul territorio regionale e nazionale dei soci con sede in Emilia-Romagna; di rafforzare la capacità del sistema produttivo regionale; di sviluppare servizi e applicazioni basati sul trattamento di Big Data, con particolare riferimento agli ambiti industriali prioritari identificati dalla Regione Emilia-Romagna nella Strategia di Specializzazione Intelligente, allo sviluppo del Tecnopolo, ai centri e infrastrutture di ricerca di eccellenza nel campo del supercalcolo. L'innovazione, la strategicità e la tecnologia vanno di pari passo partendo dai Cluster in ambito regionale fino al più ampio respiro in ambito nazionale e internazionale, con particolare

attenzione alla strategia per l'allargamento dei soci e alla collaborazione con i Paesi dell'area del Mediterraneo e dei Balcani, in quanto aree strategiche a livello europeo e di certo interesse per il tema e le facilities Big Data. In questi anni di pandemia l'Associazione ha supportato i soci al fine di rendere disponibile il maggior numero di risorse per la ricerca sul COVID-19. La rete Lepida è capillare e offre migliaia di punti che possono essere integrati con iniziative IoT, di cui l'ambito sensoristico è solo un esempio, oltre a essere hub di raccolta di esigenze per tutti i propri soci che stanno mostrando sempre più interesse. "From volume to value" non è solo il manifesto dell'Associazione Big Data, ma è la rappresentazione simbolica e la sintesi della volontà di risultato e della capacità di mettersi in gioco, e di confrontarsi, con realtà altamente specializzate, per valorizzare il proprio setup aziendale andando incontro alle richieste, sempre più a prova di futuro, dei soci. In tale senso rientra il ruolo che l'Associazione ricopre come socio di IFAB (International Foundation Big Data and Artificial Intelligence for Human Development) anche in rapporto alle attività e progetti che sono stati avviati e quelli che stanno maturando.

<https://associazionebigdata.it/>

CLUST-ER INNOVATE: il Clust-ER, di cui Lepida è socio, concentra la sua azione su 5 linee strategiche di ricerca e innovazione attraverso gruppi di lavoro rappresentativi del sistema dei servizi innovativi dell'Emilia-Romagna: SCABIS – SCALable Big Data Infrastructure for Innovative Service, ER-IoT – Service platform for IOT, CySEC – Cybersecurity, Intell_ITS – Intelligent IT Services, Log-ER – Logistica delle merci. Il Clust-ER si pone l'obiettivo di rafforzare il ruolo dei servizi al fine di massimizzarne il potenziale di traino e cambiamento per il sistema produttivo e l'intero sistema socioeconomico. A partire da questo, si delineano alcuni obiettivi strategici principali con il maggiore potenziale di innovazione, di miglioramento della competitività e dei livelli occupazionali.

<https://innovate.clust-er.it/>

CIRSFID: Lepida e il Centro Interdipartimentale di Ricerca in Storia del Diritto, Filosofia e Sociologia del Diritto e Informatica Giuridica "A. Gaudenzi – G. Fassò" sono impegnati nella ricerca scientifica e tecnologica concernente i temi relativi all'Amministrazione digitale, all'e-Government e alla Tutela dei dati personali. Le attività permettono la definizione e l'attuazione delle attività dei progetti e dei servizi di Lepida nel rispetto delle normative.

<https://site.unibo.it/cirsfid/it>

IL PRIMO NODO LEPIDA DELLA BLOCKCHAIN ETHERNA: l'introduzione nell'ordinamento giuridico italiano, con l'art. 8 ter del DL 135/2018, delle tecnologie di Blockchain ha aperto una fase di dibattito e confronto, ma anche di sperimentazione e sviluppo di progetti pilota. A tutti i livelli – internazionale, europeo, nazionale, territoriale – diversi organismi – istituzioni governative e loro agenzie, organismi di standardizzazione, aziende

private di diversi settori – hanno approfondito l'analisi e la conoscenza delle tecnologie a registro distribuito. In Italia a partire dall'approvazione del DL 135/2018, in cui all'art. 8 ter è stata introdotta tale definizione, è stato avviato un percorso, curato dal MISE, per giungere a una strategia nazionale in materia di tecnologie basate su registri condivisi e Blockchain. Tale strategia ha permesso di focalizzare l'attenzione sui principali elementi che caratterizzano tali tecnologie e di evidenziarne i possibili utilizzi in ambito pubblico e in partnership di tipo pubblico-privato. L'adesione di Lepida alla Blockchain Partnership del Network europeo Ethernà, a cui partecipano diversi soggetti pubblici e privati, segue proprio questa indicazione. Grazie all'ingresso, senza oneri, da parte di Lepida quale Primary Member, è stato possibile attivare un primo nodo della rete – operativo presso il Datacenter di Ravenna – che rappresenta il primo passo verso possibili applicazioni sperimentali delle tecnologie di registro distribuito e dello strumento degli "smart contracts". Allo studio – come indicato anche nella strategia nazionale – ci sono quegli ambiti nei quali l'elemento di "certificazione" di una transazione che assicuri al contempo "certezza"/fiducia e "pubblicità"/trasparenza possa essere il miglior ambito di applicazione delle Blockchain in ambito pubblico.

TERZA EDIZIONE DEL CICLO INNOVAZIONE DIGITALE E GIORNALISMO:

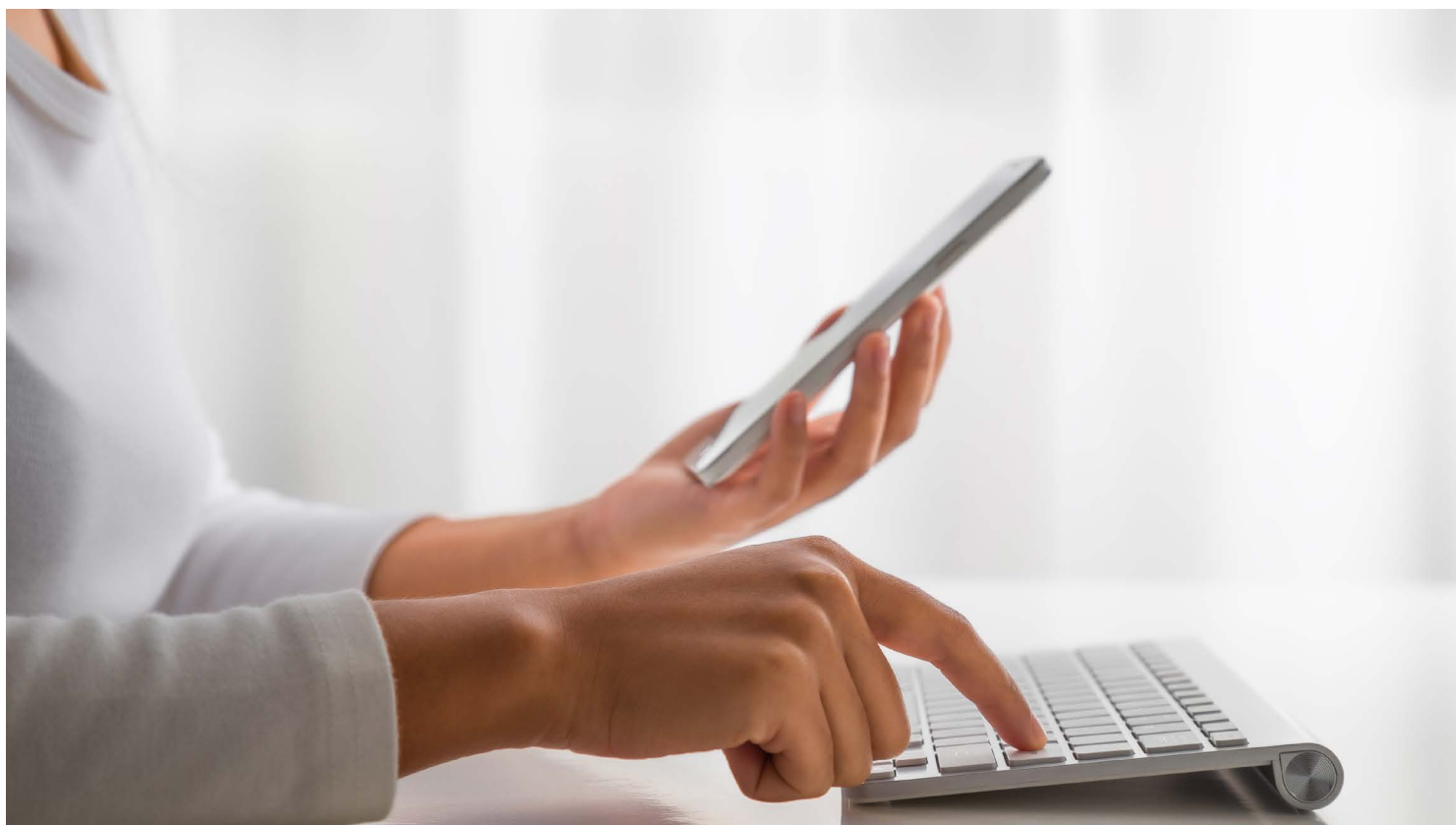
più di 50 relatori e più di 600 giornalisti partecipanti. Questi in sintesi i numeri chiave della terza edizione del Ciclo Innovazione Digitale e Giornalismo che si è concluso l'8 ottobre 2021 con il corso dedicato al 5G. La terza edizione del ciclo si è articolata su 4 diversi filoni: le nuove frontiere dell'informazione con il tema delle fake news e dei social media, la transizione ecologica con il tema attualissimo della meteorologia e del cambiamento climatico e l'obiettivo della Green society, le nuove sfide in ambito economico e sociale con il tema di Industria 4.0 e della grande trasformazione geopolitica in atto nel nuovo (dis)ordine mondiale e i nuovi ambiti di impatto sulla vita quotidiana che il digitale riserva con il tema della datizzazione della società e della protezione dei dati personali, del sistema di identità digitale pubblica con SPID e appunto del 5G. Introdotti dal Presidente dell'Ordine dei Giornalisti dell'Emilia-Romagna e moderati da un giornalista, tutti gli incontri hanno visto una relazione svolta da Lepida sul tema in oggetto. Il ciclo è stato organizzato dall'Ordine e dalla Fondazione Ordine dei Giornalisti dell'Emilia-Romagna in collaborazione con Lepida, PASocial, Regione e Assemblea legislativa Emilia-Romagna e con la partecipazione straordinaria di ARPAE e Cineca in occasione dei corsi dedicati al tema della transizione ecologica. Complessivamente alle tre Edizioni del Ciclo (2018, 2019 e 2021) hanno preso parte oltre 1.600 giornalisti di tutta Italia.

CAF CISL Nazionale: nel 2021 si è consolidato l'accordo tra Lepida e CAF CISL Nazionale che consente sull'intero territorio nazionale, anche presso gli sportelli territoriali di quest'ultima, l'attività di identificazione dei richiedenti per il rilascio delle credenziali SPID LepidaID, anche in modalità assistita e secondo le procedure approvate da AgID.

>600
giornalisti partecipanti

CONTESTO REGIONALE

UN NUOVO MEMORANDUM OF UNDERSTANDING CON TELECOM: a partire dal 2010 Lepida, assieme a Regione, ha costruito degli accordi con gli Operatori di TLC con varie finalità. Tra questi sicuramente è da citare il Memorandum of Understanding (MoU) con Telecom Italia. Nel 2021 Lepida ha firmato la quarta edizione del MoU con estensione di tre anni. Il nuovo MoU prevede: l'aggiornamento del quadro conoscitivo sulla penetrazione delle tecnologie di connessione offerte dalle parti sul territorio dell'Emilia-Romagna; l'aggiornamento del quadro conoscitivo sulla penetrazione di servizi TLC offerti dalle parti sul territorio dell'Emilia-Romagna; l'analisi congiunta delle criticità segnalate dai territori dell'Emilia-Romagna, la predisposizione delle risposte e la loro veicolazione; la cooperazione alla realizzazione dell'Osservatorio per la connettività dell'Emilia-Romagna. Questo MoU consente di analizzare le difficoltà infrastrutturali nei singoli territori provinciali; di avere informative sulle iniziative infrastrutturali pianificate e in atto nei singoli territori provinciali per massimizzare l'utilizzo delle infrastrutture realizzate o in corso di realizzazione; di avere informative sulle iniziative infrastrutturali di erogazione di servizi TLC nei singoli territori provinciali per massimizzare la loro fruizione; di avere condivisione di dati, utili al popolamento dell'Osservatorio per la connettività dell'Emilia-Romagna, strumento che deve rendere disponibili a istituzioni e cittadini, anche tramite mappe



dettagliate, informazioni sulla reale disponibilità di connettività sul territorio regionale e aggiornare sullo stato di approvazione/avanzamento dei progetti di infrastrutturazione e sulla pianificazione di interventi futuri; di analizzare le richieste per possibili inserimento di realizzazioni infrastrutturali suggerite per diminuire le carenze infrastrutturali sulla base dei propri modelli di riferimento e dei relativi vincoli; di costruire sinergie infrastrutturali tra i soggetti con indirizzo verso la neutralità tecnologica. Questo MoU consente, tra le altre cose, di avere un punto di riferimento unico e strutturato a livello regionale per sostenere i Comuni in alcune problematiche puntuali che si dovessero verificare.

CONVENZIONE CON L'ORDINE DEGLI INGEGNERI DI

BOLOGNA: costruire una scuola interamente connessa in tutta la regione è la visione del progetto SchoolNet, che da anni sta prendendo forma in Emilia-Romagna. Una visione che si arricchisce di un elemento in più. Nell'ambito della neutralità che lo ha caratterizzato dalle origini, il protocollo siglato nel 2021 da Lepida con l'Ordine degli Ingegneri di Bologna, apre la strada a una nuova opportunità di accrescimento delle capacità degli utilizzatori. L'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Bologna è un Ente Pubblico territoriale. Il Protocollo disciplina per Lepida e l'Ordine le azioni, i rapporti reciproci e le rispettive modalità che i soggetti coinvolti hanno interesse comune a mettere in atto, allo scopo di offrire al sistema scolastico regionale un supporto al percorso di digitalizzazione delle attività scolastiche coerente con l'attuale scenario tecnologico, con l'offerta di connettività disponibile presso gli edifici scolastici e con l'aggiornamento al miglior grado possibile dei servizi che possono essere fruiti. L'ambito del Protocollo è focalizzato sulle attività di configurazione degli apparati di frontiera della scuola, sulla progettazione della rete di Istituto, di Scuola e di Edificio, sulla configurazione dei servizi, sulla definizione di politiche di sicurezza perimetrale; sulla progettazione e configurazione di servizi che si appoggiano ai servizi di Lepida. Nel Protocollo rientrano anche elementi più generali come la condivisione e lo scambio delle cosiddette best practices, fattore importante per tutte le attività individuate. L'Ordine di Bologna si impegna a costituire un Gruppo di Lavoro degli Ordini regionali,

in modo da diffondere e coordinare sul territorio sia le modalità di intesa sia le esperienze e le competenze sviluppate. Lepida supporta questa iniziativa curando corsi periodici di formazione dedicati alla rete e alle opportunità in termini di servizi ulteriori, per stimolare una sempre accresciuta integrazione digitale dell'universo scolastico.

FEDERCONSUMATORI ER: nel mese di febbraio 2021 è stato siglato un accordo con Federconsumatori Emilia-Romagna e le Associazioni territoriali aderenti sul territorio regionale per il rilascio, sempre gratuito, delle identità SPID LepidaID, presso i relativi sportelli presenti sul territorio attivando tutte le attività gestionali e tecniche, compresa la formazione degli operatori, per l'attivazione degli sportelli nelle sedi di capoluoghi di provincia.

CGIL ER: un altro importante Protocollo è stato siglato con CGIL Emilia-Romagna e CAAF CGIL Emilia-Romagna per permettere l'uso dell'identità professionale alle lavoratrici e ai lavoratori del CAAF CGIL Emilia-Romagna e alle sue società convenzionate. Grazie a questo accordo, i dipendenti del CAAF CGIL Emilia-Romagna sono stati dotati di un'identità SPID legata all'organizzazione di appartenenza, evitando così di usare in orari di lavoro le credenziali personali. Inoltre, anche il CAAF CGIL Emilia-Romagna potrà, al pari di Comuni, Province, Aziende sanitarie, Università e farmacie, dotare i suoi utenti dell'identità SPID.

OO.SS. SPI, FNP, UILP di Bologna: ad aprile 2021 è stato sottoscritto un accordo con i sindacati dei pensionati SPI, FNP e UILP. L'accordo rappresenta un ulteriore salto di qualità rispetto alle attività di promozione e diffusione dello SPID. Obiettivo centrale è quello di aiutare concretamente coloro che hanno meno familiarità con l'uso delle tecnologie digitali per effettuare il percorso di accreditamento per lo SPID, in particolare persone anziane e fragili. Grazie all'accordo i sindacati dei pensionati del territorio di Bologna si impegnano ad aiutare i cittadini in difficoltà mettendo a disposizione strumenti informativi e persone adeguatamente formate da Lepida per effettuare le procedure di pre-registrazione per l'accreditamento allo SPID oltre che a contribuire alla massima diffusione della cultura digitale e dell'utilizzo dei servizi digitali.

LA CONVENZIONE CON ASPHI: durante il corso dell'anno, Lepida e Fondazione ASPHI Onlus hanno individuato un terreno comune per consolidare il rapporto in atto già da alcuni anni che si è concretizzato in occasione di varie edizioni di Handimatica, l'evento nazionale organizzato da ASPHI sulla tecnologia per l'inclusione. La convenzione sottoscritta individua alcuni indirizzi prioritari: l'intenzione di promuovere l'innovazione tecnologica - con particolare attenzione alla disabilità - principalmente nel territorio dell'Emilia-Romagna; l'impegno a valorizzare le soluzioni hardware e software di Lepida, con attenzione all'utilizzo facilitato da parte di utenti con diverse tipologie di disabilità; la volontà di definire percorsi che favoriscano il disegno di soluzioni a favore di soggetti disabili, la verifica del loro livello di gradimento, e la raccolta di suggerimenti per il miglioramento della soddisfazione dell'utente; il proposito di dare vita a manifestazioni ed eventi che prevedano attività di formazione a favore dei soggetti con disabilità e di tutto il più vasto ambiente intorno a essi.

LA NUOVA TV DIGITALE TERRESTRE: durante il 2021, sotto il coordinamento del CORECOM Emilia-Romagna - in vista dello switch off del digitale terrestre - Lepida si è occupata di servizi di connessione e ad attività di supporto relative allo switch off del digitale e alla liberazione della banda 700 Mhz. In particolare Lepida si è occupata:

- Dell'individuazione delle aree del territorio che potrebbero presentare un'alta criticità relativamente alla ricezione dei segnali delle nuove reti DVB-T2.
- Delle attività di promozione della piattaforma satellitare gratuita Tivùsat nelle aree montane a forte rischio di copertura terrestre.
- Della gestione dei rapporti con gli antenisti e gli amministratori di condominio.
- Delle informazioni utili ai Comuni titolari di autorizzazioni ai sensi del D. Lgs. 208/2021 - Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici.
- Della realizzazione della campagna per promuovere i contributi concessi per il corretto smaltimento dei televisori obsoleti, il cronoprogramma e le scadenze, anche attraverso lo sviluppo web del sito dedicato (<https://www.tvdigitaler.it>).

Lepida ha inoltre partecipato al tavolo di confronto permanente con la concessionaria del servizio pubblico sul progetto e il dispiegamento della nuova rete DVB-T2 Rai regionale.

TAVOLO REGIONALE SUL 5G: con la DGR 818/2020 Regione Emilia-Romagna ha istituito un Tavolo regionale per lo studio, l'analisi e la condivisione degli aspetti tecnici e amministrativi relativi alla diffusione del 5G sul territorio emiliano-romagnolo. Per approfondire i diversi aspetti concernenti la tematica sono stati istituiti dei sotto tavoli che hanno coinvolto rappresentanti di Regione Emilia-Romagna, Enti Locali, Lepida, Aziende Sanitarie, ARPAE, Università e Centri di Ricerca, operatori cellulari. Obiettivi specifici: creare e mettere a disposizione della comunità

un patrimonio comune di conoscenza sul 5G con enfasi sugli aspetti autorizzativi, normativi e sanitari, anche avvalendosi di competenze terze; delineare linee guida a supporto dell'individuazione dei luoghi idonei per nuovi impianti e dell'accelerazione delle procedure amministrative per il rilascio delle autorizzazioni su siti pubblici o privati; concertare la diffusione del sistema 5G a livello territoriale con gli operatori cellulari per consentire una diffusione omogenea, con capacità adeguata, contenendo o riducendo l'impatto elettromagnetico; raccordarsi con gli altri eventuali tavoli analoghi per costruire una visione omogenea della Pubblica Amministrazione; analizzare le istanze di cittadini e imprese veicolate dagli Enti Locali per trovare risposte omogenee. Nel corso del 2021 i lavori dei sotto tavoli, partecipati dagli esperti tematici, hanno portato alla produzione di materiali per ogni dimensione relativa al 5G.



5. Comunicazione



SITI WEB

Nel corso del 2021 il sito web istituzionale di Lepida (www.lepida.net) ha continuato a ospitare tutta la documentazione necessaria all'intera platea degli Stakeholder (avvisi, bandi, notizie e newsletter, documentazione e modulistica relativa ai servizi di Lepida rivolti agli Enti, ecc.). Tra aggiornamenti e nuovi contenuti si contano oltre 200 pubblicazioni. Il sito ha registrato un incremento delle visite di circa il 5% rispetto al 2020 con oltre 900mila visitatori unici.

>200
pubblicazioni

Sono proseguite le attività di consolidamento della nuova Intranet nell'ottica di mettere a disposizione dei dipendenti tutte le comunicazioni interne con un'architettura informativa lineare e semplice, utile a una rapida ricerca delle informazioni.

Durante il corso dell'anno è stato progettato il nuovo sito del servizio LepidaID (id.lepida.it) che si presenta completamente rinnovato sia nell'aspetto grafico che nell'organizzazione dei contenuti. Un lavoro frutto dell'analisi delle richieste di supporto più comuni per rispondere alle necessità degli utenti LepidaID e dei nuovi che desiderano attivare le proprie credenziali SPID con Lepida. All'interno del sito, online dal 2022, sono disponibili tutte le informazioni necessarie alla registrazione e al successivo riconoscimento di persona o da casa e, per chi ha già le credenziali attive, disponibile in qualsiasi punto della navigazione una sezione dedicata ai tutorial, alle domande più frequenti e ai contatti per l'assistenza.

Sono inoltre stati seguiti gli aspetti legati all'Accessibilità dei siti web con interventi di tipo adeguativo e correttivo. L'attività è stata seguita dall'Area Marketing & Comunicazione che ha creato un gruppo apposito sull'accessibilità. Il gruppo ha messo a disposizione di tutti i referenti aziendali: normativa, linee guida, toolkit e template utili alla redazione delle dichiarazioni di accessibilità dei siti di Lepida.

TUTORIAL

Durante il corso dell'anno sono stati realizzati e/o aggiornati svariati video tutorial relativi al Fascicolo Sanitario Elettronico e alle credenziali LepidaID. Sono inoltre state redatte delle guide per supportare gli utenti nelle maggiori difficoltà riscontrate nell'utilizzo delle credenziali LepidaID (modifica/recupero password, sostituzione del documento di riconoscimento, modifica dei propri contatti, ecc.). Inoltre, nell'ambito del progetto regionale Digitale Comune, l'Area ha collaborato alla redazione della documentazione dei corsi di facilitazione rivolti ai cittadini e ai dipendenti pubblici oltre che alla realizzazione dei materiali digitali e cartacei forniti agli Enti per promuovere l'iniziativa.

