

TRENTINO DIGITALE SpA

Piano triennale per la prevenzione della corruzione

2021-2023

Allegato A

DESCRIZIONE DEI RISCHI

PRINCIPALI MODIFICHE RISPETTO ALLA VERSIONE PRECEDENTE

Data	Versione	Modifiche apportate
12/12/2018	01.0	Prima stesura
28/01/2020	02.0	Aggiornamento 2020-2022
12/03/2021	02.1	Aggiornamento 2021-2023

INDICE

DESCRIZIONE DEI RISCHI	1
A) ACQ. E PROGRESSIONE DEL PERSONALE	5
1.1 <u>GESTIONE DELLE COMPETENZE</u>	5
1.1.1 ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EVENTI FORMATIVI - REGISTRAZIONE E RENDICONTAZIONE	5
1.1.2 PIANIFICAZIONE DELLA FORMAZIONE	6
1.2 <u>GESTIONE DELLE PERFORMANCE</u>	7
1.2.1 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI E ADOZIONE PROVVEDIMENTI DI RICONOSCIMENTO CONTRATTUALE / RETRIBUTIVO	7
1.3 <u>RECLUTAMENTO E SELEZIONE</u>	8
1.3.1 RECLUTAMENTO, SELEZIONE E CHIUSURA PROCESSO	8
B) CONTRATTI PUBBLICI.....	11
1.4 <u>APPROVVIGIONAMENTO</u>	11
1.4.1 ACQUISTO DI BENI E SERVIZI DI MODICO VALORE	11
1.4.2 ACQUISTO DI SERVIZI DI FORMAZIONE.....	12
1.4.3 ESECUZIONE CONTRATTI/ORDINI	14
1.4.4 RENDICONTAZIONE CONTRATTI/ORDINI	14
1.4.5 EFFETTUAZIONE ISTRUTTORIA DI ACQUISTO.....	15
1.4.6 QUALIFICAZIONE DEL FORNITORE.....	17
1.4.7 QUALIFICAZIONE DEL FORNITORE.....	18
1.4.8 DEFINIZIONE PROCEDURA DI SCELTA DEL CONTRAENTE	19
1.4.9 DEFINIZIONE PROCEDURA DI SCELTA DEL CONTRAENTE	20
1.4.10 INDIVIDUAZIONE FORNITORI PER AFFIDI DIRETTI	21
1.4.11 REDAZIONE DOCUMENTAZIONE DI GARA (CAPITOLATO).....	23
1.4.12 PROGRAMMAZIONE E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI.....	24
1.4.13 TUTTE LE ATTIVITÀ DEL PROCESSO	25
E) GESTIONE ENTRATE, SPESE, PATRIMONIO.....	27
1.5 <u>AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE</u>	27
1.5.1 CALCOLO E LIQUIDAZIONE RETRIBUZIONI E ONERI CONTRIBUTIVI E FISCALI	27
1.6 <u>AMMINISTRAZIONE E FINANZA</u>	28
1.6.1 GESTIONE FLUSSI DI CASSA E DEL CICLO FINANZIARIO ATTIVO E PASSIVO	28

1.7 AMMINISTRAZIONE E FINANZA – CONTROLLO DI GESTIONE	30
1.7.1 PREDISPOSIZIONE DEL BILANCIO D'ESERCIZIO – DEFINIZIONE DEL BUDGET – PREDISPOSIZIONE RENDICONTI ECONOMICI GESTIONALI – CONTROLLI PERIODICI	30
1.8 GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE.....	32
1.8.1 EROGAZIONE SERVIZI DEL SIA.....	32
1.8.2 GESTIONE E MANUTENZIONE SEDI AZIENDALI	33
1.8.3 UTILIZZO BENI MOBILI E SERVIZI AZIENDALI O DEI CLIENTI.....	33
F) CONTROLLI, VERIFICHE, ISPEZIONI E SANZIONI.....	35
1.9 TUTTI I PROCESSI.....	35
1.9.1 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI O DICHIARAZIONI ALLA PA	35
1.9.2 COINVOLGIMENTO IN ISPEZIONI E CONTROLLI DA PARTE DELLA PA	36
G) INCARICHI E NOMINE.....	37
1.10 APPROVVIGIONAMENTO.....	37
1.10.1 AFFIDAMENTO INCARICHI DI STUDIO, RICERCA, CONSULENZA E COLLABORAZIONE.....	37
H) AFFARI LEGALI E CONTENZIOSO	39
1.11 AFFARI LEGALI E CONTENZIOSO	39
1.11.1 COINVOLGIMENTO IN PROCEDIMENTI GIUDIZIARI DI NATURA CIVILE, AMMINISTRATIVA E PENALE	39
1.11.2 RAPPORTO CON PERSONE COINVOLTE QUALI PERSONE OFFSESE, TESTI O PERSONE INFORMATE DEI FATTI IN UN PROCEDIMENTO PENALE	40
I) GESTIONE DOMANDA E OFFERTA AI CLIENTI.....	41
1.12 P01 GESTIONE COMMITMENT.....	41
1.12.1 GESTIONE ESECUZIONE FORNITURA.....	41
1.12.2 GESTIONE ESECUZIONE FORNITURA.....	41
1.12.3 PARTECIPAZIONE A PROGETTI FINANZIATI DALL'UE E/O DALLO STATO.....	42
1.12.4 PREDISPOSIZIONE E RIESAME OFFERTA/CONTRATTO	43
1.13 P25 DEMAND MANAGEMENT	45
1.13.1 QUALIFICAZIONE DELLE INIZIATIVE - RACCOLTA DEI FABBISOGNI - SUPPORTO ALL'ELABORAZIONE PIANI PAT	45
L) EROGAZIONE SERVIZI.....	47
1.14 EROGAZIONE SERVIZI	47
1.14.1 EROGAZIONE SERVIZI APPLICATIVI E TECNOLOGICI	47
1.14.2 TRASVERSALE A TUTTE LE ATTIVITÀ	48

1.14.3 UTILIZZO DEL SERVIZIO (GESTIONE DEI LOG)	48
1.14.4 EROGAZIONE SERVIZI E GESTIONE INFRASTRUTTURE IN AMBITO TLC.....	49
1.14.5 GESTIONE INFRASTRUTTURE TLC SOTTOPOSTE A SEQUESTRO	50
1.15 <u>GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE</u>	50
1.15.1 ACQUISIZIONE AUTORIZZAZIONI, CONCESSIONI, PROVVEDIMENTI ABILITATIVI	50
1.16 <u>P40 EVENT MANAGEMENT</u>	51
1.16.1 DEFINIZIONE METODICHE E STRUMENTI E CONFIGURAZIONE MONITORAGGIO - RILEVAZIONE, CLASSIFICAZIONE E CORRELAZIONE EVENTI - MONITORAGGIO EVENTI E SEGNALAZIONE INCIDENTI.....	51
1.17 <u>P50.1 INCIDENT MANAGEMENT</u>	52
1.17.1 REGISTRAZIONE, PRESA IN CARICO, INVESTIGAZIONE E RISOLUZIONE INCIDENT - REGISTRAZIONE, PRESA IN CARICO, INVESTIGAZIONE E RISOLUZIONE MAJOR/SECURITY INCIDENT	52
1.18 <u>P50.2 REQUEST FULFILMENT</u>	52
1.18.1 GESTIONE RICHIESTE RELATIVE AI SERVIZI APPLICATIVI PER LA PIATTAFORMA MERCURIO E ALTRI SERVIZI	52
1.18.2 PRESA IN CARICO, EVASIONE E CHIUSURA RICHIESTA - AGGIORNAMENTO CMDB	54
1.19 <u>P50.3 ACCESS MANAGEMENT</u>	54
1.19.1 VERIFICA, ESECUZIONE E CHIUSURA RICHIESTA	54
1.20 <u>P60 PROBLEM MANAGEMENT</u>	55
1.20.1 IDENTIFICAZIONE, CLASSIFICAZIONE, REVISIONE E ASSEGNAZIONE PROBLEM - ANALISI, DIAGNOSI E REGISTRAZIONI CONSEGUENTI - EMISSIONE RFC, COMPLETAMENTO E CHIUSURA PROBLEM.....	55
M) PROGETTAZIONE SERVIZI	56
1.21 <u>GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE</u>	56
1.21.1 PARTECIPAZIONE A CONFERENZE SERVIZI PER AUTORIZZAZIONI, CONCESSIONI, PROVVEDIMENTI ABILITATIVI	56
1.22 <u>P22.1 GESTIONE DEL PROGETTO</u>	57
1.22.1 PIANIFICAZIONE - ESECUZIONE - MONITORAGGIO E CONTROLLO - CHIUSURA	57
1.23 <u>P22.2 PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE COMPONENTE DI SERVIZIO</u>	57
1.23.1 DEFINIZIONE REQUISITI E PROPOSTA COMPONENTE - PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE COMPONENTE - COLLABORAZIONE AL MONITORAGGIO E CONTROLLO.....	57
1.24 <u>P22.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI SERVIZI ICT</u>	58
1.24.1 DEFINIZIONE CARATTERISTICHE E REQUISITI DEL SERVIZIO - DEFINIZIONE DEL SERVIZIO - PREDISPOSIZIONE DEL SERVIZIO - VALIDAZIONE, RILASCIO IN ESERCIZIO E CONCLUSIONE DEL PROGETTO.....	58
1.25 <u>P30 SERVICE LEVEL MANAGEMENT</u>	58

1.25.1	DEFINIZIONE DEL MODELLO DI RIFERIMENTO - DEFINIZIONE, IMPLEMENTAZIONE E VERIFICA SOSTENIBILITÀ DI SLA, UC E OLA - MONITORAGGIO E REPORTING INDICATORI E CONTROMISURE	58
1.25.2	DEFINIZIONE DEL MODELLO DI RIFERIMENTO - DEFINIZIONE, IMPLEMENTAZIONE E VERIFICA SOSTENIBILITÀ DI SLA, UC E OLA - MONITORAGGIO E REPORTING INDICATORI E CONTROMISURE	59
1.26	<u>P35 CAPACITY MANAGEMENT</u>	60
1.26.1	DEFINIZIONE METODICHE E STRUMENTI - DEFINIZIONE DOMANDA - DETERMINAZIONE REQUISITI DIMENSIONALI - ANALISI NECESSITÀ DI ADEGUAMENTO ED EVENTUALE AUMENTO DELLA CAPACITÀ.....	60
1.27	<u>P70 CHANGE MANAGEMENT</u>	61
1.27.1	REGISTRAZIONE, REVISIONE, VALUTAZIONE, PIANIFICAZIONE E AUTORIZZAZIONE RFC - ESECUZIONE E CHIUSURA RFC.....	61
1.28	<u>P80 RELEASE AND DEPLOYMENT MANAGEMENT</u>	62
1.28.1	RELEASE PER NUOVO SERVIZIO - RELEASE PER MODIFICA SERVIZIO CON RILASCIO SW PIANIFICATO - RELEASE PER MODIFICA SERVIZIO CON RILASCIO SW NON PIANIFICATO	62
1.29	<u>P90 SERVICE CATALOGUE MANAGEMENT</u>	62
1.29.1	DEFINIZIONE METODICHE E STRUMENTI - INSERIMENTO, VARIAZIONE E DISMISSIONE SERVIZIO	62
1.30	<u>P91 SERVICE ASSET AND CONFIGURATION MANAGEMENT</u>	63
1.30.1	DEFINIZIONE METODICHE E STRUMENTI - VERIFICA E CONTROLLO, INSERIMENTO, VARIAZIONE E DISMISSIONE CI	63
1.31	<u>PROGETTAZIONE SERVIZI</u>	64
1.31.1	Sviluppo di servizi applicativi e tecnologici	64
1.31.2	ESECUZIONE ATTIVITÀ PROGETTUALI FINANZIATE DALL'UE E/O DALLO STATO.....	64
1.31.3	GESTIONE, CONSUNTIVAZIONE E RENDICONTAZIONE ATTIVITÀ PROGETTUALI FINANZIATE DALL'UE E/O DALLO STATO	65
N)	ALTRE ATTIVITÀ	67
1.32	<u>SISTEMA DI GESTIONE</u>	67
1.32.1	GESTIONE MIGLIORAMENTO.....	67
1.32.2	GESTIONE RISCHI	68
1.32.3	<u>P18 GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE</u>	68
1.32.4	PROTOCOLLO E CONSERVAZIONE	69
1.32.5	<u>P19 GESTIONE AUDIT INTERNO</u>	70
1.32.6	RIESAME DI DIREZIONE.....	70

DESCRIZIONE DEI RISCHI

Nel presente documento, che costituisce parte integrante e sostanziale, del “Piano triennale per la prevenzione della corruzione – 2021-2023”, sono riportate le informazioni di dettaglio relative ai rischi identificati nella fase di mappatura dei processi svolta nell’ambito dell’analisi dei rischi.

La descrizione è articolata in schede per ciascuna attività potenzialmente rischiosa; le schede sono aggregate per area di rischio e processo di riferimento; ciascuna scheda contiene:

- l’attività di riferimento (nel titolo della scheda stessa);
- le funzioni aziendali coinvolte nelle attività esposte al rischio;
- per ciascun rischio identificato relativo all’attività:
 - la denominazione del rischio;
 - il codice identificativo del rischio nell’apposito registro utilizzato a supporto del processo di analisi;
- la descrizione più puntuale del processo e dell’attività di riferimento;
- le contromisure già in atto per la mitigazione del rischio.

La descrizione dei rischi è preceduta dalla seguente tabella che elenca tutti i processi aziendali individuati nella mappatura dei processi, con l’indicazione dei documenti che individuano gli input e gli output, la sequenza delle attività, le relative responsabilità e gli altri eventuali elementi che li caratterizzano.

Sigla	Processo	Documenti di riferimento	Note
P01	Gestione commitment	SGQ-PR-01 “Gestione offerte e contratti”	
P02	Amministrazione finanza	SGQ-PR-02.1 “Fatturazione ciclo attivo e passivo” SGQ-PR-02.2 “Formazione del bilancio di esercizio”	
-	Controllo di gestione	SGQ-TB-01 “Organigramma”	Opera secondo prassi operative consolidate
P15	Gestione delle competenze (Gestione del personale)	SGQ-PR-22 “Gestione dei processi di apprendimento”	
P15	Reclutamento e selezione (Gestione del personale)	SGQ-PR-23 “Reclutamento e selezione”	

Sigla	Processo	Documenti di riferimento	Note
P15	Gestione delle performance (Gestione del personale)	SGQ-MQ-01 “Manuale della qualità” SGQ-TB-01 “Organigramma”	Il processo è in carico alla Dir. Pers. Org. e Serv.Generali che opera tramite la funzione Sviluppo Organizzativo sulla base di indicazioni e direttive da parte delle Presidenza
-	Amministrazione del personale	SGQ-IO-41 “Gestione delle paghe e dei contributi”	
P16	Approvvigionamenti	SGQ-PR-16 “Gestione degli approvvigionamenti”	
P22	Project management, articolato in P22.1 Gestione del progetto, P22.2 Progettazione e realizzazione componente di servizio e P22.3 Progettazione e sviluppo di servizi ICT	SGQ-PR-22.1 “Gestione del progetto” SGQ-PR-22.2 “Progettazione e realizzazione di componente di servizio” SGQ-PR-22.3 “Progettazione e sviluppo di servizi ICT”	
P25	Demand management	SGQ-PR-25 “Demand management”	
P30	Service level management	SGQ-PR-30.1 “Service level management”	
P35	Capacity management	SGQ-PR-35.1 “Capacity management”	
P40	Event management	SGQ-PR-40.1 “Event management”	
P50	Incident management	SGQ-PR-50.1 “Incident management” SGQ-PR-50.2 “Request fulfilment” SGQ-PR-50.3 “Access management” SGQ-PR-50.4 “Gestione data breach” SGQ-PR-50.5 “GDPR – Diritti degli	

Sigla	Processo	Documenti di riferimento	Note
		interessati”	
P60	Problem management	SGQ-PR-60.1 “Problem management”	
P70	Change management	SGQ-PR-70.1 “Change management”	
P80	Release and deployment management	SGQ-PR-80.1 “Release and deployment management”	
P90	Service catalogue management	SGQ-PR-90.1 “Catalogue management”	
P91	Service asset and configuration management	SGQ-PR-91.1 “Service asset and configuration management”	
-	Affari legali e contenzioso	SGQ-TB-01 “Organigramma”	Le attività sono in carico all'area Legale e Affari Societari
-	Erogazione servizi	SGQ-LG-15 “Definizione di servizio IT” SGQ-MQ-01 “Manuale della qualità” (si vedano Service Operation in par. 8.1 e par. 8.5)	Macro area di attività aziendale che si realizza mediante più processi aziendali
-	Gestione delle infrastrutture: gestione del SIA	SGQ-MQ-01 “Manuale della qualità” (si veda par. 7.1.3) SGQ-TB-01 “Organigramma”	Le attività del sottoprocesso sono in carico alla funzione Sistema Informativo Aziendale della Dir. Amministrazione, Finanza e Controllo
-	Gestione delle infrastrutture: asset immobiliari e servizi generali	SGQ-MQ-01 “Manuale della qualità” (si veda par. 7.1.3) SGQ-TB-01 “Organigramma”	Le attività del sottoprocesso sono in carico alla funzione Asset immobiliari e facility management della Dir. Personale, Org.e Serv.Generali
-	Gestione delle	SGQ-MQ-01 “Manuale della	Le attività del

Sigla	Processo	Documenti di riferimento	Note
	infrastrutture: sviluppo, gestione e manutenzione delle infrastrutture fisiche	qualità" (si veda par. 7.1.3) SGQ-TB-01 "Organigramma"	sottoprocesso sono in carico alla funzione Infrastrutture fisiche della Dir. Tecnica
-	Sistemi di gestione	SGQ-MQ-01 "Manuale della qualità" e documenti del Sistema di gestione per la qualità (SGQ) Documenti del Sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni identificati con il prefisso SIC (SGSI) SSL-MAN-01 "Manuale del sistema di gestione sicurezza del lavoro" e documenti del Sistema di gestione sicurezza del lavoro (SGSL)	Le attività del SGQ sono in carico alla funzione Processi, certificazioni e privacy Le attività del SGSI sono attribuite in parte al CISO e in parte alla funzione SOC della Dir. Tecnica Le attività del SGSL sono in carico alla funzione Sicurezza luoghi di lavoro della Dir. Personale, Org.e Serv.Generali

A) ACQ. E PROGRESSIONE DEL PERSONALE

1.1 GESTIONE DELLE COMPETENZE

1.1.1 ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EVENTI FORMATIVI - REGISTRAZIONE E RENDICONTAZIONE

Funzioni coinvolte: Dir. Pers., Org.e Serv.Gen.

Rischio	Id rischio
<i>Indebita percezione di erogazioni a danno dello Stato (art. 316-ter c.p.)</i>	123.2
qualora la Società “distragga” somme di denaro erogate alla società da qualsiasi ente pubblico o dall'Unione europea, a titolo di sovvenzioni, finanziamenti o contributi	
Rischio	Id rischio
<i>Malversazione a danno dello Stato (art. 316-bis c.p.)</i>	123.1
qualora la Società “distragga” somme di denaro erogate alla società da qualsiasi ente pubblico o dall'Unione europea, a titolo di sovvenzioni, finanziamenti o contributi	
Rischio	Id rischio
<i>Truffa aggravata per il conseguimento di erogazioni pubbliche (art. 640-bis c.p.)</i>	123.3
qualora la Società induca in errore qualsiasi soggetto tramite artifici o raggiri, per ottenere ingiustamente contributi, finanziamenti o mutui agevolati da un ente pubblico o dall'Unione europea	

Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo attualmente in vigore è descritto nella procedura SGQ-PR-22 “Gestione dei processi di apprendimento”.

La consuntivazione riguarda sia dati quantitativi circa la formazione fruita dai dipendenti aziendali che i dati qualitativi che si possono estrarre dalle informazioni contenute nelle schede di valutazione della formazione e dalle valutazioni fatte a consuntivo dell'esercizio dal partecipante e dal Responsabile di struttura.

