

# Curriculum Aziendale

## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>STORIA E PREISTORIA</b> .....	<b>1</b>
1.1	STRATEGIA DEL BUSINESS .....	2
1.2	RICONOSCIMENTI: PREMIO FATTURAPA .....	2
<b>2</b>	<b>PROPOSTA PRODOTTI E SERVIZI</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>CERTIFICAZIONI</b> .....	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>QUALITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	<b>6</b>
4.1	PRIVACY BY DEFAULT E BY DESIGN .....	6
<b>5</b>	<b>PIANO MANUTENZIONE E ASSISTENZA</b> .....	<b>7</b>

## 1 Storia e preistoria

La storia di TECSIS affonda le sue radici nel **1997**,

Il **06 maggio del 1999** nasce **TECSIS SNC** che si propone come riferimento per le problematiche informatiche inerenti al settore degli Ordini Professionali

Fin dai primi mesi, grazie all'acquisizione di una commessa affidataci **da un Ordine dei Medici e degli Odontoiatri**, cominciammo a realizzare la prima versione dei due software principali per la gestione dell'Ordine:

- Iride (Gestione Albi)
- Conto (Gestione contabile)

La scelta di focalizzazione nel particolare ambito degli Ordini, la particolare attenzione per le esigenze del cliente e la tenace continua ricerca per le migliori soluzioni, ci hanno permesso una crescita di competenze rapida e riconosciuta dal mercato. Le nostre soluzioni, robuste e affidabili, rappresentano un punto fermo da cui abbiamo sempre lavorato per il miglioramento continuo e una sempre maggiore coerenza con un quadro normativo che è andato negli anni definendosi sempre maggiore spinta verso la digitalizzazione dei procedimenti amministrativi e dei relativi sottoprocessi.

Con il crescere delle nostre competenze di settore, crebbero anche le dimensioni dei progetti e della nostra organizzazione.

Fu così che il **14 marzo del 2002** nacque **TECSIS SRL**, entità giuridica con la quale siamo giunti ai giorni nostri.

## 1.1 Strategia del business

---

La storia delinea la strategia che ha reso duraturo il modello di business di TECSIS e che ne ha determinato lo sviluppo e la crescita:

- Ricerca e studio delle corrette fonti normative
- Partecipazione a corsi o eventi tenuti dalle più autorevoli personalità di settore
- Consolidamento delle competenze
- Organizzazione di eventi divulgativi rivolti al personale amministrativo dei clienti già acquisiti o da acquisire
- Proposta di soluzioni software e servizi in grado di agevolare l'Ente ed il suo personale
- Costituzione di un servizio assistenza particolarmente presente, competente e vicino alle esigenze dei clienti
- Sviluppo di servizi accessori (esempio: sicurezza dati, gestione archivistica, amministrazione contabile, ecc.)
- Costituzione di tavoli di lavoro tematici che coinvolgono diverse PA con lo scopo di approfondire analisi sottese alla realizzazione di soluzioni adeguate alle esigenze operative e coerenti con il quadro normativo.
- Approccio proattivo e volto al governo del cambiamento.

## 1.2 Riconoscimenti: Premio FatturaPA

---

Il POLITECNICO di Milano (Dipartimento di Ingegneria Gestionale), con il patrocinio dell'AGID (Agenzia per l'Italia Digitale), ha indetto nel 2015 il "Premio Fatturazione Elettronica nella PA", una iniziativa finalizzata alla valorizzazione delle "Good Practice".

Il premio aveva l'obiettivo di identificare e premiare le PA che avessero attivato progetti di Digitalizzazione con un approccio che **non si limitasse al mero recepimento dell'obbligo normativo, bensì ne cogliesse lo spunto per farne "innesco" di innovazione e miglioramento.**

Tutte le Pubbliche Amministrazioni interessate dalla norma sulla fatturazione elettronica, circa 22.000 unità, potevano partecipare presentando il loro progetto.

Il nostro progetto è stato presentato dall'Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri di Brescia e da quello di Pisa.

Il lavoro dello staff TECSIS è stato quello di analizzare il quadro normativo, analizzare le soluzioni tecniche e progettare i meccanismi di gestione e integrazione con la struttura intera dell'Ente, oltre che dare supporto per la presentazione tecnica del processo e delle fasi di sviluppo.

Ebbene, il progetto di integrazione del "processo di gestione della FATTURA PA", da noi proposto agli Ordini e Collegi Professionali, è stato valutato da una commissione ed è stato selezionato come finalista nella categoria "Altri Enti della PA".