NEWSLETTER

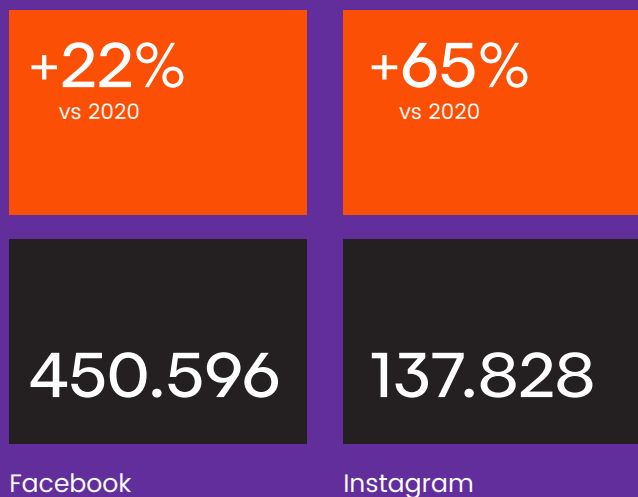
Con cadenza mensile Lepida ha inviato la propria Newsletter informativa a tutti i Soci e in generale a tutti gli Stakeholder con lo scopo di diffondere notizie, attività svolte e iniziative di Lepida. Nel 2021 sono state inviate le newsletter, dal numero 147 al 158, a quasi 20mila contatti. Nel corso dell'anno sono stati pubblicati 120 articoli e 11 interviste a diverse personalità (sindaci, direttori generali di Comuni/Enti Soci). Ogni articolo è stato quindi diffuso anche sul sito web, permettendo un raggiungimento più capillare dei lettori e favorendo l'iscrizione alla stessa mailing list.

SOCIAL NETWORK

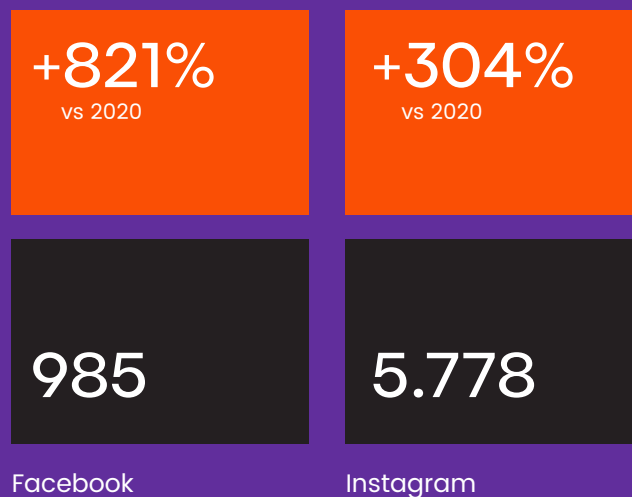
La promozione delle attività di Lepida è proseguita anche sui canali social aziendali.



Copertura



Visite alla pagina



426

nuovi "mi piace"
alla pagina Facebook

+344%

vs 2020

LEPIDATV

A partire dalle circostanze del lockdown del 2020, LepidaTV ha sviluppato una sempre più stretta e strategica collaborazione con Regione Emilia-Romagna per offrire al proprio pubblico valide proposte culturali e contenuti innovativi, rivolti a target differenziati. Nel 2021 è stata avviata un'analisi sulle caratteristiche del sito di LepidaTV (www.lepida.tv) che ha portato alla progettazione di un nuovo sito completamente rinnovato nell'aspetto grafico e nelle sue componenti informative, con un layout moderno e d'impatto. Il restyling è stata anche l'occasione per riorganizzare tutti i contenuti disponibili sulla piattaforma, oltre 8mila, al fine di semplificarne la classificazione e la ricerca da parte del pubblico. Tra le varie attività seguite da LepidaTV, si riporta la realizzazione della campagna di informazione realizzata dall'Osservatorio regionale per l'educazione alla sicurezza stradale con il testimonial Andrea Dovizioso. L'iniziativa, in linea con gli obiettivi del Programma 2021-2030 sulla sicurezza stradale della Commissione europea, del Piano nazionale della sicurezza stradale 2030 e del Piano regionale integrato dei trasporti, ha previsto la produzione di tre video di 30, 45 e 60 secondi in cui protagonista è il pilota romagnolo che guida, si racconta, spiega i rischi legati alla distrazione al volante e invita gli utenti a un comportamento sicuro, consapevole e più rispettoso verso se stessi e gli altri. Gli spot realizzati sono stati diffusi su 16 emittenti televisive del territorio regionale dal 30 giugno sino a dicembre per 106 ore di programmazione complessive.

È proseguita inoltre la collaborazione con il **Porretta Soul Festival**. LepidaTV ha curato e trasmesso la diretta la 33ª edizione che si è aperta il 27 dicembre in un'inedita cornice invernale e dopo due successive cancellazioni causa pandemia. LepidaTV, con le sue telecamere e una regia mobile ha trasmesso in diretta le tre serate: più di 12 ore di spettacolo dal vivo, un totale di oltre 1.000 utenti collegati sul canale YouTube a cui si sommano oltre 1.500 accessi rilevati sul sito di LepidaTV, confermando e in alcuni momenti superando l'audience registrata durante le edizioni estive.

Nel 2021 complessivamente si registrano quasi 2milioni di visualizzazioni e circa 250 nuovi video disponibili on demand.

2M
di visualizzazioni

6. Reti



Nel 2021 le attività di sviluppo delle reti hanno riguardato sia le nuove realizzazioni, sia l'attivazione di nuovi punti di accesso, sia il perfezionamento delle modalità, dirette o indirette, di erogazione dei servizi di connettività a favore dei cittadini e delle imprese del territorio.

Si evidenzia l'attivazione di ulteriori 550 punti di accesso in fibra ottica e in particolare la diffusione di punti di accesso presso le scuole aumentati di 348 unità anche in relazione alla firma a metà aprile 2021 dell'Accordo tra Regione, MISE, Infratel e Lepida sul Piano di collegamento delle scuole a Banda Ultra Larga.

È proseguito il processo di rinnovamento dell'**infrastruttura DWDM** della rete sulla base dello schema di suddivisione della rete sul territorio in sei anelli geografici ed è stata completata l'infrastrutturazione di dorsale dell'ultimo anello dell'Emilia così come è proseguito il progetto della rete **Lepida2**: una rete disgiunta in termini di apparati destinata a fornire connettività come differente provider, con un proprio ulteriore spazio di indirizzamento, ulteriori macchine, ulteriori percorsi. Lepida2 può essere contrattualizzata da tutti i Soci che hanno questa necessità.

Relativamente alle **reti radio**, è proseguito il dispiegamento di apparati operanti in banda radio licenziata dei 26GHz con 249 link installati (+32 rispetto al 2020). È stato inoltre seguito con attenzione il processo avviato dal MISE con le consultazioni sulla bozza di revisione del Piano di Ripartizione delle Frequenze (PNRF) e da AGCOM sulle condizioni regolamentari per l'autorizzazione della proroga della durata dei diritti d'uso esistenti per reti radio a banda larga WLL nella banda 27.5-29.5 GHz anche in ragione delle scadenze previste nel 2022.

Di seguito le informazioni di dettaglio sulle principali attività svolte nel 2021.

LA DIFFUSIONE DEL WIFI: EMILIAROMAGNAWIFI

Nel corso del 2021 è stata raggiunta e superata quota 10.000 punti EmiliaRomagnaWiFi. La Regione aveva deciso con la DGR 137/2017, di procedere, dando mandato a Lepida, alla diffusione di una rete WiFi regionale pubblica, libera e gratuita, e aveva fissato, tra gli obiettivi dell'Agenda Digitale, di avere almeno un punto di accesso ogni 1.000 abitanti entro il 2019. Per raggiungere e superare questo obiettivo è stata decisiva la forte convergenza e integrazione di diverse iniziative che hanno come riferimento una strategia comune della Regione Emilia-Romagna e degli Enti Soci. Grazie a diversi bandi regionali e utilizzando anche il bando europeo WIFI4EU è stato possibile aumentare significativamente la disponibilità di punti di accesso WiFi in collaborazione di Unioni di Comuni e Aziende ospedaliere e sanitarie. L'approccio adottato prevede la stipula di una convenzione non onerosa con Lepida, che risponde alle esigenze normative del Codice delle Comunicazioni e fissa le condizioni tecniche alle quali viene garantita l'esperienza della navigazione in Banda Ultra Larga sulla rete "EmiliaRomagnaWiFi wifiprivacy.it" A ciò si aggiungono

>10.000
punti EmiliaRomagnaWiFi

ulteriori iniziative come il progetto Piazza WiFi Italia, un'azione congiunta di Regione, Lepida e Infratel Italia, che è entrata nel vivo proprio nel corso del 2021 e prevede la diffusione di punti WiFi presso i comuni ancora sprovvisti della rete regionale, nelle zone turistiche sulla linea costiera adriatica e presso gli impianti sportivi e il progetto "Adotta un WiFi", iniziativa che prevede la sponsorizzazione, da parte di privati, di punti WiFi da mettere a disposizione della propria comunità. Tutto ciò pone la Regione Emilia-Romagna all'avanguardia a livello nazionale ed europeo e rende concreta, grazie a un accesso così diffuso, la crescita di un sistema integrato di servizi digitali rivolti alla cittadinanza. A fine dicembre 2021 sono 10.033 gli Access Point distribuiti sul territorio regionale facenti parte del sistema regionale EmiliaRomagnaWiFi, ovvero 704 in più rispetto alla fine del 2020.

La mappa completa dei punti di accesso di EmiliaRomagnaWiFi è disponibile all'indirizzo wifi.lepida.it

LA RETE PER I SERVIZI DI EMERGENZA: ERRETRE

La Rete Radiomobile Regionale per i Servizi di Emergenza denominata ERretre (rete in standard TETRA realizzata a partire dai primi anni duemila a servizio principalmente delle Polizie Locali, della Protezione Civile e del Sistema Sanitario) è presente alla fine del 2021 in 105 siti dislocati su territorio regionale che offrono copertura radio a oltre 8.400 terminali. Complessivamente sono 236 i Comuni aderenti a questo servizio e la percentuale di popolazione nella quale operano le Polizie Locali utilizzatrici di ERretre ha superato l'88%. Un importante contributo all'evoluzione della rete in termini di numero di siti, e conseguentemente di livello di servizio, è stato dato da un'iniziativa, proposta da Lepida e tuttora attiva, che permette agli Enti Soci di realizzare incrementi di livello di servizio in zone di loro specifico interesse rispetto al livello base offerto dalla rete: essa consiste nel dare la possibilità all'Ente di ottenere, da parte di Lepida, una compartecipazione agli oneri di realizzazione del nuovo sito comprendente la progettazione dello stesso, il coordinamento delle attività necessarie per realizzarlo e la messa a disposizione di parte degli apparati. Nei casi in cui è possibile, Lepida offre gratuitamente l'infrastruttura di telecomunicazioni atta a ospitare le antenne e gli apparati di rete, mentre, per finanziare buona parte dell'investimento a loro carico, gli Enti possono partecipare a specifici bandi promossi dalla Regione Emilia-Romagna. Il 2021 ha visto una forte adesione a questa iniziativa e, durante l'anno, sono stati realizzati 3 nuovi siti ubicati rispettivamente nei territori del Comune di Ravenna, dell'Unione Romagna Faentina e dell'Unione Tresinaro Secchia. In particolare 2 di questi nuovi siti sono stati ospitati gratuitamente su infrastrutture di telecomunicazioni nella disponibilità di Lepida e dotate della necessaria connettività di dorsale, il terzo è stato ospitato presso un'infrastruttura messa a disposizione dall'Ente. Tali nuovi siti fanno a tutti gli effetti parte della Rete ERretre e vengono pertanto monitorati da Lepida H24 per la diagnostica e la riso-

236

Comuni aderenti

luzione tempestiva di eventuali guasti. Va ricordato che tutti i siti della Rete ERrete, e quindi anche quelli realizzati mediante coinvestimento, offrono servizio a qualunque utente della rete dovesse transitare nelle aree geografiche servite dagli stessi, conformemente alla scelta di mantenere la Rete ERrete una risorsa comune e condivisa.

LE INIZIATIVE CONTRO IL DIGITAL DIVIDE

L'iniziativa contro il digital divide, in particolare nelle aree montane, si è rafforzata a partire dalla forte integrazione di tre aspetti: in primo luogo il forte sviluppo del progetto CELLMON (Copertura telefonia cellulare montagna) con l'esecuzione di un piano che prevede 28 tralicci nelle aree montane realizzati da Lepida con fondi della Regione Emilia-Romagna; in secondo luogo gli oltre 500 servizi di banda/trasporto erogati da Lepida agli Operatori di Telecomunicazione che hanno sottoscritto Accordi per il superamento del Divario Digitale e delle loro crescenti necessità di upgrade; infine le richieste da parte degli Enti Soci di attivazioni di nuove sedi e/o nuovi servizi (ad es. videosorveglianza, controlli accessi, sistemi di monitoraggio ambientali, ecc.) nelle zone montane più difficili da raggiungere. Da qui Lepida ha avviato un progetto che si pone come obiettivo quello di sviluppare ulteriormente le principali dorsali montane in fibra ottica presenti in regione attraverso un incremento significativo di banda e servizi disponibili. Grazie alla posa da parte Lepida di nuova fibra ottica su alcune dorsali montane in sostituzione di quelle attualmente acquisite in modalità IRU (Indefeasible right of use) e attraverso la realizzazione di nuovi POP (Point of Presence) della Rete Lepida (ubicati tipicamente presso i locali messi a disposizione da parte degli Enti Soci già raggiunti dalla Rete Lepida) vengono realizzati nuovi punti nevralgici della rete i quali ospiteranno apparati performanti di ultima generazione che permettono di espandere i link oltre i 100Gbps. Ciò permette sia di aumentare la disponibilità di banda nei punti attualmente raggiunti dalla Rete Lepida e pertanto anche presso i tralicci del progetto CELLMON in realizzazione e quelli in programma per i prossimi anni, sia di continuare a incrementare il numero di PAL (Punti di Accesso Lepida) rivedendo al tempo stesso l'architettura della Rete Lepida e ottenendo una maggiore resilienza sulle sedi servite da queste dorsali. I primi sopralluoghi sono stati avviati nel mese di novembre e si ipotizza, grazie alla collaborazione degli Enti Soci per la disponibilità dei locali, di vedere già completati gli upgrade di alcune dorsali entro la fine del 2022. Per quanto riguarda il progetto CELLMON gli ultimi mesi del 2021 hanno visto un ulteriore sviluppo del progetto. Sono 19 i Comuni montani che hanno risposto alla nuova ricognizione scaduta il 31 dicembre 2021 volta a raccogliere segnalazioni di scopertura della presenza di disponibilità delle rete di telefonia mobile. Le informazioni raccolte vengono condivise con i 4 Operatori cellulari nazionali (Tim, Vodafone, Iliad e Wind Tre) per un loro eventuale interesse ad accendere impianti su nuovi tralicci messi gratuitamente a loro disposizione grazie al modello per cui i Comuni

>500

servizi di banda/trasporto erogati da
Lepida agli Operatori TLC

forniscono un terreno in comodato gratuito e Lepida realizza la struttura porta antenne di proprietà pubblica.

Per informazioni aggiornate sul progetto CELLMON cellularimontagna.lepida.it

LE RETI A BANDA LARGA PER LE SCUOLE

A dicembre 2021 sono 1.828 le scuole collegate in Banda Ultra Larga in tutta la regione. Nel corso del 2021 infatti ne sono state attivate 348 scuole nell'ambito dell'accordo tra MISE, Infratel, Regione Emilia-Romagna e Lepida firmato ad aprile 2021 facente parte del Piano nazionale scuole connesse.

Per informazioni aggiornate sul Piano Scuole scuole.chaos.cc

1.828
scuole collegate

LE RETI PER LA SANITÀ

Lepida connette direttamente o per tramite di contratti specifici 385 sedi del dominio socio-sanitario ed è stata particolarmente impegnata nel collegamento o nel rafforzamento di quelli già esistenti nei diversi punti vaccinali.

Sono 2.500 le sedi collegate che ospitano uno o più MMG e PLS. Le connettività presenti sono di 3 tipi: la principale è di tipo ADSL che serve circa 3.100 tra MMG e PLS fornita sulla base della convenzione Intercent-ER a cui si aggiunge quella wireless fornita da Operatori TLC che hanno investito nelle zone in digital divide, come nel caso di Eolo che connette circa 70 medici in aree rurali e montane in 50 sedi. Di particolare e crescente importanza l'attivazione del primo collegamento a 1Gbps con un ambulatorio di Medici di medicina generale tramite il PCN di Berra utilizzando l'infrastruttura di Open Fiber che rappresenta il primo esempio, a cui diversi altri ne seguiranno, di utilizzo dell'infrastruttura del concessionario Open Fiber nelle aree C e D del Piano nazionale per la Banda Ultra Larga.

2.500
sedi collegate

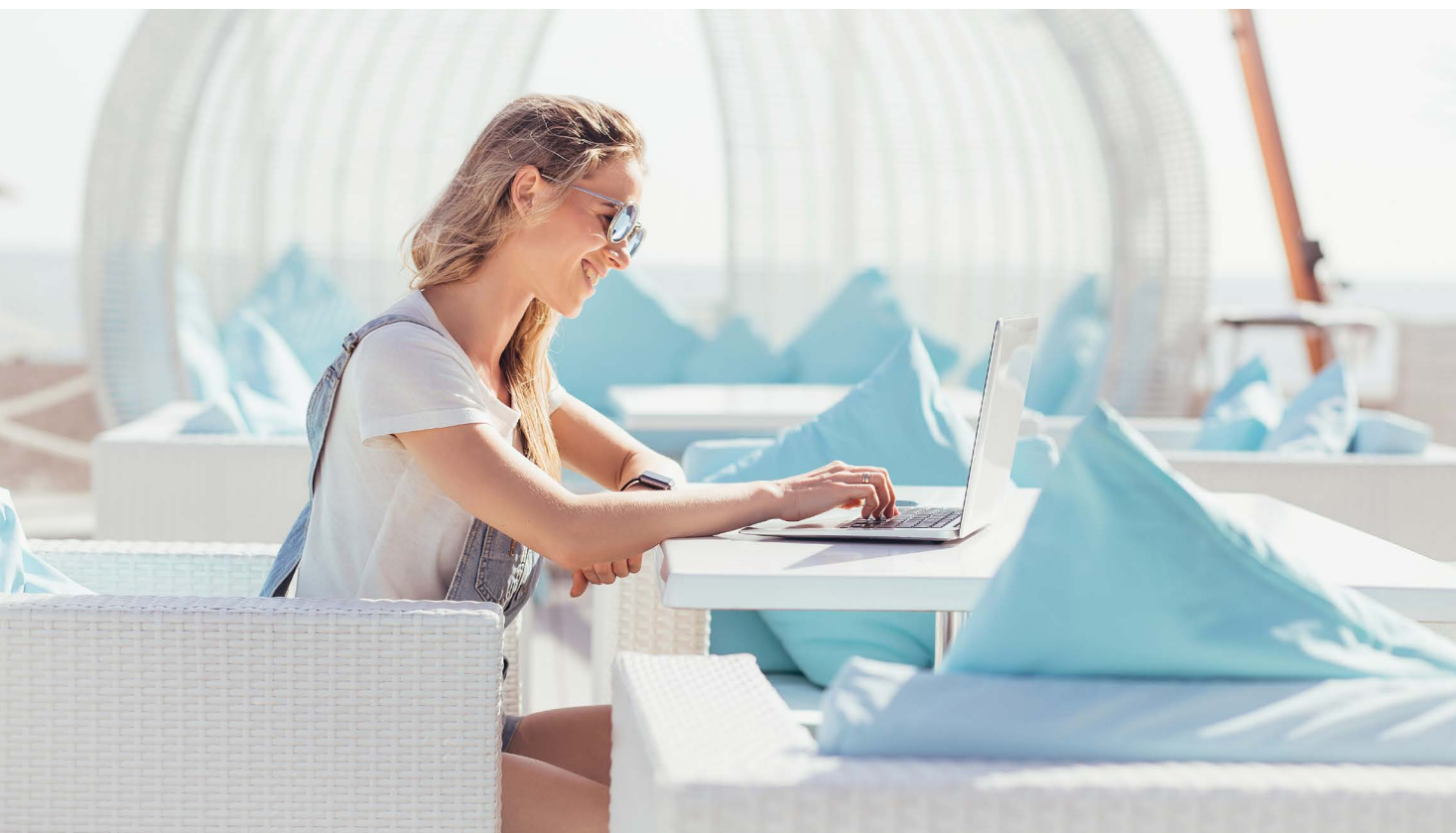
UNA NUOVA STRATEGIA SU INTEREXCHANGE E OPERATORI TLC

Durante il 2021 si è aggiunto un altro importante tassello alla strategia di interconnessione agli Internet Exchange (IX) nazionali e internazionali che Lepida offre agli Operatori che hanno sottoscritto l'Accordo per il superamento del digital divide. Dopo le comunicazioni agli Operatori di revisione al ribasso dei costi di trasporto tra gli IX in cui Lepida è presente, e della possibilità di offrire un servizio di connettività privato da qualsiasi punto della Rete Lepida anche verso MIX e PC-IX (oltre a BOIX, FEIX e VSIX), da fine aprile 2021 Lepida ha rivisto anche i propri listini dei servizi di peering e full-bgp table. Grazie infatti alle modifiche architetture della Rete Lepida e in un'ottica di rafforzamento della collaborazione con i principali In-

ternet Exchange nazionali e internazionali, Lepida ha provveduto ad allineare i propri listini a quelli degli IX prevedendo un incremento dei servizi e dei tagli di banda offerti (sia di peering sia di ip transit) e al contempo diminuendo i costi a carico degli Operatori. Nello specifico, a seguito degli upgrade dei link verso VSIX e MIX con capacità di traffico fino a 200Gbps sono stati allineati i tagli di banda e relativi canoni mensili del servizio di peering @MIX (con decorrenza luglio 2021) e @VISIX (con decorrenza maggio 2021) a quelli dei corrispondenti IX sino alla velocità di 10Gbps. Inoltre, essendo Lepida diventata Consorziata del TOP-IX, da maggio 2021 offre a tutti gli Operatori il servizio di peering a TOP-IX con taglio di banda da 1Gbps al costo offerto dal TOP-IX per gli associati. Tale servizio si è reso necessario in considerazione del fatto che il servizio di peering a TOP-IX via VSIX è diventato, per scelta di VSIX, a pagamento, pertanto da maggio 2021 Lepida ha a sua volta interrotto il servizio gratuito TOP-IX via VSIX. Importanti novità anche in ambito del servizio di full-bgp table dove, sempre da maggio 2021, Lepida offre la possibilità di attivare il servizio di Telecom Italia Sparkle con consegna a Milano (MIX) e Cogent con consegna a VSIX, con tagli da 1Gbps.

MIX GARR A BOIX

Con la DGR 678/2021 della Regione Emilia-Romagna è stato previsto di mettere a disposizione di Lepida alcuni spazi con la finalità di lavorare con il MIX e creare una nuova opportunità per tutti gli Operatori che hanno utenti sul territorio, ma anche per i cittadini e le imprese che avranno così prestazioni scalabili migliori. La stessa delibera prevede anche spazi per tutti gli Operatori TLC che già sono presenti in altre aree della stessa sede regionale, che essendo ormai saturi non consentono la necessaria espansione delle attività. Infine i nuovi spazi consentiranno di ospitare anche il GARR, il soggetto nazionale che interconnette tutte le Università e tutti i centri di ricerca. Il GARR deve portare la sua connettività per INFN, per Cineca e soprattutto per ECMWF presso il Tecnopolo di Bologna attualmente in costruzione. Il GARR ha deciso, sempre in stretta collaborazione con Lepida, di collocare in Viale Aldo Moro le macchine che alimentano la connettività della ricerca nel Tecnopolo di Bologna. Si attiva così un nuovo punto di interscambio che vedrà operativi a breve MIX, GARR, gli Operatori TLC e in prospettiva gli Over The Top.



Rete	Indicatore	Valore
Rete Lepida	km di fibra ottica geografica	120.289 km
	km di infrastrutture rete geografica	4.063 km
	punti di accesso alla rete Lepida geografica (fibra)	3.176
	siti radio	249
	numero di Scuole connesse in BUL	1.828
	numero punti WiFi	10.033
Reti MAN	km di fibra ottica MAN	90.557 km
	km di infrastrutture rete MAN	1.189 km
	punti di accesso MAN	1.812
Rete Erretre	N. siti ERretre	105
	costo per terminale ERretre	314.35 €
Riduzione digital divide	km di fibra ottica digital divide	77.820 km
	km di infrastrutture rete digital divide	1.630 km

7. Progetti Strategici & Speciali



I Progetti Strategici & Speciali sono costituiti da tre aree autonome che si occupano del Piano Banda Ultra Larga (BUL), dell'infrastrutturazione delle Aree Industriali secondo quanto previsto dalla LR 14/2014, e dello studio di soluzioni e architetture di Big Data Analytics e di Open Data. Attività legate a strategie che variano nel corso del tempo e di dimensioni tali per cui necessitano di una struttura e di risorse opportunamente dedicate per garantirne la realizzazione e il raggiungimento degli obiettivi.

