

# **TRENTINO DIGITALE SpA**

## **Piano triennale per la prevenzione della corruzione 2024-2026**

### **Allegato A**

#### **DESCRIZIONE DEI RISCHI**

**PRINCIPALI MODIFICHE RISPETTO ALLA VERSIONE PRECEDENTE**

<b>Data</b>	<b>Versione</b>	<b>Modifiche apportate</b>
12/12/2018	01.0	Prima stesura
28/01/2020	02.0	Aggiornamento 2020-2022
12/03/2021	02.1	Aggiornamento 2021-2023
31/01/2022	02.2	Aggiornamento 2022-2024
31/01/2023	02.3	Aggiornamento 2023-2025
27/03/2023	02.4	Aggiornamento 2023-2025 – seconda adozione
31/01/2024	02.5	Aggiornamento 2024-2026

## INDICE

<b>DESCRIZIONE DEI RISCHI</b> .....	<b>1</b>
<b>A) ACQ. E PROGRESSIONE DEL PERSONALE</b> .....	<b>5</b>
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> .....	9
1.3.1 RECLUTAMENTO, SELEZIONE E CHIUSURA PROCESSO .....	9
<b>B) CONTRATTI PUBBLICI</b> .....	<b>11</b>
1.4 <u>APPROVVIGIONAMENTO</u> .....	11
1.4.1 ACQUISTO DI BENI E SERVIZI DI MODICO VALORE (ACQUISTI CON FONDO ECONOMALE) E PER ACQUISTI DI BENI E SERVIZI DI IMPORTO INFERIORE AD EURO 5.000,00 .....	11
1.4.2 ACQUISTO DI SERVIZI DI FORMAZIONE.....	13
1.4.3 ESECUZIONE CONTRATTI/ORDINI .....	14
1.4.4 RENDICONTAZIONE CONTRATTI/ORDINI .....	15
1.4.5 EFFETTUAZIONE ISTRUTTORIA DI ACQUISTO.....	16
1.4.6 QUALIFICAZIONE DEL FORNITORE (RUP) .....	18
1.4.7 QUALIFICAZIONE DEL FORNITORE.....	19
1.4.8 DEFINIZIONE PROCEDURA DI SCELTA DEL CONTRAENTE (RUP) .....	20
1.4.9 DEFINIZIONE PROCEDURA DI SCELTA DEL CONTRAENTE .....	21
1.4.10 INDIVIDUAZIONE FORNITORI PER AFFIDI DIRETTI .....	22
1.4.11 REDAZIONE DOCUMENTAZIONE DI GARA (CAPITOLATO).....	24
1.4.12 PROGRAMMAZIONE E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI.....	25
1.4.13 TUTTE LE ATTIVITÀ DEL PROCESSO .....	26
<b>E) GESTIONE ENTRATE, SPESE, PATRIMONIO</b> .....	<b>28</b>
1.5 <u>AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE</u> .....	28
1.5.1 CALCOLO E LIQUIDAZIONE RETRIBUZIONI E ONERI CONTRIBUTIVI E FISCALI .....	28
1.6 <u>AMMINISTRAZIONE E FINANZA</u> .....	29

1.6.1	GESTIONE FLUSSI DI CASSA E DEL CICLO FINANZIARIO ATTIVO E PASSIVO.....	29
1.7	<u>AMMINISTRAZIONE E FINANZA – CONTROLLO DI GESTIONE</u> .....	31
1.7.1	PREDISPOSIZIONE DEL BILANCIO D'ESERCIZIO – DEFINIZIONE DEL BUDGET – PREDISPOSIZIONE RENDICONTI ECONOMICI GESTIONALI – CONTROLLI PERIODICI .....	31
1.8	<u>GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE</u> .....	33
1.8.1	EROGAZIONE SERVIZI DEL SIA.....	33
1.8.2	GESTIONE E MANUTENZIONE SEDI AZIENDALI .....	34
1.8.3	UTILIZZO BENI MOBILI E SERVIZI AZIENDALI O DEI CLIENTI.....	35
<b>F) CONTROLLI, VERIFICHE, ISPEZIONI E SANZIONI.....</b>		<b>36</b>
1.9	<u>TUTTI I PROCESSI</u> .....	36
1.9.1	TRASMISSIONE DI DOCUMENTI O DICHIARAZIONI ALLA PA .....	36
1.9.2	COINVOLGIMENTO IN ISPEZIONI E CONTROLLI DA PARTE DELLA PA .....	37
<b>G) INCARICHI E NOMINE.....</b>		<b>38</b>
1.10	<u>APPROVVIGIONAMENTO</u> .....	38
1.10.1	AFFIDAMENTO INCARICHI DI STUDIO, RICERCA, CONSULENZA E COLLABORAZIONE.....	38
<b>H) AFFARI LEGALI E CONTENZIOSO .....</b>		<b>40</b>
1.11	<u>AFFARI LEGALI E CONTENZIOSO</u> .....	40
1.11.1	COINVOLGIMENTO IN PROCEDIMENTI GIUDIZIARI DI NATURA CIVILE, AMMINISTRATIVA TRIBUTARIA E PENALE.....	40
1.11.2	RAPPORTO CON PERSONE COINVOLTE QUALI PERSONE OFFESE, TESTI O PERSONE INFORMATE DEI FATTI IN UN PROCEDIMENTO DI NATURA CIVILE, AMMINISTRATIVA, TRIBUTARIA E PENALE.....	41
<b>I) GESTIONE DOMANDA E OFFERTA AI CLIENTI.....</b>		<b>42</b>
1.12	<u>P01 GESTIONE COMMITMENT</u> .....	42
1.12.1	GESTIONE ESECUZIONE FORNITURA - PROROGA.....	42
1.12.2	GESTIONE ESECUZIONE FORNITURA.....	42
1.12.3	PARTECIPAZIONE A PROGETTI FINANZIATI DALL'UE E/O DALLO STATO.....	43
1.12.4	PREDISPOSIZIONE E RIESAME OFFERTA/CONTRATTO – SERVIZI “A LISTINO” .....	44
1.12.5	PREDISPOSIZIONE E RIESAME OFFERTA/CONTRATTO – SERVIZI “A PROGETTO” .....	46
1.13	<u>P25 DEMAND MANAGEMENT</u> .....	47
1.13.1	QUALIFICAZIONE DELLE INIZIATIVE - RACCOLTA DEI FABBISOGNI - SUPPORTO ALL'ELABORAZIONE PIANI PAT .....	47
<b>L) EROGAZIONE SERVIZI.....</b>		<b>49</b>

