

# LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE DELL'AGENZIA PER LA PROTEZIONE DELL'AMBIENTE DELLA LOMBARDIA

Con questo progetto l'Agenda Regionale per la Protezione dell'Ambiente (ARPA) della Lombardia ha deciso di dotarsi di un servizio completamente decentrato di gestione integrata del personale relativamente all'area giuridica, all'area economico-previdenziale e all'area delle presenze/assenze, per la gestione della formazione e dell'aggiornamento professionale. La soluzione applicativa proposta da Santer Reply è stata studiata e realizzata appositamente per la Pubblica Amministrazione, in particolare per la sanità pubblica. Questa caratteristica realizza: un'organizzazione dei sottosistemi applicativi e dei singoli moduli che riprende la struttura organizzativa delle aziende e una sequenza dei menu che consente di seguire un evento tramite un'esposizione di informazioni guidata e strettamente coerente con l'evento stesso. In questo modo viene garantito il mantenimento e la valorizzazione delle professionalità tecnico applicative acquisite dal personale ARPA. Il servizio, erogato in modalità "full service" consente all'ARPA di realizzare significativi risparmi rispetto alla tradizionale gestione interna.

## SCENARIO

L'Agenda Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Lombardia (ARPA) è un ente di diritto pubblico dotato di autonomia amministrativa, organizzativa e contabile che svolge attività e servizi volti a supportare le scelte di politica ambientale della Regione Lombardia, delle Province, dei Comuni, delle Comunità montane, delle Asl e di altri enti pubblici in territorio regionale.

Il service che normalmente Santer Reply propone ai propri clienti prevede il completo decentramento, presso il proprio centro servizi, di tutti gli apparati, con esclusione delle postazioni di lavoro collocate nelle sedi del Cliente e degli apparati di rete. E' comunque prevista anche la fornitura on site presso la sede del cliente.

E' cura di Santer Reply provvedere al mantenimento delle apparecchiature, del software sia di ambiente che applicativo necessari per l'erogazione del servizio. Presso il centro servizi é normalmente gestita la base dati del cliente. Santer Reply, in qualità di responsabile esterno del trattamento, garantisce i livelli di controllo e protezione degli accessi e di integrità dei dati ai sensi del D.Lgs 196/03.

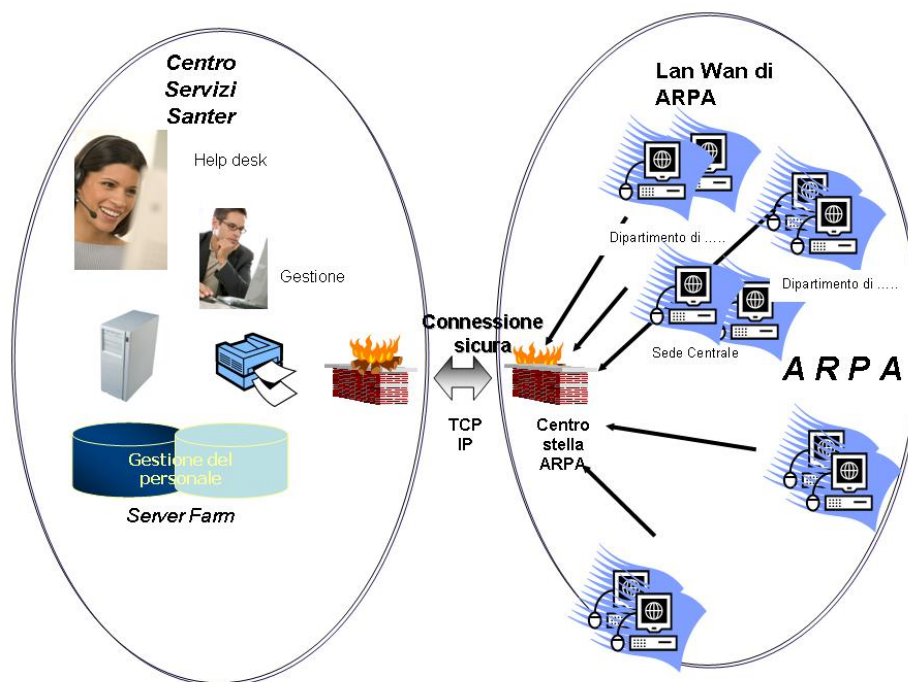
## SOLUZIONE

La soluzione applicativa proposta è stata studiata e realizzata appositamente per la Pubblica Amministrazione in particolare per la sanità pubblica. Questa caratteristica realizza: un'organizzazione dei sottosistemi applicativi e dei singoli moduli che riprende la struttura organizzativa delle aziende e una sequenza dei menu che consente di seguire un evento (assunzione, cessazione, ...) tramite un'esposizione di informazioni guidata e strettamente coerente con l'evento stesso. In questo modo viene garantito il mantenimento e la valorizzazione delle professionalità tecnico applicative acquisite dal personale ARPA.