PIANO BANDA ULTRA LARGA

Il Piano Banda Ultra Larga prevede di fornire connettività Internet con una velocità di almeno 30Mbps disponibile al 100% della popolazione e ulteriormente la disponibilità presso almeno l'85% della popolazione di una connettività da 100Mbps, in un processo temporale condiviso con il Governo e in particolare con il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE).

In continuità con gli anni precedenti, anche nel 2021 Lepida è stata impegnata, da un lato nella realizzazione di dorsali in fibra ottica, che collegano Aree Industriali (fondi FESR e FEASR) e Municipi (fondi FEASR) non ancora raggiunti in fibra ottica e che si in-

tegrano con la Rete Lepida e in sinergia con il Piano BUL nazionale, dall'altro in una stretta collaborazione con Infratel per quanto riguarda le attività in carico al Concessionario aggiudicatario del primo bando di Infratel. Le attività hanno comportato diversi incontri con le Amministrazioni locali per chiarire gli aspetti relativi al Piano BUL regionale, al ruolo del Concessionario, ai finanziamenti disponibili e alle procedure messe in atto da Regione Emilia-Romagna e da Lepida per la sua attuazione, nonché per portare a termine la firma di tutte le "Convenzioni BUL" tra Ente, Lepida e Infratel, condizione necessaria e vincolante per poter implementare sui singoli territori il Piano BUL, supportando infine le attività di ottenimento della permessistica analizzando eventuali criticità. È proseguita la collaborazione con Infratel sia per la verifica dei progetti definitivi/esecutivi presentati dal Concessionario (Open Fiber) sia con il controllo puntuale e il coordinamento delle sinergie dei progetti presentati dal Concessionario rispetto alla Rete Lepida (con richieste di utilizzo della infrastruttura di Lepida o in gestione a Lepida o di fibre in IRU) e agli interventi di dorsali in carico a Lepida nell'ambito del Piano BUL anche direttamente con i referenti del Concessionario. Tutte le informazioni sono disponibili e costantemente aggiornate sul [sito di Lepida](#).

Attività Concessionario

325

Ordini FIBRA

228

Ordini FWA

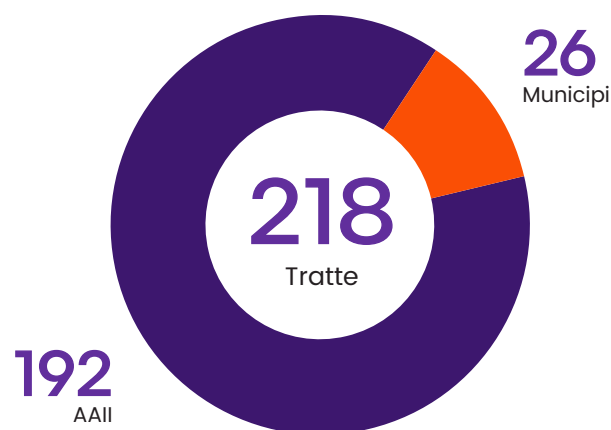
66

Comuni collaudati

Attività Lepida

382

Convenzioni firmate



AREE INDUSTRIALI

Nell'ambito dell'Agenda Digitale europea e in quello dell'Agenda Digitale Italiana gli obiettivi sono sfidanti, per erogare il servizio BUL sia a cittadini che a imprese. Soprattutto per quest'ultimo target, per gestire i processi produttivi e gestionali le imprese necessitano di maggiore banda, maggiore simmetria dell'accesso, maggiore ridondanza e affidabilità rispetto ai cittadini. La Regione Emilia-Romagna, con la LR 14/2014 "Promozione degli investimenti in Emilia-Romagna" affronta il tema con un articolo specifico, "Misure per il superamento del divario digitale negli insediamenti produttivi", volto a facilitare la realizzazione di infrastrutture a Banda Ultra Larga nelle zone di insediamento produttivo in digital divide definendo un modello di partnership pubblico privato. In questo modello Regione Emilia-Romagna identifica in Lepida il soggetto che rende disponibili le attività tecniche finalizzate alla realizzazione delle infrastrutture. Lepida effettua lo studio di fattibilità, le analisi di mercato, la progettazione, il coordinamento della sicurezza e dell'esecuzione, il collaudo e la supervisione sul corretto utilizzo delle fibre ottiche oltre alla attività di ricerca di Operatori TLC rendendo disponibili i relativi risultati agli utenti che intendano avvalersene.

Viene garantito la libertà di scelta dell'Operatore TLC, l'adeguatezza competitiva dei costi del servizio con una partecipazione media di 4 Operatori a manifestazione di interesse, sconti medi proposti dagli Operatori fino al 20% rispetto al listino adottato da Lepida, spese di attivazione/disattivazione azzerate. Le Aree Industriali collegate a dicembre 2021 sono 91, le aziende collegate sono 493. Nel corso dell'anno è stato messo a punto un modello che valorizza l'utilizzo del Datacenter presente nel raggio di 40 km del comprensorio per dare servizi a valori aggiunto a diretto appannaggio delle aziende mediante la messa a disposizione da parte di Lepida di un circuito con banda garantita di 1Gbps, condivisa tra tutti i soggetti delle aree produttive afferenti e la terminazione di un layer 2 su VLAN riservata che condivide la banda condivisa di 1Gbps.

UN QUESTIONARIO PER RILEVARE LE ESIGENZE

Le Aree Industriali necessitano e richiedono sempre più servizi; le aziende non possono fermarsi; devono potere accedere a infrastrutture performanti, a servizi di datacenter, essere eventualmente coperte da infrastrutture di backup. Per tale finalità nel corso dell'anno è stato messo a punto un **questionario** non vincolante né per Lepida né per il soggetto che lo compila, per creare un database delle esigenze: dal taglio di connettività, a eventuale necessità di altri punti di rilegamento, a servizi cloud, backup, ecc.

A valle della ricezione del modulo, Lepida verifica se il Comune abbia già firmato o meno un accordo LR 14/2014 sull'Area Industriale nella quale è posizionata la sede/le sedi da rilegare. Nel caso di accordo già siglato su quella specifica Area Industriale, le procedure di verifica del percorso di rilegamento, nonché le procedure amministrative permettono

di rispondere alla richiesta ricevuta dall'azienda in tempo breve. In caso contrario, è cura di Lepida inviare al Comune la richiesta ricevuta dall'azienda e avviare il percorso di possibile stesura e sottoscrizione dell'accordo stesso.

COMPLETATA L'INFRASTRUTTURA IN BUL DEL PORTO DI RAVENNA

Nel 2021 si sono conclusi i lavori relativi alla convenzione sottoscritta da Lepida e Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico centro settentrionale per completare la connessione in Banda Ultra Larga nell'ambito portuale di Ravenna così come previsto dal piano nazionale Agenda Digitale e dallo stesso Piano Nazionale della Portualità della Logistica. Nel 2015 Lepida ha realizzato sul lato sinistro del Canale la rete di accesso alla Banda Ultra Larga tra la zona industriale Bassette e il Terminal Crociere di Porto Corsini dove tra l'altro è attivo, grazie a questa rete, un servizio WiFi libero e gratuito a servizio dei crocieristi. La posa dei cavi in fibra permetterà inoltre l'accesso a EmiliaRomagnaWiFi. L'interconnessione strutturata del Sistema Portuale di Ravenna completa alcuni investimenti infrastrutturali iniziati negli scorsi anni in questa zona e permette la creazione di importanti ridondanze nella infrastruttura regionale a disposizione di tutti gli Enti Pubblici e per la soluzione di problematiche di divario digitale, nonché l'attivazione delle aziende presenti nell'area portuale. La realizzazione dell'opera mette il Porto di Ravenna ai primi posti in Italia per sviluppo di linee a Banda Ultra Larga, consente di ottimizzare le risorse infrastrutturali già presenti sul territorio e di migliorare e potenziare la qualità dei servizi telematici a disposizione di

coloro che operano in ambito portuale. Alle oltre 200 aziende del comprensorio Portuale sarà infatti offerta la possibilità di aderire alla LR 14/2014 e attivare contratti di connettività con Operatori TLC a condizioni tecniche ed economiche particolarmente vantaggiose consentendo loro di rendere più efficienti e più economici i processi amministrativi. Il nuovo impianto ha permesso, attraverso la realizzazione di un'infrastruttura subacquea del canale Candiano in zona Guardianio, il collegamento fisico tra Porto Corsini e Marina di Ravenna. Quest'ultimo è stato caratterizzato da un alto grado di difficoltà. Basti pensare che la perforazione ha toccato i 45 m di profondità nel canale Candiano consentendo la posa di una condotta DN200 PN25 PE100 per 400 m circa, eseguita con la tecnica trivellazione orizzontale controllata mediante un sistema di tipo MGS (Magnetic Guidance System) in grado di restituire in tempo reale i punti geografici tridimensionali di passaggio. La perforazione dei terreni interessati dalla posa della tubazione, è stata implementata tramite un impianto di tipo Midi-rig con potenza in tiro spinta di circa 50 Ton, coppie di torsione non inferiori ai 1.600 kgm e pompe dei fluidi ad alta pressione non inferiore ai 700 lit/min. Ciò ha consentito il completamento di un anello fisico in fibra ottica che collega l'area di Marina di Ravenna a Porto Corsini apportando indubbi benefici per le attività produttive limitrofe con caratteristiche di alta attrattività tipiche di una zona costiera. L'opera iniziata a ottobre 2020 è stata ultimata ad aprile 2021, ha totalizzato la posa di 841,2 Km di fibra ottica per un costo totale di 700mila euro.

91

AAll collegate

493

Aziende collegate di cui
con backup radio 6

3,7

GBPS

Banda utilizzata
dalle aziende

BIG DATA

L'area Big Data nasce per assegnare a Lepida un ruolo di cerniera tra gli Enti, gli Stakeholder interessati alla valorizzazione dei Big Data e di riferimento per le soluzioni di Big Data Analytics per la PA, compiendo analisi e scouting diretto e interfacciandosi con i player di mercato in modo sinergico, sfruttando le capacità infrastrutturali regionali, la rete in Banda Ultra Larga e i Datacenter nativamente interconnessi con la Rete Lepida.

Gli ambiti di interesse sono i settori della connettività WiFi, sanità, dell'ambiente, dell'energia, della produzione, dei trasporti, della ricerca scientifica e della smart city. Nel 2021 è proseguita la collaborazione con le altre società in house sul tema dei Big Data.

È proseguita l'analisi dei dati di connessione dei dispositivi alla rete "EmiliaRomagnaWiFi wifiprivacy.it" nel rispetto dell'informativa pubblicata dalla Regione Emilia-Romagna all'indirizzo specificato nel SSID della rete stessa. Da questa analisi sono stati prodotti inizialmente report settimanali, poi mensili sull'uso della rete in periodo di lockdown e per tutto il 2020 e per 2021, evidenziando connessioni e spostamenti nell'uso della rete WiFi in periodo di pandemia.

Rete WiFi regionale

2.680.422

Utenti unici connessi

>1,770 Miliardi

Connessioni

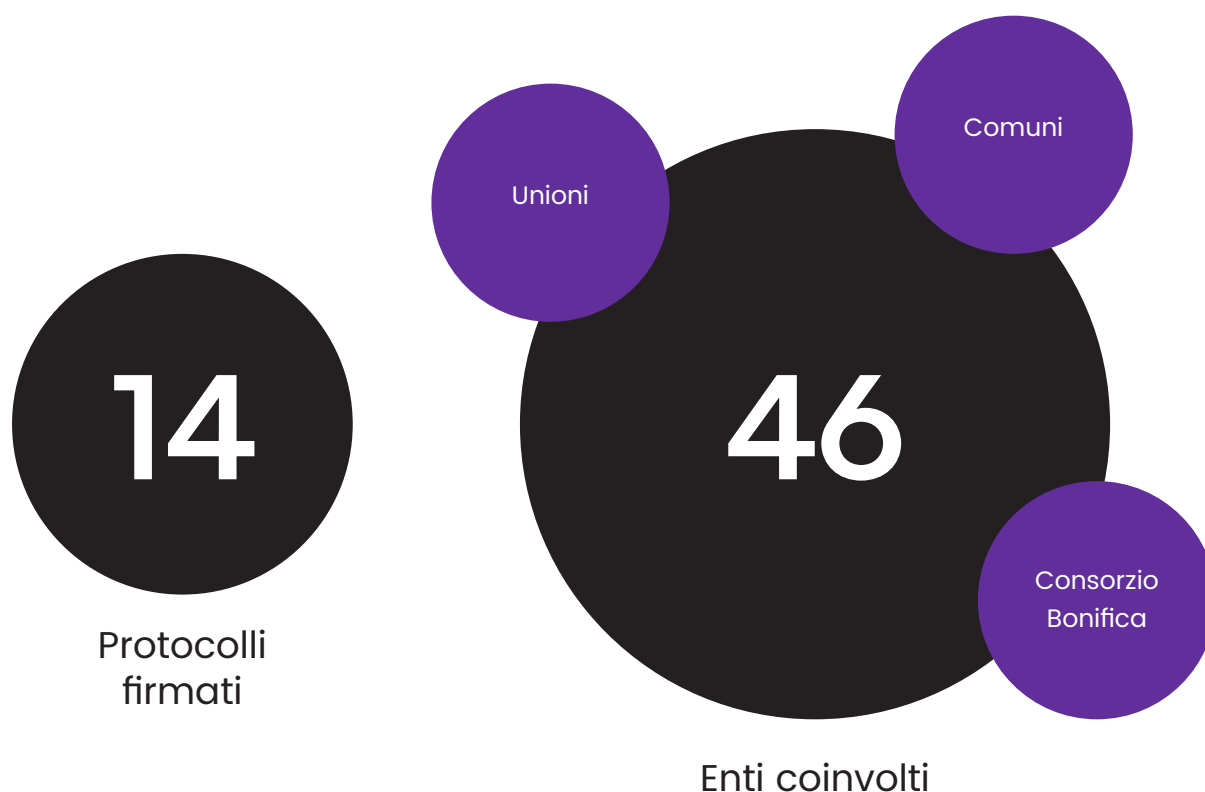
10.033

Access Point censiti

RETE IOT PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Il progetto Rete IoT per la Pubblica Amministrazione (www.retepaiot.it), a disposizione sia delle PA che dei privati cittadini, delle associazioni e delle imprese, consente di raccogliere dati da migliaia di sensori collocati in posizioni di proprio interesse, e renderli disponibili sia ai proprietari dei sensori sia a ogni articolazione della Pubblica Amministrazione per finalità istituzionali e di interesse pubblico. Con le prime adesioni, a partire da giugno 2020 il progetto Rete IoT per la PA inizia a portare innovazione e sinergia sul territorio: gli Enti che hanno sottoscritto il protocollo d'intesa con Lepida iniziano ad acquistare sensori di prova, a coinvolgere tecnici di diverse strutture interne (per es. mobilità, ambiente, scuole, ecc.) e a impostare un piano sinergico sulle città e sul territorio al fine di rilevare dati per le città stesse. A fine 2021 sono 9 le province sulle quali Lepida ha rinnovato la concessione per l'utilizzo delle frequenze LoRaWan verso il MISE; 46 sono gli Enti sottoscrittori del protocollo d'intesa; 7 sono i fornitori che hanno inserito i loro prodotti nel Catalogo Sensori in risposta all'indagine di mercato pubblicata da Lepida sul proprio sito.

Durante l'anno Lepida ha partecipato a eventi organizzati dai Soci sul tema dei sensori nelle smart city o in agricoltura di precisione, presentando la Rete IoT per la Pubblica Amministrazione e i risultati raggiunti.



8. Datacenter & Cloud



Lepida ha iniziato nel 2014 il percorso di implementazione del modello strategico che prevede la realizzazione di quattro Datacenter sul territorio della Regione Emilia-Romagna e la progressiva costruzione di un portafoglio di soluzioni IT per gli Enti Soci. Tali Datacenter sono stati configurati come estensioni della Rete Lepida e come tali hanno principalmente funzioni di POP di rete, consentendo a ogni possibile servizio ospitato la fruizione nativa delle potenzialità della rete Lepida.

Importanti i risultati ottenuti dal modello di consolidamento dei Datacenter. A fine 2021 sono 354 gli Enti Soci che utilizzano i servizi centralizzati nei Datacenter gestiti da Lepida, e complessivamente sono immagazzinati quasi 14PB di dati.

Si è inoltre proceduto alla fornitura delle infrastrutture abilitanti alla migrazione dei dati presenti nei server e negli storage di Regione Emilia-Romagna precedentemente dislocati presso il CED di Viale Aldo Moro 52 e migrati verso il Datacenter di Ferrara.

DATACENTER DI MODENA

Nel corso del 2021 è entrato a pieno regime il “Modena Innovation Hub”, che completa il sistema regionale di Datacenter nativamente connessi alla Rete Lepida. Il Datacenter, primo a essere realizzato nativamente ed esclusivamente con connessioni a 100Gbps, sia all’interno del sito che verso la rete geografica, ha visto nel corso dei mesi l’installazione di tutte le componenti base previste nei Datacenter Lepida: oltre alle componenti di rete sono stati predisposti server blade, storage standard ed extreme performance, storage di backup. Sono attivi servizi di produzione, di backup remoto e di disaster recovery per la sanità regionale, mentre sono in corso di realizzazione i piani di migrazione per gli Enti del territorio che hanno scelto il sito di Modena come primario. In questo Datacenter sono state installate 2 cage per un totale di 24 rack, con una potenza elettrica attualmente disponibile di 180KW, con la possibilità di espandere ulteriormente il sito con l’installazione di una terza cage per ulteriori 12 rack. Il sito verrà inoltre dotato di una connessione che permetterà la realizzazione della business continuity geografica con il Datacenter di Parma, andando a completare, insieme a Ravenna e Ferrara già operative, il modello previsto con due coppie di datacenter in business continuity. Sono inoltre in corso le operazioni di selezione per l’identificazione di un gestore privato che permetta l’attivazione della seconda sala server dedicata, implementando il modello di collaborazione pubblico-privato già attivo anche negli altri Datacenter regionali.

100Gbps

velocità di connessione
del Datacenter

DATI E MACCHINE NEI DC LEPIDA

È proseguita in maniera ben più che lineare la crescita dei servizi erogati dal sistema dei Datacenter regionali. Le risorse erogate sono cresciute molto non solo durante il 2020 come supporto alla gestione dell'emergenza COVID-19, ma anche durante il 2021. Una crescita importante legata anche alla complessità in termini gestionali, di controllo e dei processi di provisioning. Questi ultimi sono diventati una vera criticità a causa della carenza di componentistica elettronica che ha comportato una serie di ritardi su scala globale nella consegna, ad esempio, dei server. Nonostante queste difficoltà sono state adottate da parte di Lepida le opportune strategie per ridurre l'impatto di tali ritardi sui propri Enti Soci. Da un punto di vista infrastrutturale all'interno dei Datacenter regionali Lepida a dicembre 2021 sono installati complessivamente 458 blade server e circa 13.5 PetaByte di storage. In ognuno dei 4 Datacenter (Ravenna, Parma, Modena e Ferrara) è presente un virtualizzatore di storage che permette di garantire copie sincrone dei dati su storage differenti, spostamenti dei workload da una tipologia di storage a un'altra, ad esempio in caso di necessità di carichi di lavoro che richiedano maggiori performance. In particolare per i Datacenter di Ravenna e Ferrara, grazie agli importanti investimenti affrontati, si è riusciti ad attivare un collegamento in fibra spenta che permette di garantire una copia sincrona (real-time) del dato tra due siti geograficamente separati. Sono in atto le sperimentazioni di alcuni Enti sull'efficacia della soluzione proposta in ambienti di produzione per verificare che, su applicativi di diversa natura, anche il fault di un intero Datacenter possa non essere percepito dai fruitori di tali servizi.

458

blade server installati e circa
13.5PB di storage

NUOVO SERVIZIO SERVICE DESK RER

Il 2021 ha visto l'avvio del Service Desk rivolto agli utenti di Regione Emilia-Romagna (Giunta e Assemblea legislativa), oltre che ad Agenzia del Lavoro e Protezione Civile. Il servizio ha visto anche la costituzione di una nuova area organizzativa nell'ambito della Divisione Datacenter & Cloud "Area Supporto IT ai Soci". Il servizio, in sinergia con quello già effettuato, sempre su committenza di Regione Emilia-Romagna, per i Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta, prevede l'erogazione dell'assistenza tecnica agli oltre 6.000 utenti di Regione dislocati su tutte le sedi nell'ambito territoriale della regione. Attualmente sono dedicati al servizio complessivamente 24 operatori, oltre alle figure di coordinamento. L'avvio è stato effettuato in continuità con il modello precedentemente utilizzato da Regione, ma si prevede la progressiva adozione di un nuovo modello organizzativo, in linea con l'erogazione di un servizio centralizzato e omogeneo tra i vari utilizzatori, improntato sempre più a un modello di gestione uniforme e basato su SLA precisi di cui Lepida si fa carico, sia nella gestione che nel monitoraggio. Il modello, fortemente calato nella realtà organizzativa della Regione, prevede un primo livello centralizzato, a cui si accede tramite una piattaforma di ticketing web messa a dispo-

>6.000

utenti di Regione
a cui viene erogata assistenza

sizione da Regione, che si occupa di effettuare un primo troubleshooting e la risoluzione dei problemi ad alta standardizzazione e proceduralizzati. Le segnalazioni più complesse o per le quali non esiste una procedura standardizzata vengono gestite da un secondo livello, che prevede anche un servizio di presidio on site per l'eventuale intervento diretto presso le postazioni. Viene inoltre effettuata la gestione degli asset in tutto il ciclo di vita: dall'acquisizione alla consegna, fino alla dismissione e l'assistenza hardware on site sui dispositivi client.

NUOVO CONTRATTO EMC PER FORNITURA STORAGE

Durante l'anno Lepida ha siglato un nuovo accordo di fornitura di soluzioni storage per il Datacenter. Nato da una manifestazione pubblica di interesse, dove Lepida ha delineato i requisiti tecnici dell'infrastruttura storage dei Datacenter, il contratto, siglato con il partner Dell EMC, ha una durata di cinque anni per un valore complessivo massimo di 10 milioni di euro e garantisce a Lepida e ai suoi Soci che fruiscono dei servizi di Datacenter le più innovative soluzioni in ambito storage presenti sul mercato. Si tratta di un'evoluzione del precedente accordo, che, oltre a garantire la continuità dei servizi già in essere e un modello di procurement avanzato, basato esclusivamente sul TB utile di spazio acquistato da Lepida, ne prevede l'aggiornamento tecnologico con soluzioni all'avanguardia del mercato, quali tecnologie NVMe, object storage, e tecnologie a scalabilità sia orizzontale che verticale. L'accordo prevede inoltre una soluzione integrata di backup e disaster recovery dei sistemi. Per completare la gamma dell'offerta Lepida è previsto anche il completamento del modello di Business Continuity tramite replica sincrona degli storage già implementato nel corso del 2020 tra i Datacenter di Ravenna e Ferrara. I sistemi oggetto di nuova acquisizione garantiranno performance fino a 1.400.000 IOPS per cluster/apparato con latenza inferiore ai 0,5 ms e funzione di deduplica e compressione dei dati in real time, soluzioni di accesso ai dati sia a blocco con tecnologia Fiber Channel fino a 32Gb, sia file NFS e CIFS, che object storage S3 e Swift, oltre che in modalità Big Data HDFS.

LO SHORTAGE DEI DISPOSITIVI

Gli avvenimenti su scala mondiale degli ultimi anni hanno provocato (e continuano a provocare) una sensibile difficoltà nell'approvvigionamento di dispositivi IT (PC, Server, Storage, Networking). La causa principale è la scarsità a livello globale dei chip necessari alla realizzazione degli apparati, che sta colpendo in modo assolutamente trasversale molte industrie (ad esempio il settore automotive), ed è dovuta a svariati fattori, tutti in qualche modo legati alla pandemia. Se da un lato un incremento sensibile del lavoro agile ha fatto crescere in maniera importante la domanda, dal lato opposto i lockdown imposti in vari paesi del mondo

hanno ridotto la capacità produttiva. In aggiunta il costo delle materie prime è aumentato, in parte a causa del fatto che il silicio, fondamentale per la produzione dei chip, è utilizzato anche per la produzione delle fiale dei vaccini. Questa situazione ha avuto impatto anche sulle attività che Lepida svolge. Ci sono stati infatti alcuni ritardi nella consegna di apparati di varia tipologia (in particolare blade server e apparati di rete). Lepida, essendo a conoscenza della situazione, ha agito anche in collaborazione con i fornitori in maniera preventiva, emettendo ordini per un quantitativo superiore al fabbisogno stimato nel breve periodo, in modo da avere sempre a disposizione materiale per l'erogazione dei servizi ai propri Soci. Grazie a questo, a parte pochi specifici casi concordati con l'Ente interessato, non ci sono stati ritardi nell'attivazione di nuovi servizi. Tuttavia i ritardi nelle consegne hanno comunque portato all'applicazione di penali da parte di Lepida verso i propri fornitori, in quanto il tempo di consegna è sempre uno SLA presente nei contratti. Non si segnala invece nessun impatto sui costi dei servizi, in quanto i prezzi degli apparati sono fissati da gare o accordi quadro in essere.