Tali informazioni, opportunamente elaborate, mettono in evidenza i fenomeni relativi alla formazione erogata, dettagliati per livelli professionali, per struttura, per tipologia di formazione (tecnica e non), ecc..

Contromisure in atto

- Raccolta delle presenze in sede di erogazione delle attività;
- Data base dei corsi di formazione erogati. Il collaboratore del responsabile della struttura preposta alla gestione delle risorse umane registra l'avvenuta partecipazione del dipendente negli archivi elettronici della formazione (applicativo GEF);
- verifica del foglio presenze firmato dal dipendente;

- verifica della presenza dei questionari di valutazione dei corsi firmati dai dipendenti (corso standard, tramite applicativo GEF con approvazione del Responsabile);
- verifica dell'iniziativa formativa soggetta a finanziamento attraverso:
 - compilazione dell'apposito documento di monitoraggio;
 - certificazione da parte del Rappresentante Legale della Società, dell'ente pubblico di riferimento (Fondimpresa e Fondirigenti), dell'ente certificatore oppure del Presidente del Collegio Sindacale;
 - il monitoraggio viene garantito dalla sistematicità delle rilevazioni e delle archiviazioni che permettono, in ogni momento, di estrarre dagli archivi elettronici lo "stato dell'arte" della situazione.
 - segregazione delle attività (il controllo avviene grazie al sistematico coinvolgimento di più livelli di responsabilità nel corso dell'intero processo).

1.1.2 PIANIFICAZIONE DELLA FORMAZIONE

Funzioni coinvolte: Dir. Pers., Org.e Serv.Gen.

Rischio	Id rischio
<i>Indebita percezione di erogazioni a danno dello Stato (art. 316-ter c.p.)</i>	124.1
qualora la Società, nell'ambito di un rapporto con un ente pubblico o con l'Unione europea, ottenga per sé o per altri, contributi, finanziamenti o mutui agevolati (di importo superiore a Euro 3.999,96), tramite l'utilizzo di dichiarazioni o documenti falsi, o mediante l'omissione di informazioni richieste	
Rischio	Id rischio
<i>Malversazione a danno dello Stato (art. 316-bis c.p.)</i>	116.2
qualora la Società "distragga" somme di denaro erogate alla società da qualsiasi ente pubblico o dall'Unione europea, a titolo di sovvenzioni, finanziamenti o contributi	
Rischio	Id rischio
<i>Truffa aggravata per il conseguimento di erogazioni pubbliche (art. 640-bis c.p.)</i>	116.1
qualora la Società induca in errore qualsiasi soggetto tramite artifici o raggiri, per ottenere ingiustamente contributi, finanziamenti o mutui agevolati da un ente pubblico o dall'Unione europea	

Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo attualmente in vigore è descritto nella procedura SGQ-PR-22 "Gestione dei processi di apprendimento".

In due momenti dell'anno il responsabile della struttura preposta alla gestione delle risorse umane comunica ai responsabili di Direzione e, di seguito, ad ogni Responsabile di struttura, gli indirizzi aziendali, predisponde i curricula formativi dei dipendenti della Società e, infine, consegna il materiale

necessario a rilevare e comunicare le esigenze formative del personale sotto la loro responsabilità. L'esito del processo è il Piano della formazione.

La Società aderisce ai Fondi nazionali interprofessionali di categoria, Fondimpresa e Fondirigenti. Scopo di questi fondi è favorire la formazione delle persone attraverso il finanziamento di piani formativi. Nel caso di programmi formativi significativi e pianificabili nel tempo, la Società propone di utilizzare la disponibilità di fondi accantonata.

Contromisure in atto

- Approvazione del piano formativo da parte del Presidente;
- autorizzazione dell'iniziativa formativa soggetta a finanziamento da parte di:
 - R.S.U.;
 - Rappresentante Legale della Società;
 - commissione paritetica provinciale (Confindustria e OO.SS.);
 - ente pubblico di riferimento (Fondimpresa e Fondirigenti);
- Segregazione delle attività (il controllo avviene grazie al sistematico coinvolgimento di più livelli di responsabilità nel corso dell'intero processo).

1.2 GESTIONE DELLE PERFORMANCE

1.2.1 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI E ADOZIONE PROVVEDIMENTI DI RICONOSCIMENTO CONTRATTUALE / RETRIBUTIVO

Funzioni coinvolte: Dir. Pers., Org.e Serv.Gen.

Rischio	Id rischio
<i>Concussione, Induzione indebita a dare o promettere utilità, Corruzione (artt. 317, 318, 319, 319 bis, 319 quater, 320, 321, 322, 346 bis c.p.)</i>	91.1

qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:

- favorisca con il proprio comportamento o, con abuso del proprio potere, costringa, induca l'ottenimento o la promessa di favori o altra utilità, ovvero riceva denaro od altra utilità o ne accetti la promessa per compiere, per omettere o per ritardare un atto del suo ufficio ovvero per compiere un atto contrario ai doveri di ufficio,
- fuori dei casi di concorso nei reati di cui agli articoli 318, 319, 319-ter e nei reati di corruzione di cui all'articolo 322-bis, sfruttando o vantando relazioni esistenti o asserite con un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, indebitamente faccia dare o promettere, a sé o ad altri, denaro o altra utilità, come prezzo della propria mediazione illecita verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerarlo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri, ovvero dia o prometta ad un terzo denaro o altra utilità, come prezzo della mediazione illecita del terzo verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di

cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerare il pubblico ufficiale o l'incaricato di un pubblico servizio in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri.

Processo organizzativo di riferimento

Tenuto conto delle vigenti direttive della Provincia autonoma di Trento in materia di personale, il processo prevede due istituti incentivanti definiti su base annua: il premio di risultato (PdR) e gli obiettivi individuali (MBO).

Entrambi gli istituti sono definiti a partire dagli obiettivi e criteri definiti dal CdA.

Il PdR prevede il riconoscimento economico a tutto il personale in funzione della Direzione/area di appartenenza e del livello retributivo a fronte del raggiungimento degli obiettivi comuni e specifici assegnati.

L'MBO prevede il riconoscimento economico individuale a fronte del raggiungimento degli obiettivi comuni e specifici assegnati.

La valutazione del conseguimento degli obiettivi, individuali e collettivi, è effettuata sulla base dei dati e dei documenti rilevati nei sistemi informativi aziendali ed adeguatamente elaborati dalle funzioni competenti. Il grado di conseguimento degli obiettivi individuali è sottoposto alla valutazione di una apposita commissione che esprime la proposta da sottoporre all'approvazione da parte del CdA.

Contromisure in atto

- Il CdA definisce il budget di spesa, gli obietti e i criteri di incentivazione per l'anno di riferimento nel rispetto delle specifiche direttive della PAT
- La proposta di obiettivi per il PdR è sottoposta alla concertazione con le rappresentanze sindacali, formalizzata con apposito accordo sindacale e pubblicata sia nella intranet aziendale che nella sezione Società trasparente del sito internet aziendale
- Elaborazione degli indicatori da parte delle funzioni competenti in funzione della natura dell'indicatore
- Relazione della apposita commissione di valutazione degli obiettivi individuali e collettivi
- Il CdA approva la complessiva proposta di conseguimento degli obiettivi annuali
- La Direzione competente in materia di personale procede con le operazioni e comunicazioni conseguenti per l'attuazione della proposta nei limiti delle decisioni del CdA
- Codice etico e di comportamento interno

1.3 RECLUTAMENTO E SELEZIONE

1.3.1 RECLUTAMENTO, SELEZIONE E CHIUSURA PROCESSO

Funzioni coinvolte: Dir. Pers., Org.e Serv.Gen.

Rischio	Id rischio
Truffa (art. 640 comma 2, n.1 c.p.)	112.1

qualora la Società induca in errore qualsiasi soggetto tramite artifici o raggiri, danneggiando gli interessi dello Stato, di un altro un ente pubblico o dell'Unione europea

Rischio	<i>Id rischio</i>
<i>Concussione, Induzione indebita a dare o promettere utilità, Corruzione (artt. 317, 318, 319, 319 bis, 319 quater, 320, 321, 322, 346 bis c.p.)</i>	90.1

qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:

- favorisca con il proprio comportamento o, con abuso del proprio potere, costringa, induca l'ottenimento o la promessa di favori o altra utilità, ovvero riceva denaro od altra utilità o ne accetti la promessa per compiere, per omettere o per ritardare un atto del suo ufficio ovvero per compiere un atto contrario ai doveri di ufficio,
- fuori dei casi di concorso nei reati di cui agli articoli 318, 319, 319-ter e nei reati di corruzione di cui all'articolo 322-bis, sfruttando o vantando relazioni esistenti o asserite con un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, indebitamente faccia dare o promettere, a sé o ad altri, denaro o altra utilità, come prezzo della propria mediazione illecita verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerarlo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri, ovvero dia o prometta ad un terzo denaro o altra utilità, come prezzo della mediazione illecita del terzo verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerare il pubblico ufficiale o l'incaricato di un pubblico servizio in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri.

Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo attualmente in vigore è descritto nella procedura SGQ-PR-23 “Reclutamento e selezione”.

L'istruttoria di assunzione si compone di tre fasi:

1. reclutamento, con la richiesta di preventiva autorizzazione al Dipartimento Provinciale competente in materia di personale, la pubblicizzazione di un bando di selezione e la raccolta e gestione delle candidature;
2. selezione, che prende avvio con la nomina della Commissione di valutazione da parte del vertice dell'azienda. E' compito della Commissione effettuare le relative attività fino a redigere la graduatoria finale;
3. chiusura del processo, con l'approvazione della graduatoria da parte del Consiglio di amministrazione dell'azienda e la convocazione del primo in graduatoria per la firma del contratto; in caso di rinuncia, il posto che non dovesse essere ricoperto, viene conferito alle candidature risultate idonee, secondo l'ordine di graduatoria.

Contromisure in atto

- Si predispone un piano delle assunzioni definito unitamente al budget d'esercizio autorizzato dal CdA;
- preventiva autorizzazione del Dipartimento provinciale competente in materia di personale per ogni assunzione a tempo indeterminato e determinato;
- nel caso di assunzione a tempo indeterminato viene richiesta al Dipartimento provinciale competente in materia di personale il nulla osta e l'indicazione di candidature con professionalità equivalente già alle dipendenze della Provincia o di enti facenti parte del sistema pubblico provinciale da mettere a disposizione alla Società mediante l'istituto della 'messa a disposizione' ovvero del 'distacco';
- pubblicazione del bando per i profili ricercati su quotidiani locali o nazionali e sui portali web collegati alle testate prescelte e attraverso portali web specializzati;
- verifica di non assumere persone che negli ultimi tre anni di servizio abbiano esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto di pubbliche amministrazioni come previsto dall'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs n. 165 del 2001;
- verifica delle informazioni riportate dal candidato nel modulo SGQ-MD-33 "Informazioni candidato", che prevede anche la eventuale provenienza da Paesi extra UE e informazioni sul permesso di soggiorno;
- verifica della presenza della autorizzazione al trattamento dei dati e apertura del fascicolo nel sistema documentale aziendale nel quale far confluire i curricula e tutti i documenti legati alla specifica selezione;
- istituzione della apposita Commissione di valutazione con la verifica di eventuali situazioni di incompatibilità;
- valutazione delle candidature, sia per le competenze che per gli aspetti attitudinali e di inseribilità, che vengono tracciate attraverso una serie successiva di verbali verificati e sottoscritti dai singoli membri;
- pubblicazione sul sito istituzionale della società delle informazioni relative alla selezione in corso (es. bando, graduatoria di merito);
- segregazione delle attività (il controllo avviene grazie al sistematico coinvolgimento di più livelli di responsabilità nel corso dell'intero processo);
- Codice etico e di comportamento interno.

B) CONTRATTI PUBBLICI

1.4 APPROVVIGIONAMENTO

1.4.1 ACQUISTO DI BENI E SERVIZI DI MODICO VALORE

Funzioni coinvolte: Tutte le Dir. della Società

Rischio	Id rischio
<p><i>Concussione, Induzione indebita a dare o promettere utilità, Corruzione (artt. 317, 318, 319, 319 bis, 319 quater, 320, 321, 322, 346 bis c.p.)</i></p> <p>qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - favorisca con il proprio comportamento o, con abuso del proprio potere, costringa, induca l'ottenimento o la promessa di favori o altra utilità, ovvero riceva denaro od altra utilità o ne accetti la promessa per compiere, per omettere o per ritardare un atto del suo ufficio ovvero per compiere un atto contrario ai doveri di ufficio, - fuori dei casi di concorso nei reati di cui agli articoli 318, 319, 319-ter e nei reati di corruzione di cui all'articolo 322-bis, sfruttando o vantando relazioni esistenti o asserite con un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, indebitamente faccia dare o promettere, a sé o ad altri, denaro o altra utilità, come prezzo della propria mediazione illecita verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerarlo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri, ovvero dia o prometta ad un terzo denaro o altra utilità, come prezzo della mediazione illecita del terzo verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerare il pubblico ufficiale o l'incaricato di un pubblico servizio in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri. 	104.1

Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo attualmente in vigore è descritto nella procedura SGQ-PR-16 “Gestione degli approvvigionamenti” in cui sono tenuti in considerazione i principi generali fissati dalla normativa di riferimento (D.Lgs. 50/2016, L.P. 2/2016, L.P. 23/1990), ai quali la procedura si deve conformare.

Il processo relativo agli acquisti di modico valore (cfr. capitolo 6 “Acquisti di modico valore”) può essere applicato per acquisti di importo fino a 1.000,00 Euro, se servizi e/o prestazioni, oppure fino a 2.000,00 Euro, se beni. Rientrano in questo ambito gli acquisti di beni e servizi e/o prestazioni, nei limiti di spesa sopra riportati, effettuati per la Società di cui all’“Atto interno relativo all’acquisizione di beni e servizi e/o prestazioni di modico valore (fondo economale)” ovvero quelli effettuati per la Società ma non riconducibili alle categorie tipizzate nel fondo economale ovvero quelli effettuati per conto dei clienti.

Per detti acquisti si procede con la trattativa diretta applicando il principio dell'economicità del procedimento.

Particolare attenzione va posta da parte del richiedente alle modalità di attivazione della fornitura, per la quale deve essere autonomo, nonché alle modalità di pagamento; l'eventuale utilizzo di modalità di pagamento diverse da quelle previste deve essere preventivamente verificato con la struttura amministrativa.

Il richiedente provvede a compilare tempestivamente il modulo SGQ-MD-67 "Richiesta/autorizzazione acquisto" che, unitamente alla documentazione disponibile (offerta, quotazione, bolla di consegna, ...), inoltra al proprio responsabile di Direzione per l'approvazione. Se l'effettivo acquisto è stato anticipato per ragioni di emergenza e/o di modico valore, il modulo dovrà essere inviato al proprio responsabile di Direzione di norma entro il giorno successivo all'acquisto.

La documentazione fiscale che comprova l'acquisto deve essere consegnata tempestivamente alla struttura amministrativa unitamente al modulo SGQ-MD-67.

Contromisure in atto

- Il richiedente individua il fornitore attingendo, per quanto possibile, dall'elenco dei fornitori accreditati ("vendor list"), da informazioni di mercato e tenuto conto di precedenti analoghe forniture. La scelta del fornitore è subordinata, per quanto possibile, alla valutazione di almeno un'offerta o una quotazione del bene/servizio da acquisire.

- Verifica da parte del responsabile della Direzione del richiedente della richiesta e della documentazione allegata in merito alla effettiva urgenza, quando prevista, e alla necessità della fornitura.

- La struttura amministrativa registra nel sistema di gestione contabile SAP R3 gli estremi delle fatture dei fornitori previo riscontro con il corrispondente modulo SGQ-MD-67 approvato e previa verifica con il richiedente dell'effettiva consegna del bene/servizio.

- Report periodico degli acquisti formalizzati mediante modulo SGQ-MD-67 per OdV e RPCT.

- Codice etico e di comportamento interno.

1.4.2 ACQUISTO DI SERVIZI DI FORMAZIONE

Funzioni coinvolte: Dir. Pers., Org.e Serv.Gen.

Rischio	Id rischio
<i>Concussione, Induzione indebita a dare o promettere utilità, Corruzione (artt. 317, 318, 319, 319 bis, 319 quater, 320, 321, 322, 346 bis c.p.)</i>	103.1

qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:

- favorisca con il proprio comportamento o, con abuso del proprio potere, costringa, induca l'ottenimento o la promessa di favori o altra utilità, ovvero riceva denaro od altra utilità o ne accetti la promessa per compiere, per omettere o per ritardare un atto del suo ufficio ovvero per compiere un atto contrario ai doveri di ufficio,

- fuori dei casi di concorso nei reati di cui agli articoli 318, 319, 319-ter e nei reati di corruzione di cui all'articolo 322-bis, sfruttando o vantando relazioni esistenti o asserite con un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui

all'articolo 322-bis, indebitamente faccia dare o promettere, a sé o ad altri, denaro o altra utilità, come prezzo della propria mediazione illecita verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerarlo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri, ovvero dia o prometta ad un terzo denaro o altra utilità, come prezzo della mediazione illecita del terzo verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerare il pubblico ufficiale o l'incaricato di un pubblico servizio in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri.

Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo attualmente in vigore è descritto nella procedura SGQ-PR-16 “Gestione degli approvvigionamenti” in cui sono tenuti in considerazione i principi generali fissati dalla normativa di riferimento (D.Lgs. 50/2016, L.P. 2/2016, L.P. 23/1990), ai quali la procedura si deve conformare.

Il processo è avviato dalla struttura preposta alla gestione delle Risorse Umane secondo le modalità ordinarie; la procedura per la selezione del contraente può essere delegata alla funzione acquisti, che procede in autonomia per gli incarichi entro i limiti previsti dalle vigenti direttive provinciali in tema di aggregazione degli acquisti; la struttura competente per la gestione delle Risorse Umane richiede alla funzione acquisti (cfr. SGQ-PR-22 “Gestione dei processi di apprendimento”) l’attivazione di un sondaggio informale, di un confronto concorrenziale o di una procedura di gara, in funzione dell’importo stimato dei servizi da affidare; i soggetti da invitare sono selezionati dalla specifica sezione dell’elenco fornitori, formato e gestito in applicazione delle indicazioni contenute nelle specifiche Linee Guida pubblicate da ANAC inerenti gli elenchi fornitori. Specifiche indicazioni ed eccezioni sono previste con riguardo particolare alla tracciabilità (obbligo di acquisizione del CIG ed eccezioni) e alla approvazione delle iniziative (piano e programmi di spese).

Per corsi interaziendali che prevedono costi entro i limiti previsti per il fondo economale, la struttura preposta alla gestione delle Risorse Umane procede in autonomia secondo le modalità previste per gli acquisti di modico valore.

Contromisure in atto

- Acquisizione del codice CIG (Codice Identificativo Gara) sul sito dell'Autorità per la Vigilanza sui Lavori Pubblici;
- Verifica della presenza dei requisiti minimali previsti dalla legge per la qualifica dei fornitori;
- Il responsabile della struttura preposta alla gestione delle risorse umane verifica, sulla base di tutta la documentazione raccolta, che nell'effettuazione dell'istruttoria siano stati rispettati i principi di trasparenza e concorrenzialità previsti per la tipologia di acquisto;
- Riesame periodico dei dati aggregati e di dettaglio;
- Segregazione delle attività (il controllo avviene grazie al sistematico coinvolgimento di più livelli di responsabilità nel corso dell'intero processo);
- Codice etico e di comportamento interno.

1.4.3 ESECUZIONE CONTRATTI/ORDINI

Funzioni coinvolte: Tutte le Dir. della Società

Rischio	Id rischio
<i>Mancata o insufficiente verifica del reale stato di avanzamento delle attività o abusivo ricorso a varianti al fine di favorire il fornitore</i>	206.1
Possibili eventi rischiosi sono la carente verifica del piano di lavoro per non corretta gestione del contratto o per favorire il fornitore evitandogli l'applicazione di penali o la risoluzione del contratto, l'utilizzo o l'ammissione improprie di varianti per evitare procedure di gara più lunghe o per consentire al fornitore di recuperare lo sconto fatto in sede di gara, subappalti pilotati da accordi collusivi tra le imprese partecipanti alla gara per distribuirsi i vantaggi, accettazione di riserve generiche per la risoluzione di controversie con il fornitore, mancate verifiche relative alla sicurezza.	

Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo attualmente in vigore è descritto nella procedura SGQ-PR-16 "Gestione degli approvvigionamenti" ed è regolato dalla normativa vigente in materia di appalti pubblici.

Contromisure in atto

- Codice Etico e di comportamento interno
- Formazione dei RUP e dei DEC sulla normativa in materia di appalti pubblici

1.4.4 RENDICONTAZIONE CONTRATTI/ORDINI

Funzioni coinvolte: Tutte le Dir. della Società

Rischio	Id rischio
<i>Alterazioni o omissioni nelle attività di controllo per perseguire interessi diversi da quelli della Società attraverso pagamenti ingiustificati o sottratti alla tracciabilità dei flussi finanziari</i>	207.1
Effettuazione del collaudo da parte di soggetti accondiscendenti, inadeguata rendicontazione dei lavori o anomalo accertamento di regolare esecuzione di prestazioni non effettivamente eseguite; mancata acquisizione o uso anomalo del CIG/Smart CIG	

Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo attualmente in vigore è descritto nella procedura SGQ-PR-16 "Gestione degli approvvigionamenti" ed è regolato dalla normativa vigente in materia di appalti pubblici

Contromisure in atto

- Codice Etico e di comportamento interno

- Formazione dei RUP e dei DEC sulla normativa in materia di appalti pubblici
- Verifica periodica delle registrazioni in SICOPAT/SIMOG

1.4.5 EFFETTUAZIONE ISTRUTTORIA DI ACQUISTO

Funzioni coinvolte: Dir. Acquisti

Rischio	Id rischio
<i>Corruzione tra privati, Istigazione alla corruzione tra privati (artt. 2635, 2635-bis c.c.)</i>	101.1

qualora la Società - nell'ambito dell'acquisizione di beni o servizi presso società o professionisti - offra, prometta o dia denaro o altra utilità non dovuti ad amministratori, direttori generali, dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, sindaci e liquidatori, di società o enti privati, o sottoposti alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti precedenti, che, a seguito della dazione o della promessa di denaro o altra utilità, per sé o per altri, compiono od omettono atti, in violazione degli obblighi inerenti al loro ufficio o degli obblighi di fedeltà

Rischio	Id rischio
<i>Concussione, Induzione indebita a dare o promettere utilità, Corruzione (artt. 317, 318, 319, 319 bis, 319 quater, 320, 321, 322, 346 bis c.p.)</i>	102.1

qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:

- favorisca con il proprio comportamento o, con abuso del proprio potere, costringa, induca l'ottenimento o la promessa di favori o altra utilità, ovvero riceva denaro od altra utilità o ne accetti la promessa per compiere, per omettere o per ritardare un atto del suo ufficio ovvero per compiere un atto contrario ai doveri di ufficio,
- fuori dei casi di concorso nei reati di cui agli articoli 318, 319, 319-ter e nei reati di corruzione di cui all'articolo 322-bis, sfruttando o vantando relazioni esistenti o asserite con un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, indebitamente faccia dare o promettere, a sé o ad altri, denaro o altra utilità, come prezzo della propria mediazione illecita verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerarlo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri, ovvero dia o prometta ad un terzo denaro o altra utilità, come prezzo della mediazione illecita del terzo verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerare il pubblico ufficiale o l'incaricato di un pubblico servizio in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri.

Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo relativo agli approvvigionamenti attualmente in vigore è descritto nella procedura SGQ-PR-16 “Gestione degli approvvigionamenti” in cui sono tenuti in considerazione i principi generali fissati dalla normativa di riferimento (D.Lgs. 50/2016, L.P. 2/2016, L.P. 23/1990), ai quali la procedura si deve conformare.

La Struttura preposta agli approvvigionamenti prende in carico la RDF che viene quindi assegnata ad un Incaricato dell’istruttoria di acquisto che la verifica e ne cura il successivo iter.

Gli elementi in base ai quali l’Incaricato dell’istruttoria d’acquisto verifica la RDF sono:

- contenuto del documento “Determinazione di autorizzazione all’acquisto”, qualora presente ed integrato delle eventuali osservazioni emerse nel corso della precedente verifica legale;
- corretta definizione dei requisiti della fornitura da trasmettere al fornitore;
- congruenza dei tempi di evasione attesi rispetto alla necessità manifestata;
- presenza del fornitore eventualmente segnalato dal richiedente nell’elenco disponibile nel sistema applicativo;
- verifica di eventuali elementi anomali della richiesta.

Le attività di cui sopra possono dare luogo alla necessità di collaborazione con il richiedente o con strutture tecniche interne reputate più idonee per una migliore specificazione di dettaglio dei beni/servizi richiesti e/o per la predisposizione di note o altri documenti da allegare e trasmettere al fornitore per garantire la corretta evasione della richiesta.

In considerazione della natura “pubblica” della Società, le modalità di approvvigionamento della medesima si attengono a quanto di seguito precisato in relazione a:

- forme di contrattazione, per ciascuna “Richiesta di fornitura” l’Incaricato dell’istruttoria d’acquisto, sulla base della documentazione pervenuta e in particolare tenendo conto delle indicazioni del RUP e/o della funzione legale sintetizzate nella Determinazione di autorizzazione all’acquisto, procede all’attivazione delle modalità di scelta del contraente secondo quanto ivi previsto;
- iter di gestione delle offerte.

Tutti i documenti necessari per l’istruttoria (es. certificato camerale, DURC, ecc.) vengono richiesti, verificati, integrati o prodotti, nel rispetto della normativa vigente, dall’Incaricato dell’istruttoria tenuto conto dei dati forniti con la RDF e di quanto riportato nell’APPENDICE C: Gestire Quotazioni”.

A seconda della natura della fornitura, l’Incaricato dell’istruttoria d’acquisto avvia i passi necessari per pervenire alla predisposizione finale del DAQ (ordine di acquisto, contratto, accordo quadro, ecc.) confacente al tipo di procedura di acquisto adottata (gara pubblica, confronto concorrenziale, trattativa diretta, ecc.).

Ai fini della acquisizione di beni/servizi, il documento di acquisto può assumere la forma di ordine di acquisto, forme più complesse, quali quelle di contratto, accordo quadro, convenzione, ecc..

Nel caso in cui il DAQ assuma la forma di ordine di acquisto il Responsabile dell’istruttoria d’acquisto provvede ad inserire nell’applicativo messo a disposizione dal SIA i dati relativi all’offerta del fornitore individuato necessari per generare il documento.

Nel caso in cui il DAQ assuma la forma di contratto, accordo quadro, convenzione, ecc., la struttura preposta agli approvvigionamenti provvede a verificare e completare la eventuale versione fornita

dal richiedente, ovvero a redigerlo direttamente, con la eventuale collaborazione del richiedente o di altra struttura competente su aspetti specifici del contratto stesso.

Contromisure in atto

- In base all'importo di spesa sono state previste diverse modalità operative per l'individuazione del fornitore come previsto nella procedura SGQ-PR-16 "Gestione degli approvvigionamenti" - tabella in appendice B "Tipologie di procedure di acquisto in funzione dell'importo"; la tabella recepisce quanto disciplinato dalle seguenti normative: D.Lgs. 50/2016, L.P. 2/2016 e L.P. n. 23/1990;
- Attivazione dell'iter procedurale previsto dalla normativa preceduto da una fase informativa ed autorizzativa nei confronti del soggetto delegato, secondo le vigenti deleghe approvate dal Consiglio di Amministrazione, al quale viene sottoposta la proposta di procedere con la gara europea;
- Acquisizione del codice CIG (Codice Identificativo Gara) sul sito dell'Autorità per la Vigilanza sui Lavori Pubblici e del codice CUP (Codice Unico di Progetto);
- Acquisizione certificazioni e dichiarazioni in merito all'affidabilità e l'idoneità tecnico-professionale dei fornitori (certificati camerali, certificati antimafia o equivalenti, DURC - documento unico di regolarità contributiva, attestazione requisiti, ecc.);
- Il Responsabile degli Approvvigionamenti verifica, sulla base di tutta la documentazione raccolta e con il supporto dell'applicativo messo a disposizione dal SIA, che nell'effettuazione dell'istruttoria siano stati rispettati i principi di trasparenza e concorrenzialità previsti per la tipologia di acquisto;
- Il Responsabile degli Approvvigionamenti effettua una verifica di merito del contenuto del DAQ e dei relativi allegati da sottoporre all'approvazione da parte del soggetto delegato secondo le vigenti deleghe approvate dal Consiglio di Amministrazione. In particolare, assicura che tutti i riferimenti utili ai fini dell'approvazione siano resi disponibili al soggetto delegato;
- Approvazione DAQ effettuata alla persona o dall'organo competente individuato secondo le vigenti deleghe approvate dal Consiglio di Amministrazione;
- La struttura amministrativa registra nel sistema di gestione contabile SAP R3 gli estremi delle fatture dei fornitori previa verifica con il richiedente dell'effettiva consegna del bene/servizio ("entrate merci");
- Segregazione delle attività (il controllo avviene grazie al sistematico coinvolgimento di più livelli di responsabilità nel corso dell'intero processo).

1.4.6 QUALIFICAZIONE DEL FORNITORE

Funzioni coinvolte: Tutte le Dir. della Società

Rischio	Id rischio
<i>Utilizzo criteri impropri nella formazione degli elenchi di operatori economici da invitare</i>	214.1
Nelle procedure di affidamento sotto soglia comunitaria, qualora il RUP utilizzi criteri non conformi alle linee guida dell'ANAC nella formazione dell'elenco degli operatori economici da invitare, restringe impropriamente la concorrenza e rende inadeguata la procedura stessa	

Processo organizzativo di riferimento

La linea guida ANAC n. 4 prevede specifici criteri per la formazione e gestione degli elenchi di operatori economici da invitare nelle procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria e nelle indagini di mercato.

Contromisure in atto

- Codice Etico;
- formazione dei RUP;
- determinazione/delibera, nella quale è allegato l'elenco degli operatori economici da invitare e sono resi più evidenti i criteri adottati dal RUP.

1.4.7 QUALIFICAZIONE DEL FORNITORE

Funzioni coinvolte: Dir. Acquisti

Rischio	Id rischio
<i>Concussione, Induzione indebita a dare o promettere utilità, Corruzione (artt. 317, 318, 319, 319 bis, 319 quater, 320, 321, 322, 346 bis c.p.)</i>	99.1

qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:

- favorisca con il proprio comportamento o, con abuso del proprio potere, costringa, induca l'ottenimento o la promessa di favori o altra utilità, ovvero riceva denaro od altra utilità o ne accetti la promessa per compiere, per omettere o per ritardare un atto del suo ufficio ovvero per compiere un atto contrario ai doveri di ufficio,
- fuori dei casi di concorso nei reati di cui agli articoli 318, 319, 319-ter e nei reati di corruzione di cui all'articolo 322-bis, sfruttando o vantando relazioni esistenti o asserite con un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, indebitamente faccia dare o promettere, a sé o ad altri, denaro o altra utilità, come prezzo della propria mediazione illecita verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerarlo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri, ovvero dia o prometta ad un terzo denaro o altra utilità, come prezzo della mediazione illecita del terzo verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerare il pubblico ufficiale o l'incaricato di un pubblico servizio in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri.

Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo relativo agli approvvigionamenti attualmente in vigore è descritto nella procedura SGQ-PR-16 "Gestione degli approvvigionamenti" in cui sono tenuti in considerazione i

principi generali fissati dalla normativa di riferimento (D.Lgs. 50/2016, L.P. 2/2016, L.P. 23/1990), ai quali la procedura si deve conformare.

La qualificazione del fornitore è effettuata nel rispetto della normativa pubblica. In particolare, essendo la Società un Ente strumentale della Provincia Autonoma di Trento, fa proprio quale sistema di qualificazione quello adottato dalla Centrale Acquisti e descritto sul sito www.mercurio.provincia.tn.it.

I soggetti interessati possono richiedere di essere inseriti nella “vendor list” previa compilazione, nel rispetto della vigente disciplina in materia di autocertificazione, di una scheda identificativa e di una dichiarazione, che attesti il possesso dei requisiti previsti per

partecipare agli appalti indetti dalla Società. In qualsiasi momento, fatte salve le obbligazioni assunte, i soggetti iscritti possono richiedere, mediante apposita domanda, la cancellazione dalla “vendor list”.

Contromisure in atto

- Verifica della presenza dei requisiti minimali previsti dalla legge per la qualifica dei fornitori;
- Archiviazione dei contratti sottoscritti;
- Segregazione delle attività (il controllo avviene grazie al sistematico coinvolgimento di più livelli di responsabilità nel corso dell'intero processo);
- Codice etico e di comportamento interno.

1.4.8 DEFINIZIONE PROCEDURA DI SCELTA DEL CONTRAENTE

Funzioni coinvolte: Tutte le Dir. della Società

Rischio	Id rischio
<i>Ricorso a proroghe o avvio attività senza contratto per ritardata attivazione del processo di acquisto</i>	187.1

La non tempestiva attivazione o il prolungamento dell'iter per l'affidamento di servizi e forniture può determinare la necessità di ricorrere a proroghe di incarichi o ad affidamenti diretti per assicurare la continuità dei servizi ai clienti ovvero l'avvio di attività da parte del fornitore nelle more dell'espletamento delle procedure di gara anche prima della formalizzazione del contratto

Processo organizzativo di riferimento

L'effettuazione di gare a cura dell'APAC richiede tempi lunghi e comunque non controllabili, anche superiori all'anno

Contromisure in atto

- Notifica anticipata via mail al RUP della scadenza di contratti/ordini già in essere.
- Riesame trimestrale da parte dei responsabili delle Direzioni/Aree maggiormente coinvolte.

- Attivazione periodica di raccolta fabbisogni e aggiornamento della programmazione degli acquisti

1.4.9 DEFINIZIONE PROCEDURA DI SCELTA DEL CONTRAENTE

Funzioni coinvolte: Tutte le Dir. della Società

Rischio	Id rischio
<i>Corruzione tra privati, Istigazione alla corruzione tra privati (artt. 2635, 2635-bis c.c.)</i>	194.2

qualora la Società - nell'ambito dell'acquisizione di beni o servizi presso società o professionisti - offra, prometta o dia denaro o altra utilità non dovuti ad amministratori, direttori generali, dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, sindaci e liquidatori, di società o enti privati, o sottoposti alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti precedenti, che, a seguito della dazione o della promessa di denaro o altra utilità, per sé o per altri, compiono od omettono atti, in violazione degli obblighi inerenti al loro ufficio o degli obblighi di fedeltà

Rischio	Id rischio
<i>Concussione, Induzione indebita a dare o promettere utilità, Corruzione (artt. 317, 318, 319, 319 bis, 319 quater, 320, 321, 322, 346 bis c.p.)</i>	95.1

qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:

- favorisca con il proprio comportamento o, con abuso del proprio potere, costringa, induca l'ottenimento o la promessa di favori o altra utilità, ovvero riceva denaro od altra utilità o ne accetti la promessa per compiere, per omettere o per ritardare un atto del suo ufficio ovvero per compiere un atto contrario ai doveri di ufficio,
- fuori dei casi di concorso nei reati di cui agli articoli 318, 319, 319-ter e nei reati di corruzione di cui all'articolo 322-bis, sfruttando o vantando relazioni esistenti o asserite con un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, indebitamente faccia dare o promettere, a sé o ad altri, denaro o altra utilità, come prezzo della propria mediazione illecita verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerarlo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri, ovvero dia o prometta ad un terzo denaro o altra utilità, come prezzo della mediazione illecita del terzo verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerare il pubblico ufficiale o l'incaricato di un pubblico servizio in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri.

Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo attualmente in vigore è descritto nella procedura SGQ-PR-16 “Gestione degli approvvigionamenti” in cui sono tenuti in considerazione i principi generali fissati dalla

normativa di riferimento (D.Lgs. 50/2016, L.P. 2/2016, L.P. 23/1990), ai quali la procedura si deve conformare.

Per ogni richiesta di approvvigionamento viene individuato il Responsabile Unico del Procedimento.

Ogni acquisto, effettuato sia per esigenze interne che per terzi, si può riferire a diverse tipologie di bene/servizio (anche complesse) che determinano particolarità nel corso dell'iter. In genere, gli approvvigionamenti si riferiscono principalmente alle seguenti

categorie di bene/servizio:

- servizi, in particolare di assistenza e manutenzione, sviluppo software, formazione, consulenza, prestazioni professionali, etc.;
- lavori e opere pubbliche;
- forniture, in particolare componenti hardware/software e apparati di comunicazione;
- beni/impianti (beni di consumo, impianti infrastrutturali, mobili ed arredi, materiali, etc.);

In tale contesto il Responsabile Unico del procedimento cura tutte le attività finalizzate alla raccolta degli elementi che compongono la Determinazione di autorizzazione all'acquisto, al fine di permettere all'organo competente di verificare tutti i presupposti di fatto e di diritto per procedere, assumendo con cognizione di causa la decisione in merito. Nel fare ciò, provvede a creare le condizioni affinché l'acquisizione possa essere condotta in modo unitario in relazione a tempi e costi preventivati, alla sicurezza e salute dei lavoratori, nonché agli ulteriori profili rilevanti eventualmente individuati in sede di verifica della fattibilità del singolo intervento. In particolare formula la proposta del sistema di affidamento dell'intervento.

Contromisure in atto

- Approvazione delibera/determinazione di autorizzazione all'acquisto da parte del soggetto individuato secondo le vigenti deleghe approvate dal Consiglio di Amministrazione;
- approvazione della RdF da parte del responsabile della WBE o del CdC che attesta che l'importo necessario per l'acquisto trova copertura nella disponibilità del budget e nei relativi contratti attivi approvati;
- approvazione della RdF da parte del dirigente responsabile del richiedente che attesta che le necessità manifestate sono positivamente valutate;
- verifica automatica effettuata dal sistema gestionale ERP sulla presenza delle approvazioni;
- segregazione delle attività (il controllo avviene grazie al sistematico coinvolgimento di più livelli di responsabilità nel corso dell'intero processo).

1.4.10 INDIVIDUAZIONE FORNITORI PER AFFIDI DIRETTI

Funzioni coinvolte: Tutte le Dir. della Società

Rischio	Id rischio
<i>Concussione, Induzione indebita a dare o promettere utilità, Corruzione (artt. 317, 318, 319, 319 bis, 319 quater, 320, 321, 322, 346 bis c.p.)</i>	81.1

qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:

- favorisca con il proprio comportamento o, con abuso del proprio potere, costringa, induca l'ottenimento o la promessa di favori o altra utilità, ovvero riceva denaro od altra utilità o ne accetti la promessa per compiere, per omettere o per ritardare un atto del suo ufficio ovvero per compiere un atto contrario ai doveri di ufficio,
- fuori dei casi di concorso nei reati di cui agli articoli 318, 319, 319-ter e nei reati di corruzione di cui all'articolo 322-bis, sfruttando o vantando relazioni esistenti o asserite con un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, indebitamente faccia dare o promettere, a sé o ad altri, denaro o altra utilità, come prezzo della propria mediazione illecita verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerarlo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri, ovvero dia o prometta ad un terzo denaro o altra utilità, come prezzo della mediazione illecita del terzo verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerare il pubblico ufficiale o l'incaricato di un pubblico servizio in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri.

Rischio	Id rischio
<i>Corruzione tra privati, Istigazione alla corruzione tra privati (artt. 2635, 2635-bis c.c.)</i>	82.1

qualora la Società - nell'ambito dell'acquisizione di beni o servizi presso società o professionisti - offra, prometta o dia denaro o altra utilità non dovuti ad amministratori, direttori generali, dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, sindaci e liquidatori, di società o enti privati, o sottoposti alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti precedenti, che, a seguito della dazione o della promessa di denaro o altra utilità, per sé o per altri, compiono od omettono atti, in violazione degli obblighi inerenti al loro ufficio o degli obblighi di fedeltà

Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo attualmente in vigore è descritto nella procedura SGQ-PR-16 “Gestione degli approvvigionamenti” in cui sono tenuti in considerazione i principi generali fissati dalla normativa di riferimento (D.Lgs. 50/2016, L.P. 2/2016, L.P. 23/1990), ai quali la procedura si deve conformare.