Le premiazioni si sono tenute c/o il campus Bovisa del Politecnico, alla presenza di diversi esperti di settore, di un funzionario AGID e di una folta platea.

Nella nostra categoria, il progetto si è classificato al terzo posto.

**È stato bello constatare che la direzione intrapresa non solo era quella giusta, ma si è anche distinta per le peculiari caratteristiche di integrazione ed automatizzazione dei processi, con un approccio lungimirante, che teneva conto delle future evoluzioni tecnologiche e normative.**

## 2 PROPOSTA PRODOTTI E SERVIZI

TECSIS si struttura secondo le seguenti aree aziendali al fine di dare ai propri clienti un servizio completo:

### **Software pacchettizzati e assistenza tecnica**

Sono software di nostra realizzazione sviluppati sulla base della nostra pluriennale esperienza. In particolare, i software che realizziamo e distribuiamo in proprio e senza intermediari, riguardano le esigenze operative di Ordini Professionali (es. gestione albi, contabilità, protocollo informatico, gestione documentale, ...). Per ogni software è attivo un servizio di assistenza tecnica che funge da punto di riferimento affidabile per ogni difficoltà del cliente e da punto di raccolta del mutare delle esigenze, informazioni prontamente trasmette al reparto Ricerca & Sviluppo.

### **Software su commessa e assistenza tecnica**

Sono nuovi software o componenti per software esistenti, che il singolo cliente o gruppi di clienti ci commissionano per aumentare le funzioni o per ottenere integrazioni con altri sistemi. Per ogni software è attivo un servizio di assistenza tecnica che funge da punto di riferimento per ogni difficoltà del cliente e da punto di raccolta delle nuove esigenze, informazioni prontamente elaborate e trasmette al reparto Ricerca & Sviluppo.

### **Servizi in cloud**

Sono servizi basati su nostri software realizzati con tecnologie "web based" e utilizzati dal cliente in modalità cloud (es. gestione Fatture PA, estensioni della gestione albi, gestione GDPR, ...)

### **Siti web**

Realizzazione di siti web con particolare attenzione alle funzionalità avanzate, di integrazione ed interazione con i gestionali dell'Ente, al fine di ottenere un significativo miglioramento dei processi di lavoro degli uffici.

### **Servizi per la sicurezza e rispetto del GDPR**

Offriamo il supporto del nostro personale con **competenze certificate** nella gestione dell'intero panorama in materia di protezione dati e Privacy, fornendo inoltre consulenza e supporto per il GDPR come la figura del DP o DPO.

### **Servizi di supporto al RTD**

Mettiamo a disposizione del Responsabile alla Transizione Digitale tutta la nostra esperienza e competenza. Lo aiutiamo nell'analisi e mappatura dei Processi e Procedimenti Amministrativi, nell'analisi delle competenze del personale e alla stesura di piani formativi, collaboriamo alla stesura del Piano triennale per la Digitalizzazione. Ci proponiamo come facilitatori di esperienze di condivisione fra diversi Enti, per il raggiungimento di una migliore interoperabilità.

### **Forniture hardware e assistenza tecnica sistemistica**

Comprende l'utilizzo di particolari servizi di monitoraggio proattivo che consentono di ottenere una panoramica sempre aggiornata e rendicontata di tutti i computer e relative periferiche, controlli necessari anche ai fini della compliance al GDPR.

### **Rivendita di servizi integrati di terzi**

Per completare al meglio la nostra offerta proponiamo soluzioni di Partner selezionati, che integriamo alle nostre applicazioni, al fine di ottenere una esperienza d'uso estremamente vantaggiosa. (es. conservazione digitale a norma, PagoPA, ...)

### **Servizi per lo SMART Working**

Supporto e servizi per il lavoro a distanza.

Grazie a sofisticati sistemi di monitoraggio e teleassistenza, operiamo per lo più da remoto sia per le attività di installazione e configurazione che per quelle di formazione. Gli spostamenti presso la sede del cliente sono attuati solo se necessario/richiesto o nelle fasi di startup. Grazie a questa particolare organizzazione, dalla nostra sede di Padova, seguiamo i nostri clienti sparsi su tutto il territorio nazionale, da Cuneo a Gorizia e da Bolzano a Lecce, isole comprese.

Il nostro lavoro, negli ultimi anni, si è indirizzato principalmente alla convergenza degli applicativi in chiave di miglioramento dei processi e delle dinamiche operative, con particolare riguardo al quadro normativo in chiave di digitalizzazione e

dematerializzazione dei Procedimenti Amministrativi, seguendo ovviamente i principi del CAD (Codice Amministrazione Digitale).