Servizio/Attività	Indicatore	Valore
Servizi di Datacenter	numero core su macchine virtuali	6.811
Servizi di Datacenter	numero di lame as a service	393
Servizi di Datacenter	TB di storage as a service	8.150
Servizi di Datacenter	TB di library di backup	5.528
Servizi di Datacenter	numero di istanze firewall as a service	78
Servizi gestiti	numero di istanze DB as a service	109
Servizi gestiti	numero servizi di gestione server	622
Servizi gestiti	numero MMG/PLS assistiti	2.275
VideoNET	numero di telecamere in videonet	245
ConfERence	ore di conferenza su HW Lepida anno	732.655

9. Software & Piattaforme Enti & Sanità



A seguito della modifica del 2020 relativa all'Oggetto Sociale e alla conseguente adozione di un nuovo Organigramma, dal 2021 le Divisioni Software & Piattaforme e Sanità Digitale sono state unificate convergendo verso la nuova divisione Software e Piattaforme Enti & Sanità.

Nel corso dell'anno, le attività della nascente divisione si sono concentrate sulla progettazione e realizzazione di evoluzioni dei servizi di piattaforme, ma anche sulla relativa gestione ed erogazione a favore dei cittadini garantendo numerosi servizi realizzando nello specifico 179 progettazioni e 246 sviluppi software.

SERVIZI PER ENTI E CITTADINI

FONDO INNOVAZIONE

Lo scenario legato al COVID-19 ha evidenziato quanto le tecnologie digitali siano strategiche e nevralgiche per il Paese e quanto sia fondamentale il ruolo svolto dalla PA nell'attuazione dell'Agenda Digitale. In data 11 dicembre 2020 è stato stipulato l'Accordo tra Regione Emilia-Romagna e il Dipartimento per la Trasformazione Digitale (DTD), Presidenza del Consiglio dei Ministri, per la promozione e accelerazione del processo di adeguamento da parte dei Comuni alle disposizioni normative introdotte in materia di digitalizzazione dei servizi pubblici (Fondo per l'Innovazione). L'Accordo, che ha visto l'adesione di tutti i Comuni e le Unioni dei Comuni della regione, ha previsto azioni congiunte e omogenee della Community Network - con il supporto di Lepida - per portare a completamento il processo di migrazione dei servizi di incasso degli Enti verso la piattaforma pagoPA e per rendere i servizi digitali disponibili ai cittadini attraverso l'app IO, oltre a rendere accessibili i servizi online attraverso il sistema SPID. Lepida ha seguito le continue evoluzioni delle piattaforme regionali FedERA e PayER, e delle relative integrazioni con i sistemi nazionali SPID e pagoPA, in coerenza con le evoluzioni normative, garantendo l'adesione unitaria degli Enti della regione ai sistemi nazionali e il rispetto degli obblighi normativi.

A fine 2021 i servizi di pagamento configurati su PayER erano oltre 1.200, i servizi su app IO configurati da Lepida, informativi oppure per avvisi di pagamento relativi a servizi configurati su PayER, attraverso il GW GenIO, erano oltre 300, i servizi integrati con SPID attraverso FedERA erano oltre 600.

SPID LEPIDAID OLTRE UN MILIONE DI IDENTITÀ

Il 2021 vede il consolidamento del ruolo di Lepida come uno dei primi gestori di identità Digitali SPID a livello nazionale con oltre 1.082.490 identità LepidaID rilasciate e oltre 2.400 sportelli fisici abilitati. Durante il corso dell'anno il servizio ha visto triplicare le richieste posizionandosi tra i tre primi provider IdP SPID operanti in Italia in termini di identità attivate. Il traguardo è stato possibile grazie alla facilità di rilascio delle identità e a una rete capillare di sportelli sul territorio frutto di molteplici convenzioni con diversi Enti e associazioni, tutti impegnati a contribuire e favorire

>1.200

servizi di pagamento
configurati su PayER

>600

servizi integrati con SPID
attraverso FedERA

l'utilizzo dei servizi digitali attraverso SPID, oltre alle 6 distinte modalità di rilascio attive. Per quanto riguarda l'utilizzo, Lepida offre una App sviluppata ad hoc disponibile per tutte le principali piattaforme mobili, che permette di gestire la procedura di autenticazione in modo semplice e veloce attraverso la lettura del QR Code presentato sulla pagina di login per l'accesso ai servizi con SPID da PC, o l'utilizzo delle notifiche push, oltre alla generazione di codici OTP, per l'autenticazione di livello 2 SPID.

2.400

spORTELLI FISICI ABILITATI

SPID LEPIDAID AI PROFESSIONISTI

Con il rilascio delle Identità Digitali “per uso professionale”, SPID diventa uno strumento che consente alle Pubbliche Amministrazioni e ai privati di verificare l'appartenenza di una persona fisica a una organizzazione e/o la sua qualità di professionista; una nuova funzionalità per il sistema pubblico di Identità Digitale SPID, che permette di non utilizzare per scopi lavorativi la propria Identità Digitale “personale”. Le specifiche AgID individuano le modalità che gli Identity Provider SPID devono seguire per il rilascio delle identità per uso professionale, consentendo di veicolare attraverso SPID, oltre ai dati della persona fisica, anche i dati dell'organizzazione di appartenenza per la quale si sta agendo su un servizio reso disponibile da un service provider, oppure l'attributo che ne identifica l'uso professionale (in questo caso non legato ad alcuna organizzazione). Nel 2021 Lepida ha deciso di rendere disponibili ai Soci anche queste tipologie di identità SPID. In particolare, sono state implementate due tipi di identità a uso professionale previste da AgID: “Identità Digitale a uso professionale per la persona fisica” ovvero l'Identità Digitale che oltre ai dati della persona fisica contiene un ulteriore attributo che consente ai fornitori di servizi con accesso con SPID di regolare l'accesso ai servizi a uso professionale; “Identità Digitale a uso professionale per la persona giuridica” ovvero l'Identità Digitale che contiene gli attributi della persona giuridica e della persona fisica cui sono state rilasciate le credenziali di autenticazione. Entrambe permettono di definire un'identità a uso professionale in quanto tale, cioè una persona che sta utilizzando una identità SPID per la sua attività professionale, ma senza specificare le competenze o l'eventuale iscrizione all'Albo. In più l'identità per le persone giuridiche associa alla qualifica di professionista l'azienda o l'organizzazione per la quale lavora il titolare della identità SPID. Il modello prevede che il gestore delle credenziali SPID, in questo caso Lepida, stipuli un accordo formale con l'organizzazione, a seguito del quale potrà demandare all'organizzazione stessa la verifica dell'identità dei soggetti, dipendenti dell'organizzazione, cui fornire le Identità Digitali per uso professionale per la persona giuridica.

ACCESSO UNITARIO

Dopo una lunga sperimentazione, nel mese di giugno la piattaforma di Accesso Unitario è stata aperta alla possibilità di compilare e inviare le pratiche di trasformazione edilizia del territorio secondo la modulistica edilizia unificata, permettendo così di avviare le attività per la dismissione

della piattaforma SiedER. Il primo utilizzatore è stato il Comune di Ravenna, seguito dall'Unione Valli e Delizie e, da settembre, anche il Comune di Reggio Emilia. Oltre a dare ampia comunicazione della dismissione a tutti i soggetti interessati, sono stati pianificati diversi webinar informativi, rivolti sia agli utenti finali, i professionisti, che agli Enti. Si rafforza così l'importanza di Accesso Unitario, che garantisce una gestione omogenea dei processi e dei servizi sul territorio, superando l'esigenza di mantenere piattaforme specifiche, con un grande risparmio di costi di gestione.

NUOVA TECNOLOGIA WEBCMS PER I SITI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Grazie alla collaborazione con il Comune di Bologna, che ha deciso di mettere a disposizione di tutti gli Enti della regione la soluzione che ha sviluppato e utilizzato per mettere in produzione il nuovo sito comunale (Iperbole Rete Civica), sul servizio WebCMS è previsto un radicale cambio di tecnologia, che porterà un miglioramento per chi stava utilizzando la soluzione esistente, ma anche la possibilità per altri Enti di aderire e usufruirne. I vantaggi tecnici della nuova soluzione sono ad esempio una migliore scalabilità e stabilità, ma anche una maggiore coerenza alle Linee Guida nazionali e in generale con il quadro normativo (privacy, trasparenza, accessibilità). Il nuovo servizio, che prende il nome di Fascicolo del Cittadino, permette la creazione, la personalizzazione e l'hosting dei siti web della Pubblica Amministrazione con l'obiettivo di facilitare, anche per gli Enti di piccole dimensioni, la creazione di un sito web istituzionale che offra le principali funzionalità, in termini di contenuti, sezioni e usabilità. Lepida partecipa al gruppo di lavoro coordinato dal Comune di Bologna e da alcuni Comuni del territorio emiliano-romagnolo che ha portato alla definizione di un modello per i siti Comunali. Il servizio WebCMS fornito da Lepida era utilizzato da 39 Enti tra Comuni, Unioni e Province, per cui si è lavorato per trovare una modalità facilitata di migrazione dalla soluzione attuale alla nuova soluzione. In particolare si sono definiti degli strumenti per consentire la migrazione massiva alla nuova piattaforma di articoli, notizie, immagini e degli altri elementi che oggi costituiscono i siti esistenti. In parallelo sono state avviate le attività per la migrazione della soluzione dal Comune di Bologna presso i Data-center di Lepida.

MULTIPLER SI RINNOVA

MultiPLER è la piattaforma regionale che nasce dalla richiesta degli Enti della Pubblica Amministrazione di avere un unico punto centralizzato di raccolta, conversione, archiviazione, visualizzazione e disseminazione di contenuti multimediali di ogni tipologia: documenti, filmati, file audio, immagini, dando inoltre la possibilità di trasmettere dirette via web in modo semplice e automatico. Fornisce inoltre URL ed embed code di visualizzatori ottimizzati per ogni tipologia di dispositivo lato utente e di contenuto, che gli Enti possono inserire nei loro siti web per permetterne la visualizzazione da parte del cittadino. In particolare il canale live di

MultiPLER viene utilizzato principalmente per diffondere in diretta streaming eventi quali ad esempio le sedute dei consigli comunali. Lepida ha riscontrato la necessità di un rinnovo tecnologico della piattaforma, che era stata sviluppata circa 10 anni fa, sviluppo che è stato completato, testato e infine messo in produzione a metà giugno. In particolare l'evoluzione ha riguardato l'adeguamento agli attuali requisiti dei browser (protocolli di rete, encryption e plugin supportati) oltre agli aggiornamenti di sicurezza del sistema operativo e dei componenti software utilizzati. L'aggiornamento del servizio ha implementato: il completo passaggio al dominio https://multipler.lepida.it/nome_redazione, esposto tramite il protocollo crittografico TLSv1.2; l'abbandono della tecnologia Flash per il player, sia delle dirette che dell'on demand, e per il caricamento dei contenuti multimediali; l'utilizzo del protocollo HLS per le dirette video e creazione di un player HTML5 che permette la visualizzazione delle dirette anche su dispositivi mobili; una migliore qualità nella conversione dei video on demand, con funzionalità autoadattive in base alla banda disponibile per l'utente. Per questo si evidenzia che si sta procedendo a una riconversione di tutti i contenuti per garantire lo stesso standard di qualità anche allo storico dell'archivio dei video. Il servizio MultiPLER è utilizzato da oltre 85 Enti e da Regione Emilia-Romagna, principalmente come archivio multimediale per la messa a disposizione di materiale multimediale sui siti web, oltre che come strumento per lo streaming di eventi e la registrazione opzionale degli stessi.

>85

Enti che utilizzano
il servizio MultiPLER

DOCER

Per quanto riguarda la piattaforma regionale per la gestione documentale DocER, è stato progettato e realizzato un upgrade tecnologico della piattaforma centralizzata dedicata agli Enti, che diventa più sicura, performante e scalabile. Tale piattaforma è stata messa in produzione all'inizio del 2022.

DAPPERTUTTO

Sul sistema (dAPPERTutto) per il distanziamento sociale e per il rientro in sicurezza dei luoghi di lavoro per i dipendenti della Pubblica Amministrazione della Regione a seguito dell'emergenza sanitaria COVID-19, è stata completata la progettazione e la realizzazione delle evoluzioni richieste da Regione: la nuova versione della APP dAPPERTutto è stata rivista nella grafica, il sistema è stato integrato con il gestionale delle prenotazioni degli asset, permettendo così la prenotazione delle scrivanie, e tutte le funzionalità presenti in APP sono state implementate anche nella web APP.

PAYER

È proseguito il supporto agli Enti negli adempimenti del GDPR, con le funzioni di DPO, anche per affrontare le nuove situazioni verificatosi con l'emergenza sanitaria.

SERVIZI PER LA SANITÀ

FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO

Nel corso della pandemia si è evidenziato il ruolo centrale del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), che è stato reso maggiormente efficace mediante la modifica normativa del 2020, all'interno del Decreto Rilancio. La modifica principale, che ha già prodotto effetti benefici nei percorsi di cura, è data da quanto previsto all'articolo 3 del Decreto: il FSE è alimentato con i dati degli eventi clinici presenti e trascorsi in maniera continuativa e tempestiva. L'attivazione del singolo Fascicolo non è quindi più subordinata alla manifestazione esplicita della volontà dell'assistito, mentre rimane necessaria l'espressione del consenso alla consultazione, affinché i medici che prendono in carico l'assistito possano consultarlo. Altra modifica significativa è relativa alle prenotazioni delle vaccinazioni COVID-19, per le quali sono stati inseriti percorsi facilitati per l'accesso alla prenotazione tramite il CUPWeb Regionale e tramite l'App ER Salute, che è stata scaricata da più di 500.000 utenti. Sono inoltre state dismesse le credenziali FSE ed è stata adeguata l'infrastruttura per l'accesso ai servizi per i cittadini solo con credenziali SPID/CNS/CIE dal 01.10.2021, come previsto dalla normativa vigente.

Nell'ambito dell'interoperabilità nazionale, in continuità con il 2020 sono proseguite le attività di adeguamento. Tra i principali risultati conseguiti vi sono:

- Gli interventi per indicizzare i referti prodotti in regione per i cittadini assistiti in altre regioni.
- L'indicizzazione dei certificati vaccinali, dei referti di specialistica, radiologia e PS e l'adeguamento per la ricezione dei DGC dal livello nazionale.
- Le manutenzioni evolutive in aderenza alle specifiche INI date dal livello nazionale, con l'elaborazione trimestrale degli indicatori previsti e la partecipazione ai tavoli nazionali.
- La partecipazione ai "crash test", definiti dal Ministero del DTD, per la portabilità del FSE, con Lombardia e Puglia.

CARTELLA SOLE

La Cartella SOLE è lo strumento utilizzato da quasi il 60% dei MMG della regione. Tra i vantaggi della Cartella, vi è la distribuzione centralizzata degli aggiornamenti con l'avvio immediato e contemporaneo di tutti i MMG su tutti gli ambulatori, che favorisce la diffusione tempestiva delle modifiche evolutive apportate all'applicativo.

Nel 2021 sono proseguite le attività di consolidamento della piattaforma con manutenzione applicativa adeguativa ed evolutiva. Nel corso dell'anno la Cartella è stata adeguata anche per consentire la registrazione delle vaccinazioni anti COVID-19.

>500.000

utenti che hanno scaricato
App ER Salute

60%

utilizzo Cartella SOLE
da parte dei MMG

Sono inoltre proseguite le azioni di affiancamento e formazione dei nuovi medici con Cartella SOLE, anche in modalità a distanza per l'emergenza COVID-19, e le attività del gruppo tecnico, che si è focalizzato sugli interventi di miglioramento dell'usabilità. Il modello di gestione del prodotto/servizio Cartella SOLE costruito in questi anni si è dimostrato efficace anche durante l'emergenza sanitaria COVID-19, quando sono state rilasciate diverse nuove funzionalità e semplificazioni di usabilità, valutate e testate insieme alla preziosa e attiva comunità di utenti.

ANAGRAFE VACCINALE REGIONALE REAL TIME

Con l'avvio delle vaccinazioni anti COVID-19 si sono resi necessari numerosi e successivi adeguamenti dell'applicativo regionale che riceve le vaccinazioni effettuate dai diversi applicativi aziendali, sia per gestire le diverse modalità di somministrazione dei diversi vaccini che per l'invio dei dati relativi alle somministrazioni e alle prenotazioni al livello centrale.

SOLE E SERVIZI AI MMG/PLS

Si è data continuità all'erogazione dei servizi ai Medici di Medicina Generale (MMG) e ai Pediatri di Libera Scelta (PLS), con l'assistenza tecnica su postazioni, connettività e Cartella SOLE.

INFRASTRUTTURA SOLE

Oltre alle consuete attività di manutenzione ordinaria e di esercizio dell'infrastruttura SOLE, sono proseguite le attività relative agli adeguamenti necessari per la gestione dell'emergenza COVID-19, attraverso la predisposizione di quanto necessario per la campagna vaccinale e per la gestione dei tamponi rapidi da parte di farmacie, MMG e professionisti, nonché per l'integrazione in SOLE dei laboratori che effettuano tamponi rapidi.

Per la campagna vaccinale, in particolare, è stato realizzato il portale candidature per i cittadini per comunicare l'adesione alla campagna vaccinale ed è stata sviluppata una nuova funzionalità per la prenotazione automatica delle seconde dosi da CUPWeb Regionale. La programmazione di inizio anno con la committenza regionale e le Aziende sanitarie è stata soggetta a rimodulazioni resesi necessarie per l'emergenza COVID-19.

ANAGRAFE REGIONALE ASSISTITI

Sono proseguite le attività relative all'esercizio dell'anagrafe regionale (compreso il servizio di elaborazione mensile dei cedolini dei MMG e PLS e il service desk per i professionisti e gli operatori delle Aziende sanitarie) e degli applicativi al contorno, e sono state gestiti gli interventi necessari per limitare gli spostamenti dei cittadini nel periodo emergenziale, con particolare riferimento alle proroghe automatiche della validità delle esenzioni.

PIATTAFORMA REGIONALE DEMATERIALIZZAZIONE

Sono stati completati gli interventi per la gestione dei Piani terapeutici secondo le norme nazionali ed è stato avviato lo sviluppo per la dematerializzazione delle ricette bianche; lo sviluppo è stato sospeso dal livello nazionale, ma è stato riavviato a seguito del rilascio di nuove specifiche così da consentire l'avvio della gestione delle ricette bianche dematerializzate a inizio 2022.

PIATTAFORME PER I PROFESSIONISTI

Anche le piattaforme per i professionisti, oltre alle ordinarie attività di manutenzione ed esercizio, hanno richiesto diversi adeguamenti per consentire la gestione delle attività relative al COVID-19, dall'emissione dei certificati di esenzione alla gestione delle vaccinazioni, per la prescrizione dei tamponi rapidi da parte dei MMG e per il tracciamento dei relativi dati nel Portale SOLE.

RUDI E PIATTAFORMA CUP 2.0

La Rete Unica Di Incasso (RUDI) è un sistema che memorizza le esigenze di pagamento che gli giungono dai diversi sistemi di una Azienda sanitaria (dipartimentali aziendali, CUP, Pronto Soccorso, ecc.). Quando, attraverso diversi sistemi di pagamento, queste esigenze di pagamento vengono incassate, RUDI invia i dati dell'incasso ai sistemi che ne hanno bisogno (tesoreria, bilancio, dipartimentali aziendali, ecc.). Nel 2021 sono proseguiti, in continuità con l'anno precedente, i progetti e servizi ICT per le Aziende sanitarie regionali, con particolare riferimento al completamento della messa in esercizio del modello 3 di pagoPA e alla gestione del recupero crediti in RUDI.

Per quanto riguarda il CUP 2.0, l'emergenza ha focalizzato le azioni a supporto delle aziende sanitarie nella realizzazione ed evoluzione dei sistemi per la prenotazione delle vaccinazioni anti COVID-19. In particolare è stata realizzata una funzionalità di prenotazione automatica a partire dal file .csv esportabile dal portale candidature e sono state gestite le diverse richieste avanzate dalle Aziende per facilitare le modalità di prenotazione al cittadino, in conformità alle direttive regionali.

AZIONI PER L'EMERGENZA COVID-19

Anche il 2021 è stato caratterizzato da azioni tempestive necessarie per contrastare la pandemia. Si riassumono di seguito le attività dettate dalle contingenze:

- Sono stati potenziati tutti gli apparati, sia hardware che software, di FSE e CWR per i "click day" relativi alle prenotazioni per la vaccinazione anti COVID-19. Sono stati effettuati 11 click day per le diverse fasce di età, durante i quali sono stati presidiati i sistemi, a partire dalla mezzanotte, per verificare che il carico di utenti contemporanei su FSE e CUPWeb non portasse a blocchi dei sistemi coinvolti.

- Sono state completate le attività relative alle vaccinazioni anti COVID-19 con:
 - progettazione, realizzazione e adeguamenti, secondo le specifiche nazionali, dell'Anagrafe Vaccinale Regionale (AVR) che raccoglie in real time i dati delle vaccinazioni effettuate in tutte le Aziende, a partire dal 27 dicembre;
 - progettazione, realizzazione e successivi adeguamenti del flusso di dati che va ad alimentare l'Anagrafe Vaccinale Nazionale (AVN) con i dati relativi alle vaccinazioni e del flusso di dati relativi alle prenotazioni delle vaccinazioni verso i sistemi nazionali;
 - progettazione, realizzazione e adeguamenti dei sistemi alimentanti l'Anagrafe Vaccinale Regionale (AVR), a uso dei professionisti (MMG, aziende private) e delle farmacie: Portale SOLE e Cartella SOLE;
 - progettazione e realizzazione dell'importazione in AVR delle vaccinazioni erogate da altre Regioni ad assistiti della RER.
- Implementate le modifiche al FSE per gestire i DGC (Digital Green Certificate) prodotti dal livello nazionale.
- Realizzati gli adeguamenti dei sistemi per la tracciatura dei tamponi effettuati in farmacia, anche per la gestione dei cittadini non assistiti in regione.
- Realizzate diverse funzionalità sul Portale SOLE per: l'emissione dei certificati di esenzione dalla vaccinazione, per l'inserimento dei tamponi rapidi da parte dei MMG, per la vaccinazione da parte delle farmacie, per la prescrizione dei tamponi da parte dei MMG.
- Ulteriori interventi volti a limitare gli spostamenti dei cittadini hanno riguardato la proroga regionale della validità delle esenzioni, che è stata realizzata mediante un intervento su ARA, in modo automatico e centralizzato.
- Effettuate alcune modifiche alla scheda utilizzata dai MMG per la presa in carico dei pazienti con sintomatologia COVID-19, su richiesta delle Aziende sanitarie, e gestite le agende nel sistema di prenotazione realizzato per i MMG, per l'accesso alle strutture sanitarie appropriate (Pronto Soccorso, ambulatori COVID-19).
- Effettuate le attività di collaudo per verificare il collegamento con l'infrastruttura regionale dei laboratori privati autorizzati a effettuare test sierologici, e successivamente anche tamponi molecolari, in modo che gli esiti dei test eseguiti siano disponibili al FSE.