1.14	<u>EROGAZIONE SERVIZI</u> .....	49
1.14.1	EROGAZIONE SERVIZI APPLICATIVI E TECNOLOGICI.....	49
1.14.2	TRASVERSALE A TUTTE LE ATTIVITÀ.....	50
1.14.3	UTILIZZO DEL SERVIZIO (GESTIONE DEI LOG).....	50
1.14.4	EROGAZIONE SERVIZI E GESTIONE INFRASTRUTTURE IN AMBITO TLC.....	51
1.14.5	GESTIONE INFRASTRUTTURE TLC SOTTOPOSTE A SEQUESTRO.....	52
1.15	<u>GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE</u> .....	53
1.15.1	ACQUISIZIONE AUTORIZZAZIONI, CONCESSIONI, PROVVEDIMENTI ABILITATIVI.....	53
1.16	<u>P40 EVENT MANAGEMENT</u> .....	54
1.16.1	DEFINIZIONE METODICHE E STRUMENTI E CONFIGURAZIONE MONITORAGGIO - RILEVAZIONE, CLASSIFICAZIONE E CORRELAZIONE EVENTI - MONITORAGGIO EVENTI E SEGNALAZIONE INCIDENTI.....	54
1.17	<u>P50.1 INCIDENT MANAGEMENT</u> .....	54
1.17.1	REGISTRAZIONE, PRESA IN CARICO, INVESTIGAZIONE E RISOLUZIONE INCIDENT - REGISTRAZIONE, PRESA IN CARICO, INVESTIGAZIONE E RISOLUZIONE MAJOR/SECURITY INCIDENT.....	54
1.18	<u>P50.2 REQUEST FULFILMENT</u> .....	55
1.18.1	GESTIONE RICHIESTE RELATIVE AI SERVIZI APPLICATIVI PER LA PIATTAFORMA MERCURIO E ALTRI SERVIZI.....	55
1.18.2	PRESA IN CARICO, EVASIONE E CHIUSURA RICHIESTA - AGGIORNAMENTO CMDB.....	56
1.19	<u>P50.3 ACCESS MANAGEMENT</u> .....	57
1.19.1	VERIFICA, ESECUZIONE E CHIUSURA RICHIESTA.....	57
1.20	<u>P60 PROBLEM MANAGEMENT</u> .....	57
1.20.1	IDENTIFICAZIONE, CLASSIFICAZIONE, REVISIONE E ASSEGNAZIONE PROBLEM - ANALISI, DIAGNOSI E REGISTRAZIONI CONSEGUENTI - EMISSIONE RFC, COMPLETAMENTO E CHIUSURA PROBLEM.....	57
<b>M) PROGETTAZIONE SERVIZI</b> .....		<b>59</b>
1.21	<u>GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE</u> .....	59
1.21.1	PARTECIPAZIONE A CONFERENZE SERVIZI PER AUTORIZZAZIONI, CONCESSIONI, PROVVEDIMENTI ABILITATIVI.....	59
1.22	<u>P22.1 GESTIONE DEL PROGETTO</u> .....	60
1.22.1	PIANIFICAZIONE - ESECUZIONE - MONITORAGGIO E CONTROLLO - CHIUSURA.....	60
1.23	<u>P22.2 PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE COMPONENTE DI SERVIZIO</u> .....	60
1.23.1	DEFINIZIONE REQUISITI E PROPOSTA COMPONENTE - PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE COMPONENTE - COLLABORAZIONE AL MONITORAGGIO E CONTROLLO.....	60
1.24	<u>P22.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI SERVIZI ICT</u> .....	61

1.24.1	DEFINIZIONE CARATTERISTICHE E REQUISITI DEL SERVIZIO - DEFINIZIONE DEL SERVIZIO - PREDISPOSIZIONE DEL SERVIZIO - VALIDAZIONE, RILASCIO IN ESERCIZIO E CONCLUSIONE DEL PROGETTO .....	61
1.25	<u>P30 SERVICE LEVEL MANAGEMENT</u> .....	62
1.25.1	DEFINIZIONE DEL MODELLO DI RIFERIMENTO - DEFINIZIONE, IMPLEMENTAZIONE E VERIFICA SOSTENIBILITÀ DI SLA, UC E OLA - MONITORAGGIO E REPORTING INDICATORI E CONTROMISURE .....	62
1.25.2	DEFINIZIONE DEL MODELLO DI RIFERIMENTO - DEFINIZIONE, IMPLEMENTAZIONE E VERIFICA SOSTENIBILITÀ DI SLA, UC E OLA - MONITORAGGIO E REPORTING INDICATORI E CONTROMISURE .....	63
1.26	<u>P35 CAPACITY MANAGEMENT</u> .....	64
1.26.1	DEFINIZIONE METODICHE E STRUMENTI - DEFINIZIONE DOMANDA - DETERMINAZIONE REQUISITI DIMENSIONALI - ANALISI NECESSITÀ DI ADEGUAMENTO ED EVENTUALE AUMENTO DELLA CAPACITÀ.....	64
1.27	<u>P70 CHANGE MANAGEMENT</u> .....	65
1.27.1	REGISTRAZIONE, REVISIONE, VALUTAZIONE, PIANIFICAZIONE E AUTORIZZAZIONE RFC - ESECUZIONE E CHIUSURA RFC .....	65
1.28	<u>P80 RELEASE AND DEPLOYMENT MANAGEMENT</u> .....	66
1.28.1	RELEASE PER NUOVO SERVIZIO - RELEASE PER MODIFICA SERVIZIO CON RILASCIO SW PIANIFICATO - RELEASE PER MODIFICA SERVIZIO CON RILASCIO SW NON PIANIFICATO .....	66
1.29	<u>P90 SERVICE CATALOGUE MANAGEMENT</u> .....	66
1.29.1	DEFINIZIONE METODICHE E STRUMENTI - INSERIMENTO, VARIAZIONE E DISMISSIONE SERVIZIO .....	66
1.30	<u>P91 SERVICE ASSET AND CONFIGURATION MANAGEMENT</u> .....	67
1.30.1	DEFINIZIONE METODICHE E STRUMENTI - VERIFICA E CONTROLLO, INSERIMENTO, VARIAZIONE E DISMISSIONE CI .....	67
1.31	<u>PROGETTAZIONE SERVIZI</u> .....	68
1.31.1	SVILUPPO DI SERVIZI APPLICATIVI E TECNOLOGICI .....	68
1.31.2	ESECUZIONE ATTIVITÀ PROGETTUALI FINANZIATE DALL'UE E/O DALLO STATO.....	69
1.31.3	GESTIONE, CONSUNTIVAZIONE E RENDICONTAZIONE ATTIVITÀ PROGETTUALI FINANZIATE DALL'UE E/O DALLO STATO .....	69
<b>N)</b>	<b>ALTRE ATTIVITÀ</b> .....	<b>71</b>
1.32	<u>SISTEMA DI GESTIONE</u> .....	71
1.32.1	GESTIONE MIGLIORAMENTO.....	71
1.32.2	GESTIONE RISCHI .....	72
1.32.3	P18 GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE.....	72
1.32.4	PROTOCOLLO E CONSERVAZIONE.....	73

1.32.5	P19 GESTIONE AUDIT INTERNO.....	74
1.32.6	RIESAME DI DIREZIONE .....	75





## DESCRIZIONE DEI RISCHI

Nel presente documento, che costituisce parte integrante e sostanziale, del “Piano triennale per la prevenzione della corruzione – 2024-2026”, 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. Tenuto conto dell’aggiornamento complessivo dei processi con lo scopo di costituire un “Sistema di Gestione Integrato” in corso alla data, i “Documenti di riferimento” sottocitati sono riconducibili al “set documentale” dei Sistemi di Gestione aziendale, così come implementati a dicembre 2023. In prospettiva i processi interni e gli strumenti aziendali a supporto dovranno tenere anche conto del processo di digitalizzazione degli appalti avviato a partire dal 1° gennaio 2024, in aderenza a quanto previsto dal nuovo Codice dei Contratti pubblici (D.Lgs. n. 36/2023).