Il servizio di outsourcing realizzato per ARPA Lombardia è basato su un sistema applicativo e informativo integrato e garantisce:

- la messa a disposizione di un software per la gestione giuridico-economica, assenze e presenze, pianta organica, formazione, fondi, missioni, adempimenti fiscali e previdenziali, amministrativi, estrazioni dati statistici, informazioni per l'interno e l'esterno (altre Amministrazioni Pubbliche);
- supporti formativi e professionali;
- il recapito al personale della documentazione economica (cedolini, CUD, note integrative) sia su supporto cartaceo sia attraverso distribuzione tramite e\_mail;
- i servizi di supporto di start up e di assistenza in esercizio;
- le risorse elaborative, infotelematiche e professionali necessarie per l'erogazione del servizio;
- il collegamento tra ARPA ed il centro servizi di Santer Reply, che garantiscano i livelli di servizio richiesti.

E' opportuno ricordare che dall'istituzione dell'Agenzia nell'anno 2000 Santer Reply è partner, nella gestione in outsourcing delle risorse umane ed è quindi perfettamente a conoscenza dell'ambiente operativo del Cliente costituito da una sede centrale in Milano e degli altri punti del sistema integrato del personale nelle sedi dipartimentali.



Il servizio realizza la completa “remotizzazione” della gestione applicativa sia dal punto di vista hardware che software. E' quindi di particolare rilievo la modalità con la quale le postazioni del Cliente (postazioni di lavoro client) si connettono con l'applicativo ed i relativi dati (interamente gestiti da Santer Reply).

L'ARPA è collegata al Centro Servizi di Santer Reply, dove sono presenti le unità operative che gestiscono l'assistenza al Cliente e l'elaboratore su cui risiede la soluzione applicativa ed il patrimonio informativo.

La tipologia con cui Santer Reply realizza il collegamento con ARPA è di tipo VPN basato su protocollo IPsec.

La gestione degli elaboratori e apparati presso il centro servizi di Santer Reply, del collegamento con ARPA e degli apparati opportunamente configurati sono a cura e carico di Santer Reply.

Il collegamento così configurato è in grado di garantire tempi di risposta sulla singola transazione entro i livelli di servizio prefissati da qualunque postazione dell'Ente.

Il collegamento garantisce al personale della ARPA l'accesso on line al servizio per tutti giorni e per tutto l'orario di servizio.

L'ARPA dispone di un sistema di rilevazione presenze. In tale sistema prevede che le sedi dipartimentali e territoriali dell'Agencia sono dotate di lettori di badge che consentono la rilevazione delle presenze del personale all'interno delle varie sedi. Il sistema della rilevazione presenze è collegato con l'Intranet aziendale, tramite

concentratore collegato ai diversi lettori di badge, che provvede alla raccolta dati e alla trasmissione al servizio di outsourcing.

Tutti i dipendenti ARPA, collegandosi alla intranet dell'Agazia, possono accedere in consultazione alle proprie informazioni individuali riguardanti la prestazione (assenze/presenze) gestite nel sistema per permettere trasparenza di trattamento e collaborazione con l'Unità Operativa di gestione del personale.

## VALORE REPLY

Le caratteristiche peculiari della soluzione offerta da Santer Reply sono:

- integrazione: i relativi moduli applicativi sono funzionalmente integrati e gli archivi strutturati in modo da garantire l'univocità di qualsiasi informazione all'interno della base dati, sono presenti controlli e vincoli volti ad escludere le duplicazioni di anagrafiche e di codifiche;
- storicità: le informazioni rilevanti sono storicizzate con memoria della data di immissione e della relativa validità;
- ricalcolo permanente: sia per quanto riguarda gli eventi della gestione assenze/presenze sia per quanto riguarda quelli della gestione economico/giuridica, l'applicativo esegue automaticamente il ricalcolo delle competenze e delle trattenute ad ogni elaborazione mensile
- totale parametrizzazione delle variabili contrattuali.



Santer Reply opera sul mercato della Sanità e della Pubblica Amministrazione in linea con la missione aziendale "L'ICT come motore per l'innovazione e strumento di apertura e comunicazione per l'interazione tra soggetti" unendo insieme:

- una consolidata esperienza di settore, costruita con la partecipazione diretta nello sviluppo, implementazione e gestione di applicazioni verticali e servizi per Aziende Sanitarie Locali, Aziende Ospedaliere, Comuni e Regioni;
- approfondite competenze sull'utilizzo di architetture e tecnologie innovative, derivanti dalla sinergia con il gruppo REPLY, che ha costruito il suo successo sull'idea che comunicazione e tecnologia siano i fattori abilitanti di un nuovo modo di dare servizi.

Santer Reply offre: capacità d'integrazione e project management; conoscenza e competenza specialistiche nel mercato della sanità e della pubblica Amministrazione locale; prodotti verticali di dominio; framework di integrazioni basati sulle più consolidate tecnologie di mercato o su piattaforme open source.