Servizio/Attività	Indicatore	Valore
FSE	numero accessi (annuale)	82.724.088
	numero documenti consultati (annuale)	99.411.448
	numero cittadini che accedono al FSE	2.301.889
SOLE	numero documenti movimentati (annuale)	82.390.542
CUPWeb	numero prenotazioni (annuale)	1.614.353
Cartella SOLE	numero MMG attivati	2.049
	numero MMG attivi con Cartella SOLE/numero MMG totale	56%

Servizio/Attività	Indicatore	Valore
FedERa	accessi (annuale)	33.003.405
SPID tramite FedERa	accessi (annuale)	33.739.152
PayER	pagamenti (annuale)	2.117.172
GDPR (RecordER)	enti utilizzatori	195
ICAR-ER	transazioni in cooperazione (annuale)	37.743.809
ANA CNER	visure (annuale)	149.732
SiedER	istanze inoltrate (annuale)	17.394
Accesso Unitario	pratiche presentate (annuale)	111.675
ADRIER	numero interrogazioni (annuale)	1.908.705
WebCMS	numero siti	39
MultiplER	enti utilizzatori	85

10. Integrazioni Digitali



Nel 2021 sono proseguite le azioni verso gli Enti territoriali per la trasformazione digitale, obiettivo principale che Regione Emilia-Romagna persegue nel proprio territorio. Le attività sono state orientate alla gestione dei rapporti verso gli Enti e al dispiegamento delle soluzioni ICT di riferimento, anche per continuare a garantire la continuità operativa che non è venuta meno nonostante l'emergenza dovuta alla pandemia COVID-19.

SUPPORTO AL RESPONSABILE DELLA TRANSIZIONE DIGITALE

Il Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD) è una figura prevista dalla normativa per tutte le Pubbliche Amministrazioni. La figura del RTD, introdotta con i D. Lgs. 179/2016 e 217/2017 di modifica al CAD, è disciplinata dall'articolo 17 del CAD al comma 1, che definisce le caratteristiche dell'Ufficio per la transizione alla modalità operativa digitale, elencandone le funzioni e inquadrando la figura del suo responsabile. È stata inoltre emessa dal Ministero per la Pubblica Amministrazione la Circolare n. 3/2018 che richiama l'attenzione su alcuni aspetti di particolare rilevanza connessi alla sua nomina, ribadendo anche la strategicità dei compiti affidati all'Ufficio della Transizione Digitale e al suo Responsabile. Lepida supporta i RTD degli Enti Soci mettendo a disposizione un team multidisciplinare in grado di fornire competenze e soluzioni per affrontare le specifiche tematiche di ambito, all'interno di una visione complessiva e coerente con quanto previsto dalla normativa. Tra i compiti principali del RTD vi è la redazione del Piano Triennale ICT specifico dell'Ente, la predisposizione degli atti necessari alla sua programmazione e alla realizzazione, oltre che del monitoraggio nell'arco temporale. In questa ottica nel 2021 è stata avviata una collaborazione con AIPO, l'Agenzia Interregionale del fiume PO. L'attività è stata avviata nei primi mesi dell'anno, strutturando da subito il percorso per la redazione del Piano Triennale ICT, affrontando le varie tematiche previste (servizi, dati, piattaforme, infrastrutture, interoperabilità, sicurezza informatica e governance). Le attività sono proseguite con il supporto su tutti gli altri compiti del RTD, come delineate all'interno dell'art. 17 comma 1 del CAD.

Durante l'anno è stato inoltre avviato un percorso di transizione digitale con l'Azienda Casa Emilia-Romagna (ACER) della Provincia di Bologna, collaborazione fortemente voluta dall'Ente per avviare un'innovazione strategica su vari fronti dell'ICT, anche in coerenza con le normative previste da AgID. La convenzione in essere disciplina lo svolgimento della collaborazione mediante un percorso strutturato su vari fronti, sia di tipo tecnico che organizzativo per affrontare tutti gli aspetti relativi alla conduzione dei sistemi informativi.

SISTEMA DELLE COMUNITÀ TEMATICHE

Lepida sviluppa servizi di coordinamento, supporto e assistenza per rafforzare e mantenere attiva la rete tecnica e organizzativa della Community Network, supportando Regione Emilia-Romagna nel relativo governo di tale rete, anche attraverso l'analisi, la pianificazione, la progettazione, il supporto alla realizzazione e gestione di sistemi di comunità promosse dai Soci che abilitino:

- Forme di condivisione e disseminazione delle competenze ed esperienze.
- Forme di partenariati pubblico-privati, al fine di promuovere l'utilizzo delle infrastrutture e dei servizi messi a punto nell'Agenda Digitale.
- Forme di coprogettazione partecipativa e inclusiva per lo sviluppo dell'Agenda digitale.

Lepida cura il coordinamento operativo del Sistema delle Comunità Tematiche (Sistema COMTem), strumento peculiare a servizio della trasformazione digitale regionale, incardinato nell'Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna. Il modello è nato nel marzo 2017 a sostegno di un processo condiviso di innovazione continua che permette di legare la trasformazione digitale ai processi di sviluppo e coesione sociale specifici del territorio e di mettere a valore e a sistema le risorse presenti e potenziali nella dimensione regionale. Le COMTem sono cantieri della trasformazione digitale operanti in modo strutturato nella dimensione istituzionale attraverso una declinazione particolare dei modelli di communities of practice (co-apprendimento, co-costruzione).

Il modello consta di 11 COMTem: 3 Comunità Tematiche sono dedicate ai Servizi digitali della Pubblica Amministrazione verso cittadini e imprese (Servizi online per i Cittadini, Servizi online per le Imprese, Welfare Digitale), 3 sono dedicate all'Amministrazione Digitale (Banca Regionale del Dato, Competenze Digitali per la nuova PA, Documenti Digitali), 2 si concentrano sulle Infrastrutture Abilitanti (Accesso alle reti e territori intelligenti, Servizi centralizzati e Cloud), 3 sono di natura più trasversale nell'area della Trasformazione digitale e gestione del cambiamento (Comunicazione Digitale, Integrazioni Digitali, Amministratori Digitali).

Durante l'anno è entrata nel vivo l'attività della Comunità Tematica Amministratori Digitali, a partire dall'incontro costitutivo in remoto di giovedì 18 marzo. 129 Sindaci, Assessori, Consiglieri con delega al digitale degli Enti dell'Emilia-Romagna hanno aderito al patto di collaborazione proposto dall'Assessore regionale Paola Salomoni con il varo di questa Comunità nel quadro della Data Valley Bene Comune (DVBC), strategia dell'Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna. I 3 obiettivi del Piano di Attività della COMTem Amministratori Digitali riguardano la condivisione della conoscenza su Reti e Connettività, l'adozione di Agende Digitali Locali come strumento di coesione e crescita territoriale e l'organizzazione di momenti informativi e di aggiornamento che consentano agli amministratori pubblici di confrontarsi, condividere esperienze e buone pratiche, metodologie, informazioni.

Come per ogni COMTem, le adesioni restano aperte. Informazioni su: digitale.regione.emilia-romagna.it/comtem

CULTURA DIGITALE – UN CICLO DI EVENTI SUL GENDER DATA GAP

Quattro appuntamenti phygital ospitati presso i **Laboratori Aperti dell'Agenda Digitale**, tutti al femminile, ciascuno dei quali ha approfondito un aspetto del gap di genere in ambito digitale e tecnologico in un dialogo tra Regione ed esperte provenienti dal mondo delle imprese, dell'università e della comunicazione. Il ciclo di eventi si colloca a pieno titolo tra le iniziative e le sfide che **Data Valley Bene Comune**, l'Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna, si è posta per il periodo 2020-2025 per uno sviluppo digitale del territorio che sia, allo stesso tempo, di eccellenza e inclusivo. Una delle sfide dell'Agenda è infatti dedicata a "Donne e Digitale": la disparità di genere rimane ancora una delle ineguaglianze più diffuse e allo stesso tempo invisibili della nostra quotidianità; disparità che si riproduce anche nel mondo del digitale e della tecnologia. I primi due incontri della prima edizione di Women in Tech si sono tenuti il 18 novembre a Ferrara con "Data Stories: i dati raccontano la vita delle donne?" e la fondatrice del network "Women leading in AI" Ivana Bartoletti e a Rimini il 25 novembre, in cui si è discusso di "Le donne invisibili: mercato del lavoro e disuguaglianze di genere" con Azzurra Rinaldi, professoressa universitaria di Economia politica. Un terzo evento il 2 dicembre a Piacenza,

4

appuntamenti
phygital

dedicato a “Intelligenti e inclusive: le smart city delle donne” insieme a Flavia Marzano, consulente esperta di transizione digitale. L'ultimo evento a inizio 2022 a Cesena con “Yes they can: donne competenti e digitali” e la giornalista Barbara Carfagna. Lepida ha supportato l'organizzazione del ciclo e lo sviluppo delle progettualità incluse nella sfida.

IL PROGETTO DIGITALE COMUNE PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

L'attività legata al progetto Digitale Comune, finanziata dal Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale nell'ambito dell'**Accordo tra la Regione Emilia-Romagna** e il Dipartimento per la Trasformazione Digitale (DTD), Presidenza del Consiglio dei Ministri, ha compreso l'accelerazione del processo di adeguamento da parte dei Comuni alle disposizioni normative in materia di digitalizzazione dei servizi pubblici. A questa attività più tecnologica si è affiancata una serie di azioni volte a rendere i dipendenti pubblici e i cittadini più consapevoli del cambiamento in corso. Nel mese di settembre sulla piattaforma SELF è stato previsto l'avvio – per i dipendenti pubblici – di diverse edizioni di due corsi, il primo dei quali pensato per informare tutti i dipendenti su principi e strumenti della trasformazione digitale, mentre il secondo – rivolto ai lavoratori degli sportelli polifunzionali – ha previsto contenuti utili per supportare la cittadinanza nell'utilizzo dei servizi online offrendo informazioni complete e aggiornate. Anche per i cittadini sono state due le attività messe a calendario: una campagna informativa per spiegare e promuovere i servizi, e una serie di webinar dal 14 settembre dedicati a SPID, pagoPA e all'app IO. I corsi sono stati erogati anche in lingua inglese per coinvolgere anche i cittadini stranieri che vivono e lavorano nel nostro Paese. Messo a punto anche un ciclo del corso per i cittadini non udenti o con difficoltà uditive con la presenza di un interprete dei segni e di sottotitoli.

Corsi rivolti alla PA

Le iscrizioni alle 3 edizioni dei corsi sono state raccolte grazie alla collaborazione di 123 dei Responsabili nominati dagli Enti.

Dati sugli iscritti per territorio provinciale

	Bologna	Forlì-Cesena	Ferrara	Modena	Piacenza	Parma	Reggio Emilia	Ravenna	Rimini
Persone	551	467	605	417	464	502	755	45	477
Enti	16	21	20	21	33	42	37	1	25

Dati sugli iscritti rispetto alla tipologia di Ente



- 615 iscritti risultano personale di Unioni
- 3.617 sono appartenenti a Comuni
- 41 appartenenti all'Ente Provincia
- 10 iscritti sono personale di Lepida

216

Enti che hanno iscritto personale alla formazione



AGENDE DIGITALI LOCALI: LA DATA VALLEY IN OGNI TERRITORIO

Anche per il 2021 gli Enti CNER hanno perseguito la strada della programmazione locale in ambito digitale, supportati da ADER e Lepida nella definizione di progettualità specifiche, concordate con la cittadinanza, che declinano DVBC a livello locale.

Sono state approvate le Agende Digitali Locali (ADL) del Nuovo circondario Imolese, Unione Valnure Valchero e il Programma Smart and Eco della Unione Valle Savio, che definisce progetti specifici dopo aver definito il quadro più generale della ADL nell'anno precedente.

Le programmazioni prevedono azioni specifiche in ambito reti, IOT, competenze digitali e trasformazione digitale che vedranno il supporto di Lepida in precisi accordi attuativi.

Sempre nel 2021 ha fatto i primi passi la Comunità Tematica Amministratori Digitali, con un piano di attività specifico dedicato alle Agende Digitali Locali.

LA QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI: UN CONTRIBUTO ALLA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Il Servizio di Qualificazione di Prodotti software nasce nel 2012 e si sviluppa in un contesto di iniziative ICT via via evolute nell'ambito della programmazione della Regione Emilia-Romagna. Il servizio è fornito da Lepida per conto di Regione Emilia-Romagna e della Community Network Emilia-Romagna e si inserisce nel quadro dei servizi messi a disposizione da Lepida a supporto della trasformazione digitale. L'obiettivo è quello di promuovere la diffusione e l'applicazione delle specifiche di conformità per garantire l'interoperabilità tra le piattaforme regionali e i prodotti dei fornitori in uso presso gli Enti Locali. Il processo di standardizzazione garantisce ai fornitori l'indipendenza nella gestione delle evoluzioni dei propri prodotti, ottimizzando i costi degli interventi e dando la possibilità di estendere l'offerta a tutti gli Enti Locali che adottino tali servizi. La Qualificazione ha lo scopo di certificare che una specifica versione di un software sia in grado di interoperare correttamente con una delle piattaforme regionali secondo standard tecnici definiti. In sintesi, il processo si articola in tre fasi: 1) Autodichiarazione: invio da parte del Fornitore a Lepida di un'autodichiarazione di conformità con riferimento a una piattaforma regionale; 2) Collaudo: verifica della conformità dell'integrazione attraverso l'esecuzione di un piano di test pubblicato nella documentazione delle specifiche tecniche; a collaudo positivo, si ottiene una "Qualificazione Provvisoria"; 3) Periodo di consolidamento: si procede con la messa in produzione del software integrato con la piattaforma regionale su un Ente e si attiva il periodo di osservazione di 6 mesi, al termine del quale, in assenza di criticità bloccanti, si rilascia la "Qualificazione Definitiva". Le piattaforme regionali per cui è prevista la Qualificazione sono:

232

Agende Digitali Locali
in corso

62

processi di qualificazione

FedERa, DocER, ACI, ADRIER, Accesso Unitario e PayER. Attualmente sono in corso, per le diverse piattaforme, 62 processi di qualificazione; le qualificazioni definitive sono 25, registrandosi un forte incremento proprio nell'ultimo biennio, mentre quelle provvisorie sono 8. L'elenco, periodicamente aggiornato, è disponibile [nel sito istituzionale di Lepida](#).

LE NUOVE SFIDE DELLO SMART WORKING

La pandemia ha assegnato allo Smart Working un ruolo strutturale nell'organizzazione del lavoro, della vita personale e nella geografia dei territori. Dal punto di vista tecnologico, si osserva una triplice zona di influenza della nuova modalità di lavoro ibrido, in particolare su tre assi: la trasformazione digitale, le nuove competenze (non essenzialmente digitali) e l'inclusione.

Lo Smart Working strutturale ha fatto emergere una necessità di portare a pieno regime una trasformazione digitale omogenea in tutte le aree del lavoro, in particolare, ha stimolato la Pubblica Amministrazione a rendere fluida e flessibile la sua macchina organizzativa, e a rivedere completamente i concetti e i canoni di erogazione della prestazione in presenza. Non solo verso il suo pubblico, ma soprattutto al suo interno, trainando l'adozione di soluzioni tecnologiche innovative per la collaborazione, la gestione e la misurazione dei risultati.

Come immediato corollario, le PA e i loro partner tecnologici – in primo luogo le *in house* come Lepida – si sono messe a lavoro per abilitare il lavoro da remoto e rendere più sostenibile la gestione dei territori in termini di spostamenti, sicurezza (legata inizialmente alla pandemia) risorse, orari e conciliazione di tempi della vita e tempi del lavoro. La progettazione e gli investimenti in nuovi spazi di co-working porterà a compimento la naturale transizione alla nuova normalità, impattando positivamente anche l'ambiente e la società, portando a un nuovo ordine del lavoro, diverso sicuramente dal precedente.

Il secondo aspetto sono le competenze digitali diffuse, le quali attraverso un processo immersivo (e in prima istanza imposto dalla pandemia) hanno subito uno slancio naturale, non programmato, valorizzando tutte quelle competenze nascoste, poco espresse o mai esplicitate, ma già presenti nella forza lavoro della PA. Questa accelerazione dovrà essere completata anche attraverso i massicci interventi di formazione previsti dal PNRR.

Terzo aspetto è l'inclusione, con particolare riferimento alle categorie fragili attraverso i cosiddetti accomodamenti ragionevoli (come li definisce la [Convenzione ONU](#)) per l'inclusione di lavoratrici e lavoratori agili con disabilità, ossia di quelle soluzioni e di quei dispositivi atti a rendere l'ambiente di lavoro agile da remoto, sempre più smart e adatto alle varie forme di disabilità (più o meno gravi). Vengono quindi in aiuto,

nel caso della sordità, tecnologie di riconoscimento vocale quali App di traduzione istantanea, dettatura veloce, telefoni amplificati, avvisatori luminosi, fino ad arrivare a soluzioni integrate di sensoristica e wearable device. O, ancora in caso di problemi alla vista, interventi per lavorare sul contrasto cromatico o su sistemi di traduzione braille, fino all'adozione dei più moderni screen reader o applicativi di sintesi vocale avanzata per il web.

Lepida in tutte le azioni strategiche e operative qui menzionate, affianca il progetto regionale **VeLA-Emilia-Romagna Smart Working**, nella realizzazione e nella comunicazione dei suoi obiettivi, nonché nell'animazione e nella gestione di community regionale di riferimento sullo Smart Working, nell'approfondimento attraverso tavoli tematici su spazi di lavoro, tecnologie abilitanti, comunicazione, discipline e regolamenti, lavoro per obiettivi e molto altro.

LA DIGITALIZZAZIONE DELLE CARTELLE CLINICHE

A inizio 2021 si è concluso l'avvio del servizio di digitalizzazione cartelle cliniche con il nuovo fornitore aggiudicatario della gara bandita da Intercent-ER. Lo start up ha previsto confronti, approfondimenti e verifiche sulle procedure di lavorazione che il Centro Servizi di Minerbio ha condiviso con il nuovo fornitore: il risultato, che si inserisce in un quadro di ottimizzazioni complessive del processo, ha portato a un aumento complessivo dell'efficacia operativa e alla possibilità di gestire in maniera dinamica i picchi di lavorazione grazie a una diminuzione dei tempi di lavorazione complessivi. Nei mesi di marzo, aprile e maggio la produzione ha raggiunto livelli record, consentendo il recupero di alcune lavorazioni rese più difficoltose anche a causa dell'emergenza pandemica. Lepida pertanto può ulteriormente concentrarsi sulla supervisione complessiva dell'intero processo, sulle richieste urgenti o in emergenza effettuate dai reparti e dalle Aziende, oltre che sulle priorità determinate dalle prenotazioni del cittadino. L'aggiudicazione della gara ha determinato un ribasso del costo di lavorazione della singola pagina da parte del fornitore; Lepida ha conseguentemente proposto ai propri Soci, nel CPI di maggio, una riduzione di circa il 10% dei costi industriali sulla voce di listino corrispondente, diminuzione che si è tramutata in un risparmio netto per i Committenti già per le lavorazioni relative ai mesi di giugno e luglio. L'insieme delle ottimizzazioni hanno consentito una riqualificazione di alcune attività dei servizi di Lepida comportando un recupero di ore/lavoro che sono state dedicate ad altre aree, aumentando le azioni dedicate al controllo e alle verifiche della qualità del servizio di digitalizzazione, attività che ha determinato nel primo quadrimestre 2021 un aumento del 122% di file PDF verificati rispetto all'ultimo quadrimestre 2020, obiettivo strategico anche in ottica di passaggio alla prossima Conservazione Sostitutiva.

+122%

PDF verificati rispetto all'ultimo
quadrimestre 2020

PROGETTI EUROPEI



PRECINCT

PRECINCT

Il progetto Horizon 2020 PRECINCT, che si è avviato nel mese di ottobre, si propone di esplorare il concetto di Digital Twin, per modellare il comportamento presente e futuro di un territorio che utilizza infrastrutture critiche tra loro interdipendenti in condizioni e configurazioni diverse. Nel progetto saranno elaborati scenari di rischio e soluzioni per migliorare la resilienza, garantire i servizi essenziali di telecomunicazione, mobilità ed emergenza, anche in caso di eventi naturali eccezionali e attacchi cyber. Il progetto, coordinato da Inlecom Irlanda dimostrerà il concetto di PRECINCT Smart Resilient in 4 Living Labs (LL) in Grecia, Belgio, Slovenia e Italia. Il Living Lab italiano sarà realizzato a Bologna con il coinvolgimento di Lepida, Aeroporto di Bologna, Fondazione ITL, Engineering e FSTechnologie.

www.precinct.info

BYLLIS

Nell'ambito dell'Accordo Interistituzionale tra la Regione Emilia-Romagna e l'Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo (AICS) - Sede di Tirana, avente a oggetto la disciplina dell'esecuzione di attività progettuali nell'ambito dello sviluppo economico e turistico dell'area archeologica di Byllis, Lepida sta supportando la Regione Emilia-Romagna per le attività di assistenza tecnica relativa sia al bando per la predisposizione della rete telematica che ai bandi relativi alla realizzazione dell'infrastruttura ICT del museo e dei contenuti multimediali.



TRANSIT

Il 22 febbraio è stato ufficializzato l'avvio del progetto TRANSIT. Finanziato nell'ambito del programma Erasmus+, TRANSIT è ispirato in particolar modo dall'**obiettivo 13** dell'Azione per il clima; l'importanza del tema trattato è centrale anche nel **Patto per il Lavoro e il Clima** che la Regione Emilia-Romagna ha siglato con tutti gli attori regionali, nel quale tra le linee di intervento è ribadito di investire su una nuova mobilità sostenibile e promuovere l'uso della bicicletta e di veicoli più ecologici. TRANSIT, infatti, fonderà la sua azione sulla necessità di sensibilizzare i cittadini sull'importanza di utilizzare mezzi di trasporto più sostenibili, in sostituzione delle auto, motivandoli a cambiare le proprie abitudini adottando mezzi di trasporto a basso impatto ambientale, come la bicicletta, nelle loro normali attività quotidiane. TRANSIT è stato promosso dalla rete

transnazionale SERN che collega l'Europa settentrionale e meridionale, in particolare Italia e Svezia. Con Capofila l'Università di Karlstad, il progetto prevede di realizzare 4 esperienze nello stesso comune di Karlstad, nel territorio dell'Unione Pedemontana Parmense, partner a sua volta del progetto, e in altri 2 comuni in Spagna e in Grecia. L'elemento in comune ai diversi contesti è stato ravvisato nel fatto che molto spesso, nei comuni, sono presenti infrastrutture e percorsi che sono però sfruttati solo parzialmente, ad esempio limitatamente a motivi sportivi o turistici. Nel progetto Lepida contribuisce alla progettazione e sviluppo di uno strumento digitale che supporti i funzionari pubblici nelle azioni di rilevamento dei bisogni di mobilità dei territori e di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini.

www.kau.se/en/transit

COSIE

COSIE, CO-CREATION OF SERVICE INNOVATION IN EUROPE

Nel 2021 il pilota italiano del progetto CoSIE, Co-creation of Service Innovation in Europe, ha concluso i suoi lavori e ha rilasciato l'App BeBa (Benessere Bambini) realizzata da Azienda USL di Reggio Emilia e Lepida in collaborazione con il Dipartimento di Sociologia dell'Università di Bologna. BeBa, scaricabile dagli store Google Play e Apple. L'App è destinata ai genitori con bambini di 0-13 anni ed è stata proposta tra le azioni che hanno l'obiettivo di prevenire l'obesità infantile e promuovere stili di vita sani inserendosi anche nella nuova strategia "Farm to Fork" della Commissione europea, che promuove il consumo di cibi sostenibili e sostiene la transizione verso abitudini alimentari sane. L'App ha infatti diverse funzionalità che riguardano le guide e le news a supporto della genitorialità scritte da 5 pediatri di famiglia di Reggio Emilia con l'obiettivo di mantenere un dialogo continuo seppur virtuale con le famiglie. Altre funzionalità sono la mappa delle opportunità del territorio per incentivare l'esercizio fisico curata dalla Medicina dello Sport, una selezione di ricette proposte dal Dipartimento di Alimentazione per promuovere un'alimentazione sana e una serie di indicazioni pratiche su cosa fare in caso di incidente o di sintomi nel bambino. Le informazioni ricevute tramite l'App sono legate all'età dei bambini e per la partecipazione alle proposte di attività fisica e l'effettuazione di ricette è attribuito un punteggio che ha lo scopo di aumentare la motivazione di genitori e bambini. Una sezione ad accesso con autenticazione SPID consente ai genitori di visualizzare il BMI (indice di massa corporea), il peso, l'altezza rilevati dai pediatri e gli obiettivi concordati con le famiglie nel progetto Bambini Molto In Forma. Il 27 maggio è stato organizzato un webinar per affrontare il tema dell'obesità e discutere le potenzialità dell'App rispetto alla salute.

www.interreg-central.eu/Content.Node/niCE-life.html

Servizio/Attività	Indicatore	Valore
Sviluppo Comunità Tematiche	numero Comunità Tematiche attivate	11
	numero partecipanti Sistema Comunità Tematiche	890
Agende Digitali Locali	numero Agende Digitali Locali in corso	232
	numero nuove Agende Digitali Locali	2
Qualificazione prodotti su piattaforme regionali	numero prodotti qualificati	42
	numero richieste di qualificazione	42
Supporto Amministrazione Digitale	nuove azioni verso i Soci	89
	nuove analisi esigenze verso i Soci	89
Progetti europei	numero progetti presentati	6
Archiviazione Cartelle Cliniche	numero Cartelle digitalizzate	242.619
Rilevazioni Consumi farmaceutici	numero ricette lavorate (dema + rosse)	41.000.000



11. Welfare Digitale



La Divisione Welfare Digitale persegue l'obiettivo di fornire servizi a supporto dell'innovazione digitale del sistema di welfare regionale e locale, attraverso iniziative che mirano al superamento del digital divide soprattutto da parte dei soggetti fragili, a supportare i processi di dematerializzazione (Giustizia Digitale) e di razionalizzazione (Piattaforme regionali) nei vari ambiti territoriali. Prosegue anche nel 2021 il processo evolutivo del servizio e-Care, sempre più orientato al monitoraggio della fragilità non solo attraverso il contatto telefonico, ma anche attraverso la tecnologia dell'Internet of Things (IoT): i sensori wireless installati presso le strutture di residenza, pubbliche o private, grazie alle sperimentazioni attivate sul territorio regionale, consentono infatti un monitoraggio delle condizioni di vita dei soggetti fragili e favoriscono il mantenimento della vita indipendente.