Sigla	Processo	Documenti di riferimento	Note
P01	Gestione commitment	SGQ-PR-01 “Gestione offerte e contratti”	
P02	Amministrazione e 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”	
P15	Gestione delle performance (Gestione del personale)	SGQ-MQ-01 “Manuale della qualità” SGQ-TB-01 “Organigramma”	Il processo è in carico alla Div. Human Resources che opera

Sigla	Processo	Documenti di riferimento	Note
			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 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"	

Sigla	Processo	Documenti di riferimento	Note
-	Affari legali e contenzioso	SGQ-TB-01 "Organigramma"	Le attività sono in carico all'area Legale, Compliance 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
-	Gestione delle infrastrutture: asset immobiliari e servizi generali	SGQ-MQ-01 "Manuale della qualità" (si veda par. 7.1.3) SGQ-PAE-11.2 "Gestione del Sistema Ambiente e Energia" SGQ-PA-11.1 "Gestione dei rifiuti" SGQ-TB-01 "Organigramma"	Le attività sono in carico all'Area Facility management
-	Gestione delle infrastrutture: sviluppo, gestione e manutenzione delle infrastrutture fisiche	SGQ-MQ-01 "Manuale della qualità" (si veda par. 7.1.3) SGQ-TB-01 "Organigramma" SGQ-PR-RC "Gestione reti di comunicazione"	Le attività del sottoprocesso sono in carico alla funzione Realizzazione & Manutenzione Reti della Div. Reti Telecomunicazioni
-	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 gestione salute e sicurezza" e documenti del Sistema di gestione salute e	Le attività del SGQ sono in carico alla funzione Qualità e Privacy Office  Le attività del SGSI sono attribuite in parte alla funzione Security (CISO) e in parte alla funzione SOC della Presidenza  Le attività del SGSL sono in carico alla funzione Sicurezza

Sigla	Processo	Documenti di riferimento	Note
		sicurezza sul lavoro (SGSL) SGQ-LGAE-11 "Sistema Gestione Ambiente e Energia" e documenti del Sistema di Gestione Ambientale (SGA) e Sistema di Gestione dell'Energia (SGE)	Ambiente di Lavoro della Presidenza. Le attività del SGA e del SGA sono in carico alle funzioni Facility Management e Divisione Data Center

## A) ACQ. E PROGRESSIONE DEL PERSONALE

### 1.1 GESTIONE DELLE COMPETENZE

#### 1.1.1 ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EVENTI FORMATIVI - REGISTRAZIONE E RENDICONTAZIONE

Funzioni coinvolte: Div. Human Resources

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Indebita percezione di erogazioni a danno dello Stato (art. 316-ter c.p.)</i>	<i>123.2</i>
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	
<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Malversazione a danno dello Stato (art. 316-bis c.p.)</i>	<i>123.1</i>
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	
<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Truffa aggravata per il conseguimento di erogazioni pubbliche (art. 640-bis c.p.)</i>	<i>123.3</i>
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: Div. Human Resources

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 Divisione e, di seguito, ad ogni Responsabile di struttura, gli indirizzi aziendali, predisporre 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:* Div. Human Resources

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
<p>qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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,</li> <li>- 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</li> </ul>	

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 Divisione/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 da parte della Direzione aziendale che esprime la proposta da sottoporre all'approvazione da parte del CdA.

#### Contromisure in atto

- Il CdA definisce il budget di spesa, gli obiettivi 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 di valutazione degli obiettivi individuali e collettivi approvata dalla Direzione aziendale;
- il CdA approva la complessiva proposta di conseguimento degli obiettivi annuali;
- la Divisione 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:* Div. Human Resources

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Truffa (art. 640 comma 2, n.1 c.p.)</i>	<i>112.1</i>
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	
<i>Rischio</i>	<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>	<i>90.1</i>
<p>qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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,</li> <li>- 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.</li> </ul>	

#### 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 e/o in osservanza alle direttive provinciali vigenti 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 la ratifica 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 predispongono 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 di una figura dirigenziale 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 sui 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 (ACQUISTI CON FONDO ECONOMALE) E PER ACQUISTI DI BENI E SERVIZI DI IMPORTO INFERIORE AD EURO 5.000,00

*Funzioni coinvolte:* Tutte le Div. 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>104.1</p>
<p>qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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,</li> <li>- 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.</li> </ul>	

#### 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. 36/2023, L.P. 2/2016, L.P. 23/1990), ai quali la procedura si deve conformare, unitamente al Processo n. 1 "Approvvigionamenti", che ha dato disposizioni in relazione all'introduzione del nuovo sistema PACTA a partire dal 1° giugno 2023.

Con fondo economale possono essere acquistati beni entro il limite massimo di euro 2.000,00 e servizi entro il limite massimo di euro 1.000,00. 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.

Gli acquisti di beni e servizi inclusi nel fondo economale, nonché gli acquisti di beni e servizi di importo inferiore ad euro 5.000,00 sono effettuati di norma mediante acquisizione di tre preventivi

oppure, previa espressa approvazione della Direzione Generale, mediante affidamento diretto. Tali acquisti sono effettuati anche senza ricorso al mercato elettronico o agli strumenti elettronici di acquisto gestiti dalla Provincia Autonoma di Trento o da Consip S.p.A..

Il RUP, eventualmente supportato dalla Staff RUP, provvede a redigere una Richiesta di Preventivo (RdP), sempre sul sistema informativo "PACTA", avente ad oggetto una descrizione esaustiva e completa del bene e/o del servizio oggetto di acquisto e del relativo importo stimato, da utilizzare per la consultazione dei fornitori individuati, da indicare su PACTA, e per l'acquisizione della quotazione del bene e/o servizio.

All'esito di tale acquisizione, il richiedente provvede a redigere una richiesta di Acquisto (RdA) su PACTA, da considerarsi atto equivalente alla determinazione di acquisto, contenente le seguenti informazioni: l'oggetto dell'affidamento, l'importo, la descrizione esaustiva della motivazione dell'acquisto, la durata, il fornitore, le ragioni della scelta del fornitore. Alla RdA deve essere allegata la quotazione, prodotta dai fornitori consultati, del bene e/o del servizio oggetto di acquisto.

L'affidamento del bene e/ del servizio è disposto, di norma, sulla base del criterio del prezzo più basso; in caso contrario dovrà essere esplicitato e motivato il criterio adottato..

La RdA viene quindi ricevuta all'Area controllo di Gestione che procede a verificare la copertura finanziaria e, in caso di acquisti riferibili al fondo economale, la corrispondenza del bene e/o del servizio alle categorie tipizzate dalle norme. Qualora la RdA sia di competenza della Divisione Operations, questa è oggetto di preventiva approvazione da parte del Direttore della Divisione prima di essere trasmessa al Direttore Generale.

La RdA all'esito della positiva verifica dell'Area Controllo di Gestione, viene trasmesso alla Direzione Generale che procede ad esaminare la proposta di acquisto e, in caso di esito positivo, ad autorizzare la proposta di acquisto.

La RdA approvata dalla Direzione Generale viene trasmesso alla Divisione Acquisti per la conclusione della procedura di acquisto del bene e/o del servizio.

#### 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 tre offerta o quotazioni 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 RDA- Richiesta di Acquisto approvato e previa verifica con il richiedente dell'effettiva consegna del bene/servizio;
- report periodico degli acquisti formalizzati mediante modulo RdA-Richiesta di acquisto per OdV e RPCT;
- Codice Etico e di comportamento interno;
- processo n. [1] - Approvvigionamenti - Versione n. 1 - 01.06.2023.