Per ciascun intervento si procede alla definizione delle modalità di scelta del contraente secondo quanto previsto in “APPENDICE B: Tabella delle Tipologie di procedure di acquisto in funzione dell’importo”, che riporta, in funzione delle fasce di importo, la tipologia e le modalità di trattativa da seguire, nonché la composizione delle commissioni di volta in volta istituite.

La formulazione della richiesta di acquisto (RDF) viene effettuata mediante l'applicativo messo a disposizione dal Sistema Informativo Aziendale inserendo un Modulo di Spesa (MDS).

Il documento “determinazione” è compilato a cura del Responsabile Unico del Procedimento (anche avvalendosi di collaboratori), sulla base dell’omonimo template SGQ-TM-17 “Scelta Procedura Contrattazione – Determinazione - Template”. Il RUP dovrà assicurarsi che la determinazione contenga tutti gli elementi utili alla esecuzione della fase di scelta del fornitore.

La determinazione riporta le eseguenti attestazioni di verifica: dei presupposti normativi e di legittimità per l'affidamento (a cura dalla funzione legale), di conformità delle scelte tecnico progettuali e delle procedure di acquisto definite (a cura del responsabile della Direzione/Direttore della struttura tecnica), finanziaria e di regolarità economico-contabile (il Direttore della funzione amministrativa)

Le delibere sono approvate dall’organo competente in base all’importo contrattuale previsto. L’organo è individuato in base ai vigenti poteri speciali di rappresentanza.

Contromisure in atto

- Delibera/determinazione di autorizzazione all’acquisto, con l’evidenza della necessità dell’affido diretto, predisposta dal RUP e approvata dal soggetto individuato secondo le vigenti deleghe approvate dal Consiglio di Amministrazione;
- parere legale interno preventivo a conferma della procedura scelta (per affidi > 40.000 euro); parere legale esterno a conferma della procedura scelta (ogni qualvolta sia ritenuto necessario dal responsabile legale);
- approvazione DAQ effettuata dal soggetto individuato secondo le vigenti deleghe approvate dal Consiglio di Amministrazione;
- riesame periodico dei dati aggregati e di dettaglio;
- audit da parte dell’OdV;
- segregazione delle attività.

1.4.11 REDAZIONE DOCUMENTAZIONE DI GARA (CAPITOLATO)

Funzioni coinvolte: Dir. Serv. - Dir. Tecn. - Dir. Amm.F.e C. - Dir. P.O.e S.Gen.

Rischio	Id rischio
<i>Alterazione dolosa della documentazione di gara</i>	73.1
Nella redazione del capitolo o di altri atti, un dipendente della Società (es. RUP), a seguito di violenza o minaccia, doni, collusioni o altri mezzi fraudolenti, predispone criteri o condizioni che turbano la regolarità del procedimento, al fine di indirizzare la scelta del contraente. Da tale comportamento si generano conseguenze amministrative e penali per la Società.	

Processo organizzativo di riferimento

Le specifiche tecniche del progetto (cd. requisiti) sono definite dal RUP (Responsabile Unico Procedimento) che ha facoltà e competenza per entrarne nel merito ed, eventualmente, di modificarle.

Contromisure in atto

L'APAC gestisce l'iter normativo di pubblicazione dei bandi di gara sopra soglia, al fine di ridurre la probabilità di vizi di forma o procedura. La Direzione Acquisti gestisce gli altri procedimenti di gara. Tali strutture possiedono competenze giuridiche per verificare la conformità rispetto a quanto previsto dalla normativa sugli appalti pubblici; tuttavia non possiedono competenze tecniche e pertanto non possono verificare la correttezza dei capitolati da un punto di vista tecnico.

1.4.12 PROGRAMMAZIONE E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI

Funzioni coinvolte: Tutte le Dir. della Società

Rischio	Id rischio
<i>Definizione di un fabbisogno non corrispondente a criteri di efficienza ed economicità o inesistente; sovrastima o sottostima del fabbisogno rispetto alle esigenze aziendali</i>	219.1

Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo attualmente in vigore è descritto nella procedura SGQ-PR-16 “Gestione degli approvvigionamenti” in cui sono tenuti in considerazione i principi generali fissati dalla normativa di riferimento (D.Lgs. 50/2016, L.P. 2/2016, L.P. 23/1990), ai quali la procedura si deve conformare.

Il Codice degli appalti e delle concessioni approvato con D. Lgs. 50/2016 individua nella programmazione lo strumento fondamentale al fine di favorire la trasparenza, l'efficienza e la funzionalità dell'azione amministrativa.

L'articolo 21 del D. Lgs. 50/2016 “Programma delle acquisizioni delle stazioni appaltanti” prevede che gli appalti di lavori di importo superiore a 100 mila euro e gli acquisti di beni e servizi di importo superiore a 40 mila euro siano oggetto di preventiva programmazione attraverso un programma triennale delle opere e dei lavori pubblici e un programma biennale relativo a forniture e servizi. Tale programma periodico è soggetto ad aggiornamento e precisazione con un programma annuale.

La programmazione è strettamente funzionale a consentire la preventiva definizione delle modalità di attivazione delle procedure di acquisto, individua le categorie di beni e servizi in ordine ai quali è necessario o possibile procedere all'aggregazione o all'acquisizione per mezzo di una centrale di committenza a livello nazionale o locale, nonché i bisogni che possono essere soddisfatti con capitali privati.

La struttura preposta agli approvvigionamenti attiva tramite le Direzioni aziendali il processo di ricognizione dei fabbisogni. La scheda preliminare di acquisto sono da predisporre al momento in cui nasce l'esigenza.

Contromisure in atto

- Approvazione delibera di autorizzazione all'acquisto da parte del soggetto individuato secondo le vigenti deleghe approvate dal Consiglio di Amministrazione;

- approvazione della RdF da parte del responsabile della WBE o del CdC che attesta che l'importo necessario per l'acquisto trova copertura nella disponibilità del budget e nei relativi contratti attivi approvati;
- approvazione della RdF da parte del dirigente responsabile del richiedente che attesta che le necessità manifestate sono positivamente valutate;
- verifica automatica effettuata dal sistema gestionale ERP sulla presenza delle approvazioni;
- sistema di profilazione e di autorizzazione presente nel sistema SAP SRM (sistema attualmente in uso presso la Società);
- invio alert automatici ai responsabili di procedimento mediante il sistema “Monitoraggio scadenze contratti e ordini passivi”;
- segregazione delle attività (il controllo avviene grazie al sistematico coinvolgimento di più livelli di responsabilità nel corso dell'intero processo).

1.4.13 TUTTE LE ATTIVITÀ DEL PROCESSO

Funzioni coinvolte: Tutte le Dir. della Società

Rischio	Id rischio
<i>Altri reati contro la PA - Abuso d'ufficio (art. 323 c.p.)</i>	202.1
qualora il pubblico ufficiale o gli incaricati di pubblico servizio della Società, nello svolgimento delle funzioni attribuitegli, in violazione di norme di legge o di regolamento ovvero omettendo di astenersi in presenza di un interesse proprio o di un prossimo congiunto o negli altri casi prescritti, intenzionalmente procura a sé o ad altri un ingiusto vantaggio patrimoniale ovvero arreca ad altri un danno ingiusto	

Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo attualmente in vigore è descritto nella procedura SGQ-PR-16 “Gestione degli approvvigionamenti” in cui sono tenuti in considerazione i principi generali fissati dalla normativa di riferimento (D.Lgs. 50/2016, L.P. 2/2016, L.P. 23/1990).

La situazione di rischio può presentarsi nello svolgimento di tutte le fasi nelle quali si articola il processo di approvvigionamento.

A titolo puramente indicativo:

- definizione di un fabbisogno non rispondente a criteri di efficienza/efficacia economicità, ma con la volontà di premiare interessi particolari;
- fuga di notizie su procedure di gara non ancora pubblicate, uso distorto delle consultazioni preliminari del mercato, uso improprio dei sistemi di affidamento, definizione di requisiti e di clausole contrattuali per favorire determinate imprese, ecc.;
- azioni o comportamenti tesi a restringere la platea dei partecipanti alla selezione del contraente;
- mancata o insufficiente verifica dello stato di avanzamento dei lavori;

- ecc..

Contromisure in atto

- Codice Etico e di comportamento interno
- Delibera di autorizzazione all'acquisto, con l'evidenza della necessità dell'affido diretto, predisposta dal RUP e approvata dal soggetto individuato secondo le vigenti deleghe approvate dal Consiglio di Amministrazione;
- parere legale interno preventivo a conferma della procedura scelta (per affidi > 40.000 euro); parere legale esterno a conferma della procedura scelta (ogni qualvolta sia ritenuto necessario dal responsabile Legale e Affari Societari);
- approvazione DAQ effettuata dal soggetto individuato secondo le vigenti deleghe approvate dal Consiglio di Amministrazione;
- riesame periodico dei dati aggregati e di dettaglio effettuato dai resp. Dir. Servizi, Dir. Acquisti, Legale e Affari Societari e Dir. Internal Auditing;
- audit da parte dell'OdV;
- segregazione delle attività.

E) GESTIONE ENTRATE, SPESE, PATRIMONIO

1.5 AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

1.5.1 CALCOLO E LIQUIDAZIONE RETRIBUZIONI E ONERI CONTRIBUTIVI E FISCALI

Funzioni coinvolte: Dir. Pers., Org.e Serv.Gen.

Rischio	Id rischio
Truffa (art. 640 comma 2, n.1 c.p.)	110.1
qualora la Società induca in errore qualsiasi soggetto tramite artifici o raggiri, danneggiando gli interessi dello Stato, di un altro un ente pubblico o dell'Unione europea	

Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo attualmente in vigore è descritto nel documento SGQ-IO-41 “Gestione delle paghe e dei contributi”.

Inquadramento e retribuzione dei lavoratori vengono deliberati in sede di assunzione dal Consiglio di Amministrazione e successivamente modificati nell’ambito dei provvedimenti annuali di incentivazione. Per il calcolo delle retribuzioni, l’ufficio amministrazione del personale comunica, con cadenza mensile, al Service esterno le variabili mensili (straordinari, rimborsi trasferte etc.) per l’elaborazione del “primo ciclo di paghe”. Si provvede poi al controllo del “primo ciclo di paghe” e a seguito della verifica della corretta elaborazione si provvede a sottoporre al Responsabile Amministrativo, o in sua assenza al Dir. Amministrazione, Finanza e Controllo o al Direttore Generale, il mandato di pagamento per i trattamenti ordinari per effettuare i vari accrediti verso i dipendenti. Per quanto riguarda invece eventuali trattamenti straordinari, il pagamento è disposto dal Dir. Amministrazione, Finanza e Controllo previa approvazione del livello superiore (Direttore Generale o Presidente). Si predisponde infine il report per gli adempimenti contabili derivanti dalla gestione delle risorse umane.

Contromisure in atto

- Elaborazione delle retribuzioni demandata a Service esterno
- Elaborazione degli oneri assistenziali e previdenziali demandata a Service esterno
- Elaborazione del calcolo dei versamenti fiscali demandato a Service esterno
- Verifica del Direttore Personale, organizzazione e servizi generali e del Dir. Amministrazione, finanza e controllo delle variazioni più significative rispetto alla mensilità precedente tramite apposita reportistica predisposta dalla funzione di amministrazione del personale
- Verifica del mandato di pagamento per i trattamenti ordinari da parte del Responsabile Amministrativo, o in sua assenza del Dir. Amministrazione, finanza e controllo o del Direttore Generale; verifica del mandato di pagamento per i trattamenti straordinari da parte del Direttore Dir. Amministrazione, finanza e controllo o del Direttore Generale
- Pagamenti di stipendi effettuati tramite bonifici

- Segregazione delle attività (il controllo avviene grazie al sistematico coinvolgimento di più livelli di responsabilità nel corso dell'intero processo).

1.6 AMMINISTRAZIONE E FINANZA

1.6.1 GESTIONE FLUSSI DI CASSA E DEL CICLO FINANZIARIO ATTIVO E PASSIVO

Funzioni coinvolte: Dir. Amm., Fin.e Controllo

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Corruzione tra privati, Istigazione alla corruzione tra privati (artt. 2635, 2635-bis c.c.)</i>	193.2

qualora la Società - nell'ambito dell'acquisizione di beni o servizi presso società o professionisti - offra, prometta o dia denaro o altra utilità non dovuti ad amministratori, direttori generali, dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, sindaci e liquidatori, di società o enti privati, o sottoposti alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti precedenti, che, a seguito della dazione o della promessa di denaro o altra utilità, per sé o per altri, compiono od omettono atti, in violazione degli obblighi inerenti al loro ufficio o degli obblighi di fedeltà

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Impedito controllo (art. 2625 c.c.)</i>	193.3

qualora la Società produca documentazione falsa della società per ottenere un qualsiasi vantaggio

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Ostacolo all'esercizio delle funzioni delle autorità pubbliche di vigilanza (art. 2638, primo e secondo comma, c.c.)</i>	193.4

qualora la Società produca documentazione falsa della società per ottenere un qualsiasi vantaggio

Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo prevede l'utilizzo da parte della Società di un conto corrente aperto presso Unicredit con condizioni predefinite dalla convenzione stipulata dalla Provincia autonoma di Trento con durata fino al 2020.

Il processo relativo alla fatturazione attiva e passiva attualmente in vigore è regolamentato come descritto nel documento SGQ-PR-02.1 "Fatturazione ciclo attivo e passivo".

Gli incassi conseguono principalmente all'esecuzione di contratti attivi che regolamentano la progettazione e l'erogazione dei servizi agli enti clienti. L'emissione delle fatture attive avviene a seguito di rapporto conclusivo o secondo le tempistiche contrattuali di pagamento. A seguito dell'incasso della fattura attiva, viene effettuata la registrazione contabile in SAP. Ulteriori incassi

riguardano l'imposta di bollo a carico dei fornitori, che viene girata all'Agenzia delle Entrate a fine anno, eventuali fidejussioni prestate dai fornitori e le quote di contributo su progetti "europei" a fronte dei rendiconti dell'avanzamento.

Il principale controllo sugli incassi consiste nella verifica della corrispondenza tra i saldi registrati in SAP e l'estratto conto della banca.

I pagamenti sono disposti a seguito del ricevimento della fattura da parte del fornitore e dell'attestazione di regolare esecuzione da parte del RUP e verifica del DURC e della regolarità fiscale (Agenzia delle Entrate). Il pagamento viene disposto sul conto corrente dedicato dichiarato da ciascun fornitore.

I soggetti delegati all'approvazione dei bonifici sono il responsabile amministrativo (per importi fino a 20 k€) e il Dir. Amministrazione, Finanza e Controllo (per importi superiori a 20 k€). Il personale amministrativo incaricato registra nel sistema Uniweb il pagamento e predisponde su supporto cartaceo la documentazione giustificativa del pagamento per i controlli da parte dei soggetti delegati. A seguito della conferma su Uniweb del pagamento da parte dei soggetti delegati, viene effettuata la registrazione in SAP che chiude la fattura.

In Società è presente una cassa con denaro contante per minute spese ed anticipi al personale per missioni e trasferte.

I pagamenti al personale sono predisposti sulla base della documentazione predisposta dall'amministrazione del personale e delle distinte in formato elettronico predisposte dallo studio esterno incaricato; entro il 16 di ogni mese sono inoltre effettuati i pagamenti degli F24 sulla base delle elaborazioni effettuate dallo studio esterno incaricato già citato.

Il processo descritto è oggetto di verifica trimestrale da parte del Collegio Sindacale e dalla Società di Revisione.

Contromisure in atto

Per gli incassi:

- contratti attivi;
- rapporti conclusivi;
- rendiconti dei progetti "europei";
- confronto estratto conto mensile della banca con saldo contabile in SAP.

Per i pagamenti:

- contratti passivi;
- attestazione di regolare esecuzione da parte del RUP;
- dichiarazione dei fornitori del conto corrente dedicato;
- verifica DURC e regolarità fiscale;
- registrazione uso contante;
- documentazione dell'amministrazione del personale per stipendi;
- distinte in formato elettronico predisposte dallo studio esterno incaricato delle elaborazioni stipendiali.

In generale:

- utilizzo del conto corrente c/o Unicredit;
- registrazioni contabili in SAP;
- utilizzo del sistema Uniweb;
- Codice etico e di comportamento interno;
- verifiche periodiche del Collegio Sindacale e della Società di Revisione;
- segregazione delle attività.

1.7 AMMINISTRAZIONE E FINANZA – CONTROLLO DI GESTIONE

1.7.1 PREDISPOSIZIONE DEL BILANCIO D'ESERCIZIO – DEFINIZIONE DEL BUDGET – PREDISPOSIZIONE RENDICONTI ECONOMICI GESTIONALI – CONTROLLI PERIODICI

Funzioni coinvolte: Dir. Amm., Fin.e Controllo

Rischio	Id rischio
<i>Truffa (art. 640 comma 2, n.1 c.p.)</i>	114.1
qualora la Società produca documentazione falsa della società per ottenere un qualsiasi vantaggio	
Rischio	Id rischio
<i>Corruzione tra privati, Istigazione alla corruzione tra privati (artt. 2635, 2635-bis c.c.)</i>	120.1
qualora la Società - nell'ambito della produzione di documentazione sociale falsa - per ottenere un qualsiasi vantaggio offra, prometta o dia denaro o altra utilità non dovuti ad amministratori, direttori generali, dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, sindaci e liquidatori, di società o enti privati, o sottoposti alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti precedenti, che, a seguito della dazione o della promessa di denaro o altra utilità, per sé o per altri, compiono od omettono atti, in violazione degli obblighi inerenti al loro ufficio o degli obblighi di fedeltà	
Rischio	Id rischio
<i>False comunicazioni sociali (artt. 2621, 2621-bis c.c.)</i>	119.1
qualora la Società produca documentazione falsa della società per ottenere un qualsiasi vantaggio	
Rischio	Id rischio
<i>Impedito controllo (art. 2625 c.c.)</i>	77.1
qualora la Società produca documentazione falsa della società per ottenere un qualsiasi	

vantaggio

Rischio	<i>Id rischio</i>
<i>Ostacolo all'esercizio delle funzioni delle autorità pubbliche di vigilanza (art. 2638, primo e secondo comma, c.c.)</i>	121.1
qualora la Società produca documentazione falsa della società per ottenere un qualsiasi vantaggio	

Processo organizzativo di riferimento

Il processo operativo attualmente in vigore è regolamentato come descritto nel documento SGQ-PR-02.2 "Formazione del bilancio di esercizio".

La funzione Amministrazione e finanza procede, con data registrazione 31 dicembre di ogni anno, ad interrompere tutte le registrazioni contabili di competenza dell'anno, oggetto di redazione del bilancio di esercizio. A seguire inizia un'attività di controllo e verifica di tutti i conti contabili economici e patrimoniali che compongono il piano dei conti della Società.

Si procede quindi, sulla base del principio di competenza, a fare le opportune scritture di rettifica e di assestamento sia in relazione alle voci di costo che a quelle di ricavo. Terminato l'inserimento di tutte le competenze, con il supporto di un professionista esterno, vengono calcolate le imposte che gravano sul reddito prodotto e dopo la chiusura di tutti i conti contabili, viene rilevato il risultato di esercizio (utile/pareggio/perdita).

Successivamente l'Amministrazione procede alla redazione del "Progetto di Bilancio", che deve essere approvato dal Consiglio di Amministrazione. La delibera del Consiglio di Amministrazione di approvazione del "Progetto di Bilancio" deve essere adottata nei trenta giorni antecedenti alla data stabilita per l'Assemblea ordinaria dei Soci. Il Progetto di Bilancio è corredata dalla relazione di certificazione della Società di revisione e dalla relazione del Collegio Sindacale.

L'approvazione del bilancio è competenza esclusiva dei Soci.