E-CARE NEL SECONDO ANNO DI PANDEMIA

Nel 2021 e-Care ha registrato una forte crescita rispetto al 2020 del numero di utenti seguiti dal Contact Center, raggiungendo un totale di 4.214 assistiti di cui 2.306 puntualmente monitorati. Il servizio è stato a fianco dei fragili, fornendo informazioni e orientamento ai servizi sociali e sanitari e attivando la rete di supporto in caso di necessità. Oltre 55.000 le chiamate gestite e 1.506 le prenotazioni sanitarie coordinate dal personale del numero verde, comprese le prenotazioni per il vaccino anti COVID-19. Il servizio ha attuato il Piano di prevenzione delle ondate di calore, garantendo un aiuto per ridurre al minimo gli effetti nocivi sui soggetti particolarmente a rischio nei periodi con temperature molto elevate. Il 2021 ha visto inoltre la realizzazione di 20 progetti su tutta l'area della Città Metropolitana di Bologna, grazie al Concorso di Idee, finanziato dall'Azienda USL di Bologna e coordinato da Lepida: progetti che, favorendo la creazione di reti integrate tra istituzioni e associazioni del terzo settore, hanno offerto iniziative a sostegno di oltre 1.500 anziani. La pandemia ha insegnato quanto sia importante prendersi cura delle persone più fragili e a rischio di isolamento: le attività di aiuto, di socializzazione e di formazione sono state quindi organizzate attraverso tecnologie digitali che permettono di rimanere in contatto e prendersi cura dell'altro, anche a distanza, attivando contemporaneamente percorsi di accompagnamento al digitale per chi ha minori competenze, così da consentire al maggior numero possibile di utenti l'accesso ai servizi pubblici (FSE, SPID, ecc.). L'e-Care, il cui organico è stato ampliato con l'inserimento di due nuove risorse, ha aumentato del 15% la sua capacità produttiva e ha iniziato una nuova attività di monitoraggio dei fragili attraverso sensoristica installata nelle abitazioni (cfr. progetto IoT per il Sociale).

>55.000
chiamate gestite

IL PORTALE YOUTBOS – ANZIANI FRAGILI IN RETE

“Per non lasciare nessuno indietro” questo è stato lo spirito dell’ottava edizione del Festival della Cultura tecnica 2021. 500 le iniziative organizzate sul territorio regionale per informare e diffondere gli obiettivi dell’Agenda digitale 2030 con l’obiettivo di promuovere le discipline tecniche, la tecnologia e la scienza come competenze di cittadinanza. Lepida, con l’Azienda USL di Bologna, ha organizzato un webinar il 18 novembre, illustrando l’esperienza maturata nel progetto europeo niCE-life e presentando il portale YouBOS – Bologna Solidale, realizzato da Lepida, di cui si è illustrata la sperimentazione pilota. L’obiettivo perseguito è il contrasto dell’isolamento sociale attraverso una piazza virtuale, luogo in cui la rete (formata da esperti, cittadini, volontari) permette di incontrarsi e interagire, offrendo anche il necessario supporto necessario all’anziano fragile e al caregiver per acquisire le competenze digitali per accedere ai servizi online. Attraverso incontri online bimensili si è cercato di stimolare il confronto interpersonale su temi di interesse, scelti comunitariamente e approfonditi sulla piattaforma. In particolare, per diffondere la cultura del digitale e la promozione della Piattaforma, durante il 2021 sono stati organizzate 20 sessioni formative, 1 workshop e 2 webinar. Il portale è consultabile al link www.bolognasolidale.it

20

sessioni formative
organizzate

PRIMO ACCORDO SUL TERRITORIO PER L’IOT SOCIALE

La rete IoT di Lepida per la Pubblica Amministrazione ha una sua attuazione anche in ambito sociale. Nel 2019, con il Comune di Novi (MO), si è sperimentato l’utilizzo della sensoristica per monitorare le abitudini di vita di un gruppo di anziani, ospiti degli appartamenti protetti del Care Residence locale, tramite rilevazioni sull’ambiente (temperatura, luminosità, umidità) e il movimento, dopo averne definite le soglie di allerta. La sperimentazione ha avuto successo, gli operatori hanno trovato utile la soluzione e sollecitato nuovi campi di indagine, gli utenti non hanno provato diffidenza o senso di intrusione. Da qui si è poi ampliata la tipologia di sensori e di abitazioni, a partire dagli appartamenti gestiti dalle ACER. Questa nuova attività, inserita nel PIT 21-23, vuole sperimentare sistemi tecnologici sempre più interoperabili tra loro, utili a fornire strumenti all’avanguardia per il monitoraggio, la prevenzione e il supporto all’abitare sicuro, soprattutto per i fragili ma non solo. Per passare dalla sperimentazione a un progetto a portfolio, dedicato ai Soci, sono stati formalizzati passaggi e responsabilità attraverso un Protocollo di Intesa e un’informativa Privacy rivolta a ciascun singolo soggetto sperimentatore. Il primo protocollo è stato siglato tra Lepida, il Comune di Novellara (RE) e l’Azienda Speciale (ASP) “I Millefiori”, esportando il “modello Novi” arricchito da nuove misurazioni espressamente richieste dall’Ente, ad esempio la rilevazione del livello di CO². Lepida, in quanto partner tecnologico, mette a disposizione la piattaforma SensorNet per la raccolta centralizzata delle misurazioni e

degli eventi rilevati presso gli appartamenti protetti e trasmessi dai sensori, effettuando le configurazioni degli apparecchi, facendo attività di formazione sulla dashboard fornita agli operatori e sensibilizzando gli utenti. Il Comune di Novellara si impegna ad acquistare i sensori del tipo e nella quantità necessaria e a proporre le implementazioni ritenute strategiche per il monitoraggio complessivo del benessere del soggetto fragile. L'Azienda Speciale si occupa di monitorare quotidianamente l'andamento dei parametri rilevati dai sensori grazie all'utilizzo della dashboard messa a disposizione da Lepida; di intervenire, laddove necessario, per verificare il reale stato dell'anziano a seguito di un'allerta; di fornire un resoconto periodico sugli eventuali casi segnalati come anomali dai sensori. Per gestire l'attività, impostare e seguire la sperimentazione dalla fase iniziale di analisi dei requisiti alla verifica intermedia e finale del progetto, viene istituita una Cabina di Regia formata da rappresentanti dei firmatari del protocollo. Questo Protocollo governerà l'attività a Novellara e sarà replicato sugli altri territori che vorranno realizzare questo percorso.

PROGETTO GIUSTIZIA DIGITALE

Nel 2021, in accordo con la Committenza regionale, si è deciso di separare le attività inerenti la Giustizia Digitale in due filoni distinti: il primo dedicato alla gestione e manutenzione del Punto d'Accesso regionale e all'implementazione dei servizi legati al Processo Civile Telematico, nonché al supporto e monitoraggio della sperimentazione già avviata nel 2019 sul territorio dell'Unione Reno-Lavino-Samoggia per le procedure di Giustizia Telematica. Il secondo filone, a seguito della Convenzione sottoscritta tra Ministero della Giustizia e la Regione Emilia-Romagna nell'ambito del PON Gov, è dedicato alla realizzazione degli Uffici di Prossimità per avvicinare la Giustizia ai cittadini. Nel corso dell'anno sono state condotte le attività propedeutiche all'avvio degli Uffici di Prossimità, oltre alla verifica di ciò che è in corso di realizzazione presso le due Regioni Pilota della Liguria e della Toscana.

Il Piano di dettaglio per lo sviluppo delle attività sopra citate, che dovranno essere svolte dalla società in house, è entrato a far parte a tutti gli effetti del Contratto di Servizio 2021-2023 tra Lepida e la Regione. Va evidenziato che Lepida e Net Service, fornitore degli applicativi di Giustizia citati, hanno siglato un accordo come addendum al contratto di fornitura di software e servizi per la gestione del punto di accesso (PDA) Giustizia, in base al quale, fino al 31.12.2022, Lepida potrà usufruire della disponibilità di una licenza illimitata e perpetua per i sw attinenti la Volontaria Giurisdizione, le procedure per TSO-ASO, le procedure esecutive per riscossione crediti e gestione dei contenziosi su sanzioni amministrative, le procedure per le comunicazioni tra Uffici Giudiziari e Uffici di Stato Civile per aggiornamento anagrafi. Tali sw potranno essere messi a gratuitamente disposizione di tutti gli Enti Soci che ne volessero usufruire.

Partendo dai risultati di tale accordo, il Comune di Modena ha affidato a Lepida un incarico triennale per la messa a disposizione dell'applicativo che consente la gestione delle pratiche di Volontaria Giurisdizione (Amministrazioni di Sostegno, Tutela, Curatele, ecc.), comprensivo dei servizi relativi al supporto per l'avviamento del servizio e alla manutenzione e assistenza post avvio.

LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DIGITALE

LA COLLABORAZIONE CON LE OO.SS. E IL TERZO SETTORE

Lepida ha attivato sul territorio regionale collaborazioni con organizzazioni sindacali di categoria e Associazioni di volontariato con l'obiettivo di creare percorsi per la diffusione della cultura digitale.

Sulla base di tali accordi sono state realizzate le seguenti iniziative:

- 8 sessioni formative mirate e contestualizzate ai bisogni emersi nelle diverse realtà di volontariato, per far sì che il gruppo più "smart" tra i loro associati acquisisse le abilità e le competenze per supportare la diffusione dell'informativa verso i propri associati per ottenere il rilascio delle credenziali personali SPID e il loro utilizzo per l'accesso ad alcuni servizi della PA (ad esempio il FSE).
- Predisposizione e messa a disposizione di materiale info/formativo a supporto della formazione e dell'informazione ai cittadini, sempre consultabile e aggiornato su id.lepida.it.
- Supporto all'impegno da parte delle organizzazioni aderenti di dare la massima diffusione del materiale informativo nei loro territori.

Nel 2021 sono stati sottoscritti accordi con:

- Sindacati Pensionati SPI CGIL- FNP CISL- UILP UIL Emilia Romagna.
- Sindacati Pensionati SPI CGIL- FNP CISL- UILP UIL Bologna.
- CNA Bologna.
- Confconsumatori APS.
- AUSER Bologna.

Grazie a questa attività formativa, le varie organizzazioni hanno potuto attivare a livello regionale 225 sportelli dedicati all'informazione sul digitale, presso i quali si stima un accesso di circa 7.700 cittadini che hanno ricevuto supporto.

INNOVAZIONE E CULTURA TECNICA NEGLI ISTITUTI PROFESSIONALI - SERVIZI SOCIO SANITARI

All'interno del Piano di Intervento metropolitano bolognese per il successo formativo e le competenze nella vita, è attivo un tavolo di lavoro permanente, al quale Lepida è stata invitata a partecipare, e che coinvolge dirigenti, insegnanti degli Istituti Professionali a indirizzo Servizi Socio Sanitari e referenti di Enti partner individuati come portatori di know how e collegamento con il territorio. Tra quest'ultimi, Lepida si è occupata di pro-

225

sportelli dedicati
all'informazione
sul digitale

muovere iniziative formative e informative a favore di studenti e docenti nell'ambito della Digitalizzazione delle reti e dei servizi socio-sanitari (SPID, Fascicolo Sanitario Elettronico, Rete SOLE, App dedicate, Servizi online rivolti agli anziani e ad altre categorie di utenti). Le iniziative formative condotte da Lepida nel 2021 hanno visto la partecipazione di oltre 140 studenti.

140
studenti
partecipanti

ALTRE COLLABORAZIONI PER FAVORIRE LA COESIONE SOCIALE TRAMITE IL DIGITALE

- Sottoscrizione di un protocollo con SPI CGIL- FNP CISL- UILP UIL Bologna per uno spazio su LepidaTV per la creazione di un format informativo e divulgativo di interesse per persone anziane.
- Supporto ad ASP Terre di Castelli - Vignola per la progettazione e realizzazione di un portale per l'offerta di servizi a sostegno dell'invecchiamento attivo (Senior coach).
- Partecipazione alla Co-creation community del progetto INDIMO di ITL per la creazione di servizi di mobilità digitale inclusiva.

OLSER: NON PIÙ INVISIBILI

Dal 25 marzo 2021 è operativa la piattaforma regionale OlsER a supporto delle azioni di prevenzione socio-sanitaria rivolte alle persone coinvolte nei mercati della prostituzione, in strada e al chiuso, realizzate da 25 anni nell'ambito del sistema di interventi "Oltre la strada", promosso dalla Regione Emilia-Romagna in partenariato con le amministrazioni locali e gli enti del terzo settore. La nuova piattaforma permette un'evoluzione della precedente modalità di lavoro, consentendo di inserire immediatamente le informazioni sulla singola persona contattata, già sul luogo dove è avvenuto il contatto, invece di dover usare strumenti cartacei per poi inserire i dati al rientro in ufficio. Ciò avviene attraverso un'applicazione su sistema mobile che consente ai circa 30 addetti che operano nelle Unità di Strada e nelle équipes del progetto Invisibile, contestualmente all'intervento effettuato, di gestire i contatti, registrare gli eventuali servizi forniti, e monitorare l'evoluzione dei fenomeni sull'intero territorio regionale. I dati rilevati sono disponibili, in real time, anche a livello regionale o comunale, per il monitoraggio del fenomeno e la pianificazione degli interventi futuri, superando così il concetto di rilevazione periodica. Grazie a OlsER, le prestazioni mirate a favorire la prevenzione sanitaria potranno essere erogate con maggiore continuità e memoria storica; gli interventi possono prevedere diverse forme di tutela (colloqui, accompagnamenti sanitari, sostegno psicologico), protezione sociale (orientamento socio-lavorativo), sostegno dei percorsi di integrazione (accompagnamento nell'ottenimento di documenti) nell'ambito di una rete di sostegno cui concorrono i servizi sanitari, le forze dell'ordine, gli Enti del terzo settore e di volontariato presenti sui territori. Il nuovo sistema è realizzato con tecnologie software avanzate e le interfacce di navigazione utente sono implementate nel rispetto delle linee guida per l'accessibilità dei contenuti web (W3C).

SISD: SISTEMA INFORMATIVO PER I SENZA FISSA DIMORA

Nel corso del 2021 è stata completata la realizzazione del nuovo sistema informativo regionale per i senza fissa dimora, con circa 65 operatori profilati sul sistema; operatori della Regione Emilia-Romagna, distretti Socio-sanitari, Comuni (Servizi Sociali ed Enti gestori che erogano le prestazioni interessate). Tale sistema è utilizzato per la gestione e il monitoraggio dell'erogazione delle prestazioni sociali e prestazioni sociali agevolate, da parte della Regione e dei Servizi Sociali, ai senzatetto e alle persone in stato di bisogno oltre che per consentire uno studio specifico del fenomeno e quindi di operare in termini di prevenzione.

L'erogazione dei servizi viene eseguita da Enti convenzionati con i Comuni e si rivolgono a individui principalmente segnalati dai Servizi Sociali dei Comuni o rilevati sul territorio. L'erogazione avviene in due modalità, tramite strutture messe a disposizione dagli Enti convenzionati, oppure tramite Unità di Strada; tutte le prestazioni erogate sono comunicate ai Servizi Sociali del Comune afferente al territorio, il quale li raccoglie e li trasmette direttamente all'INPS (per la compensazione prevista per legge), oltre che al sistema SISD regionale attraverso apposito tracciato.

PIATTAFORMA PIANI DI ZONA

Il 27 maggio, nel corso di un evento da remoto e di fronte a una platea di circa 70 persone tra referenti dei 38 Distretti e dei Servizi regionali, è stata presentata la versione 2021 della piattaforma web Piani di Zona, che consente ai Distretti di predisporre e presentare alla Regione il Piano Attuativo annuale dei Piani di Zona distrettuali, come previsto dal Piano Sanitario e Sociale della Regione.

Il sistema, già apprezzato nel 2020, è stato replicato per l'anno 2021 con alcune nuove indicazioni da parte della Committenza regionale.

Si registra un aumento dei numeri rispetto al 2020: 39 Uffici di Piano (Distretti) utilizzatori per un totale complessivo di 265 Comuni, 325 utenti profilati per l'accesso alla piattaforma, l'inserimento e la consultazione delle informazioni contenute, ben 2.047 interventi inseriti a livello regionale per un valore complessivo di oltre 1,6 miliardi di euro.

65

operatori profilati
sul sistema

325

utenti profilati per l'accesso
alla piattaforma

SISTEMA DI RILEVAZIONE SUGLI INTERVENTI DI INCLUSIONE SCOLASTICA

Sono complessivamente oltre 350 gli operatori di Comuni, Unioni e Province che operano nel monitoraggio degli interventi messi in campo dagli Enti a favore dell'inclusione scolastica.

La rilevazione ha l'obiettivo di semplificare e rendere più efficiente la raccolta e l'elaborazione dei dati relativi al numero di interessati e dei dati finanziari riguardanti esclusivamente i bambini/alunni certificati ai sensi della L. 104/92, di età compresa tra 0 e 18 anni e presenti nei diversi ordini di scuola; ha consentito inoltre di monitorare la spesa che viene sostenuta a livello regionale dagli Enti Locali per supportare i servizi rivolti alle azioni di inclusione scolastica degli alunni diversamente abili, avendo a riferimento in particolare: il personale per l'assistenza educativa, per l'autonomia e la comunicazione personale, i servizi di qualificazione scolastica e di supporto del servizio di istruzione, il trasporto scolastico speciale, altro personale di supporto non remunerato in orario scolastico, la fornitura di ausili, il servizio pre e post orario scolastico tramite personale educativo e/o servizio civile, le attività extrascolastiche (es. campi estivi) e gli eventuali altri servizi forniti.

PORTALE CAREGIVER

Il portale caregiver nasce dall'esigenza, come espresso nella DGR 2318/2019, di realizzare un portale web che fornisca supporto ai caregiver, agli operatori e ai soggetti coinvolti nella rete dei servizi di assistenza a persone non autosufficienti.

L'obiettivo è quello di aggiungere un tassello fondamentale al sistema regionale di supporto ai caregiver. Il portale web regionale, sviluppato da Lepida, contiene tutte le informazioni relative ai diritti e ai benefici previsti per caregiver e persone non autosufficienti, i recapiti e i riferimenti per i singoli distretti, la mappa dei servizi erogati dalle Associazioni del Terzo Settore e dal pubblico, e ogni ulteriore informazione utile per rendere più semplice, attraverso una migliore conoscenza, l'esperienza dei caregiver.

Il portale è uno strumento di informazione anche per gli operatori, sede di reperimento delle documentazioni uniche regionali, primo tra tutti il format di Piano di Assistenza Individuale unico regionale, oltre a essere uno strumento a disposizione di associazioni e soggetti che offrono servizi per persone non autosufficienti, le quali possono inserire le proprie informazioni per renderle disponibili agli utenti interessati. Gli utenti sul portale del caregiver possono trovare informazioni e documentazione, oltre a funzionalità specifiche e strumenti di interazione.

Nel corso del 2021 è stata finalizzata l'analisi delle parti previste per l'annualità ed è stata implementata una prima versione, che verrà ulteriormente arricchita e sviluppata nel 2022.

SERVIZI A SUPPORTO DEL SISTEMA INFORMATIVO SOCIO-SANITARIO REGIONALE E DELLE INTEGRAZIONI SOCIO-SANITARIE

L'Area Attivazione Esercizio Welfare, si occupa dell'attivazione dei sistemi (socio-sanitari e integrazioni socio-sanitarie) in produzione oltre che del loro monitoraggio e quindi delle relative manutenzioni correttive ed evolutive, nel corso del 2021 è proseguita l'attività di manutenzione correttiva ed evolutiva delle piattaforme in gestione di Lepida:

- IASS, flusso monitoraggio delle attività svolte dagli sportelli sociali.
- SISAM, sistema per la gestione delle attività a favore dei minori in carico ai servizi sociali territoriali e flusso SISAM-Import.
- SPIER, sistema per il monitoraggio e la programmazione degli interventi erogati a livello locale a favore dei bambini da 0 a 3 anni.
- Inclusione Scolastica, sistema per l'inclusione scolastica dei bambini e alunni con disabilità certificata ai sensi della L. 104/92 per la gestione della rilevazione dati di attività 2021 e mantenimento versione 2020.
- FRNA, sistema per il monitoraggio dell'utilizzo da parte di Enti Locali e Aziende Sanitarie del Fondo per la non autosufficienza; nel 2021, adeguamento ai nuovi decreti ministeriali.
- SMAC, gestione del flusso monitoraggio degli assegni di cura.
- Piani di Zona, sistema a supporto degli Uffici di Piano e dei settori Regionali competenti (v. sopra), con mantenimento delle versioni degli anni precedenti.
- Piattaforma OLSER dedicata alle persone oggetto di tratta, consentendo la rilevazione dei dati real time dalle unità di strada nel corso delle prese in carico sul territorio.

Servizio/Attività	Indicatore	Valore
Servizio E-Care	numero di utenti complessivi del progetto e-Care	4.214
Progetti di inclusione attivi	numero progetti inclusione attivi	5
Progetti di coesione attivi	numero progetti coesione attivi	12
Proposte di Agende Sociali Locali	numero proposte Agende Sociali Locali	6
Enti partecipanti Comunità Tematica Welfare Digitale	numero Enti partecipanti	43
ASP per cui Lepida svolge il ruolo di DPO	numero ASP per cui Lepida svolge servizio di DPO	21
Sistemi informativi del sociale gestiti	numero sistemi informativi gestiti	17
Utenti profilati dei soci sui sistemi informativi gestiti:	numero utenti profilati	2.010
Accordi con soggetti del terzo settore con servizi digitali	numero accordi con soggetti del Terzo Settore	13
Soci che usano servizi di deposito telematico di giustizia digitale	numero Soci che usano servizi di deposito	7
Servizi sociali sul FSE	numero servizi sociali	1

12. Accesso



Il 2021 è stato caratterizzato in massima parte dagli impatti delle iniziative intraprese dalle Aziende sanitarie socie nell'ambito della campagna vaccinale regionale, iniziata con il click day del 15 febbraio. In particolare, sono state effettuate complessivamente sui canali gestiti dalla Divisione (Sportelli CUP di Bologna città e Call Center delle Aziende di Bologna, Ferrara e Imola) circa 400.000 prenotazioni vaccinali per le Aziende di Bologna, Imola e Ferrara ripartite tra ciclo vaccinale primario e "dose booster" per i vari scaglioni di età attivi nella campagna vaccinale e sono state adottate soluzioni per migliorare le funzionalità dell'applicativo di prenotazione così da renderlo meglio rispondente alle specificità proprie delle prenotazioni delle varie tipologie di vaccino.