#### 1.4.2 ACQUISTO DI SERVIZI DI FORMAZIONE

*Funzioni coinvolte:* Div. Human Resources

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>103.1</p>
<p>qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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,</li> <li>- 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.</li> </ul>	

#### 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. 36/2023, L.P. 2/2016, L.P. 23/1990), ai quali la procedura si deve conformare, unitamente al Processo n. 1 "Approvvigionamenti", che ha dato disposizioni in relazione all'introduzione del nuovo sistema PACTA a partire dal 1° giugno 2023.

Il processo è avviato dalla Div. HR secondo le modalità ordinarie; utilizzando le funzionalità presenti in PACTA relative all'acquisizione di formazione "a catalogo"; 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).

Contromisure in atto

- Acquisizione del codice CIG (Codice Identificativo Gara) o SmartCIG sul sito dell'Autorità Nazionale Anticorruzione;
- 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 Div. della Società

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<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 (per incuria, negligenza o per sovraccarico lavorativo) 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, unitamente al Processo n. 1 "Approvvigionamenti", che ha dato disposizioni in relazione all'introduzione del nuovo sistema PACTA a partire dal 1° giugno 2023.

Contromisure in atto

- Codice Etico e di comportamento interno;
- formazione dei RUP e dei DEC sulla normativa in materia di appalti pubblici;
- processo n. [1] - Approvvigionamenti - Versione n. 1 - 01.06.2023.

#### 1.4.4 RENDICONTAZIONE CONTRATTI/ORDINI

*Funzioni coinvolte:* Tutte le Div. della Società

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<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
<p>Effettuazione del collaudo da parte di soggetti, sia interni, sia esterni, accondiscendenti, inadeguata rendicontazione dei lavori o anomalo accertamento di regolare esecuzione di prestazioni non effettivamente eseguite ovvero eseguite per qualità/quantità in modo difforme da quanto previsto dal Capitolato tecnico e dalla documentazione di gara; mancata acquisizione o uso anomalo del CIG/Smart CIG</p>	

##### 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, unitamente al Processo n. 1 "Approvvigionamenti", che ha dato disposizioni in relazione all'introduzione del nuovo sistema PACTA a partire dal 1° giugno 2023.

##### 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;
- processo n. [1] - Approvvigionamenti - Versione n. 1 - 01.06.2023.

#### 1.4.5 EFFETTUAZIONE ISTRUTTORIA DI ACQUISTO

Funzioni coinvolte: Div. Acquisti

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Corruzione tra privati, Istigazione alla corruzione tra privati (artt. 2635, 2635-bis c.c.)</i>	<i>101.1</i>
<p>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</p>	
<i>Rischio</i>	<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>	<i>102.1</i>
<p>qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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,</li> <li>- 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.</li> </ul>	

#### Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo relativo agli approvvigionamenti attualmente in vigore è descritto nella procedura SGQ-PR-16 "Gestione degli approvvigionamenti" oltre al Processo n. 1 – Approvvigionamenti definito in sede di avvio del nuovo sistema informativo "PACTA" in cui sono



tenuti in considerazione i principi generali fissati dalla normativa di riferimento ( D.Lgs. 36/2023, L.P. 2/2016, L.P. 23/1990), ai quali la procedura si deve conformare.

La Struttura preposta agli acquisti prende in carico l'RdA-Richiesta di acquisto che viene quindi assegnato, in funzione della tipologia di gara, 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 l'RdA-Richiesta di acquisto sono:

- contenuto del documento, qualora presente ed integrato delle eventuali osservazioni emerse;
- congruenza dei tempi di evasione attesi rispetto alla necessità manifestata;
- verifica, eventuale, se l'intervento è inserito o meno nella programmazione degli acquisti; verifica di eventuali elementi anomalie della richiesta.

A fronte dell'approvazione del RdA-Richiesta di acquisto, la struttura preposta agli acquisti procede all'apertura del relativo fascicolo ed alla trasmissione al RUP.

Il RUP (ovvero il Redattore o lo Staff del RUP) inserisce nel sistema informativo PACTA la determina con gli allegati tecnici previsti che viene validata e trasmessa alla funzione acquisti.

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/lavori richiesti e/o per la predisposizione di note o altri documenti da allegare 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 ciascun RdA-Richiesta di acquisto l'Incaricato dell'istruttoria d'acquisto, sulla base della documentazione pervenuta e in particolare tenendo conto delle indicazioni del RUP sintetizzate nella Determinazione di autorizzazione all'acquisto, procede all'attivazione delle modalità di scelta del contraente secondo quanto ivi previsto;
- iter di gestione della procedura di gara.

Tutti i documenti necessari per l'istruttoria (es. certificato camerale, DURC, fidejussioni e documentazione contrattuale) vengono richiesti, verificati, integrati o prodotti, nel rispetto della normativa vigente, dall'Incaricato dell'istruttoria, tenuto conto dei dati forniti con la determina.

A seconda della procedura, l'Incaricato dell'istruttoria d'acquisto avvia i passi necessari per pervenire alla predisposizione finale del contratto (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/lavori, 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 contratto assuma la forma di ordine di acquisto il Responsabile dell'istruttoria d'acquisto provvede ad inserire nell'applicativo messo a disposizione (SAP-SRM per Mercurio/SAP-TD per OdA interni/MEPA per Consip) i dati relativi all'offerta del fornitore individuato necessari per generare il documento.

Nel caso in cui il contratto assuma la forma di accordo quadro, convenzione, ecc., la struttura preposta agli approvvigionamenti provvede a predisporlo ed allegarlo in gara (Schema di contratto o Capitolato speciale d'appalto o Capitolato amministrativo), 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. 36/2023, 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 tipologia di gara identificata;
- acquisizione a cura del RUP del codice CIG (Codice Identificativo Gara)/Smart CIG sul sito dell'Autorità Nazionale Anticorruzione e del codice CUP (Codice Unico di Progetto) a cura della funzione acquisti;
- 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 dell'Istruttoria 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;  
il Responsabile dell'istruttoria effettua una verifica di merito del contenuto della determina 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 della determina e dei relativi allegati effettuata alla persona o dall'organo competente individuato secondo le vigenti deleghe approvate dal Consiglio di Amministrazione;
- La struttura amministrativa registra il contratto nel sistema di gestione contabile SAP R3;
- 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 (RUP)**

*Funzioni coinvolte:* Tutte le Div. della Società

Rischio	Id rischio
<i>Utilizzo criteri impropri nella formazione degli elenchi di operatori economici da invitare</i>	214.1
<p>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</p>	

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,

unitamente al Processo n. 1 “Approvvigionamenti”, che ha dato disposizioni in relazione all’introduzione del nuovo sistema PACTA a partire dal 1° giugno 2023.

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;
- processo n. [1] - Approvvigionamenti - Versione n. 1 - 01.06.2023.

### **1.4.7 QUALIFICAZIONE DEL FORNITORE**

*Funzioni coinvolte:* Div. 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
<p>qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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,</li> <li>- 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.</li> </ul>	

#### 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. 36/2023, L.P. 2/2016, L.P. 23/1990), ai quali la procedura si deve conformare, unitamente al Processo n. 1 “Approvvigionamenti”, che ha dato disposizioni in relazione all’introduzione del nuovo sistema PACTA a partire dal 1° giugno 2023..