Contromisure in atto

- Utilizzo di un gestionale contabile ERP (SAP) per l'amministrazione di tutte le poste contabili;
- verifica e calcolo delle imposte effettuata da un Consulente fiscale esterno;
- consegna del progetto di bilancio alla società di revisione per il controllo della correttezza del bilancio stesso;
- certificazione del progetto di bilancio da parte della società di revisione;
- approvazione del progetto di bilancio certificato da parte del Collegio Sindacale, con predisposizione della relazione del bilancio (in tale momento di verifica il Collegio sindacale effettua ulteriori controlli su poste ritenute rilevanti);
- approvazione del progetto di bilancio d'esercizio, certificato dalla Società di revisione e dal Collegio Sindacale, da parte del CdA (il bilancio d'esercizio viene approvato dal CdA nel rispetto dei termini previsti dalla normativa in materia di bilancio delle società per azioni);

- approvazione del bilancio d'esercizio da parte dell'Assemblea dei Soci (nel rispetto dei termini previsti per legge entro 30 gg seguenti l'approvazione da parte del CdA);
- deposito del Bilancio d'Esercizio approvato presso il registro delle imprese (entro 30 gg. dalla data di approvazione dell'Assemblea);
- nel corso dell'anno vengono effettuate verifiche trimestrali obbligatorie dagli organi di controllo (Società di Revisione e Collegio Sindacale);
- verifiche trimestrali sulle procedure interne effettuate dal Collegio Sindacale (tramite controlli a campione su fatture/estratti conto/documenti bancari/contratti);
- archiviazione delle fatture e dei giustificativi di spesa;
- verifiche mensili effettuate dall'unità organizzativa Controllo di gestione su eventuali scostamenti tra quanto introdotto nel gestionale ERP (SAP) e quanto previsto in fase di budget;
- sistema di deleghe e poteri di amministrazione e di rappresentanza;
- sistema di profilazione delle utenze tramite appositi profili e password, in modo da avere la tracciatura di chi ha effettuato l'operatività;
- segregazione delle attività (tutte le attività inerenti la predisposizione del bilancio d'esercizio prevedono il coinvolgimento di diverse unità organizzative andando così a dimostrare la segregazione delle attività).

1.8 GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE

1.8.1 EROGAZIONE SERVIZI DEL SIA

Funzioni coinvolte: Dir. Amm.fin.e controllo

Rischio	Id rischio
<i>Erogazione di servizi inadeguati con potenziale danno per la Società</i>	220.1

Il presidio del sistema informativo aziendale potrebbe presentare carenze a causa della complessità applicativa e tecnologica dello stesso e delle limitazioni nelle risorse umane disponibili con conseguenti difficoltà da parte delle funzioni aziendali utente di svolgere con efficienza ed efficacia i propri compiti

Processo organizzativo di riferimento

L'attività è svolta da una struttura dedicata che può avvalersi di risorse di altre strutture aziendali o esterne alla Società per l'esecuzione delle attività di supporto e manutenzione del sistema integrato a supporto dei processi aziendali ed extra-aziendali (interazione con fornitori, clienti, utenti, organi di governo della Società), ad eccezione dei processi ITIL compliant e delle infrastrutture hardware e software per lo sviluppo e la manutenzione dei servizi costituenti il core business aziendale

Contromisure in atto

- Procedure del sistema di gestione per la qualità relative ai macroprocessi ITIL di Service Operation e Service Transition

- Audit interni
- Audit di terzo livello (certificazioni ISO)

1.8.2 GESTIONE E MANUTENZIONE SEDI AZIENDALI

Funzioni coinvolte: Dir. Pers., Org.e Serv.Gen.

Rischio	Id rischio
<i>Sottostima delle esigenze con potenziale danno per l'azienda e/o i dipendenti</i>	240.1
<p>La situazione potrebbe verificarsi, sia in fase programmativa che esecutiva, con riferimento agli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria necessari per garantire la complessiva funzionalità e fruibilità delle sedi di lavoro (uffici) aziendali di via Gilli e di via Pedrotti.</p>	

Processo organizzativo di riferimento

La Direzione responsabile degli asset immobiliari e del facility management, mediante la struttura dedicata, garantisce la gestione efficiente ed efficace delle sedi ed asset immobiliari, degli impianti e dei servizi aziendali necessari allo svolgimento delle attività caratteristiche della Società, assicurando nel contempo il presidio e la sicurezza agli accessi delle sedi aziendali, i servizi di portierato e di sorveglianza continua, nonché la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro e di tutti gli adempimenti di legge.

Contromisure in atto

- Budget annuale delle spese per manutenzione ordinaria e straordinaria delle sedi aziendali e dei relativi impianti, nonché per l'erogazione dei servizi generali
- Affidamento a professionisti esterni della verifica delle componenti impiantistiche e delle relative certificazioni (da attivare)
- Sistema di gestione delle salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

1.8.3 UTILIZZO BENI MOBILI E SERVIZI AZIENDALI O DEI CLIENTI

Funzioni coinvolte: Tutte le Dir. della Società

Rischio	Id rischio
<i>Altri reati contro la PA - Peculato, peculato mediante profitto dell'errore altrui (artt. 314, 316 c.p.)</i>	201.1
<p>qualora gli incaricati di pubblico servizio della Società, avendo in possesso denaro o altre cose mobili (beni e servizi) appartenenti alla pubblica amministrazione (la società stessa o gli enti clienti), se ne appropriano o li diastraggono a fini personali o di altri, anche giovanadosi dell'errore altrui</p>	

Processo organizzativo di riferimento

A tutto il personale aziendale sono messi a disposizione gli strumenti di lavoro e servizi ritenuti necessari in relazione alle attività da svolgere ed ai ruoli attribuiti. Nell'ambito di queste attività e ruoli, il personale può trovarsi nella situazione di dover gestire anche beni mobili di proprietà di enti pubblici.

Contromisure in atto

- Codice Etico e di comportamento interno
- linee guida SIC-LG-04 "Regolamento sul corretto utilizzo delle risorse aziendali - Dipendenti"
- linee guida SIC-POL-05 "Identificazione, classificazione e gestione degli asset"
- formalizzazione consegna strumenti di lavoro (es. smartphone)
- istruzioni operative SIC-IO-08 "gestione accessi fisici" e SGQ-IO-23 "Accoglimento e cessazione del personale"

F) CONTROLLI, VERIFICHE, ISPEZIONI E SANZIONI

1.9 TUTTI I PROCESSI

1.9.1 TRASMISSIONE DI DOCUMENTI O DICHIARAZIONI ALLA PA

Funzioni coinvolte: Tutte le Dir. della Società

Rischio	Id rischio
Truffa (art. 640 comma 2, n.1 c.p.)	189.1
qualora la Società induca in errore qualsiasi soggetto tramite artifici o raggiri, danneggiando gli interessi dello Stato o di un altro ente pubblico	

Processo organizzativo di riferimento

Il processo comprende le attività conseguenti all'esercizio da parte della Provincia autonoma di Trento del ruolo di direzione e coordinamento della società. La Provincia aggiorna con cadenza annuale le direttive alle proprie società controllate, dettando disposizioni e obblighi informativi a carico di queste ultime riguardo a varie tematiche societarie.

Gli amministratori rispondono del rispetto delle presenti direttive e nella relazione sulla gestione di cui all'articolo 2428 del Codice Civile, ovvero nella nota integrativa qualora la prima non venga redatta, danno conto del rispetto delle medesime.

Sul rispetto delle presenti direttive vigila il collegio sindacale effettuando le opportune verifiche in sede di controlli periodici e redigendo le relazioni che corredano gli strumenti di programmazione e reporting; del rispetto delle direttive è inoltre data evidenza nell'ambito della relazione al bilancio.

Con riferimento più specifico alle attività svolte dalla società come operatore di telecomunicazione, sono altresì da considerare le informazioni richieste periodicamente da AGCOM, sia sotto forma di consultazioni pubbliche con risposta quindi su base volontaria, che funzionali a predisporre bandi nazionali o a censire le infrastrutture esistenti con risposta obbligatoria.

Contromisure in atto

Con riferimento alle direttive della Provincia autonoma di Trento:

- protocollazione dei documenti trasmessi;
- archivi gestionali relativi alle risorse umane, agli approvvigionamenti e all'amministrazione nei quali sono registrate le informazioni di dettaglio sulle azioni poste in atto dalla Società;
- procedure, istruzioni operative e prassi che regolano lo svolgimento delle specifiche attività interessate dalle direttive;
- relazione sulla gestione, nella quale viene dato conto dell'attuazione delle direttive nel corso dell'esercizio;
- verifiche da parte del Controllo di gestione;
- verifiche periodiche da parte del Collegio Sindacale;
- codice etico e di comportamento.

Con riferimento alle informazioni richieste da AGCOM:

- protocollazione dei documenti trasmessi;
- archivi gestionali relativi alle infrastrutture TLC esistenti;
- codice etico e di comportamento.

1.9.2 COINVOLGIMENTO IN ISPEZIONI E CONTROLLI DA PARTE DELLA PA

Funzioni coinvolte: Tutte le Dir. della Società

Rischio	Id rischio
<i>Concussione, Induzione indebita a dare o promettere utilità, Corruzione (artt. 317, 318, 319, 319 bis, 319 quater, 320, 321, 322, 346 bis c.p.)</i>	191.1

qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:

- favorisca con il proprio comportamento o, con abuso del proprio potere, costringa, induca l'ottenimento o la promessa di favori o altra utilità, ovvero riceva denaro od altra utilità o ne accetti la promessa per compiere, per omettere o per ritardare un atto del suo ufficio ovvero per compiere un atto contrario ai doveri di ufficio,
- fuori dei casi di concorso nei reati di cui agli articoli 318, 319, 319-ter e nei reati di corruzione di cui all'articolo 322-bis, sfruttando o vantando relazioni esistenti o asserite con un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, indebitamente faccia dare o promettere, a sé o ad altri, denaro o altra utilità, come prezzo della propria mediazione illecita verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerarlo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri, ovvero dia o prometta ad un terzo denaro o altra utilità, come prezzo della mediazione illecita del terzo verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerare il pubblico ufficiale o l'incaricato di un pubblico servizio in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri.

Processo organizzativo di riferimento

La Società può essere sottoposta a ispezioni e controlli da organi della PA, quali ad es. quelli della Guardia di Finanza e quelle in materia di lavoro e igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Con riferimento alle attività svolte dalla Società come operatore di telecomunicazione, sono altresì possibili controlli da parte del MISE presso le postazioni sul territorio (es. tralicci) per verificare la messa in sicurezza delle strutture/aree e/o quanti soggetti terzi sono ospitati sulla postazione stessa; anche la PA locale (APPA) effettua controlli ambientali sulle emissioni radio presso i tralicci.

Contromisure in atto

Il Codice Etico e di comportamento interno che fornisce indicazioni generali sul comportamento da mantenere nel confronto di soggetti della PA.

G) INCARICHI E NOMINE

1.10 APPROVVIGIONAMENTO

1.10.1 AFFIDAMENTO INCARICHI DI STUDIO, RICERCA, CONSULENZA E COLLABORAZIONE

Funzioni coinvolte: Tutte le Dir. della Società

Rischio	Id rischio
<i>Corruzione tra privati, Istigazione alla corruzione tra privati (artt. 2635, 2635-bis c.c.)</i>	86.1
qualora la Società - nell'ambito dell'acquisizione di beni o servizi presso società o professionisti - offra, prometta o dia denaro o altra utilità non dovuti ad amministratori, direttori generali, dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, sindaci e liquidatori, di società o enti privati, o sottoposti alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti precedenti, che, a seguito della dazione o della promessa di denaro o altra utilità, per sé o per altri, compiono od omettono atti, in violazione degli obblighi inerenti al loro ufficio o degli obblighi di fedeltà	
Rischio	Id rischio
<i>Concussione, Induzione indebita a dare o promettere utilità, Corruzione (artt. 317, 318, 319, 319 bis, 319 quater, 320, 321, 322, 346 bis c.p.)</i>	85.1
qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio: - favorisca con il proprio comportamento o, con abuso del proprio potere, costringa, induca l'ottenimento o la promessa di favori o altra utilità, ovvero riceva denaro od altra utilità o ne accetti la promessa per compiere, per omettere o per ritardare un atto del suo ufficio ovvero per compiere un atto contrario ai doveri di ufficio, - fuori dei casi di concorso nei reati di cui agli articoli 318, 319, 319-ter e nei reati di corruzione di cui all'articolo 322-bis, sfruttando o vantando relazioni esistenti o asserite con un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, indebitamente faccia dare o promettere, a sé o ad altri, denaro o altra utilità, come prezzo della propria mediazione illecita verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerarlo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri, ovvero dia o prometta ad un terzo denaro o altra utilità, come prezzo della mediazione illecita del terzo verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerare il pubblico ufficiale o l'incaricato di un pubblico servizio in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri.	

Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo relativo agli approvvigionamenti attualmente in vigore è descritto nella procedura SGQ-PR-16 “Gestione degli approvvigionamenti” in cui sono tenuti in considerazione i principi generali fissati dalla normativa di riferimento (D.Lgs. 50/2016, L.P. 2/2016, L.P. 23/1990), ai quali la procedura si deve conformare.

In particolare gli incarichi di studio, di ricerca, di consulenza e collaborazione sono curati dalla funzione legale e sono descritti nel par. 4 “Descrizione del processo” della procedura sopra richiamata.

Per il conferimento di incarichi di studio, di ricerca, di consulenza e collaborazione si rinvia anche a quanto previsto al paragrafo "APPENDICE F: disciplina relativa all'affidamento degli incarichi di studio, di ricerca, di consulenza e collaborazione" della medesima procedura.

Contromisure in atto

- Richiesta con nota motivata controfirmata dal Dirigente della struttura richiedente;
- Istruttoria che autorizza l'affidamento dell'incarico contenente almeno la motivazione dell'ammissibilità dello stesso e le motivazioni della scelta del contraente;
- Segregazione delle attività (il controllo avviene grazie al sistematico coinvolgimento di più livelli di responsabilità nel corso dell'intero processo).

H) AFFARI LEGALI E CONTENZIOSO

1.11 AFFARI LEGALI E CONTENZIOSO

1.11.1 COINVOLGIMENTO IN PROCEDIMENTI GIUDIZIARI DI NATURA CIVILE, AMMINISTRATIVA E PENALE

Funzioni coinvolte: Presidenza - Legale e Affari Societari

Rischio	Id rischio
<i>Induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci (art. 377-bis c.p.)</i>	87.1

qualora la Società induca a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci nel corso di un procedimento penale

Rischio	Id rischio
<i>Corruzione in atti giudiziari (artt. 319 ter, 346 bis c.p.)</i>	105.1

qualora la Società:

- corrompa un Giudice in sede di procedimento in cui è coinvolta,
- fuori dei casi di concorso nei reati di cui agli articoli 318, 319, 319-ter e nei reati di corruzione di cui all'articolo 322-bis, sfruttando o vantando relazioni esistenti o asserite con un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, indebitamente faccia dare o promettere, a sé o ad altri, denaro o altra utilità, come prezzo della propria mediazione illecita verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerarlo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri, ovvero dia o prometta ad un terzo denaro o altra utilità, come prezzo della mediazione illecita del terzo verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerare il pubblico ufficiale o l'incaricato di un pubblico servizio in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri.

Rischio	Id rischio
<i>Corruzione in atti giudiziari (artt. 319 ter, 346 bis c.p.)</i>	105.2

qualora la Società:

- corrompa un Giudice in sede di procedimento in cui è coinvolta,
- fuori dei casi di concorso nei reati di cui agli articoli 318, 319, 319-ter e nei reati di corruzione di cui all'articolo 322-bis, sfruttando o vantando relazioni esistenti o asserite con un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, indebitamente faccia dare o promettere, a sé o ad altri, denaro o altra utilità, come prezzo della propria mediazione illecita verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerarlo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri, ovvero dia o

prometta ad un terzo denaro o altra utilità, come prezzo della mediazione illecita del terzo verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerare il pubblico ufficiale o l'incaricato di un pubblico servizio in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri.

Processo organizzativo di riferimento

Con particolare riferimento a situazioni di contenzioso il Responsabile dell'area Legale e Affari Societari provvede a informare l'OdV ex D.Lgs. 231/2001 circa l'avvio di procedimenti nei confronti della Società.

Contromisure in atto

Il Modello Organizzativo 231, che prevede la comunicazione all'OdV dell'avvio di un contenzioso.

Il Codice etico e di comportamento interno.

1.11.2 RAPPORTO CON PERSONE COINVOLTE QUALI PERSONE OFFESE, TESTI O PERSONE INFORMATE DEI FATTI IN UN PROCEDIMENTO PENALE

Funzioni coinvolte: Presidenza - Legale e Affari Societari

Rischio	Id rischio
<i>Induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci (art. 377-bis c.p.)</i> qualora la Società induca a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci nel corso di un procedimento penale	199.1

Processo organizzativo di riferimento

Con particolare riferimento a procedimenti giudiziari di natura civile, amministrativa, tributaria e penale che coinvolgano la Società, il Responsabile dell'area Legale e Affari Societari provvede a informarne tempestivamente l'OdV ex D.Lgs. 231/2001.

Contromisure in atto

Il Modello Organizzativo 231, che prevede l'immediata comunicazione all'OdV dell'avvio di un contenzioso.

I) GESTIONE DOMANDA E OFFERTA AI CLIENTI

1.12 P01 GESTIONE COMMITMENT

1.12.1 GESTIONE ESECUZIONE FORNITURA

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi

Rischio	Id rischio
<i>Mancato rispetto delle tempistiche definite nei Piani e negli atti contrattuali</i>	183.1
Le previsioni di completamento delle iniziative progettuali definite nei Piani annuali e negli atti contrattuali conseguenti non sempre sono rispettati costringendo a ricorrere spesso alla proroga dei termini	

Processo organizzativo di riferimento

Le previsioni di completamento delle iniziative PAT sono spesso oggetto di proroga, soprattutto per motivi imputabili al Cliente. Le proposte progettuali, di norma, sono concluse nei termini stabiliti.

Contromisure in atto

Gli atti contrattuali emessi nei confronti dei clienti (proposte progettuali, specifiche tecniche, atti esecutivi, ...) sono oggetto di riesame tra i responsabili dell'esecuzione della fornitura e i responsabili dell'offerta.

In fase esecutiva sono resi disponibili a cadenza periodica elenchi con gli estremi degli atti contrattuali in scadenza.

Il rispetto delle tempistiche costituisce di norma uno degli obiettivi annuali del sistema incentivante collettivo e individuale.

1.12.2 GESTIONE ESECUZIONE FORNITURA

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi

Rischio	Id rischio
<i>Truffa (art. 640 comma 2, n.1 c.p.)</i>	115.1
qualora la Società induca in errore qualsiasi soggetto tramite artifici o raggiri, danneggiando gli interessi dello Stato o di un altro un ente pubblico	

Processo organizzativo di riferimento

Alla scadenza di periodo (annualmente) si richiedono i volumi /quantitativi erogati ai responsabili di servizio; conseguentemente viene redatto, secondo uno schema tipo, un rendiconto che successivamente viene inoltrato al Cliente.

Con cadenza mensile si provvede a verificare i report prodotti dal sistema inerenti i livelli di servizio erogati. Tali livelli di servizio devono sottostare a quanto definito in fase contrattuale.

Contromisure in atto

- verifica formale del rendiconto predisposto da parte dell'Amministrazione (alcune tipologie di controllo quantitativo "Tempo spesa" possono essere effettuate tramite l'ausilio del gestionale SAP mentre per altre il controllo effettuato è un controllo di forma);
- approvazione da parte del responsabile della Direzione Servizi del rendiconto da inviare al Cliente;
- segregazione delle attività (il controllo avviene grazie al sistematico coinvolgimento di più livelli di responsabilità nel corso dell'intero processo).