CONTATTI DIRETTI

L'anno 2021 determina un ritorno alle modalità ordinarie di erogazione dei servizi di Front office, senza più il ricorso a soluzioni di riduzione ovvero a canali alternativi che avevano invece caratterizzato la fase di lockdown nell'anno 2020.

A marzo, con il completamento dell'installazione dei nuovi totem eliminacode, si realizza per la prima volta una soluzione omogenea, attraverso un unico sistema, di rilevazione degli accessi agli sportelli CUP della città con un monitoraggio in tempo reale delle code e dei tempi di attesa sul singolo punto.

MONITORAGGIO DELLE CODE

Nel 2021 è entrato a regime il sistema di monitoraggio delle code con le nuove dashboard, che forniscono in tempo reale i tempi di attesa e il numero degli utenti in fila per ciascun servizio gestito presso gli sportelli CUP della Città di Bologna. Il sistema START ha consentito il monitoraggio costante delle situazioni critiche, in particolare quelle generate dalla campagna vaccinale che ha portato alla concentrazione di un elevato numero di operazioni presso gli sportelli fisici e le farmacie e la possibilità di mettere in campo interventi mirati di supporto in tempi maggiormente rapidi rispetto al passato. Ulteriore evoluzione del sistema START è il cruscotto consultabile dai cittadini all'url codecup.lepida.it da PC o dispositivi mobili, per l'individuazione, con il supporto di un meccanismo di geolocalizzazione, del punto CUP territorialmente più vicino e più in generale per la conoscenza dello stato delle code in tutti i punti CUP della Città di Bologna.

CLICK DAY PRENOTAZIONE VACCINI

Nel mese di marzo l'attività di prenotazione dei vaccini, e la conseguente calendarizzazione dei vari click day, ha impegnato la struttura organizzativa del Front Office, sia nella gestione degli sportelli, sia come supporto extra richiesto dalla committenza. In particolare sono state allocate temporaneamente risorse dei contatti diretti sulle seguenti attività:

- Centrale vaccini per domiciliari e accompagnamento.
- Gestione Alias Regionale per informazioni sulla campagna vaccinale.
- Prenotazione dei vaccini per i soggetti fragili.

ANAGRAFE SANITARIA SU APPUNTAMENTI

Nel mese di aprile è stato esteso a tutti i punti CUP di Bologna, il servizio di Anagrafe Sanitaria su Appuntamento, con ampia pubblicità anche sui canali social. Gli appuntamenti possono essere presi telefonicamente tramite call center, oppure, anche via web su apposito sito (in questo caso per la sola Casa della Salute del Navile).

NUMERI E TEMPI DI ATTESA

Nel corso del 2021 si sono registrati 33.569 accessi su appuntamento presso i punti CUP di Bologna, contro i 22.402 del 2020, con un incremento di oltre il 33% rispetto ai dati dell'anno precedente. La durata media dell'operazione presso lo sportello è pari a 6 minuti.

Sui servizi di Front Office CUP, il tempo medio di attesa ha registrato un aumento nel mese di giugno - 30 minuti rispetto ai 18 minuti registrati nel mese di maggio - conseguenza del maggior afflusso dell'utenza interessata allo spostamento della seduta di somministrazione della seconda dose, eseguibile per tutte e tre le tipologie di vaccino esclusivamente presso gli sportelli aziendali di Bologna e provincia, con esclusione di tutti gli altri canali, tradizionali (call center e farmacie) e web.

L'attesa media è ancora cresciuta nei mesi successivi fino al picco di 40 minuti in novembre in conseguenza all'ulteriore incremento degli accessi dovuto all'avvio della campagna di prenotazione della terza dose di vaccino che, in prima battuta, non ha coinvolto il canale prenotativo delle farmacie riattivato solo a partire dal 29 novembre. Rilevante anche il numero degli accessi finalizzati a richieste informative e/o alla stampa del green pass. La crescita degli accessi ha interessato anche i mesi estivi che storicamente rappresentano quelli di minor attività per i servizi di front office (luglio 44.022 accessi; agosto 38.061 accessi).

Oltre all'adozione di opportune iniziative di comunicazione/informazione, anche su sollecitazione delle rappresentanze sindacali - affissione di apposita cartellonistica informativa presso i punti in merito alle operazioni non prenotabili o gestibili presso gli sportelli CUP - per uno dei punti maggiormente critici CdS Borgo- Saragozza si è ampliata l'apertura alla fascia pomeridiana per 5 giorni alla settimana (in luogo degli ordinari 2) dal 25 ottobre al 17 dicembre.

ACCESSO ON LINE

Sono stati circa 1.222.843, 158.296 in più rispetto all'anno 2020 i contatti ricevuti dal numero verde 800.033.033. Il livello di servizio del NV 800 033 033 si assestava fino al 30.04.2021 su circa il 20% delle chiamate risposte, con un significativo peggioramento rispetto ai livelli di servizio (circa l'80%) registrati prima del verificarsi della situazione emergenziale nel 2020, che ha poi portato all'individuazione del NV quale numero regionale dedicato ai servizi informativi sul virus COVID-19 e al conseguente suo inserimento nella lista dei NV tracciata a livello nazionale dal Ministero della Salute.

L'andamento è risultato ulteriormente condizionato dall'avvio, nel febbraio 2021 della campagna vaccinale regionale, che ha determinato un ulteriore incremento delle telefonate in ingresso senza le adeguate coperture di organico.

La soluzione implementata per adeguare i livelli di risposta al fabbisogno informativo in via immediata è stata la gestione dei contatti della campagna INFOSAN in modalità trabocco con affidamento a un fornitore esterno che ha portato a un miglioramento dei livelli medi di servizio, assestatisi sul 41%, rispetto all'iniziale 20%. Tale soluzione, formalizzata anche per il secondo semestre, rappresenta una delle azioni finalizzate all'ulteriore miglioramento e al consolidamento dei livelli di servizio del NV Regionale, unitamente all'assegnazione di nuove risorse provenienti da altri servizi di Lepida (cinque riallocate dai servizi PDA) ovvero da procedure di selezione aziendali (cinque assunzioni a tempo indeterminato effettuate nel secondo semestre).

Di seguito i dati più rilevanti del servizio:

73.627

ticket di assistenza tecnica ai servizi sanitari online e al Teleconsulto

162

schede informative create o modificate



52.865

chiamate informative gestite in modalità "trabocco" nei mesi da maggio a ottobre con un'incidenza percentuale di circa il 48,8% sulle chiamate informative complessivamente evase nel 2021

108.304

chiamate informative evase e 52.271 chiamate COVID-19

2.561

ticket gestiti per la correzione degli errori nelle candidature presentate dagli utenti nell'ambito della procedura regionale di accesso al programma vaccinale

NUOVO NUMERO VERDE DEDICATO A LEPIDAID

Durante il 2021 è stato attivato un nuovo numero verde per l'assistenza agli utenti SPID LepidaID, che ha sostituito il precedente 800 445500 (con selezione 3). Il nuovo canale dedicato ha permesso un'assistenza più efficace verso gli utenti. Il servizio prevede un messaggio di accoglienza con le principali informazioni e i riferimenti principali rispetto alle richieste degli utenti, a seguire una alberatura con risposte automatiche e la possibilità di parlare con un operatore. La prima fase della riorganizzazione - partita nel mese di giugno - ha visto le Direzioni coinvolte definire: funzioni, tipo di supporto, strumenti di lavoro, assetti, ruoli e fabbisogni al fine di migliorare l'operatività del servizio, diminuire i tempi di risposta e aumentare la completezza informativa all'utenza. Nella seconda fase della riorganizzazione sono state portate a termine le attività di potenziamento dell'organico in risposta telefonica; la formazione delle risorse; la predisposizione del nuovo albero vocale automatizzato, che consente agli utenti di ascoltare risposte registrate ai quesiti più frequenti senza dover attendere la risposta dell'operatore; la pubblicazione e aggiornamento di nuove FAQ ancora più complete, che consentono al cittadino di trovare le informazioni in autonomia e/o contattare l'assistenza via webform. I primi risultati hanno dato evidenza dell'efficacia delle azioni intraprese con un livello di risposta pari all'86,5%, 17.166 sono stati i contatti al servizio, 11.728 le chiamate evase e 1.492 i ticket chiusi.

GESTIONE DELL'OFFERTA

AGENDE

Dal 2 agosto, in esecuzione del progetto "Riorganizzazione delle attività di gestione agende" sottoscritto in data 13.01.2021 sono rimaste in gestione all'area le agende di Libera Professione, le agende dei centri accreditati, le agende vaccinali e le attività di modifica delle agende di prima visita per permettere la prenotazione delle seconde visite per pazienti esenti, in adeguamento alla normativa nazionale. Le agende vaccinali sono state configurate in occasione di tutti i click day che a partire dal 15 febbraio hanno scandito la campagna vaccinale delle aziende di area vasta, relative prima al solo al ciclo vaccinale primario, poi dal 7 ottobre anche alla terza dose (booster) e dal 10 dicembre alle vaccinazioni per l'età pediatrica, per un numero di 546 agende per 151 unità eroganti create per l'Azienda USL di Bologna, 43 agende e 14 unità eroganti per l'Azienda USL di Imola, 170 agende e 103 unità eroganti per l'Azienda USL di Ferrara.

FORMAZIONE E AFFIANCAMENTO

Tra le attività svolte nell'ambito della Gestione dell'Offerta si configurano anche quelle di formazione e affiancamento operativo dei referenti agende dell'Azienda USL di Bologna, attività di consulenza specialistica sulle agende di laboratorio nonché più in generale di supporto all'ufficio agende dell'Azienda USL di Bologna erogato anche mediante un servizio di help desk specializzato.

Al 31 dicembre risultano evasi 40.906 Order Entry su un volume complessivo di agende per le Aziende di Bologna di 5383, a fronte del volume di 7.791 registrato al 30 giugno. Il dato risente dell'internalizzazione, sopra citata, della gestione delle agende di specialistica ambulatoriale da parte dell'Azienda USL di Bologna: a fine 2021 le agende dell'Azienda USL di Bologna rimaste in gestione a Lepida sono pari a 2733 (rispetto alle 6507 al 30/06), sono 17.816 gli OE gestiti complessivamente per l'Azienda USL di Bologna nel corso del 2021.

40.906

Order Entry evasi

CONTATTI INDIRETTI

Sono oltre 3.000.000 le chiamate complessivamente ricevute nel 2021 dai Call Center di prenotazione SSN, per oltre 745mila prenotazioni complessivamente effettuate per le Aziende di Bologna, Imola e Ferrara, di cui circa 320.000 prenotazioni vaccinali.

L'andamento di tali servizi, con un livello di risposta medio del 54%, risente della più frequente cadenza dei click day nei mesi di maggio e giugno che vedono picchi fino a 26.000-28.000 di chiamate in entrata nonché dell'avvio della prenotazione della dose booster, in particolare nel mese di novembre, con picchi di 38mila chiamate in entrata.

Rispetto ai Call Center di prenotazioni di prestazioni in regime di Libera Professione, il Call Center IOR è caratterizzato a partire dal mese di maggio da un incremento significativo del numero delle telefonate, circa 12.600 nel mese di maggio e circa 13.000 nel mese di giugno, rispetto a un andamento medio mensile nel trimestre precedente di circa 7.200 telefonate, con un trend di crescita che si consolida nel 2 semestre.

Dal mese di novembre, con conclusione nel mese di dicembre, il Call Center per l'Azienda Ospedaliera Sant'Orsola si arricchisce di una nuova campagna destinata alla prenotazione vaccinale: vengono effettuate circa 2.200 prenotazioni della dose "booster" per un campione di pazienti fragili individuati dall'Azienda e indirizzati al servizio con uno specifico SMS.

È stato formalizzato con decorrenza 1 giugno il contratto di servizio con l'Azienda USL di Piacenza per il servizio di prenotazione telefonica delle vaccinazioni e del programma screening, con un potenziamento della configurazione organizzativa del servizio.

Nel mese di aprile è stata effettuata la migrazione del sistema di call center da un'infrastruttura di tipo tradizionale a una piattaforma cloud, con effetti positivi immediati sulle performance dei servizi, in particolare nelle giornate coincidenti con i click day vaccinali.

SUPPORTO AI CONTATTI E ALL'ACCESSO

L'avvio della campagna vaccinale anti COVID-19, ha comportato le seguenti attività:

- Pubblicazione delle comunicazioni di servizio per l'operatività di:
 - prenotazione delle vaccinazioni anti COVID-19 per le Aziende USL di Bologna e Imola, a partire dal primo click day del 15 febbraio riservato ai cittadini ultraottantenni, fino ad arrivare alla progressiva prenotabilità del ciclo vaccinale primario di tutta la platea con età maggiore a 5 anni, raggiunta a metà dicembre;
 - riprogrammazione degli appuntamenti di richiamo, a partire dal mese di giugno;
 - prenotazione della terza dose "booster" per scaglioni progressivi in base all'età per i cittadini di età maggiore a 16 anni, e dei ragazzi fragili di età tra i 12 e i 15 anni.
- Monitoraggio degli errori di prenotazione riscontrati sin dalle prime giornate di prenotazione, dovuti al disallineamento della prenotazione della seconda dose rispetto alla prima. Il monitoraggio avviato a metà febbraio, è proseguito fino al 10 maggio. Complessivamente, sono stati rilevati e risolti 2.639 errori.
- Per arginare il fenomeno degli errori prenotativi che comportavano il disallineamento delle agende di prima dose rispetto a quelle di richiamo, a partire dal 15 marzo è stata introdotta la prenotazione automatica della seconda dose.
- In occasione della temporanea sospensione del vaccino Astrazeneca, nel mese di marzo si è provveduto al recupero delle prenotazioni rimaste in sospeso, tramite invio di SMS e - per l'utenza non raggiungibile da SMS - con predisposizione pdf e invio all'Azienda USL per la consegna all'utente tramite le sedi vaccinali in occasione della prima somministrazione.

Altre attività da annoverare sono:

- La graduale implementazione avviata a fine novembre 2020 delle prestazioni di visite di controllo per cittadini esenti sulle agende di prima visita.
- Il passaggio degli incassi alla cassa RUDI per consentire l'integrazione ai canali di pagamento previsti da PagoPA mod.3.
- L'adeguamento ai canali PagoPA del contributo da versare per l'iscrizione Volontaria al SSN.
- La modifica della modalità di riconoscimento e autocertificazione delle esenzioni per età/reddito (E01, E03, E04), disoccupazione (E02), lavoratori colpiti da crisi e nuclei con 2 (E99) o più figli a carico (FA2) in applicazione circ. 3 (dal 1° ottobre), e successive integrazioni.

>3M

chiamate complessivamente
ricevute nel 2021 dai Call Center
di prenotazione SSN, per oltre
745mila prenotazioni

Nel mese di novembre, in conseguenza alla dismissione del Portal Office, è stato introdotto il Virtual Desk come nuovo strumento di consultazione della normativa, estendendo così il suo utilizzo anche agli operatori dell'Azienda USL e delle Farmacie con servizio Cup di Bologna. Lo strumento è stato oggetto di evolutiva per assorbire le precedenti funzionalità precedentemente supportate del Portal Office, è stato arricchito di una nuova sezione di FAQ, ed è stata adeguata l'autenticazione a SPID/CIE/CNS.

Nel corso dell'anno sono state complessivamente pubblicate 142 CDS, evase 95.118 telefonate per supporto ai servizi CUP, PDA e alle farmacie, risposte 4.697 chat delle farmacie e lavorati 5.010 ticket.

Servizio/Attività	Indicatore	Valore
CUP/CUP 2.0	numero azioni effettuate con contatto diretto dall'utenza	7.377.471
CUP/CUP 2.0	numero azioni effettuate con contatto indiretto dall'utenza	2.158.311
CUP/CUP Web	numero azioni su web dall'utenza	1.520.643
CUP/pagamenti	incassi e rimborsi effettuati front office	1.357.224
CUP/pagamenti	numero incassi e rimborsi via web rispetto a sportello	56%
CUP 2.0	utenza servita con nuove tecnologie	70%
ARA/Anagrafe	cambi medico e certificazioni via web rispetto a sportello	12%
CUP/CUPWeb	numero % prestazioni prenotabili web rispetto a sportello	97%
SPID	attivazioni utenze SPID LepidaID	18,72%
Gestione dell'offerta	numero di agende gestite per l'accesso alla specialistica ambulatoriale	2.733

13. Gestione delle Emergenze



A partire dal 2021 Lepida progetta e sviluppa servizi per pianificare e gestire tematiche connesse con l'emergenza in stretta collaborazione con gli Enti Soci, contribuendo a soluzioni digitali di interoperabilità tra dati e sistemi di diversi attori, con riferimento alla resilienza ambientale e alla sicurezza del territorio. Affianca gli Enti Soci nella ricerca ed esercizio di ecosistemi di dati geo-ambientali e di servizi applicativi che rendano più fruibile il patrimonio di dati e informazioni per la prevenzione e gestione delle emergenze sul territorio.

Nel primo anno di attività, la Divisione Gestione delle Emergenze ha sviluppato competenze attinenti: alla gestione di tavoli di crisi per singole emergenze sotto il profilo sia tecnologico; all'analisi sulle procedure operative durante le emergenze, con lo studio e applicazione di metodologie di analisi del rischio; alla progettazione di living labs per l'impiego di metodologie di simulazione e valutazione degli effetti a cascata per le infrastrutture critiche del territorio, in presenza di minacce fisiche e cibernetiche. La Divisione ha supportato la Regione Emilia-Romagna nella definizione del piano di avvio del Numero Unico per le emergenze Europeo 112 (NUE), rendendo disponibili al sistema regionale know how di progettazione e gestione di soluzioni tecnologiche standardizzate e interoperabili.

Lepida realizza un importante allineamento con l'Agenzia regionale per la sicurezza del territorio e la protezione civile (ARSTPC) centrato sullo sviluppo di soluzioni digitali e sulla gestione delle reti di telecomunicazione per il sistema di protezione civile.

SUPPORTO ALL'AGENZIA REGIONALE PER LA SICUREZZA TERRITORIALE E LA PROTEZIONE CIVILE

Nel 2021 è stato avviato un percorso di supporto all'ARSTPC nell'evoluzione di servizi digitali per la pianificazione e la rappresentazione di specifici scenari di evento e nella continuità di gestione ed evoluzione delle reti di telecomunicazioni, con particolare riferimento alla rete ERrete.

SERVIZI DIGITALI PER LA PIANIFICAZIONE DI PROTEZIONE CIVILE E LA RAPPRESENTAZIONE DI SCENARI DI IDRAULICA

Le azioni progettuali a supporto dell'ARSTPC relative ai processi di pianificazione prendono le mosse da quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 aprile 2021 "Indirizzi per la predisposizione dei piani di protezione civile ai diversi livelli territoriali". Il provvedimento ha la finalità di omogeneizzare il metodo di pianificazione di protezione civile ai diversi livelli territoriali e istituzionali: nazionale, regionale, ambito territoriale e organizzativo ottimale, comunale; prevede inoltre che i piani siano nativamente digitali. Il supporto di Lepida all'ARSTPC si sviluppa in azioni di analisi e progettazione, volte a condividere uno schema generale di evoluzione dell'ecosistema digitale, a partire dai sistemi abilitanti disponibili e necessari, le banche dati realizzate e

in costruzione, il modello di interoperabilità, la presenza di ecosistemi verticali per la rappresentazione di scenari di intervento. Si collabora, quindi, alla costruzione di modello architetturale per l'interoperabilità dei dati per il processo di pianificazione, anche con la progettazione di specifici flussi di dati georeferenziati relativi a infrastrutture esposte e critiche. Un esempio è il flusso informativo di geolocalizzazione delle strutture sanitarie per Protezione Civile, che rientra nei “dati di base” e nelle informazioni del “modello di intervento” dei Piani di protezione civile: la realizzazione parte da una banca dati aggiornata dalla Sanità regionale, con elaborazioni per le specifiche finalità conoscitive dei Piani e con la relativa metadattazione. Analoga progettazione viene svolta per il flusso dei dati georeferenziati di ERretre. Una volta consolidato poi il “Catalogo” nazionale dei dati dei piani digitali di protezione civile, Lepida curerà l'alimentazione dell'archivio nazionale realizzato dal Dipartimento con i data set elaborati dall'Agenzia regionale.

Altro ambito per la realizzazione di servizi digitali è la rappresentazione degli scenari di evento idraulico. Il rischio idraulico è di particolare rilievo per il territorio dell'Emilia-Romagna, che risulta tra le regioni con i valori più elevati di rischio nello scenario di pericolosità idraulica media, cioè rispetto alla popolazione a rischio alluvioni (cfr. Rapporto Dissesto Idrogeologico ISPRA 287-2018). La valutazione del rischio rientra in un complesso processo di conoscenza e pianificazione svolto, sotto profili e con finalità diverse e complementari, da diversi Enti. In via semplificata, le autorità di bacino elaborano principalmente conoscenze sulla pericolosità idraulica volte ad adottare misure in “tempo differito”, cioè con interventi strutturali quali opere di difesa e manutenzioni, e non strutturali come, ad esempio, le norme per governare la gestione del suolo e delle acque. I Piani di Protezione Civile si concentrano invece maggiormente sulle misure da predisporre per la gestione in “tempo reale”. Con gli scenari di rischio si valutano quindi gli effetti che possono essere determinati sulla popolazione, i beni e l'ambiente, dall'evoluzione di eventi avversi (fenomeni meteorologici, alluvioni, ecc.) ad altre informazioni utili per il monitoraggio, la sorveglianza idraulica, l'allertamento e la definizione delle azioni concrete da attuare in corso di evento. Il percorso intrapreso parte da un quadro ricco, ancorché non omogeneo, di applicativi e infrastrutture interne e regionali, sistemi informativi geografici, cartografici, banche dati nazionali e regionali, documentazione tecnico-scientifica sulle diverse tipologie di rischio sul territorio regionale. Con un'esigenza di strutturare in un progetto realizzativo sistematico sia il back end sia il front end dell'ampio patrimonio informativo esistente. Si completa la progettazione di un applicativo (in esercizio nel 2022) per il censimento degli studi e dei quadri conoscitivi sul rischio idraulico in Emilia-Romagna, che consente di sistematizzare il cospicuo patrimonio di oltre 300 studi sul rischio idraulico di cui dispone l'Agenzia, prodotti anche da soggetti terzi (altre Autorità/Agenzie, università e centri di ricerca, ecc.), dando certezza sui documenti di riferimento aggiornati e consentendo una facile ricerca documentale secondo criteri definiti. Un

secondo ambito riguarda valutazioni preliminari sulle piattaforme web GIS in uso e sui requisiti di strumenti idonei alla visualizzazione del patrimonio informativo specifico dell'idraulica, sia a fini di pianificazione di protezione civile sia a supporto della gestione delle emergenze. In esito alla ricognizione svolta si orienta l'attività del 2022 verso la realizzazione di una nuova piattaforma.

EVOLUZIONE RETI DI TELECOMUNICAZIONE PER L'EMERGENZA

È proseguito il supporto tecnico e gestionale alle comunicazioni radio sulla rete regionale ERretre e sulla rete analogica, con analisi anche di scenari evolutivi che prevedano il potenziamento dell'infrastruttura. Dal 2004, la Regione Emilia-Romagna e gli Enti regionali (Comuni, Province, Unioni e anche l'Agenzia) hanno unificato con la rete digitale ERretre TETRA il sistema delle comunicazioni PMR (Professional Mobile Radio) per l'emergenza e la sicurezza. Il risultato è stato un beneficio in termini di costi di gestione del sistema e di manutenzione. Il sistema TETRA, digitale, ha sostituito da allora, per il sistema istituzionale, un dispendioso e disomogeneo aggregato di reti analogiche, poco efficienti e facilmente soggette all'interferenza e all'intercettazione. L'Agenzia ha comunque mantenuto un legame con le comunicazioni analogiche, specialmente a beneficio dei volontari del sistema di protezione civile. Si è avviata la progettazione dell'intervento regionale di ammodernamento, da concordare con il Ministero e con il Dipartimento Nazionale di Protezione Civile. Si prevede di sostituire gli apparati attuali, replicando la topologia a stella, per realizzare una nuova rete analogica interconnessa alla rete digitale ERretre, con una ripianificazione di tutte le frequenze in banda UHF e in banda VHF, in sintonia con la ripartizione nazionale delle frequenze di protezione civile, con l'obiettivo di fare convergere anche il volontariato di protezione civile verso un modello di comunicazione più integrato con il sistema nazionale.

Lepida fornisce anche un supporto tecnico per la gestione delle comunicazioni radio e dei sistemi mobili Tetra durante lo svolgimento di esercitazioni di rilievo regionale.