La qualificazione del fornitore è effettuata nel rispetto della normativa pubblica. In particolare, essendo la Società un Ente strumentale della Provincia Autonoma di Trento, si avvale del sistema di negoziazione Mercurio ([www.mercurio.provincia.tn.it](http://www.mercurio.provincia.tn.it)) che sarà sostituita a partire dal 1° gennaio 2024 dalla nuova piattaforma CONTRACTA e dei fornitori ivi registrati relativi ai Bandi o CPV per le gare telematiche.

#### 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 (RUP)**

*Funzioni coinvolte:* Tutte le Div. della Società

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<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

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

- Notifica anticipata via mail al RUP della scadenza di contratti/ordini già in essere;
- riesame settimanale da parte della Direzione Operations, periodico da parte dei responsabili delle altre Direzioni/Aree 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 Div. della Società

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Corruzione tra privati, Istigazione alla corruzione tra privati (artt. 2635, 2635-bis c.c.)</i>	<i>194.2</i>
<p>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</p>	
<i>Rischio</i>	<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>	<i>95.1</i>
<p>qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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,</li> <li>- 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.</li> </ul>	

#### 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. 36/2023, L.P. 2/2016, L.P. 23/1990), ai quali la procedura si deve conformare, unitamente al Processo n. 1 “Approvvigionamenti”, che ha dato disposizioni in relazione all’introduzione del nuovo sistema PACTA a partire dal 1° giugno 2023.

Per ogni richiesta di approvvigionamento viene individuato il Responsabile Unico del Progetto ovvero il Referente tecnico.

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 Progetto ovvero il Referente tecnico 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

- Istruttoria della delibera/determinazione in PACTA, con i passi di controllo/visto definiti (Controllo di gestione, Divisione Acquisti, Direttore Operations, qualora previsto);
- approvazione delibera/determinazione di autorizzazione all’acquisto da parte del soggetto individuato secondo le vigenti deleghe approvate dal Consiglio di Amministrazione;
- 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 Div. della Società

<i>Rischio</i>	<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>	81.1
qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio: <ul style="list-style-type: none"><li>- 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,</li></ul>	

- 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.

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<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. 36/2023, L.P. 2/2016, L.P. 23/1990), ai quali la procedura si deve conformare, unitamente al Processo n. 1 "Approvvigionamenti", che ha dato disposizioni in relazione all'introduzione del nuovo sistema PACTA a partire dal 1° giugno 2023.

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 (RdA) viene effettuata mediante l'applicativo PACTA messo a disposizione dal Sistema Informativo Aziendale.

Il documento "Determinazione" è compilato a cura del Responsabile Unico del Progetto (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 acquisti), di conformità delle scelte tecnico progettuali e delle procedure di acquisto definite (a cura del responsabile della Direzione/Direttore), di budget (a cura del Controllo di Gestione).

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 CdA;
- 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 effettuata dal soggetto individuato secondo le vigenti deleghe approvate dal CdA (Direttore Generale/Presidente/Delegato del Datore di Lavoro);
- riesame periodico dei dati aggregati e di dettaglio;
- audit da parte dell'OdV;
- segregazione delle attività;
- Codice Etico e di comportamento interno.

#### **1.4.11 REDAZIONE DOCUMENTAZIONE DI GARA (CAPITOLATO)**

*Funzioni coinvolte:* Tutte le Div. della Società

Rischio	Id rischio
<i>Alterazione dolosa della documentazione di gara</i>	73.1
Nella redazione del capitolato 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 del Progetto) 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 Divisione 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 Div. della Società

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<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. 36/2023, L.P. 2/2016, L.P. 23/1990), ai quali la procedura si deve conformare, unitamente al Processo n. 1 “Approvvigionamenti”, che ha dato disposizioni in relazione all’introduzione del nuovo sistema PACTA a partire dal 1° giugno 2023.

Il Codice degli appalti e delle concessioni approvato con D.Lgs. 36/2023 individua nella programmazione lo strumento fondamentale al fine di favorire la trasparenza, l’efficienza e la funzionalità dell’azione amministrativa.

L’articolo 37 del D.Lgs. 36/2023 “Programmazione dei lavori e degli acquisti di beni e servizi” prevede che gli appalti di lavori di importo superiore a 150 mila euro (articolo 50, comma 1, lettera a)) e gli acquisti di beni e servizi di importo superiore a 140 mila euro (articolo 50, comma 1, lettera b)) siano oggetto di preventiva programmazione attraverso un programma triennale delle opere e dei lavori pubblici nonché delle forniture e dei servizi. Il programma triennale di acquisti di beni e servizi e i relativi aggiornamenti annuali indicano gli acquisti di importo stimato pari o superiore alla soglia di cui all’articolo 50, comma 1, lettera b) del D.Lgs. 36/2023.

La programmazione viene effettuata dal RUP tramite la specifica funzione prevista nel nuovo sistema informativo PACTA. 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 Divisioni/Aree aziendali il processo di ricognizione dei fabbisogni, sulla base della riattualizzazione del precedente Piano dei fabbisogni.

Il Direttore Generale procede alla successiva verifica e fissazione delle priorità degli interventi anche in riferimento alle disponibilità di budget, sottoponendo poi il Piano in versione definitiva all’approvazione del CdA per l’adozione. Il Piano viene quindi pubblicato a cura della funzione acquisti su SICOPAT per la pubblicizzazione prevista dalle norme.

La funzione acquisti monitora ed eventualmente aggiorna il Piano nel caso di variazioni insorgenti.

##### Contromisure in atto

- verifica del Programma degli acquisti (biennale servizi e forniture / triennale lavori) in relazione alle previsioni di budget;
- approvazione del Programma degli acquisti da parte del CdA;

- approvazione del RdA-Richiesta di acquisto 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 del RdA-Richiesta di acquisto da parte del dirigente responsabile del richiedente che attesta che le necessità manifestate sono positivamente valutate;
- verifica a cura della funzione Controllo di gestione che ogni singolo intervento richiesto sia coerente con le previsioni di budget;
- approvazione delibera di autorizzazione all'acquisto da parte del soggetto individuato secondo le vigenti deleghe approvate dal CdA;
- 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 Div. della Società

Rischio	Id rischio
<i>Altri reati contro la PA - Abuso d'ufficio (art. 323 c.p.)</i>	202.1
<p>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</p>	

#### 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. 36/2023, 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 CdA;
- parere legale interno preventivo a conferma della procedura scelta (per affidi > 40.000 euro); eventuale parere legale esterno a conferma della procedura scelta (ogni qualvolta sia ritenuto necessario dal responsabile acquisti);
- approvazione effettuata dal soggetto individuato secondo le vigenti deleghe approvate dal CdA;
- riesame periodico dei dati aggregati e di dettaglio effettuato dai resp. di Direzione ed il resp. 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: Div. Human Resources

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 CdA 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 Direttore Generale o al Presidente, 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 Direttore Generale o Presidente, previa verifica da parte della funzione amministrazione. Si predispongono 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 mandato di pagamento per i trattamenti ordinari da parte del Responsabile Amministrativo, o in sua assenza dal Direttore Generale; analogamente per quanto riguarda il mandato di pagamento per i trattamenti straordinari;
- 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: Div. Administration Finance

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Corruzione tra privati, Istigazione alla corruzione tra privati (artt. 2635, 2635-bis c.c.)</i>	<i>193.2</i>
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>	<i>193.3</i>
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>	<i>193.4</i>
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 operativo aperto presso Unicredit con condizioni predefinite dalla convenzione stipulata dalla Provincia Autonoma di Trento con durata fino a fine 2023.