1.12.3 PARTECIPAZIONE A PROGETTI FINANZIATI DALL'UE E/O DALLO STATO

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi

Rischio	Id rischio
<i>Indebita percezione di erogazioni a danno dello Stato (art. 316-ter c.p.)</i>	78.3

qualora la Società "distragga" somme di denaro erogate alla società da qualsiasi ente pubblico o dall'Unione europea, a titolo di sovvenzioni, finanziamenti o contributi

Rischio	Id rischio
<i>Malversazione a danno dello Stato (art. 316-bis c.p.)</i>	78.2

qualora la Società "distragga" somme di denaro erogate alla società da qualsiasi ente pubblico o dall'Unione europea, a titolo di sovvenzioni, finanziamenti o contributi

Rischio	Id rischio
<i>Peculato, Concussione, Induzione indebita a dare o promettere utilità, Corruzione e Abuso d'ufficio (artt. 314, 316, 317, 318, 319, 319 bis, 319 quater, 320, 321, 322, 322 bis, 323, 346 bis c.p.)</i>	78.1

qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:

- si appropria di denaro o di altra cosa mobile altrui, avendo il possesso o comunque la disponibilità, riceve o ritiene indebitamente, per sé o per un terzo, denaro od altra utilità giovandosi dell'errore altrui,
- favorisce con il proprio comportamento o, con abuso del proprio potere, costringa, induca l'ottenimento o la promessa di favori o altra utilità, ovvero riceva denaro od altra utilità o ne accetti la promessa per compiere, per omettere o per ritardare un atto del suo ufficio ovvero per compiere un atto contrario ai doveri di ufficio,
- intenzionalmente procura a sé o ad altri un ingiusto vantaggio patrimoniale ovvero arreca ad altri un danno ingiusto in violazione di norme di legge o di regolamento, ovvero omettendo di astenersi in presenza di un interesse proprio o di un prossimo congiunto o

negli altri casi prescritti,

- fuori dei casi di concorso nei reati di cui agli articoli 318, 319, 319-ter e nei reati di corruzione di cui all'articolo 322-bis, sfruttando o vantando relazioni esistenti o asserite con un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, indebitamente faccia dare o promettere, a sé o ad altri, denaro o altra utilità, come prezzo della propria mediazione illecita verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerarlo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri, ovvero dia o prometta ad un terzo denaro o altra utilità, come prezzo della mediazione illecita del terzo verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerare il pubblico ufficiale o l'incaricato di un pubblico servizio in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri.

Processo organizzativo di riferimento

A fronte di opportunità di partecipazione a progetti finanziati dalla CE, la Dir. Servizi definisce le proposte e predisponde la relativa documentazione da sottoporre alla valutazione della CE stessa.

I prodotti in uscita sono gli stessi previsti per la predisposizione di qualsiasi altra offerta a clienti.

Contromisure in atto

- Verifica di adeguatezza della proposta da parte delle competenti strutture della PAT;
- approvazione del co-finanziamento da parte del soggetto di Trentino Digitale con poteri di firma in relazione al processo di emissione di contratti attivi.

1.12.4 PREDISPOSIZIONE E RIESAME OFFERTA/CONTRATTO

Funzioni coinvolte: Dir. Sviluppo Mercati e BUL

Rischio	Id rischio
<i>Corruzione tra privati, Istigazione alla corruzione tra privati (artt. 2635, 2635-bis c.c.)</i>	194.1

qualora la Società - nell'ambito dell'acquisizione di beni o servizi presso società o professionisti - offra, prometta o dia denaro o altra utilità non dovuti ad amministratori, direttori generali, dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, sindaci e liquidatori, di società o enti privati, o sottoposti alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti precedenti, che, a seguito della dazione o della promessa di denaro o altra utilità, per sé o per altri, compiono od omettono atti, in violazione degli obblighi inerenti al loro ufficio o degli obblighi di fedeltà

Rischio	Id rischio
<i>Concussione, Induzione indebita a dare o promettere utilità, Corruzione (artt. 317, 318, 319, 319 bis, 319 quater, 320, 321, 322, 346 bis c.p.)</i>	96.1

qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:

- favorisca con il proprio comportamento o, con abuso del proprio potere, costringa, induca l'ottenimento o la promessa di favori o altra utilità, ovvero riceva denaro od altra utilità o ne accetti la promessa per compiere, per omettere o per ritardare un atto del suo ufficio ovvero per compiere un atto contrario ai doveri di ufficio,
- fuori dei casi di concorso nei reati di cui agli articoli 318, 319, 319-ter e nei reati di corruzione di cui all'articolo 322-bis, sfruttando o vantando relazioni esistenti o asserite con un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, indebitamente faccia dare o promettere, a sé o ad altri, denaro o altra utilità, come prezzo della propria mediazione illecita verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerarlo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri, ovvero dia o prometta ad un terzo denaro o altra utilità, come prezzo della mediazione illecita del terzo verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerare il pubblico ufficiale o l'incaricato di un pubblico servizio in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri.

Processo organizzativo di riferimento

Nel rispetto di quanto previsto dall'art. 6 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche la Società affitta le infrastrutture ad operatori di mercato a condizioni eque, trasparenti e non discriminatorie, contribuendo in tal modo al piano per la diffusione della banda larga in Trentino, voluto dalla Giunta provinciale per garantire all'intero territorio democraticità e accesso ai servizi offerti oggi dalla nuove tecnologie dell'informazione e da Internet.

La Società ha quindi il mandato di offrire ad operatori locali o nazionali le proprie infrastrutture e i propri servizi affinchè questi possano erogare servizi alle utenze domestiche e aziendali, con l'obiettivo in particolare di favorire l'erogazione dei servizi nelle aree svantaggiate.

I servizi che la Società offre agli Operatori TLC riguardano principalmente l'affitto di connettività e di spazi presso le proprie infrastrutture sul territorio, articolati come previsto dall'apposito listino "pubblico", ad accesso riservato.

Il processo, descritto dalla procedura SGQ-PR-01 "Gestione offerte e contratti", è integrato dai seguenti aspetti:

- le condizioni economiche sono definite sulla base di apposito listino approvato dal C.d.A.;
- necessità di rispettare la specifica regolamentazione del mercato TLC;
- necessità di evitare nei confronti dell'operatore cliente qualsiasi situazione che possa configurarsi come "aiuto di Stato", concorrenza sleale o favoreggiamento rispetto agli altri operatori, tale quindi da falsare il mercato delle TLC;
- maggiore complessità nella redazione delle clausole contrattuali.

Contromisure in atto

- Riesame offerta/contratto (i risultati del riesame sono riassunti sul modulo SGQ-MD-15 “Preventivo economico e riesame offerta/contratto” che deve riportare le osservazioni in merito a rischi/opportunità individuati, valutazioni su aspetti tecnici particolari, criticità, ecc.. Il modulo viene quindi controfirmato dal Responsabile dell'esecuzione della fornitura e dal Responsabile dell'offerta. Il testo dell'offerta predisposta o del contratto, è sottoposto a verifica da parte del Dirigente responsabile dell'offerta e dell'esecuzione della fornitura);
- approvazione offerta/contratto (il Responsabile della sottoscrizione dell'impegno, individuato sulla base delle deleghe in vigore, provvede ad effettuare la valutazione finale dell'offerta sulla base della documentazione trasmessa dal Dirigente responsabile dell'offerta e dell'esecuzione della fornitura);
- registrazione contratti e offerte nel DB “Gestione contratti attivi” a cura del pool di segreteria;
- monitoraggio esecuzione fornitura (il Responsabile dell'offerta interagisce costantemente con il Responsabile dell'esecuzione della fornitura allo scopo di verificare lo stato di avanzamento delle attività di produzione e controllarne l'effettiva rispondenza alle attese del cliente ed ai relativi impegni contrattuali);
- segregazione delle attività (il controllo avviene grazie al sistematico coinvolgimento di più livelli di responsabilità nel corso dell'intero processo).

1.13 P25 DEMAND MANAGEMENT

1.13.1 QUALIFICAZIONE DELLE INIZIATIVE - RACCOLTA DEI FABBISOGNI - SUPPORTO ALL'ELABORAZIONE PIANI PAT

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi - Dir. Tecnica - Dir. Sv.Mercati e BUL

Rischio	Id rischio
<i>Concussione, Induzione indebita a dare o promettere utilità, Corruzione (artt. 317, 318, 319, 319 bis, 319 quater, 320, 321, 322, 346 bis c.p.)</i>	97.1

qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:

- favorisca con il proprio comportamento o, con abuso del proprio potere, costringa, induca l'ottenimento o la promessa di favori o altra utilità, ovvero riceva denaro od altra utilità o ne accetti la promessa per compiere, per omettere o per ritardare un atto del suo ufficio ovvero per compiere un atto contrario ai doveri di ufficio,
- fuori dei casi di concorso nei reati di cui agli articoli 318, 319, 319-ter e nei reati di corruzione di cui all'articolo 322-bis, sfruttando o vantando relazioni esistenti o asserite con un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, indebitamente faccia dare o promettere, a sé o ad altri, denaro o altra utilità, come prezzo della propria mediazione illecita verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerarlo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri, ovvero dia o prometta ad un terzo denaro o altra utilità, come prezzo della mediazione illecita del terzo verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerare il pubblico ufficiale o l'incaricato di un

pubblico servizio in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri.

Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo attualmente in vigore è descritto nella procedura SGQ-PR-25 "Demand Management". In sintesi, il processo prevede le seguenti fasi:

- raccolta delle esigenze espresse, in modo esplicito e implicito, dai diversi soggetti del sistema pubblico provinciale;
- approfondimento delle esigenze, qualificazione ed identificazione di possibili scenari evolutivi con l'elaborazione di proposte di intervento e/o studi di fattibilità, traguardando una logica di programmazione e pianificazione complessiva degli interventi ICT;
- elaborazione dei piani dei sistemi dai quali si attinge per la definizione dei piani generali annuali/triennali del SINET, previo esame e condivisione degli interventi con la struttura produttiva della Società.

A valle dell'approvazione del piano generale annuale da parte della PAT si attivano i processi per la definizione del commitment, descritto nella procedura SGQ-PR-01 "Gestione offerte e contratti".

Contromisure in atto

- Registrazione interventi nell'archivio delle iniziative proposte;
- verifica degli studi di fattibilità realizzati;
- riesame della proposta di piano degli interventi annuale e triennale;
- segregazione delle attività (il controllo avviene grazie al sistematico coinvolgimento di più livelli di responsabilità nel corso dell'intero processo);
- Codice etico e di comportamento interno.

L) EROGAZIONE SERVIZI

1.14 EROGAZIONE SERVIZI

1.14.1 EROGAZIONE SERVIZI APPLICATIVI E TECNOLOGICI

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi - Dir. Tecnica

Rischio	Id rischio
<i>Frode nelle pubbliche forniture (art. 356 c.p.)</i> qualora la Società in modo fraudolento non adempia agli obblighi contrattuali assunti con gli enti pubblici clienti erogando servizi con caratteristiche diverse diverse da quelle pattuite	252.1

Processo organizzativo di riferimento

La Direzione Servizi garantisce l'erogazione dei servizi applicativi alle Amministrazioni Trentine, in una logica di continual service improvement; la Direzione Tecnica garantisce il governo delle infrastrutture digitali del Sistema Informativo Elettronico Trentino, nelle componenti tecnologiche di infrastruttura e di telecomunicazione. Attraverso una continua interazione le due Direzioni assicurano la continua integrazione dei servizi applicativi ed infrastrutturali della Società, ivi comprese le infrastrutture di telecomunicazione.

Il processo organizzativo attualmente in vigore è descritto in numerosi documenti; i principali sono:

- SGQ-PR-35.1 “Capacity management”;
- SGQ-PR-40.1 “Event management”;
- SGQ-LG-50.1 “Incident management – Linea guida”;
- SGQ-PR-50.1 “Incident management”;
- SGQ-PR-50.2 “Request Fulfilment”;
- SGQ-PR-50.3 “Access management”;
- SGQ-PR-60.1 “Problem management”;
- SGQ-PR-70.1 “Change management”;
- SGQ-PR-80.1 “Release and Deployment management”;
- SIC-LG-04 “Regolamento sul corretto utilizzo delle risorse aziendali – Dipendenti”;
- SIC-POL-03 “Definizione e assegnazione dei profili di accesso ai trattamenti dati”;
- SIC-PR-06 “Misure e accorgimenti relativi alle funzioni degli AdS”.

Contromisure in atto

- Contratto approvato dall'Ente cliente (o Piani generali di sviluppo del SINET - sezione sviluppo e gestione - e SUC, per PAT);

- tracciatura delle richieste di servizio e delle relative attività e task effettuati in apposito tool integrato con il sistema di gestione della configurazione dei servizi (CMDB);
- monitoraggio del backlog e dei solleciti;
- misurazione dei livelli di servizio (SLA);
- audit;
- segregazione delle attività, in quanto nelle diverse procedure è previsto il coinvolgimento di diverse figure.

1.14.2 TRASVERSALE A TUTTE LE ATTIVITÀ

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi - Dir. Tecnica

Rischio	Id rischio
<i>Altri reati contro la PA - Interruzione d'un servizio pubblico o di pubblica necessità (art. 331 c.p.)</i>	204.1

qualora la Società interrompa l'erogazione di servizi pubblici o di pubblica necessità ovvero sospenda il lavoro nei suoi uffici in modo da turbare la regolarità dei servizi medesimi

Processo organizzativo di riferimento

La Società eroga i servizi per l'uso dei radioterminali TETRA e delle funzionalità offerte dalla rete radiomobile TETRANET che sono indirizzati principalmente agli operatori della Protezione Civile e della gestione delle Emergenze/Urgenze normalmente operanti sul territorio provinciale. Data la natura del servizio, è assolutamente indispensabile prevenire qualsiasi evento che possa causarne l'interruzione.

Altra situazione a rischio di possibile contestazione di questa fattispecie di reato riguarda i servizi erogati agli operatori privati di TLC.

Contromisure in atto

- Codice etico e di comportamento interno
- Formazione del personale addetto all'assistenza e manutenzione delle infrastrutture critiche
- Protezione delle apparecchiature e dei sistemi informatici di gestione contro interventi accidentali da parte di personale estraneo

1.14.3 UTILIZZO DEL SERVIZIO (GESTIONE DEI LOG)

Funzioni coinvolte: Dir. Tecnica

Rischio	Id rischio
<i>Altri reati contro la PA - Rivelazione ed utilizzazione di segreti di ufficio (art. 326 c.p.)</i>	203.1

qualora gli incaricati di pubblico servizio della Società, violando i doveri inerenti alle funzioni o al servizio, o comunque abusando della loro qualità, rivelano notizie di ufficio, le quali debbano rimanere segrete, o ne agevolano in qualsiasi modo la conoscenza

Processo organizzativo di riferimento

La Società effettua la registrazione dei log conforme a quanto previsto dal provvedimento del Garante per la Privacy "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema - 27 novembre 2008" per le piattaforme tecnologiche gestite direttamente e fornisce analogo servizio agli enti che gestiscono in proprio infrastrutture tecnologiche

Appositi documenti del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni definiscono modalità per l'effettuazione delle registrazioni, la loro conservazione, condizioni e limiti per l'accesso e la consegna dei dati all'autorità giudiziaria.

Contromisure in atto

- Codice Etico e di comportamento interno
- policy SIC-POL-10 "Sicurezza nell'esercizio e gestione di soluzioni informatiche"
- documento SIC-STD-08 "Norme per la raccolta e la conservazione dei log"
- documento SIC-IO-06 "Gestione eventi da segnalare all'Autorità giudiziaria"

1.14.4 EROGAZIONE SERVIZI E GESTIONE INFRASTRUTTURE IN AMBITO TLC

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi - Dir. Tecnica

Rischio	Id rischio
<i>Perdita di controllo e/o inefficiente svolgimento delle attività rispetto agli obiettivi di servizio</i>	234.1

La situazione può verificarsi a causa della carente definizione dei processi operativi applicabili, degli strumenti di supporto da utilizzare e dell'assenza/carenza di efficaci modalità e strumenti di monitoraggio e misurazione

Processo organizzativo di riferimento

Le attività sono svolte secondo prassi consolidate nel tempo ma non formalizzate; l'applicazione diretta dei processi ITIL non è perseguitibile in tempi brevi per la necessità di adeguare e implementare le basi informative di supporto, definire e documentare puntualmente le specificità operative per l'ambito dei servizi TLC e formare coerentemente il personale dedicato alle attività

Contromisure in atto

- Modalità di conduzione delle attività previste dagli obiettivi aziendali per la qualità individuati nel riesame di direzione del 2019

- Audit interni

1.14.5 GESTIONE INFRASTRUTTURE TLC SOTTOPOSTE A SEQUESTRO

Funzioni coinvolte: Dir. Tecnica

Rischio	Id rischio
<i>Altri reati contro la PA - Sottrazione o danneggiamento di cose sottoposte a sequestro disposto nel corso di un procedimento penale o dall'autorità amministrativa. Violazioni colposa di doveri inerenti la custodia di cose sottoposte a sequestro disposto n</i>	205.1

qualora la Società, al solo scopo di favorire il proprietario di essa, sottragga, sopprima, disperda o deteriori cose sottoposte a sequestro disposto nel corso di un procedimento penale o dall'autorità amministrativa e affidata alla sua custodia ovvero avendone la custodia, per colpa, ne cagioni la distruzione o la dispersione, ovvero ne agevoli la sottrazione o la soppressione

Processo organizzativo di riferimento

La situazione di custodia di beni posti sotto sequestro disposto nel corso di un procedimento penale o dall'autorità amministrativa potrebbe verificarli con riferimento ai nodi di rete (tralicci, shelter). Finora tale situazione non si è mai presentata.

Contromisure in atto

- Codice etico e di comportamento interno
- Segnalazione immediata al RPCT di eventuali beni/infrastrutture aziendali sottoposti a sequestro disposto nel corso di un procedimento penale o dall'autorità amministrativa.

1.15 GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE

1.15.1 ACQUISIZIONE AUTORIZZAZIONI, CONCESSIONI, PROVVEDIMENTI ABILITATIVI

Funzioni coinvolte: Dir. Tecnica

Rischio	Id rischio
<i>Concussione, Induzione indebita a dare o promettere utilità, Corruzione (artt. 317, 318, 319, 319 bis, 319 quater, 320, 321, 322, 346 bis c.p.)</i>	192.2

qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:

- favorisca con il proprio comportamento o, con abuso del proprio potere, costringa, induca l'ottenimento o la promessa di favori o altra utilità, ovvero riceva denaro od altra utilità o

ne accetti la promessa per compiere, per omettere o per ritardare un atto del suo ufficio ovvero per compiere un atto contrario ai doveri di ufficio,

- fuori dei casi di concorso nei reati di cui agli articoli 318, 319, 319-ter e nei reati di corruzione di cui all'articolo 322-bis, sfruttando o vantando relazioni esistenti o asserite con un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, indebitamente faccia dare o promettere, a sé o ad altri, denaro o altra utilità, come prezzo della propria mediazione illecita verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerarlo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri, ovvero dia o prometta ad un terzo denaro o altra utilità, come prezzo della mediazione illecita del terzo verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerare il pubblico ufficiale o l'incaricato di un pubblico servizio in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri.

Processo organizzativo di riferimento

Oltre alle concessioni/autorizzazioni necessarie a realizzare opere infrastrutturali sul territorio, la Società deve acquisire anche le concessioni/autorizzazioni necessarie a mantenere in esercizio le stesse sulle proprietà altrui per un congruo periodo di tempo.

Contromisure in atto

Il Codice Etico e di comportamento interno che fornisce indicazioni generali sul comportamento da mantenere nel confronto di soggetti della PA

1.16 P40 EVENT MANAGEMENT

1.16.1 DEFINIZIONE METODICHE E STRUMENTI E CONFIGURAZIONE MONITORAGGIO - RILEVAZIONE, CLASSIFICAZIONE E CORRELAZIONE EVENTI - MONITORAGGIO EVENTI E SEGNALAZIONE INCIDENTI

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi - Dir. Tecnica

Rischio	Id rischio
<i>Carente configurazione dei sistemi di monitoraggio e disfunzioni nel monitoraggio degli eventi e nella segnalazione di possibili incidenti</i>	221.1
La situazione può verificarsi a fronte di errata o limitata configurazione del sistema di monitoraggio, prolungato malfunzionamento dello stesso e/o carente o assente monitoraggio delle segnalazioni.	