Si collabora al tavolo tecnico Reti/Energia, con identificazione di criteri e dataset per definire il modello operativo: è un caso di analisi delle interdipendenze tra infrastrutture critiche volto ad aumentarne la resilienza. Il coordinamento preventivo tra attori che gestiscono infrastrutture critiche per l'emergenza è alla base anche dello schema di un Protocollo d'intesa in materia di protezione civile tra l'Agenzia e i gestori della telefonia mobile, approvato con la DGR 674/2019. Il Protocollo, partendo dal riconoscimento della crescente complessità delle situazioni di emergenza e dall'alta rilevanza rivestita dalla comunicazione elettronica, individua come obiettivo quello di migliorare la preparazione e la gestione delle emergenze attraverso forme strutturate di collaborazione tra l'Agenzia e i principali gestori della telefonia mobile e fissa. È previsto che l'Agenzia si avvalga del supporto tecnico-specialistico di Lepida per la gestione dei rapporti con gli Operatori e per azioni di coordinamento di tavoli isti-

tuzionali. La collaborazione si concretizza nel definire più puntualmente contatti e procedure per fronteggiare al meglio gli eventi durante e dopo l'emergenza, partendo anche dalla condivisione di alcuni dataset comuni. In questo contesto, si colloca la mappatura della rete ERrete gestita da Lepida con riferimento al rischio idrogeologico, che consente di mettere a punto un modello di interscambio dei dati e delle informazioni rilevanti tra l'Agenzia e i gestori di telefonia.

ANALISI DEL RISCHIO

Un secondo ambito di intervento ha riguardato l'analisi sulle emergenze finalizzata alla mappatura dei rischi per azioni preventive interne, per iniziative dei Soci e in generale per le componenti tecnologiche con funzionalità analoghe a quelle offerte da Lepida qualora non già rappresentate su altri tavoli.

ANALISI DEL RISCHIO PER INFRASTRUTTURE DI LEPIDA

Si applicano modelli analitici per la valutazione del rischio, basati su metodologie integrate anche con lo standard ISO 27000, quali FAIR (Factor Analysis of Information Risk).

È il caso dell'analisi di resilienza sui tralicci di Lepida presso i quali sono installati apparati di connettività, con evidenze che permettono di orientare in modo più consapevole le azioni di protezione degli asset. Sono più di un centinaio i tralicci presso i quali sono installati apparati di connettività. Nello scenario di un fulmine che colpisce l'impianto, per l'approccio quantitativo, la probabilità è certamente bassa e l'impatto della perdita di connettività è moderato: quindi un rischio piccolo. Guardando al traliccio secondo il modello FAIR, esso diventa uno snodo di connettività: Internet per gli utenti; TETRA per l'emergenza; strutturale per gli Operatori ospitati; di aggregazione IoT; di osservazione per gli incendi. Il modello guida alla ricostruzione più fedele del valore del bene traliccio, inserito in un sistema globale di comunicazione; così si possono evidenziare dipendenze importanti, elementi di valore che cambiano nel tempo; porzioni di struttura da preservare con livello di attenzione maggiore: un panorama completo, che restituisce un quadro di attenzione al rischio dettagliato e derivato metodologicamente che permette di orientare in modo più consapevole le azioni di protezione degli asset. Un altro caso di applicazione del modello ha riguardato, sempre in collaborazione con la Divisione competente sul processo, l'analisi del rischio incendio per gli archivi documentali gestiti da Lepida.

ANALISI DEL RISCHIO PER INIZIATIVE DEI SOCI

Sono inoltre state realizzate analisi e prototipi per soluzioni applicabili in situazioni di emergenze, anche nell'ambito dell'emergenza COVID-19, con l'elaborazione di IMPF-ER (Indicatori e Metriche Previsionali di Flussi vaccinali anti COVID-19 in Emilia-Romagna). Si tratta di un prototi-

po elaborato nel gennaio 2021 a supporto della programmazione del numero di dosi vaccinali somministrabili in un dato periodo e ambito territoriale, segnata, nella fase iniziale della campagna vaccinale, dall'incerto andamento delle forniture di dosi. Sono stati predisposti diversi modelli di simulazione. Il primo è incentrato sulla dinamica di attivazione di diversi punti vaccinali territoriali in modo da ottimizzare le risorse complessivamente disponibili sulla scala territoriale prescelta, con modifica di alcuni parametri critici (es. la percentuale di seconde dosi a percentuale fissa o variabile sul totale di quelle previste in consegna). Il secondo modello è più centrato sul processo di prenotazione, introducendo nella simulazione la quantificazione della coda principale dei prenotati e di code secondarie per l'overbooking a fronte di determinati eventi, quali la disdetta. IMPF-ER viene impiegato a integrazione degli strumenti programmatori già utilizzati, consentendo di formulare simulazioni in tempo reale e confrontare l'attendibilità di previsioni formulate con approcci diversi.

UN PROGETTO EUROPEO PER PREVENIRE I RISCHI CYBER E FISICI PER LE INFRASTRUTTURE DI RETE CRITICHE

Le Infrastrutture Critiche (CI) sono asset strategici di un territorio, in quanto forniscono servizi primari per i cittadini e per il sistema economico e industriale. È evidente la necessità di assicurare la loro integrità sia per garantire il livello dei servizi sia per proteggere i cittadini. Il progetto Horizon 2020 PRECINCT, avviato nel mese di ottobre, si propone di esplorare il concetto di Digital Twin, per modellare il comportamento presente e futuro di un territorio che utilizza infrastrutture critiche tra loro interdipendenti in condizioni e configurazioni diverse. La minaccia alle CI è realtà e serve un cambiamento radicale alle misure di difesa informatiche e alla capacità di gestire la vulnerabilità derivante da eventi naturali avversi (ad es. alluvioni, terremoti, incendi). Per anticipare minacce alla sicurezza fisica e informatica, rilevare anomalie e incentivare risposte coordinate tra le infrastrutture critiche in situazioni di emergenza il presupposto è che le organizzazioni abbiano visibilità e conoscenza sulle risorse tecnologiche aziendali e sui propri sistemi di tecnologie operative. Non si può infatti proteggere ciò che non si "può vedere". È pertanto necessaria l'acquisizione e il mantenimento della visibilità in tempo reale sulle risorse IT e OT (Operations Technology) delle reti, implementando un sistema di Digital Twin che attraverso azioni di monitoraggio, simulazione e valutazione dei diversi scenari, consenta di mitigare l'impatto di un attacco e sia di supporto alle decisioni nelle fasi di crisi. Il progetto, coordinato da Inlecom Irlanda prevede la realizzazione di 4 Living Labs (LL) in Grecia, Belgio, Slovenia e Italia. Il Living Lab italiano sarà realizzato a Bologna con il coinvolgimento di Lepida, Aeroporto di Bologna, Fondazione ITL, Engineering, FSTechnologie e Ferrovie dello Stato.

SERVIZIO NUE 112

Relativamente al servizio NUE 112, punto semplificato di accesso per i cittadini ai servizi territoriali di emergenza, durante il 2021 si svolgono attività preparatorie in considerazione di due elementi: l'integrazione allo Statuto di Lepida, approvata a fine 2020, che indica tra le attività della Società la gestione del Servizio NUE 112 e delle relative componenti tecniche, e il Piano Industriale Triennale 2021-2023, che indirizza azioni di supporto alla RER nella progettazione dell'avvio e nella gestione del servizio. L'attività svolta riguarda l'approfondimento del contesto normativo del 112 e la ricognizione puntuale delle caratteristiche dei servizi attivati nelle principali realizzazioni regionali. Si conducono analisi documentali su delibere regionali e protocolli di collaborazione istituzionali, modelli di organizzazione delle Centrali Uniche di Risposta (CUR), percorsi di selezione, formazione e aggiornamento del personale, dotazioni di connettività, hardware e software, tempistiche e costi di realizzazione dei progetti, sinergie realizzate tra NUE 112 e altri servizi (116117, contact center per emergenza COVID-19, polizie municipali configurate come PSAP2). Si approfondiscono aspetti operativi del servizio con incontri con fornitori delle soluzioni infrastrutturali e applicative e con responsabili di CUR di altre Regioni. Si formula un cronoprogramma ipotetico, con tempistiche per l'approntamento dell'infrastruttura tecnologica definite a partire dall'esperienza di altri territori regionali, a partire dalle date di consegna previste dei locali per le CUR negli anni successivi. Le eventuali attività operative di Lepida sul NUE 112 potranno essere oggetto di definizione con i Soci nel corso del 2022.

AREA	Indicatore	Valore
Tavoli di Crisi	attivazione tavolo di crisi da Divisione entro 1 ora	14/14
	attivazione tavolo di crisi da Ente entro 2 ore	4/4
Analisi	formulazione scenario resilienza da Divisione 8 ore dalla richiesta	1/1
	formulazione scenario resilienza da Ente 12 ore dalla richiesta	1/1
	raccolta scenari rischio da Divisione entro 15 ggL	2/2
	raccolta scenari rischio da Ente entro 15 ggL	1/1
	processamento richieste emergenze dei Soci entro 5 ggL	2/2
NUE	uptime sistema NUE (report quadrimestrali sul servizio NUE-112 in Italia)	NA (3/3)

14. Profilo Economico



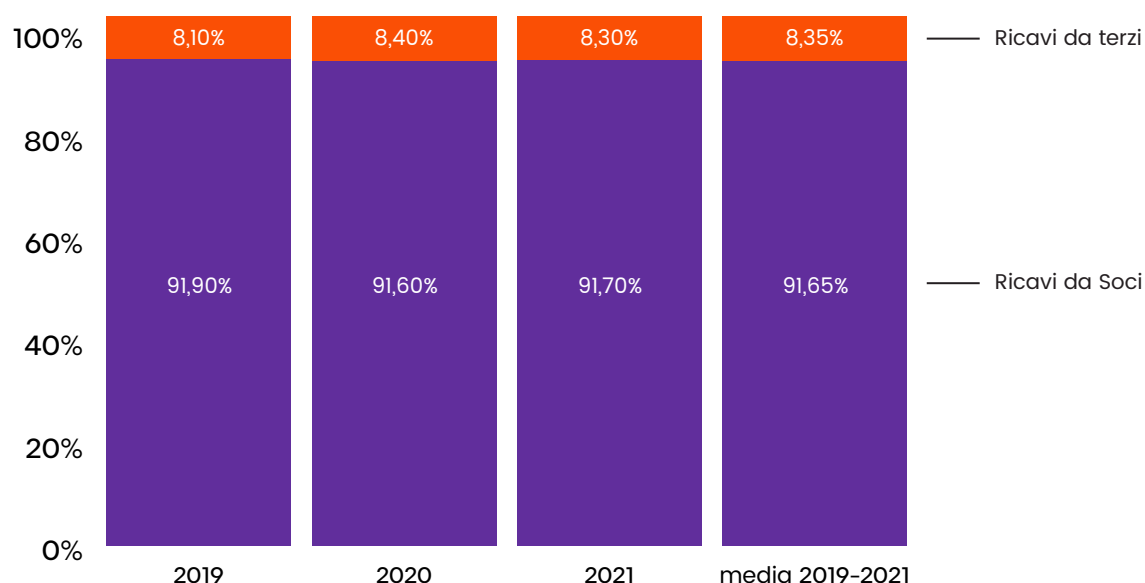
RICAVI PER “CLIENTE” – LA PREVALENZA DEL RAPPORTO IN HOUSE

L'istituto dell'in house prevede, anche per quanto disposto dal codice degli appalti all'art. 5, che la società in house deve svolgere oltre l'80% del fatturato verso i propri Soci. In tale scenario sembra quanto meno importante partire dalla struttura dei ricavi e in particolare dalla loro distribuzione per tipologia di “Cliente”; dato che, oltre ad assumere il consueto significato sotto il profilo meramente economico, evidenzia l'effettiva incidenza del rapporto in house rispetto al totale del valore delle attività svolte.

Lepida chiude l'esercizio economico 2021 in modo positivo registrando un risultato positivo di sostanziale pareggio a valle del conguaglio consortile. L'utile aziendale, al netto delle imposte, è per il 2021 pari a 536.895 euro contro un risultato 2020 pari a 61.229 euro, con il Valore della produzione che si attesta su 68.184.400 euro. a fronte di un dato 2020 pari a 60.583.006 euro.

Nel 2021 la Società ha operato come società consortile, per statuto in assenza di scopo di lucro tendendo a uniformare i costi delle prestazioni per i Soci, stabilendo l'obiettivo del pareggio di bilancio, raggiunto anche mediante conguaglio a consuntivo dei costi delle prestazioni erogate. L'importo complessivo del conguaglio è risultato pari a complessivi 2.871.115 euro a favore dei Soci. La Società ha prestato la propria attività per oltre l'80% nei confronti dei propri Soci. A tal fine si precisa che in riferimento al proprio portafoglio clienti Lepida ha operato prevalentemente nei confronti dei propri Enti Soci e in particolare con il Socio di maggioranza. Infatti il Valore della produzione è riferibile per circa il 45% alla Regione Emilia-Romagna, per circa il 46.7% agli altri Soci, mentre il restante 8.2% è imputabile a soggetti terzi.

Ricavi da Soci vs Ricavi da terzi



Nel corso degli ultimi tre anni l'incidenza media dei ricavi in house (ricavi da Regione Emilia-Romagna e dagli altri Enti/Soci) rispetto al totale dei ricavi è stata pari a circa il 91,65%. Come si può agevolmente verificare dal grafico (pag. 111), negli ultimi tre anni Lepida non ha mai registrato un valore di tale indicatore inferiore all'80%.

La produttività media pro-capite delle risorse operative presso Lepida è stata pari a 104 mila euro. Il valore aggiunto pro capite delle 655 risorse ha registrato un incremento del 7.41% rispetto al dato 2020, attestandosi sul valore medio di 68 mila euro per dipendente.

INDOTTO GENERATO DAL LAVORO DI PERSONALE LEPIDA

Lepida ha supportato gli Enti Soci nelle attività di gestione, progettazione e realizzazione delle tratte BUL legate ai fondi FEASR generando un valore economico nel 2021 di circa 2.3 milioni di euro. Tale valore di indotto porta i valori produttività media pro-capite delle 655 risorse operative presso Lepida a circa 108 mila euro.

PERCHÉ IL RICORSO ALL'IN HOUSE: BENCHMARKING E CREAZIONE DI VALORE

Ancor prima di esporre valori economici, indici o altri elementi quantitativi a supporto dell'operato e delle performance societarie, riteniamo importante ribadire il valore professionale e umano delle persone che lavorano con noi che, unitamente al sistema di governo complessivo, sono la prima fonte che ci consente di generare valore. Senza di loro sarebbe difficile esistere e ottenere i risultati ottenuti. Lepida ha chiuso tutti i suoi Bilanci in sostanziale pareggio coerentemente con la natura consortile della Società. Lepida ha prodotto un valore aggiunto dell'esercizio 2021 nell'ordine dei 44,7 milioni di euro con un incremento di circa il 7% rispetto all'anno precedente e con un'incidenza sui ricavi di circa il 66% (nel 2020 69%). Lepida ha operato nel concreto equilibrio della gestione finanziaria. Infatti, anche nell'esercizio in corso, così come per i precedenti esercizi, Lepida è riuscita a far fronte ai fabbisogni finanziari con mezzi propri, riducendo al minimo così il ricorso a capitale di credito. L'incidenza del costo del personale di Lepida sul valore della produzione si è attestata al 39,62% nel 2021 (43,60% nel 2020) a seguito delle attività in cui il personale Lepida è stato chiamato a supporto dei Soci anche a fronte della pandemia da COVID-19. Lepida quindi opera con il mercato per circa il 60% del valore della produzione realizzata.

Per quanto riguarda le attività poste in essere dalla Società nel 2021, queste rientrano nella previsione di cui alla mission societaria e sono state volte alla configurazione di Lepida quale polo specializzato nella progettazione e sviluppo di piattaforme e applicazioni ICT e digitali su

scala regionale, conformemente a quanto previsto dall'art. 12 della LR 1/2018 intitolato "Modifiche all'articolo 10 della legge regionale n. 11 del 2004" comma 1, introduce un nuovo comma 3 bis all'articolo 10 della legge regionale n. 11 del 2004 che dispone che l'Oggetto Sociale della nuova società preveda: a) la costituzione di un polo aggregatore a supporto dei piani nello sviluppo dell'ICT regionale in termini di progettazione, realizzazione, manutenzione, attivazione ed esercizio di infrastrutture e della gestione e dello sviluppo dei servizi per l'accesso e servizi a favore di cittadini, imprese e pubblica amministrazione, con una linea di alta specializzazione per lo sviluppo tecnologico e innovativo della sanità e del sociale"; b) la fornitura di servizi derivanti dalle linee di indirizzo per lo sviluppo dell'ICT e dell'e-government di cui all'articolo 6; c) l'attività di formazione e di supporto tecnico nell'ambito dell'ICT; d) attività relative all'adozione di nuove tecnologie applicate al governo del territorio, come quelle inerenti alle cosiddette smart cities".

In riferimento alla politica di listini applicabili il percorso di definizione degli stessi ha coinvolto il Comitato Permanente di Indirizzo e Coordinamento dei Soci di Lepida (CPI), dove sono rappresentati i Soci quali Regione Emilia-Romagna, gli Enti Locali, le Aziende sanitarie e gli altri Soci, nel rispetto dell'esercizio del controllo analogo previsto dal modello in house.

Nel corso del 2021, nell'ambito delle attività del controllo analogo, il CPI di Lepida ha provveduto, in continuità con l'anno precedente, tramite il Comitato tecnico di Valutazione (CTV), all'attività di analisi e ricognizione dei listini. In tale ambito il CTV ha svolto una ricognizione sui razionali di costo delle voci a listino della Società per la valutazione di congruità, con particolare riferimento al confronto con il mercato, consolidandola in apposita analisi da mantenersi periodicamente aggiornata. L'analisi condotta è finalizzata a verificare la sussistenza delle condizioni di validità degli attuali valori di listino per riconfermarne la vigenza o, al contrario, l'opportunità di rimodulazione degli stessi a fronte di processi di ottimizzazione piuttosto che di rilevato differente fabbisogno da parte dei Soci, fermo restando, in ogni caso, il riferimento rappresentato dal parametro della congruità economica ex art. 192.2 del D. Lgs. 50/2016 censito mediante un'azione di benchmark con valori omogenei di mercato, laddove disponibili. Nell'ambito della suddetta analisi, nella seduta del CPI del 28 maggio 2021 è stato approvato l'esito del lavoro condotto dal CTV e, in particolare, l'aggiornamento dei listini relativi alle figure professionali; sono state, altresì, apportate alcune modifiche e integrazioni ai listini vigenti, nell'ottica della congruità rispetto al confronto con il mercato. Inoltre, nella riunione del 19.11.2021, il CPI ha approvato il listino per le Identità Digitali a uso professionale e per la firma digitale LepidaID.

La particolarità di Lepida quale società in house della Regione Emilia-Romagna e di tutti i propri Enti (Soci), impone un tipo di analisi del valore orientata principalmente al vantaggio (assoluto o relativo) che l'operato della società è riuscito a generare per il sistema (pubblico) territoriale in

cui è chiamata a operare. In tale contesto assumono sicuramente meno rilievo, nell'espressione del valore, i tradizionali indici di bilancio – economici, patrimoniali e finanziari, che peraltro darebbero una visione parziale del fenomeno e che in parte sarebbero ridondanti rispetto a quanto già rappresentato nei Bilanci di esercizio. Tutti gli elementi su esposti e l'incidenza delle attività verso i nostri Enti Soci almeno pari all'80% rappresentano gli elementi minimi per poter “giocare la partita”. Ma cosa serve veramente per fare la differenza? Qual è il vero “valore” che una società in house deve generare? Non di certo l'incremento del ROE (Return on Equity che nel 2021 si attesta al 0,73% a fronte del dato 2020 del 0,008%), del ROI (Return on Investment che nel 2021 si attesta allo 5,80%, a fronte del dato 2020 del 5,09%) o del ROS (Return on Sales che nel 2021 si attesta allo 0,75%, a fronte del dato 2020 del 0,25%). Indici questi ultimi che devono avere, così come hanno, un valore superiore allo zero ma che per una società consortile in house non sono significativi.

A nostro modo di vedere e di intendere l'in house providing, il vero valore deve essere rappresentato dal beneficio netto complessivo (economico e/o sociale) che riusciamo a garantire, nel confronto con quanto il mercato in nostra assenza avrebbe offerto, per i nostri Enti Soci, per cittadini e imprese e in generale per il territorio in cui operiamo.



15. Sistema di Gestione Integrato



Nel 2021 l'Aggregato Processi & Sicurezza ha proseguito le attività per il mantenimento e il consolidamento del Sistema di Gestione Integrato.

Sono state confermate tutte le 5 certificazioni ISO di cui Lepida dispone:

- La ISO 9001:2015 (Sistema di Gestione per la Qualità).
- La ISO/IEC 27001:2014 (Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni) – e le relative linee guida ISO/IEC 27017 e 27018 per la sicurezza dei servizi di Cloud Service Providing.
- La ISO 45001:2018 (Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro).

La novità più rilevante dell'anno è stata l'aggiunta della sede operativa Datacenter di Modena nel perimetro ricadente nelle suddette norme. Quello della certificazione ISO 45001 è un percorso iniziato nel 2020 con il primo conseguimento, che prosegue step dopo step con l'acquisizione di una sempre maggior consapevolezza in materia di tutela della salute e sicurezza da parte dei lavoratori e con l'aumento al tempo stesso del livello di sicurezza nei luoghi di lavoro (uffici e sedi operative) attraverso una costante riduzione del rischio di incidenti/infortuni.

Sono state gestite tutte le Non Conformità e le Opportunità (Raccomandazioni) di Miglioramento e l'avanzamento delle azioni correttive o migliorative stabilite è stato costantemente monitorato, insieme agli indicatori di performance e di processo.

Sono stati svolti gli audit di prima parte (interni), seconda parte (verso i fornitori critici o più rilevanti) e terza parte (per la verifica di conformità delle suddette norme, per il mantenimento delle Certificazioni da parte degli Enti accreditati).

Sono state svolte verifiche di sicurezza attraverso Vulnerability Assessment e Penetration Test su alcune piattaforme/servizi critici per individuare le vulnerabilità e migliorarne la sicurezza.

L'Aggregato inoltre è stato coinvolto nella partecipazione al Tavolo della Cybersecurity, nell'ambito della collaborazione tra quattro società in house: Informatica Alto Adige, Lepida, Pasubio Tecnologia e Trentino Digitale, con l'obiettivo di elaborare una serie di linee guida condivise relative al controllo degli accessi delle terze parti ai sistemi informativi, alle modalità di gestione sicura del servizio di housing presso i Datacenter, a una modalità di esecuzione di audit interni e di gestione degli incidenti di sicurezza.

PREMIO SMAU CON LA RETE CHE AIUTA ANZIANI E CAREGIVER

Nel 2021 Lepida ha vinto il Premio Innovazione SMAU con il progetto SensorNet. Il progetto, al servizio di anziani e caregiver, è basato su sensori di movimento e ambientali situati nei domicili degli anziani, che riescono a monitorare costantemente le condizioni di benessere degli assistiti segnalando eventuali anomalie o criticità nell'ambiente abitato dal soggetto fragile. La rete di sensori è realizzata con copertura radio a bassa intensità: i dati raccolti dai sensori vengono trasmessi alla piattaforma SensorNet attraverso la rete regionale IoT di Lepida, che consente la geolocalizzazione senza l'uso di un sistema GPS operando a basso consumo, a lungo raggio e in sicurezza.



Dati anagrafici

Denominazione: Lepida ScpA

Indirizzo sede legale: Via della Liberazione 15, 40129 Bologna

Forma giuridica: Società Consortile per Azioni

Data di costituzione: 01.08.2007

Numero REA: BO-466017

Numero iscrizione registro imprese, P. IVA/C.F.: 02770891204

E-mail: segreteria@pec.lepida.it

Tel: +39 051 6338800

Fax: +39 051 4208511

Sito internet: www.lepida.net

Partecipazioni: [Elenco Soci](#)

Codici Ateco:

62.02 - Consulenza nel settore delle tecnologie dell'informatica

61.90.91 - Intermediazione in servizi di telecomunicazione e trasmissione dati

82.2 - Attività dei call center

Capitale Sociale: € 69.881.000,00

lepida

www.lepida.net