Nel corso del 2023 la Società ha, inoltre, aperto due conti vincolati presso Illimity e Mediobanca e un conto a fine novembre presso Mediocredito al fine di sfruttare i tassi di interesse a credito particolarmente favorevoli.

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 alla fatturazione dell'esecuzione di contratti attivi che regolamentano la progettazione e l'erogazione dei servizi agli Enti clienti ed agli altri Clienti privati. L'emissione delle fatture attive avviene a seguito dell'emissione del rapporto conclusivo e sua approvazione o secondo le tempistiche contrattuali. 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 depositi a titolo di cauzione prestate dai fornitori;
- risarcimenti danni;
- interessi attivi;
- contributi.

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, della formalizzazione dell'entrata merce in Sap, dell'attestazione di regolare esecuzione da parte del RUP/Responsabile e verifica del DURC e della regolarità fiscale (Agenzia della Riscossione). Il pagamento viene disposto sul conto corrente dedicato dichiarato da ciascun fornitore.

Entro il giorno 16 di ogni mese vengono inoltre liquidati gli F24 relativi al saldo a debito dell'IVA, ritenute lavoro autonomo, accise e oneri relativi al personale.

Nei mesi giugno e novembre vengono inoltre pagate le imposte IRES e IRAP tramite F24. Gli importi vengono determinati dal professionista esterno incaricato dalla Società.

I soggetti delegati ad operare sul conto corrente sono il Presidente e il Direttore Generale (o suo Delegato). Il personale amministrativo incaricato predispone il bonifico nel sistema Uniweb e carica sulla cartella di rete la documentazione giustificativa del pagamento. Il controllo viene effettuato da parte del Responsabile amministrativo. 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. La delega del prelievo è a carico del Presidente e del Direttore Generale (o suo Delegato).

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

#### Contromisure in atto

Per gli incassi:

- fattura;
- contratti attivi;
- rapporti conclusivi;
- valore contributi;
- confronto estratto conto mensile della banca con saldo contabile in SAP.

Per i pagamenti:

- contratti passivi;
- attestazione di regolare esecuzione da parte del RUP;
- entrata merce da parte del RUP;
- dichiarazione dei fornitori del conto corrente dedicato;
- verifica DURC e regolarità fiscale;
- registrazione uso contante;
- 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:* Div. Administration Finance – Controllo di Gestione

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Truffa (art. 640 comma 2, n.1 c.p.)</i>	<i>114.1</i>
qualora la Società produca documentazione falsa della società per ottenere un qualsiasi vantaggio	
<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Corruzione tra privati, Istigazione alla corruzione tra privati (artt. 2635, 2635-bis c.c.)</i>	<i>120.1</i>
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	
<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>False comunicazioni sociali (artt. 2621, 2621-bis c.c.)</i>	<i>119.1</i>
qualora la Società produca documentazione falsa della società per ottenere un qualsiasi vantaggio	
<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Impedito controllo (art. 2625 c.c.)</i>	<i>77.1</i>
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>	<i>121.1</i>

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 a preparare il "Progetto di Bilancio", che deve essere approvato dal CdA. La delibera del CdA 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 corredato dalla relazione di certificazione della Società di revisione e dalla relazione del Collegio Sindacale.

L'approvazione del bilancio è competenza esclusiva dei Soci ed avviene nell'Assemblea ordinaria annua.

#### 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;
- verifica 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 progetto di 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:* Direzione Generale

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

#### 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 (salvo la gestione della piattaforma BMC sottese al funzionamento dei processi ITIL) e delle infrastrutture hardware e software per lo sviluppo e la manutenzione dei servizi costituenti il core business aziendale.

Oltre a BMC, utilizzato per il mantenimento del servizio ai clienti e per la gestione dei progetti (MEV e rilascio soluzioni), nel perimetro della struttura ricade anche la gestione tecnica della piattaforma della DBFibreGIS che è utilizzato, previa autorizzazione, dagli operatori TLC abilitati. Infine, il sistema, risultato dei recenti sviluppi, "SIA", con i moduli per la gestione del ciclo passivo (PACTA), la gestione della pianificazione delle risorse professionali (PLANNER) e il registro degli amministratori di sistema (ADS).

#### 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:* Area Facility Management

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Sottostima delle esigenze con potenziale danno per l'azienda e/o i dipendenti</i>	240.1
La situazione potrebbe verificarsi, sia in fase programmatoria 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.	

#### Processo organizzativo di riferimento

L'Area Facility Management, garantisce il censimento e la manutenzione dei beni immobili e mobili aziendali presso la sede/i di lavoro, assicura la gestione dei contratti di locazione e gli adempimenti pertinenti la gestione condominiale, cura infine l'erogazione dei seguenti servizi: 1) gestione della reception, dei sistemi di controllo accessi e per la sicurezza fisica dell'edificio; 2) gestione complessiva della funzionalità delle sedi di lavoro, garantendo l'adeguamento degli impianti e la loro manutenzione straordinaria; 3) editoria (duplicazioni e stampe); 4) trasporto e recapito; 5) gestione del parco degli automezzi aziendali; 6) gestione dei materiali e del magazzino con riferimento ai beni della Società.

#### Contromisure in atto

- Programmazione degli acquisti
- Budget annuale delle spese per manutenzione ordinaria e straordinaria delle sedi aziendali e dei relativi impianti, nonché per l'erogazione dei servizi generali;
- SGS - procedura "Controllo operativo" per le attività di manutenzione necessarie per mantenere alta l'efficienza in termini di salute e sicurezza delle componenti impiantistiche
- sistema di gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, sistema di gestione ambiente, sistema di gestione energia.

### 1.8.3 UTILIZZO BENI MOBILI E SERVIZI AZIENDALI O DEI CLIENTI

*Funzioni coinvolte:* Tutte le Div. della Società

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<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 giovandosi 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";
- regolamento dotazioni tecnologiche e di comunicazione;
- regolamento utilizzo automezzi aziendali.

## 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 Div. 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 Div. della Società

<i>Rischio</i>	<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>	191.1
<p>qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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,</li> <li>- 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.</li> </ul>	

### 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

- 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 Div. della Società

Rischio	Id rischio
<p><i>Corruzione tra privati, Istigazione alla corruzione tra privati (artt. 2635, 2635-bis c.c.)</i></p> <p>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</p>	86.1
<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"> <li>- 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,</li> <li>- 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.</li> </ul>	85.1

#### 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. 36/2023, L.P. 2/2016, L.P. 23/1990), ai quali la procedura si deve conformare, unitamente al Processo n. 1 "Approvvigionamenti", che ha dato disposizioni in relazione all'introduzione del nuovo sistema PACTA a partire dal 1° giugno 2023. 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 Direttore/Responsabile 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);
- Codice Etico e di comportamento interno;
- processo n. [1] - Approvvigionamenti - Versione n. 1 - 01.06.2023.