Processo organizzativo di riferimento

Il sistema di monitoraggio necessita di una accurata configurazione per intercettare i possibili malfunzionamenti dei servizi; inoltre, è fondamentale l'attento e tempestivo monitoraggio del

servizio da parte del personale tecnico incaricato per prevenire e/o porre rimedio ad eventuali malfunzionamenti

Contromisure in atto

- Procedura SGQ-PR-40.1 "Event management"
- Documento SGQ-LG-40.1 "Linee guida per il monitoraggio dei servizi"
- Monitoraggio del processo da parte del process owner
- Audit interni

1.17 P50.1 INCIDENT MANAGEMENT

1.17.1 REGISTRAZIONE, PRESA IN CARICO, INVESTIGAZIONE E RISOLUZIONE INCIDENT - REGISTRAZIONE, PRESA IN CARICO, INVESTIGAZIONE E RISOLUZIONE MAJOR/SECURITY INCIDENT

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi - Dir. Tecnica

Rischio	Id rischio
<i>Carenze nel ripristino tempestivo dei servizi IT a fronte di anomalie</i>	222.1

La situazione può verificarsi prevalentemente a causa di carente disponibilità di risorse dedicate al processo rispetto alle segnalazioni pervenute

Processo organizzativo di riferimento

A fronte di segnalazione di anomalie da parte dell'utenza e dei sistemi di monitoraggio è necessario un tempestivo intervento per la diagnosi e la risoluzione del problema

Contromisure in atto

- Procedura SGQ-PR-50.1 "Incident management"
- Linea guida SGQ-LG-50.1 "Incident management - Major incident"
- Monitoraggio del processo da parte del process owner
- Audit interni

1.18 P50.2 REQUEST FULFILMENT

1.18.1 GESTIONE RICHIESTE RELATIVE AI SERVIZI APPLICATIVI PER LA PIATTAFORMA MERCURIO E ALTRI SERVIZI

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi

Rischio	Id rischio
<i>Concussione, Induzione indebita a dare o promettere utilità, Corruzione (artt. 317, 318, 319, 319 bis, 319 quater, 320, 321, 322, 346 bis c.p.)</i>	79.1

qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:

- favorisca con il proprio comportamento o, con abuso del proprio potere, costringa, induca l'ottenimento o la promessa di favori o altra utilità, ovvero riceva denaro od altra utilità o ne accetti la promessa per compiere, per omettere o per ritardare un atto del suo ufficio ovvero per compiere un atto contrario ai doveri di ufficio,
- fuori dei casi di concorso nei reati di cui agli articoli 318, 319, 319-ter e nei reati di corruzione di cui all'articolo 322-bis, sfruttando o vantando relazioni esistenti o asserite con un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, indebitamente faccia dare o promettere, a sé o ad altri, denaro o altra utilità, come prezzo della propria mediazione illecita verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerarlo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri, ovvero dia o prometta ad un terzo denaro o altra utilità, come prezzo della mediazione illecita del terzo verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerare il pubblico ufficiale o l'incaricato di un pubblico servizio in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri.

Processo organizzativo di riferimento

La Direzione Servizi ha la missione di attuare la Service Strategy garantendo la progettazione, realizzazione, avviamento ed erogazione continuativa di servizi applicativi e tecnologici alle Amministrazioni Trentine, in una logica di continual service improvement, e nel rispetto di quanto definito nel piano degli interventi per il SIEP/SINET.

Va altresì precisato che l'esercizio del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni aziendale concorre nel suo complesso a mantenere un elevato presidio sui rischi connessi alla commissione di "reati informatici" nello sviluppo ed erogazione di servizi applicativi e tecnologici.

Con riferimento allo svolgimento delle attività finalizzate all'erogazione di servizi applicativi alla piattaforma Mercurio (sito www.mercurio.provincia.tn.it), sono previsti specifici interventi di informazione e sensibilizzazione del personale coinvolto in merito alle cautele da adottare a cura dei rispettivi responsabili.

Analoghe situazioni si presentano potenzialmente anche con riferimento all'erogazione di altri servizi applicativi (es. ICEF, graduatorie scuole, elezioni, ...).

Contromisure in atto

- Sistema di profilatura delle utenze e di password di accesso;
- Adempimenti relativi alle funzioni di Amministratore di Sistema;
- Audit;
- con riferimento alle attività finalizzate all'erogazione di servizi applicativi alla piattaforma Mercurio (sito www.mercurio.provincia.tn.it), informazione (anche attraverso la messa a disposizione di linee guida) e sensibilizzazione del personale coinvolto in merito alle cautele da adottare;

- Segregazione delle attività, in quanto nelle diverse procedure è previsto il coinvolgimento di diverse figure;
- Codice etico e di comportamento interno.

1.18.2 PRESA IN CARICO, EVASIONE E CHIUSURA RICHIESTA - AGGIORNAMENTO CMDB

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi - Dir. Tecnica

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Errori, dimenticanze o ritardo nella esecuzione delle richieste di servizio IT elencate</i>	223.1

La situazione può verificarsi a causa di carente disponibilità di risorse dedicate al processo rispetto alle segnalazioni pervenute ovvero per l'esecuzione difforme delle attività richieste rispetto alle modalità definite

Processo organizzativo di riferimento

Le richieste di servizio da parte dell'utenza devono essere evase con tempestività e senza lacune

Contromisure in atto

- Procedura SGQ-PR-50.2 "Request fulfilment"
- Monitoraggio del processo da parte del process owner
- Audit interni

1.19 P50.3 ACCESS MANAGEMENT

1.19.1 VERIFICA, ESECUZIONE E CHIUSURA RICHIESTA

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi - Dir. Tecnica

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Carente gestione delle richieste di accesso ai servizi IT da parte degli utenti esterni alla Società</i>	224.1

La situazione può verificarsi a causa di carente disponibilità di risorse competenti dedicate al processo

Processo organizzativo di riferimento

La gestione delle richieste di accesso ai servizi IT da parte dell'utenza devono essere evase con tempestività e precisione per evitare mancati o non autorizzati accessi ai servizi stessi

Contromisure in atto

- Procedura SGQ-PR-50.3 "Access management"
- Monitoraggio del processo da parte del process owner
- Audit interni

1.20 P60 PROBLEM MANAGEMENT

1.20.1 IDENTIFICAZIONE, CLASSIFICAZIONE, REVISIONE E ASSEGNAZIONE PROBLEM - ANALISI, DIAGNOSI E REGISTRAZIONI CONSEGUENTI - EMISSIONE RFC, COMPLETAMENTO E CHIUSURA PROBLEM

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi - Dir. Tecnica

Rischio	Id rischio
<i>Insufficiente capacità di prevenire l'insorgenza degli incidenti e nel minimizzare il loro impatto sui servizi IT erogati, per quelli che non possono essere prevenuti</i>	225.1
La situazione può verificarsi per insufficiente capacità di rilevare situazioni anomale che possono essere prevenute, per carente analisi delle cause e conseguenti azioni poco efficaci	

Processo organizzativo di riferimento

Il processo prevede la ricerca e l'individuazione della causa sottostante o originaria di uno o più Incident, l'eventuale identificazione di un workaround e l'implementazione delle soluzioni avvenga secondo gli appropriati processi.

Contromisure in atto

- Procedura SGQ-PR-60.1 "Problem management"
- Monitoraggio del processo da parte del process owner
- Monitoraggio da parte della funzione qualità
- Audit interni

M) PROGETTAZIONE SERVIZI

1.21 GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE

1.21.1 PARTECIPAZIONE A CONFERENZE SERVIZI PER AUTORIZZAZIONI, CONCESSIONI, PROVVEDIMENTI ABILITATIVI

Funzioni coinvolte: Dir. Tecnica

Rischio	Id rischio
<i>Concussione, Induzione indebita a dare o promettere utilità, Corruzione (artt. 317, 318, 319, 319 bis, 319 quater, 320, 321, 322, 346 bis c.p.)</i>	192.1

qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:

- favorisca con il proprio comportamento o, con abuso del proprio potere, costringa, induca l'ottenimento o la promessa di favori o altra utilità, ovvero riceva denaro od altra utilità o ne accetti la promessa per compiere, per omettere o per ritardare un atto del suo ufficio ovvero per compiere un atto contrario ai doveri di ufficio,
- fuori dei casi di concorso nei reati di cui agli articoli 318, 319, 319-ter e nei reati di corruzione di cui all'articolo 322-bis, sfruttando o vantando relazioni esistenti o asserite con un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, indebitamente faccia dare o promettere, a sé o ad altri, denaro o altra utilità, come prezzo della propria mediazione illecita verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerarlo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri, ovvero dia o prometta ad un terzo denaro o altra utilità, come prezzo della mediazione illecita del terzo verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerare il pubblico ufficiale o l'incaricato di un pubblico servizio in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri.

Processo organizzativo di riferimento

La normativa prevede che per il rilascio di autorizzazioni a realizzare un'opera pubblica siano preventivamente coinvolte, per la messa a punto del progetto, tutte le parti interessate tramite la conferenza dei servizi.

La conferenza dei servizi ha lo scopo di facilitare l'acquisizione da parte della PA di autorizzazioni, atti, licenze, permessi e nulla-osta o di altri elementi comunque denominati, mediante convocazione di apposite riunioni collegiali anche finalizzate all'emissione di un provvedimento amministrativo. Essa consiste sia in una modalità di semplificazione di un procedimento, che uno strumento di coordinamento della pluralità degli interessi coinvolti, al fine di valutarli ed aggregarli.

Il coinvolgimento della Società nelle conferenze dei servizi può avvenire sia a seguito di proprie richieste di autorizzazione a realizzare infrastrutture sul territorio, che per richieste formulate da altri soggetti che possono avere impatto sulle proprie infrastrutture già esistenti.

Contromisure in atto

Il Codice Etico e di comportamento interno che fornisce indicazioni generali sul comportamento da mantenere nel confronto di soggetti della PA

1.22 P22.1 GESTIONE DEL PROGETTO

1.22.1 PIANIFICAZIONE - ESECUZIONE - MONITORAGGIO E CONTROLLO - CHIUSURA

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi

Rischio	Id rischio
<i>Carenze informative sugli avanzamenti dei progetti di sviluppo sw</i>	182.1
Gli stati di avanzamento e le stime a finire dei progetti di sviluppo sw affidati all'esterno sono forniti su base volontaria e in funzione della capacità del PM di riferimento.	

Processo organizzativo di riferimento

La tempistica di raccolta degli stati di avanzamento da parte dei project manager è determinata prevalentemente da quella dei rendiconti periodici attivati dal Controllo di Gestione.

Contromisure in atto

I contratti impegnano sempre i fornitori a comunicare avanzamenti dei progetti di sviluppo sw affidati in corrispondenza di fatturazione. In presenza di Capitolato, l'impegno dei fornitori a comunicare gli stati di avanzamento è esteso con frequenza mensile. Rimane in carico ai project manager l'onere di pretenderli sempre.

1.23 P22.2 PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE COMPONENTE DI SERVIZIO

1.23.1 DEFINIZIONE REQUISITI E PROPOSTA COMPONENTE - PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE COMPONENTE - COLLABORAZIONE AL MONITORAGGIO E CONTROLLO

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi

Rischio	Id rischio
<i>Metodologia di sviluppo sw inadeguata</i>	180.1
Esistono situazioni in cui il committente è insicuro, incerto, vago nella formulazione di requisiti.	
I documenti di analisi, spesso voluminosi, sono formulati in linguaggio tecnico, non sempre/quasi mai comprensibile.	

Processo organizzativo di riferimento

Il sistema, una volta realizzato può non essere rispondente in termini di usabilità alle attese.

Questi due fattori, messi assieme possono portare a contestazioni fino al rigetto della consegna.

Contromisure in atto

L'adozione dell'approccio Agile, diventata sempre più frequente, ha portato il committente e gli altri stakeholders dentro il team di sviluppo e l'elaborazione dei requisiti procede parallelamente e in progressione con la costruzione della soluzione.

1.24 P22.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI SERVIZI ICT

1.24.1 DEFINIZIONE CARATTERISTICHE E REQUISITI DEL SERVIZIO - DEFINIZIONE DEL SERVIZIO - PREDISPOSIZIONE DEL SERVIZIO - VALIDAZIONE, RILASCIO IN ESERCIZIO E CONCLUSIONE DEL PROGETTO

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi - Dir. Tecnica

Rischio	Id rischio
<i>Inadeguata progettazione di un nuovo servizio o revisione di un servizio già oggetto di erogazione</i>	226.1

La situazione può verificarsi quando l'intervento del progettista si focalizza solo su una o poche componenti del servizio (es. sw applicativo), ignorando o sottovalutando i relativi requisiti non funzionali (espressi o meno)

Processo organizzativo di riferimento

La progettazione di un nuovo servizio implica la raccolta dei requisiti del servizio, la definizione del modello di servizio, l'individuazione, la progettazione e lo sviluppo delle componenti del servizio (es. applicative, infrastrutturali, organizzative, richieste standard, orari di erogazione e livelli di servizio, necessarie per effettuare il monitoraggio sistematico e applicativo, ...), la validazione e il rilascio in esercizio.

Contromisure in atto

- Procedura SGQ-PR-22.3 "Progettazione e sviluppo di servizi ICT"
- Monitoraggio del processo da parte del process owner
- Audit interni
- Audit di terzo livello (certificazioni ISO)

1.25 P30 SERVICE LEVEL MANAGEMENT

1.25.1 DEFINIZIONE DEL MODELLO DI RIFERIMENTO - DEFINIZIONE, IMPLEMENTAZIONE E VERIFICA SOSTENIBILITÀ DI SLA, UC E OLA - MONITORAGGIO E REPORTING INDICATORI E CONTROMISURE

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi - Dir. Tecnica

Rischio	Id rischio
---------	------------

<i>Carente assicurazione che tutti i processi di gestione dei servizi IT, accordi sui livelli operativi (OLA), e contratti di subfornitura (UC), siano adeguati agli obiettivi dei livelli di servizio (SLA) concordati e che questi siano raggiunti</i>	227.1
<p>La situazione può verificarsi non sono definiti in maniera organica e coerente gli SLA, OLA e UC di uno o più servizi ovvero i processi di gestione dedi servizi hanno carenze tali da non consentire il conseguimento degli obiettivi dei livelli di servizio concordati</p>	

Processo organizzativo di riferimento

Il processo prevede la definizione e revisione periodica del modello di riferimento per il Service Level management, l'implementazione e la verifica della sostenibilità di SLA, UC e OLA, il monitoraggio dei risultati e la gestione delle eventuali contromisure che si rendono necessarie

Contromisure in atto

- Procedura SGQ-PR-30.1 "Service Level management"
- Linea guida SGQ-LG-30.1 "Service Level management - Modello di riferimento"
- Monitoraggio del processo da parte del process owner
- Audit interni
- Audit di terzo livello (certificazioni ISO)

1.25.2 DEFINIZIONE DEL MODELLO DI RIFERIMENTO - DEFINIZIONE, IMPLEMENTAZIONE E VERIFICA

SOSTENIBILITÀ DI SLA, UC E OLA - MONITORAGGIO E REPORTING INDICATORI E CONTROMISURE

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi - Dir. Tecnica

Rischio	Id rischio
<i>Frode informatica (art. 640 - ter)</i>	109.1
<p>qualora la Società induca in errore qualsiasi soggetto tramite artifici o raggiri, danneggiando gli interessi dello Stato o di un altro ente pubblico</p>	
Rischio	Id rischio
<i>Truffa (art. 640 comma 2, n.1 c.p.)</i>	113.1
<p>qualora la Società induca in errore qualsiasi soggetto tramite artifici o raggiri, danneggiando gli interessi dello Stato o di un altro ente pubblico</p>	

Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo attualmente in vigore è descritto nelle seguenti procedure

- SGQ-PR-30.1 "Service Level Management";

- SGQ-PR-01 "Gestione offerte e contratti".

In sintesi, le attività di erogazione di servizi soggette al rispetto di SLA (Service Level Agreement) sono, di norma, svolte con il supporto e la tracciatura di appositi ticket.

Il responsabile del monitoraggio di ciascun servizio provvede costantemente ad esaminare i report dei livelli di servizio e confronta i valori conseguiti dagli indicatori dei livelli di servizio con i valori di soglia predefiniti. Gli strumenti previsti dal sistema aziendale di metriche e misure consentono di osservare anche gli elementi di dettaglio relativi alle attività/situazioni che hanno prodotto gli scostamenti stessi (es. ticket).

Quando il responsabile del monitoraggio di ciascun servizio riscontra una situazione di non conformità o inefficienza provvede a intraprendere una analisi finalizzata ad individuare la natura del problema ed intraprendere le necessarie azioni correttive.

In presenza di anomalie di registrazione/tracciatura dei ticket, si procede off-line alla richiesta, analisi, valutazione ed esecuzione della modifica del ticket.

Con la cadenza stabilità in fase contrattuale si provvede a verificare i report prodotti dal sistema inerenti i livelli di servizi erogati.

Contromisure in atto

- Tracciatura mediante ticket delle attività di erogazione di servizi (a seguito della conferma, il ticket non può essere modificato on-line);
- In caso di non conformità o inefficienza viene effettuata una analisi finalizzata ad individuare la natura del problema ed intraprendere le necessarie azioni correttive;
- Invio dei report degli SLA al cliente (in base a quanto previsto nel contratto);
- Segregazione delle attività (il controllo avviene grazie al sistematico coinvolgimento di più livelli di responsabilità nel corso dell'intero processo).

1.26 P35 CAPACITY MANAGEMENT

1.26.1 DEFINIZIONE METODICHE E STRUMENTI - DEFINIZIONE DOMANDA - DETERMINAZIONE REQUISITI DIMENSIONALI - ANALISI NECESSITÀ DI ADEGUAMENTO ED EVENTUALE AUMENTO DELLA CAPACITÀ

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi - Dir. Tecnica

Rischio	Id rischio
<i>Insufficiente capacità dell'infrastruttura tecnologica per garantire l'erogazione dei servizi IT rispettando i livelli qualitativi definiti dagli SLA e i requisiti di sicurezza.</i>	228.1

La situazione può verificarsi quando non sono adottati con tempestività i necessari adeguamenti della capacità dell'infrastruttura per carente monitoraggio di quella disponibile o carente comunicazione di nuovi fabbisogni

Processo organizzativo di riferimento

La gestione della capacità investe il dimensionamento della capacità elaborativa (server), di memorizzazione dei dati (storage), dell'infrastruttura fisica, impiantistica e di trasmissione delle reti.

Il processo prevede l'eventuale aggiornamento annuale delle linee guida SGQ-LG-35.1 "Misurazione e controllo della capacità" e degli strumenti per il monitoraggio della capacità della infrastruttura tecnologica. La gestione della capacità comporta la determinazione dei requisiti dimensionali, anche sulla base della evoluzione della domanda di servizi, e il monitoraggio funzionale ad individuare le necessità di adeguamento/aumento della capacità stessa.

Contromisure in atto

- Procedura SGQ-PR-35.1 "Service Level management"
- Linea guida SGQ-LG-35.1 "Misurazione e controllo della capacità"
- Monitoraggio del processo da parte del process owner
- Audit interni
- Audit di terzo livello (certificazioni ISO)

1.27 P70 CHANGE MANAGEMENT

1.27.1 REGISTRAZIONE, REVISIONE, VALUTAZIONE, PIANIFICAZIONE E AUTORIZZAZIONE RFC - ESECUZIONE E CHIUSURA RFC

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi - Dir. Tecnica

Rischio	Id rischio
<i>Carente controllo dei cambiamenti relativi alle componenti di servizio in particolare l'aggiunta, modifica o rimozione di qualunque cosa potrebbe avere effetto sui servizi IT.</i>	230.1

La situazione può verificarsi a seguito di carenze nell'iter di esecuzione dei cambiamenti, in particolare per mancate valutazioni, autorizzazioni e/o carente pianificazione, documentazione e verifica.

Processo organizzativo di riferimento

Il Change management è finalizzato al controllo dei cambiamenti relativi alle componenti di servizio in particolare l'aggiunta, modifica o rimozione di qualunque cosa potrebbe avere effetto sui Servizi IT.