Nell'ambito della gestione documentale ed archivistica, oltre all'applicativo software, forniamo una avanzata consulenza in forza alla pluriennale esperienza maturata. Abbiamo personale con esperienze acquisite sul campo e affinate in percorsi formativi tenuti da ANAI (Associazione Nazionale Archivistica Italiana).

Da più di 3 anni facciamo parte di tavoli di lavoro da noi promossi in seno agli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri, insieme ad ANAI, con l'obiettivo di definire metodologie di lavoro e semplificazioni in un contesto nel quale è necessaria una forte innovazione gestionale e digitale.

Il lavoro in TEAM allargati, ci ha permesso di produrre il modello di "titolari di classificazione" per gli Ordini dei Medici, già sottoposto ed approvato dalla DGA (Direzione Generale Degli Archivi) ed ora di riferimento anche per tutte le altre tipologie di Ordini professionali.

Nell'ambito della sicurezza informatica abbiamo personale interno con competenze DPO certificate UNI 11697:2017 e siamo impegnati come formatori negli ambiti tecnologici e procedurali del nuovo Regolamento Europeo sulla sicurezza dei dati (GDPR).

Spesso assumiamo il ruolo di Amministratore di sistema e affianchiamo il Responsabile della Transazione Digitale nelle sue analisi e scelte strategiche.

In definitiva un'azienda moderna che si confronta senza paura con le problematiche quotidiane degli Ordini professionali, trovando soluzioni sostenibili e non improvvisate o autoreferenziali.

**Gestiamo il cambiamento cercando di accrescere giorno dopo giorno le nostre competenze, con un approccio cauto ma deciso, convinti che con un passo dopo l'altro si possa raggiungere in sicurezza qualsiasi obiettivo.**

## 3 Certificazioni

### 3.1.1.1 Soggetto giuridico

TECSIS ha ottenuto le seguenti certificazioni:

- > UNI EN ISO 9001:2015
- > UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017
- > UNI CEI EN ISO/IEC 27017:2015
- > UNI CEI EN ISO/IEC 27018:2019



I processi di certificazione saranno propedeutici alla qualificazione AGID come fornitore di servizi SaaS per la PA (circolare AGID n. 3 del 9 aprile 2018)

Inoltre:

- TECSIS è titolare di accreditamento e convenzione AGID per l'accesso al nodo **SDI**.
- TECSIS è titolare di accreditamento e convenzione AGID come soggetto privato aggregatore di servizi pubblici per l'integrazione di **SPID** nei portali dell'Ente. Per questo servizio siamo stati i primi in Italia ed abbiamo collaborato con AGID per la messa a punto del processo di accreditamento.

### 3.1.1.2 Certificazioni nominative

MASSIMO AMORUSO - certificazione delle competenze "Data Protection Officer" Certificato n. 27 da AICQ Sicev - conforme UNI 11697:2017

STEFANO FAGGIN - R.A.O. (Registration Authority Office) - In virtù di tale certificazione TECSIS può emettere Certificati di Firma digitale e credenziali SPID.

## 3.1.2 Partnership

Per lo svolgimento delle nostre attività, oltre ad una particolare attenzione per i percorsi formativi del personale interno, abbiamo nel tempo stretto diverse partnership con aziende dotate di particolari specializzazioni:

- > **2C Solution / Namirial Spa** Conservazione Digitale a norma - Soggetto accreditato AGID e inserito nell'apposita lista pubblicata nel sito istituzionale della stessa AGID.  
Certificati di firma digitale, grafometrica e credenziali SPID -
- > **E-Fil** - PagoPA - Soggetto accreditato AGID
- > **Microsoft CSP (Cloud Service Provider)** - Office 365, piattaforme PAAS e IAAS Azure - soggetto dotato delle certificazioni e dalla qualificazione necessarie ad ospitare servizi della PA
- > **SolarWinds** - Sistemi di monitoraggio, di sicurezza e backup in cloud cifrato
- > **Watchguard** - Sistemi di firewalling e sicurezza - dei quali siamo rivenditori ed installatori
- > **Register.it** - Domain maintainer e servizi web/cloud
- > **ANAI** - associazione nazionale Archivistica italiana - Soci sostenitori e impegnati in progetti di sviluppo della gestione documentale negli Ordini Professionali. (<http://www.anai.org>)
- > **HornetSecurity** - proteggono efficacemente l'infrastruttura IT delle organizzazioni, in particolare il traffico e-mail, da una vasta gamma di attacchi informatici.
- > **Netwrix** - Le soluzioni Netwrix consentono di identificare e classificare le informazioni sensibili con la massima precisione. (<https://www.netwrix.it>)
- > **Jetico** - Un software che permette la cancellazione definitiva e la crittografia di file, cartelle o dell'intero disco, combinando perfettamente i sistemi per la sicurezza totale dei dispositivi. (<https://www.jetico.com>)
- > **Ridgebot** soluzione per la realizzazione di penetration test e vulnerability assessment