## H) AFFARI LEGALI E CONTENZIOSO

### 1.11 AFFARI LEGALI E CONTENZIOSO

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

Funzioni coinvolte: Presidenza – Legale, Compliance 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:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- corrompa un Giudice in sede di procedimento in cui è coinvolta,</li> <li>- 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.</li> </ul>	
Rischio	Id rischio
<i>Corruzione in atti giudiziari (artt. 319 ter, 346 bis c.p.)</i>	105.2
qualora la Società:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- corrompa un Giudice in sede di procedimento in cui è coinvolta,</li> <li>- 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</li> </ul>	



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

Contromisure in atto

- Modello Organizzativo 231, che prevede la comunicazione all'OdV dell'avvio di un contenzioso;
- 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 DI NATURA CIVILE, AMMINISTRATIVA, TRIBUTARIA E PENALE**

*Funzioni coinvolte:* Presidenza – Legale, Compliance e Affari Societari

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

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

- 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 - PROROGA

*Funzioni coinvolte:* Div. Servizi PAT e Div. Servizi RATAA, APSS, Consiglio Provinciale e Sistema Trentino

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Mancato rispetto delle tempistiche definite nei Piani e negli atti contrattuali</i>	<i>183.1</i>
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:* Div. Servizi PAT e Div. Servizi RATAA, APSS, Consiglio Provinciale e Sistema Trentino

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Truffa (art. 640 comma 2, n.1 c.p.)</i>	<i>115.1</i>
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

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.

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

*Funzioni coinvolte:* Div. Servizi PAT e Div. Servizi RATAA, APSS, Consiglio Provinciale e Sistema Trentino

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Indebita percezione di erogazioni a danno dello Stato (art. 316-ter c.p.)</i>	<i>78.3</i>
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	
<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Malversazione a danno dello Stato (art. 316-bis c.p.)</i>	<i>78.2</i>
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	
<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<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>	<i>78.1</i>
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

A fronte di opportunità di partecipazione a progetti finanziati dall'Unione Europea, la Divisione Servizi di competenza definisce le proposte e predisporre la relativa documentazione da sottoporre alla valutazione dell'Unione Europea 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 – SERVIZI “A LISTINO”**

Funzioni coinvolte: Div. Accounting

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

Processo organizzativo di riferimento

Trentino Digitale eroga i propri servizi ai soci e soggetti pubblici afferenti il SINET ed agli Operatori TLC iscritti al ROC

Servizi erogati ai soci e soggetti pubblici afferenti il SINET

I servizi erogati sono relativi a servizi applicativi, servizi di datacenter, di sicurezza e servizi connettività.

La descrizione, caratteristiche tecniche, vincoli e requisiti e tariffe dei servizi sono dettagliati nel "Portafoglio Servizi" in vigore: è in corso la completa revisione del Portafoglio Servizi in coerenza con il processo di aggiornamento del Piano Industriale 2024-2026. La nuova versione del Portafoglio Servizi sarà approvato dal CdA. e dal Comitato di Indirizzo della Società.

Servizi erogati agli Operatori TLC iscritti al ROC

Nel rispetto di quanto previsto dall'art. 6 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche la Società affitta – in aderenza alle previsioni dello Statuto - 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 democrazia e accesso ai servizi offerti oggi dalle 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 affinché 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 infrastrutture passive, servizi 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 CdA e Comitato di Indirizzo;
- 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

- Applicazione delle condizioni e delle tariffe fissate dal "Listino Operatori" e dal "Portafoglio Servizi" in vigore;
- approvazione offerta/contratto da parte del Direttore Generale;
- registrazione contratti e offerte in apposito gestionale, 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).

**1.12.5 PREDISPOSIZIONE E RIESAME OFFERTA/CONTRATTO – SERVIZI “A PROGETTO”**

Funzioni coinvolte: Div. Accounting

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
<p>qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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,</li><li>- 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.</li></ul>	

Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo attualmente in vigore è descritto nella procedura SGQ-PR-01 "Gestione offerte e contratti".

Di seguito si riporta una sintesi del processo tratta dal par. 3.3 “Formulare proposta offerta/contratto” della procedura prima citata.

Il processo prevede che il Responsabile dell'esecuzione della fornitura collabori alla predisposizione del testo della proposta dell'offerta (o del contratto, quando richiesto), nelle forme e con i contenuti richiesti in relazione al cliente e sulla base delle indicazioni del Responsabile dell'offerta.

In questa sede occorre considerare anche le seguenti opportunità e/o attività:

- definire compiutamente ed in modo non equivoco l'oggetto della fornitura rispecchiando fedelmente i requisiti posti dal cliente e quelli non precisati ma necessari, in relazione alle caratteristiche della fornitura, posti da eventuali norme o dall'organizzazione stessa;
- definire le condizioni economiche ed i tempi previsti per la consegna della fornitura;
- definire le altre clausole ed aspetti contrattuali di natura giuridico-amministrativa;
- predisporre eventuale altra documentazione formale destinata al cliente.

### Contromisure in atto

- Applicazione delle tariffe per i servizi tecnico-professionali fissati a termini di Convenzione vigente;
- 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 gestionale di registrazione dei 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);
- Codice Etico e di comportamento interno.

## **1.13 P25 DEMAND MANAGEMENT**

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

*Funzioni coinvolte:* Div. Servizi PAT – Div. Servizi RATAA, APSS, Consiglio PAT, Sistema Trentino- Div. Software & Servizi Applicativi - Div. Reti Telecomunicazioni – Div. Data Center & Cloud - Div. Accounting – Azioni Enti Locali

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
<p>qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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,</li> <li>- fuori dei casi di concorso nei reati di cui agli articoli 318, 319, 319-ter e nei reati di</li> </ul>	

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, riguardando 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:* Div. Software & Servizi Applicativi - Div. Reti Telecomunicazioni – Div. Data Center & Cloud

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

#### Processo organizzativo di riferimento

La Divisione Software & Servizi Applicativi garantisce l'erogazione dei servizi applicativi alle Amministrazioni Trentine, in una logica di continual service improvement; la Divisione Data Center & Cloud garantisce il governo delle infrastrutture digitali del Sistema Informativo Elettronico Trentino, nelle componenti tecnologiche di infrastruttura, la Div. Reti Telecomunicazioni garantisce il governo delle reti di telecomunicazione di proprietà. Attraverso una continua interazione le Divisioni si assicura 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 (CMDDB);
- 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:* Div. Software & Servizi Applicativi - Div. Reti Telecomunicazioni – Div. Data Center & Cloud

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<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 servizi di connettività alla Pubblica Amministrazione, gestisce la rete Tetra provinciale indirizzata principalmente agli operatori della Protezione Civile, della gestione delle Emergenze/Urgenze normalmente operanti sul territorio provinciale, fornendo i radioterminali e garantendo le funzionalità offerte dalla rete radiomobile TETRANET. Fornisce connettività ad operatori TLC ed altri servizi di pubblica necessità. Data la natura del servizio, è assolutamente indispensabile prevenire qualsiasi evento che possa causarne l'interruzione.

#### 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;
- audit interni.

### 1.14.3 UTILIZZO DEL SERVIZIO (GESTIONE DEI LOG)

*Funzioni coinvolte:* Div. Software & Servizi Applicativi - Div. Reti Telecomunicazioni – Div. Data Center & Cloud – Security – Privacy Office

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<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'effettuazioni 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:* Div. Reti Telecomunicazioni – Div. Data Center & Cloud

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

#### Processo organizzativo di riferimento

Il processo organizzativo relativo all’erogazione servizi e gestione infrastrutture in ambito TLC attualmente in vigore è descritto – in via transitoria - nella procedura SGQ-PR-RC “Gestione reti di comunicazione”. L'applicazione diretta dei processi ITIL non è perseguibile 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.