Il processo prevede che i cambiamenti alle componenti di servizio vengano eseguite previa valutazione, autorizzazione e pianificazione, assicurandone la documentazione e la verifica.

Contromisure in atto

- Procedura SGQ-PR-70.1 "Change management"
- Monitoraggio del processo da parte del process owner
- Audit interni

- Audit di terzo livello (certificazioni ISO)

1.28 P80 RELEASE AND DEPLOYMENT MANAGEMENT

1.28.1 RELEASE PER NUOVO SERVIZIO - RELEASE PER MODIFICA SERVIZIO CON RILASCIO SW PIANIFICATO - RELEASE PER MODIFICA SERVIZIO CON RILASCIO SW NON PIANIFICATO

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi - Dir. Tecnica

Rischio	Id rischio
<i>Insufficiente protezione dell'integrità dell'ambiente di esercizio a fronte del passaggio in esercizio di un nuovo servizio IT o delle modifiche ad un servizio in erogazione</i>	231.1

La situazione si può verificare nel caso vengano intrapresi interventi non adeguatamente pianificati

Processo organizzativo di riferimento

Il processo prevede di pianificare il complesso delle attività da realizzare per il rilascio di nuovi servizi, l'introduzione di modifiche alle componenti di un servizio già in erogazione e la dismissione, nonché nel prevedere tutte le possibili conseguenze e rischi, attuando gli accorgimenti utili a ridurre i margini di errore in fase di pianificazione e intervenendo rapidamente nel caso di modifiche da apportare a quanto inizialmente previsto.

Contromisure in atto

- Procedura SGQ-PR-80.1 "Release and Deployment management"
- Monitoraggio del processo da parte del process owner
- Audit interni
- Audit di terzo livello (certificazioni ISO)

1.29 P90 SERVICE CATALOGUE MANAGEMENT

1.29.1 DEFINIZIONE METODICHE E STRUMENTI - INSERIMENTO, VARIAZIONE E DISMISSIONE SERVIZIO

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi

Rischio	Id rischio
<i>Imprecisa e non aggiornata rappresentazione logica della configurazione dei servizi IT, per la gestione degli attributi del servizio più vicini al Cliente (descrizione, gruppi di supporto, Service Request, contratti, service target e service level agreeeme</i>	229.1

La situazione può verificarsi per ritardato o carente aggiornamento del catalogo dei servizi

a fronte dell'evoluzione degli stessi

Processo organizzativo di riferimento

Il processo prevede la definizione e la gestione del catalogo dei servizi per rendere disponibile in azienda una fedele ed aggiornata rappresentazione logica della configurazione dei servizi lungo il loro ciclo di vita, dal momento della progettazione al momento della dismissione.

Contromisure in atto

- Procedura SGQ-PR-90.1 "Service Catalogue management"
- Linea guida SGQ-LG-15 "Definizione di servizio IT"
- Monitoraggio del processo da parte del process owner
- Audit interni
- Audit di terzo livello (certificazioni ISO)

1.30 P91 SERVICE ASSET AND CONFIGURATION MANAGEMENT

1.30.1 DEFINIZIONE METODICHE E STRUMENTI - VERIFICA E CONTROLLO, INSERIMENTO, VARIAZIONE E DISMISSIONE CI

Funzioni coinvolte: Dir. Tecnica

Rischio	Id rischio
<i>Imprecisa e non aggiornata rappresentazione logica della configurazione dei servizi IT, per la parte relativa alle relazioni che esistono fra i componenti del servizio, lungo il loro ciclo di vita, dal momento della progettazione, al momento della dismiss</i>	232.1

La situazione può verificarsi per ritardato o carente aggiornamento del Configuration Management Data Base (CMDB) per quanto riguarda le relazioni che esistono fra i componenti del servizio, ovvero i Configuration Item (CI)

Processo organizzativo di riferimento

Il processo prevede la definizione e la gestione del Configuration Management Data Base (CMDB) per rendere disponibile in azienda una fedele ed aggiornata rappresentazione logica della configurazione dei servizi lungo il loro ciclo di vita, dal momento della progettazione al momento della dismissione.

Contromisure in atto

- Procedura SGQ-PR-91.1 "Service Asset and Configuration management"
- Linea guida SGQ-LG-90.3 "Modalità di rappresentazione delle informazioni nel CMS"
- Monitoraggio del processo da parte del process owner

- Audit interni
- Audit di terzo livello (certificazioni ISO)

1.31 PROGETTAZIONE SERVIZI

1.31.1 SVILUPPO DI SERVIZI APPLICATIVI E TECNOLOGICI

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi - Dir. Tecnica

Rischio	Id rischio
<i>Frode nelle pubbliche forniture (art. 356 c.p.)</i>	251.1

qualora la Società in modo fraudolento non adempia agli obblighi contrattuali assunti con gli enti pubblici clienti consegnando beni e/o servizi diversi da quelli pattuiti

Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo attualmente in vigore è descritto nelle seguenti procedure:

- SGQ-PR-22.1 "Gestione del progetto";
- SGQ-PR-22.2 "Progettazione e realizzazione di componente di servizi";
- SGQ-PR-22.3 "Progettazione e sviluppo di servizi ICT".

Il processo prevede in estrema sintesi la predisposizione del piano di progetto che viene validato con l'Ente cliente (per progetti di particolare rilevanza), l'esecuzione delle attività previste nel piano, attività di monitoraggio e controllo dell'avanzamento dei lavori e il collaudo finale per ottenere la validazione della progettazione prima della transizione in erogazione del nuovo servizio.

Contromisure in atto

- Contratto approvato dall'Ente cliente (o Piani generali di sviluppo del SINET - sezione sviluppo e gestione - e SUC, per PAT);
- piano di progetto validato anche dall'Ente cliente (per progetti di particolare rilevanza);
- SAL di progetto periodici;
- Service Design Package e registrazioni nel data base delle configurazioni dei servizi - CMDB);
- verbali di collaudo;
- rapporti conclusivi trasmessi all'Ente cliente/utente per l'approvazione;
- audit;
- segregazione delle attività, in quanto è previsto il coinvolgimento di diverse figure.

1.31.2 ESECUZIONE ATTIVITÀ PROGETTUALI FINANZIATE DALL'UE E/O DALLO STATO

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi

Rischio	Id rischio
<i>Frode nelle pubbliche forniture (art. 356 c.p.)</i>	250.1
qualora la Società in modo fraudolento non adempia agli obblighi contrattuali assunti per l'esecuzione di progetti finanziati dall'Unione europea ed eventualmente cofinanziati dallo Stato	

Processo organizzativo di riferimento

Nell'esecuzione di progetti finanziati dall'Unione europea, ed eventualmente cofinanziati dallo Stato, consegna beni e/o servizi diversi da quelli previsti nel progetto approvato.

Contromisure in atto

- progetto approvato dall'Unione europea e sottoscritto dal rappresentante legale della Società per la parte di competenza;
- report di consuntivazione firmato dal rappresentante legale della Società;
- controlli automatici di sistema (SAP) sui costi esterni;
- controlli automatici di sistema (SAP) sulla ore del personale interno erogate;
- audit campionari effettuati dall'OdV.

1.31.3 GESTIONE, CONSUNTIVAZIONE E RENDICONTAZIONE ATTIVITÀ PROGETTUALI FINANZIATE DALL'UE E/O DALLO STATO

Funzioni coinvolte: Dir. Servizi

Rischio	Id rischio
<i>Indebita percezione di erogazioni a danno dello Stato (art. 316-ter c.p.)</i>	122.3
qualora la Società “distragga” somme di denaro erogate alla società da qualsiasi ente pubblico o dall'Unione europea, a titolo di sovvenzioni, finanziamenti o contributi	
Rischio	Id rischio
<i>Malversazione a danno dello Stato (art. 316-bis c.p.)</i>	122.1
qualora la Società “distragga” somme di denaro erogate alla società da qualsiasi ente pubblico o dall'Unione europea, a titolo di sovvenzioni, finanziamenti o contributi	
Rischio	Id rischio
<i>Peculato, Concussione, Induzione indebita a dare o promettere utilità, Corruzione e Abuso d'ufficio (artt. 314, 316, 317, 318, 319, 319 bis, 319 quater, 320, 321, 322, 322 bis, 323, 346 bis c.p.)</i>	122.2
qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:	

- si appropria di denaro o di altra cosa mobile altrui, avendo il possesso o comunque la disponibilità, riceve o ritiene indebitamente, per sé o per un terzo, denaro od altra utilità giovandosi dell'errore altrui,
- favorisca con il proprio comportamento o, con abuso del proprio potere, costringa, induca l'ottenimento o la promessa di favori o altra utilità, ovvero riceva denaro od altra utilità o ne accetti la promessa per compiere, per omettere o per ritardare un atto del suo ufficio ovvero per compiere un atto contrario ai doveri di ufficio,
- intenzionalmente procura a sé o ad altri un ingiusto vantaggio patrimoniale ovvero arreca ad altri un danno ingiusto in violazione di norme di legge o di regolamento, ovvero omettendo di astenersi in presenza di un interesse proprio o di un prossimo congiunto o negli altri casi prescritti,
- fuori dei casi di concorso nei reati di cui agli articoli 318, 319, 319-ter e nei reati di corruzione di cui all'articolo 322-bis, sfruttando o vantando relazioni esistenti o asserite con un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, indebitamente faccia dare o promettere, a sé o ad altri, denaro o altra utilità, come prezzo della propria mediazione illecita verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerarlo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri, ovvero dia o prometta ad un terzo denaro o altra utilità, come prezzo della mediazione illecita del terzo verso un pubblico ufficiale o un incaricato di un pubblico servizio o uno degli altri soggetti di cui all'articolo 322-bis, ovvero per remunerare il pubblico ufficiale o l'incaricato di un pubblico servizio in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri.

Processo organizzativo di riferimento

Per la consuntivazione e rendicontazione relativa ai progetti d'innovazione finanziati da Fondi comunitari, il processo prevede che mensilmente si provveda a rendicontare sul gestionale ERP (SAP) l'andamento delle attività progettuali (sia interne che esterne) al fine di monitorare l'andamento rispetto al budget precedentemente inserito. Trimestralmente l'Amministrazione invia all'Ente di competenza il report di consuntivazione, corredata delle informazioni contabili a supporto e autorizzato dal Presidente e dal responsabile della Direzione Servizi.

Contromisure in atto

- progetto approvato dall'Unione europea e sottoscritto dal rappresentante legale della Società per la parte di competenza;
- report di consuntivazione firmato dal rappresentante legale della Società;
- controlli automatici di sistema (SAP) sui costi esterni;
- controlli automatici di sistema (SAP) sulla ore del personale interno erogate;
- audit campionari effettuati dall'OdV.

N) ALTRE ATTIVITÀ

1.32 SISTEMA DI GESTIONE

1.32.1 GESTIONE MIGLIORAMENTO

Funzioni coinvolte: Tutte le Dir. della Società

Rischio	Id rischio
<p><i>Mancata o parziale gestione delle situazioni rilevate non conformi e delle azioni di miglioramento attivate, nonché carente efficacia delle stesse rispetto alle attese</i></p> <p>La situazione può verificarsi per carente analisi delle cause delle non conformità rilevate e carente o assente esecuzione delle conseguenti azioni di trattamento e/o correttive necessarie per rimuovere le cause.</p> <p>La situazione può verificarsi altresì per carenze nella programmazione, individuazione delle responsabilità, dotazione delle risorse necessarie e commitment per l'esecuzione delle altre azioni di miglioramento continuo.</p>	233.1

Processo organizzativo di riferimento

A fronte di una situazione non conforme devono essere intraprese opportune azioni commisurate agli effetti, anche potenziali, delle non conformità stesse. Se la non conformità riguarda un prodotto o un servizio, ove applicabile, devono essere adottate azioni per

eliminare la non conformità rilevata, precluderne l'utilizzazione prevista o consentirne l'utilizzazione in deroga alle prescrizioni applicabili dei Sistemi di Gestione o sulla base di concessione da parte del cliente. Queste azioni sono denominate "trattamento della non conformità". Per eliminare le cause delle non conformità, e prevenirne la ripetizione, devono altresì essere intraprese "azioni correttive" commisurate agli effetti delle stesse non conformità riscontrate.

Il processo prevede altresì la definizione e la comunicazione delle modalità di conseguimento del miglioramento, delle responsabilità, delle modalità di valutazione dei risultati e delle scadenze per il completamento delle azioni di miglioramento da intraprendere

Contromisure in atto

- Procedura SGQ-PR-17 "Gestione delle non conformità e delle azioni correttive"
- Documento SGQ-MQ-01 "Modello di funzionamento - Manuale della qualità" nelle parti che trattano la gestione del miglioramento
- Registrazione in BMC del Problem record per le non conformità
- Comunicazione formale delle altre azioni di miglioramento continuo
- Riesame di direzione
- Monitoraggio dell'attuazione e dell'efficacia da parte della funzione Qualità
- Audit di terzo livello (certificazioni ISO)

1.32.2 GESTIONE RISCHI

Funzioni coinvolte: Tutte le Dir. della Società

Rischio	Id rischio
<i>Sottovalutazione dei rischi esistenti nei processi e nelle attività aziendali con conseguente mancata adozione di interventi di mitigazione</i>	235.1
La situazione può verificarsi per carente analisi dei processi e delle attività aziendali che porta alla mancata individuazione dei rischi, sottovalutazione degli indicatori di rischio anche con occultamento o alterazione di dati e documenti, nonché alla mancata o carente adozione di misure di trattamento del rischio	

Processo organizzativo di riferimento

Il processo prevede un'accurata analisi del contesto interno per identificare tutti i processi e le attività ricadenti nel perimetro aziendale, l'identificazione e la ponderazione dei rischi, nonché la definizione, programmazione, monitoraggio e attuazione di misure di trattamento del rischio

Contromisure in atto

- Documento SGQ-MQ-01 "Modello di funzionamento - Manuale della qualità" nelle parti che trattano la gestione del rischio
- Raccolta di informazioni e verifiche con ciascun dirigente
- Audit di terzo livello (certificazioni ISO)

1.32.3 P18 GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Funzioni coinvolte: Presidenza - Dir. Int.Auditing - Processi, Cert.e Privacy - Dir. Tecnica

Rischio	Id rischio
<i>Gestione non controllata dei documenti del sistema di gestione aziendale</i>	236.1
La situazione può verificarsi quando sono resi pubblici documenti non approvati dalle pertinenti figure di responsabilità ovvero quando in caso di perdita delle componenti "sorgente" dei documenti stessi	

Processo organizzativo di riferimento

Il processo prevede che i nuovi documenti o quelli aggiornati siano revisionati e approvati dai soggetti competenti prima della loro diffusione e utilizzazione

Contromisure in atto

- Procedura SGQ-PR-21 "Gestione delle informazioni documentate"

- sistema di protocollo aziendale (PITre) nel quale sono archiviati i componenti "sorgente" dei documenti e sono gestiti i processi di revisione e approvazione dei documenti stessi
- Monitoraggio del processo da parte del process owner
- Audit interni
- Audit di terzo livello (certificazioni ISO)

1.32.4 PROTOCOLLO E CONSERVAZIONE

Funzioni coinvolte: Presidenza - Dir. Pers., Org.e Serv.Gen.

Rischio	Id rischio
<i>Falsità in un documento informatico pubblico o avente efficacia probatoria (art. 491-bis c.p)</i>	167.1
qualora la Società falsifichi un documento informatico pubblico o privato avente efficacia probatoria	

Processo organizzativo di riferimento

A seguito della necessità di trasmissione di comunicazioni/corrispondenza all'esterno, il pool di segreteria e gli altri punti di protocollazione in uscita previsti provvedono a registrare sul sistema alcuni dati obbligatori (oggetto, destinatari, mittente, ecc.) e l'immagine del documento.

Il sistema attribuisce una “segnatura” di protocollo formata da nome registro, numero di protocollo di sette cifre e data di protocollo.

Il sistema applicativo PI.TRE., utilizzato a supporto del protocollo informatico, rende disponibili al responsabile del registro le funzionalità specifiche per la modifica/annullamento delle registrazioni di protocollo e per la gestione e stampa del relativo registro; il ruolo di responsabile del registro è assegnato a personale dell’Ufficio Protocollo.

A fronte di anomalie (es. errore operativo di registrazione), il richiedente scrive una e-mail al responsabile del registro con la descrizione e la motivazione della modifica.

La modifica alle registrazioni di protocollo può essere effettuata solo dal responsabile del registro, viene tracciata dal sistema informatico ed evidenziata nella stampa del registro di protocollo.

Contromisure in atto

- Consegna della copia elettronica del documento protocollato all'unità organizzativa competente e a quelle per conoscenza;
- Sistema bloccante per registrazioni retroattive; modifiche alle registrazioni di protocollo possibili solo da parte del responsabile del registro;
- Attività di gestione del protocollo in uscita svolta da soggetto diverso dal responsabile del registro.

1.32.5 P19 GESTIONE AUDIT INTERNO

Funzioni coinvolte: Presidenza - Dir. Int.Auditing - Processi, Cert.e Privacy - Dir. Tecnica

Rischio	Id rischio
<i>Esecuzione attività di audit da parte di personale non qualificato e volontaria omissione di controlli</i>	238.1

La situazione può verificarsi quando l'esecuzione degli audit è affidato (ruolo di responsabile) a personale non adeguatamente qualificato, ovvero quando sono omessi dei controlli per carenze nella pianificazione o nell'esecuzione degli audit stessi

Processo organizzativo di riferimento

Il processo prevede l'analisi della pianificazione degli audit, di norma annuale, con l'assegnazione della responsabilità degli stessi a personale che rispetta i criteri previsti nella procedura di riferimento.

Contromisure in atto

- Procedura SGQ-PR-19 "Gestione audit interno"
- Piano (annuale) degli audit interni
- Monitoraggio del processo da parte del process owner
- Riesame di Direzione
- Audit di terzo livello (certificazioni ISO)

1.32.6 RIESAME DI DIREZIONE

Funzioni coinvolte: Tutte le Dir. della Società

Rischio	Id rischio
<i>Carente idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione, nonché disallineamento rispetto agli indirizzi strategici della società</i>	239.1

La situazione può verificarsi a seguito di carente o inadeguato monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione delle prestazioni e dell'efficacia del sistema di gestione, anche mediante fraudolenta alterazione di dati e documenti; la situazione può verificarsi altresì per inadeguata pianificazione e conduzione del riesame di direzione ovvero per decisioni assunte con eccesso di discrezionalità e abuso del potere affidato

Processo organizzativo di riferimento

Il processo prevede la pianificazione e la conduzione del riesame di direzione che deve prendere in considerazione:

- lo stato delle azioni conseguenti a precedenti riesami effettuati dalla Direzione;

- le eventuali modifiche strategiche, organizzative, operative e normative che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità;
- le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità compresi gli andamenti relativi a:
 - 1) informazioni relative alla soddisfazione del cliente e le eventuali informazioni di ritorno delle parti interessate rilevanti;
 - 2) misura con cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti;
 - 3) prestazioni dei processi e conformità dei servizi, anche risultanti dal monitoraggio e dalla misurazione;
 - 4) non conformità rilevate e stato ed efficacia delle azioni correttive;
 - 5) risultati ed eventuali osservazioni degli audit sia interni che da parte degli auditor dell'Ente di Certificazione;
 - 6) prestazioni dei fornitori, con riferimento al rispetto dei requisiti contrattuali;
- l'adeguatezza delle risorse, sia umane che materiali;
- l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;
- le opportunità di miglioramento.

Nel riesame di direzione sono prese decisioni e azioni relative a:

- opportunità di miglioramento;
- esigenze di modifica al sistema di gestione per la qualità;
- necessità di risorse.

Contromisure in atto

- Documento SGQ-MQ-01 "Modello di funzionamento - Manuale della qualità" nelle parti relative alla valutazione delle prestazioni
- Evidenze dei risultati del monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione delle prestazioni
- Conservazione delle informazioni documentate quale evidenza dei risultati dei riesami di direzione
- Audit di terzo livello (certificazioni ISO)