## 4 QUALITÀ DEL SERVIZIO

### 4.1 PRIVACY BY DEFAULT E BY DESIGN

TECSIS, sulla base di quanto si evince dall'art. 25 e tenendo conto dei considerando 75 e 76 del Regolamento Europeo 679/2016, ha scelto di avere una figura interna certificata UNI 11697:2017 e di avviare negli ultimi anni un approccio concettuale innovativo, obbligandosi fin da subito a prevedere gli strumenti e la corretta impostazione a tutela dei dati personali.

Per ottemperare alla privacy by default TECSIS tratta solo i dati personali nella misura necessaria e sufficiente per le finalità previste da uno specifico trattamento.

La privacy by design è un concetto di prevenzione dei rischi che TECSIS attua e si riassume con:

- > valutazione dei problemi in fase di progettazione
- > privacy come impostazione di default
- > privacy incorporata in tutti i progetti
- > funzionalità e flessibilità ottimale
- > sicurezza durante tutto il ciclo del prodotto o del servizio
- > visibilità e trasparenza del trattamento
- > centralità dell'interessato

Dinamiche di processo e di prodotto che naturalmente ci hanno portato all'attivazione dei processi di certificazione ISO 9001 e 27001 e all'adozione della metodologia SCRUM Agile.

Un approccio quello sopradescritto che oltre a garantire prodotti e servizi di alta qualità, consente al cliente di disporre di analisi dei rischi specifiche dei singoli elementi del sistema, facilitando il lavoro di controllo della propria infrastruttura.

**Segnaliamo infine che nell'ambito degli adempimenti in materia di Privacy e Sicurezza dati, pur non sussistendo condizioni di obbligatorietà, TECSIS ha ritenuto di fornire il massimo livello di affidabilità e trasparenza nominando, in forza all'articolo 37 del Regolamento, il Responsabile della protezione dei dati c.d. "Data Protection Officer", (nel seguito il "DPO") i cui dati di contatto sono:**

Avv. Alexander Cassisa  
v.le Veneto 19 Chioggia VE 30015  
0418504637  
a.cassisa@responsabileprotezione.it

I nostri applicativi sono in continua evoluzione e miglioramento, ed il nostro reparto Ricerca & Sviluppo è impegnato su diversi fronti:

- Miglioramento tecnologico con un approccio che privilegia le tecnologie web ed il cloud
- Potenziamento e miglioramento delle funzionalità esistenti
- Creazione di nuove funzionalità

- Miglioramento delle interazioni tra diverse aree applicative
- Rispetto delle linee guida sulle applicazioni software rivolte alla PA

## 5 PIANO MANUTENZIONE E ASSISTENZA

Per ogni applicativo della SUITE vengono assicurati i seguenti servizi:

- > Assistenza all'uso attraverso canale telefonico, teleassistenza, sistema di "mail ticketing".
- > Manutenzione correttiva (comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi)
- > Manutenzione adeguativa comprende le attività di manutenzione volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente)
- > Personalizzazione dei report
- > Attività di installazione aggiornamenti

Il nostro servizio di assistenza si svolge prettamente attraverso un sistema di mail Ticketig che consente il completo tracciamento delle richieste, la precisa attribuzione delle responsabilità interne e dei tempi di intervento. Ogni richiesta pervenuta eventualmente per altro canale, è comunque caricata manualmente dall'Operatore nella gestionale assistenza (CRM) e viene poi trattata secondo le fasi necessarie alla risoluzione del caso.

Alla maggioranza delle richieste, grazie ai moderni sistemi di teleassistenza adottati, interveniamo al momento stesso della richiesta e non vi sono tempi di attesa, in maniera rapida, efficace, risolutiva.

Ovviamente nel caso di richieste concomitanti sarà assicurata la precedenza ai casi più gravi.

Ogni tecnico è formato per agire in relazione alle proprie competenze o gestire la chiamata per conto di un collega al quale sarà affidato il caso.

Il TEAM dedicato all'assistenza al cliente è supportato dal reparto "ricerca & sviluppo" composto da sviluppatori Senior e Junior, che si occupano costantemente del miglioramento delle applicazioni e dello sviluppo di nuove funzionalità.