La Struttura preposta alle “reti di comunicazione” assicura l’erogazione continuativa dei servizi di comunicazione ai clienti esterni ed interni alla società e l’evoluzione dell’infrastruttura della rete nelle componenti attive. In particolare:

- garantisce la corretta funzionalità, operatività e sicurezza delle reti attraverso la loro documentazione, l’attivazione dei relativi servizi, la risoluzione dei malfunzionamenti, la programmazione ed attivazione degli interventi di manutenzione e di installazione degli apparati, la progettazione ed implementazione delle nuove soluzioni tecnologiche;
- promuove il conseguimento e miglioramento dei livelli di servizio attesi.

Contromisure in atto

- Controlli previsti dalla SGQ-PR-RC;
- audit interni.

**1.14.5 GESTIONE INFRASTRUTTURE TLC SOTTOPOSTE A SEQUESTRO**

Funzioni coinvolte: Div. Reti Telecomunicazioni

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 verificarsi 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:* Div. Reti Telecomunicazioni – Div. Data Center & Cloud

<i>Rischio</i>	<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>	192.2
<p>qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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,</li> <li>- 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.</li> </ul>	

#### 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

- 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:* Div. Software & Servizi Applicativi - Div. Reti Telecomunicazioni – Div. Data Center & Cloud

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 Service Owner e monitoraggio dell'infrastruttura 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:* Div. Software & Servizi Applicativi - Div. Reti Telecomunicazioni – Div. Data Center & Cloud

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:* Div. Operations

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
<p>qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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,</li> <li>- 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.</li> </ul>	

#### Processo organizzativo di riferimento

La Divisione Operations 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 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](http://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, ecc).

#### 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](http://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:* Div. Software & Servizi Applicativi - Div. Reti Telecomunicazioni – Div. Data Center & Cloud

<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:* Div. Software & Servizi Applicativi - Div. Reti Telecomunicazioni – Div. Data Center & Cloud

<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:* Div. Software & Servizi Applicativi - Div. Reti Telecomunicazioni – Div. Data Center & Cloud

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Insufficiente capacità di prevenire l'insorgenza degli incident 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:* Div. Reti Telecomunicazioni – Div. Data Center & Cloud

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>192.1</p>
<p>qualora la Società, tramite i propri incaricati di pubblico servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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,</li> <li>- 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.</li> </ul>	

#### 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

- 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:* Div. Servizi PAT – Div. Servizi RATAA, APSS, Consiglio PAT, Sistema Trentino

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Carenze informative sugli avanzamenti dei progetti di sviluppo sw</i>	<i>182.1</i>
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:* Div. Servizi PAT – Div. Servizi RATAA, APSS, Consiglio PAT, Sistema Trentino

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Metodologia di sviluppo sw inadeguata</i>	<i>180.1</i>
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

- nei progetti che seguono l'approccio Agile, diventato sempre più frequente, il Committente e gli altri stakeholders sono coinvolti dentro il team di sviluppo e pertanto l'elaborazione dei requisiti procede parallelamente e in progressione con la costruzione della soluzione;

- nei progetti che seguono la logica "Waterfall", posta una prima fase di prototipazione verificata e validata con il Committente e gli altri stakeholders, si procede nella qualificazione dei requisiti per il disegno tecnico-funzionale delle soluzioni proposte e, a fronte di validazione, all'implementazione delle medesime.

## **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:* Div. Servizi PAT – Div. Servizi RATAA, APSS, Consiglio PAT, Sistema Trentino-Div. Software & Servizi Applicativi - Div. Reti Telecomunicazioni – Div. Data Center & Cloud

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Inadeguata progettazione di un nuovo servizio o revisione di un servizio già oggetto di erogazione</i>	26.1
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 sistemistico 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: Div. Operations

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
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	

#### 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: Div. Operations

Rischio	Id rischio
Frode informatica (art. 640 - ter)	109.1
qualora la Società induca in errore qualsiasi soggetto tramite artifici o raggiri, danneggiando gli interessi dello Stato o di un altro ente pubblico	
Rischio	Id rischio
Truffa (art. 640 comma 2, n.1 c.p.)	113.1
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 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 stabilita 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:* Div. Software & Servizi Applicativi - Div. Reti Telecomunicazioni – Div. Data Center & Cloud

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<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:* Div. Software & Servizi Applicativi - Div. Reti Telecomunicazioni – Div. Data Center & Cloud

Rischio	Id rischio
<p><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></p>	<p>230.1</p>
<p>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.</p>	

#### 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:* Div. Software & Servizi Applicativi - Div. Reti Telecomunicazioni – Div. Data Center & Cloud

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 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:* Div. Software & Servizi Applicativi - Div. Reti Telecomunicazioni – Div. Data Center & Cloud

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 agreeme</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 (BMC) 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:* Div. Software & Servizi Applicativi - Div. Reti Telecomunicazioni – Div. Data Center & Cloud

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:* Div. Servizi PAT – Div. Servizi RATAA, APSS, Consiglio PAT, Sistema Trentino- Div. Software & Servizi Applicativi - Div. Reti Telecomunicazioni – Div. Data Center & Cloud

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Frode nelle pubbliche forniture (art. 356 c.p.)</i>	<i>251.1</i>
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:* Div. Servizi PAT – Div. Servizi RATAA, APSS, Consiglio PAT

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Frode nelle pubbliche forniture (art. 356 c.p.)</i>	<i>250.1</i>
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:* Div. Servizi PAT – Div. Servizi RATAA, APSS, Consiglio PAT

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Indebita percezione di erogazioni a danno dello Stato (art. 316-ter c.p.)</i>	<i>122.3</i>
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	
<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Malversazione a danno dello Stato (art. 316-bis c.p.)</i>	<i>122.1</i>
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	
<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<i>Peculato, Concussione, Induzione indebita a dare o promettere utilità, Corruzione</i>	<i>122.2</i>

<i>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>	
--	--

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, corredato 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 Div. della Società

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<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>	233.1
<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>	

#### 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 / Comitato Qualità;
- 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 Div. 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
<p>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</p>	

Processo organizzativo di riferimento

L'attività prevede un'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 direttore/responsabile;
- riesame di Direzione/Comitato Qualità;
- audit interni;
- audit di terzo livello (certificazioni ISO).

### 1.32.3 P18 GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE

*Funzioni coinvolte:* Presidenza – Internal Audit – Qualità – Privacy Office - Div. Software & Servizi Applicativi - Div. Reti Telecomunicazioni – Div. Data Center & Cloud

Rischio	Id rischio
<i>Gestione non controllata dei documenti del sistema di gestione aziendale</i>	236.1
<p>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</p>	



#### 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 – Direzione Generale.

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 P.I.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 – Internal Audit – Qualità – Privacy Office – Security / S.O.C.

<i>Rischio</i>	<i>Id rischio</i>
<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 una 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 / Comitato Qualità;
- audit di terzo livello (certificazioni ISO).

### 1.32.6 RIESAME DI DIREZIONE

*Funzioni coinvolte:* Tutte le Div. della Società

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

#### 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).