

1.13

Sistemi informativi

Prosegue il piano pluriennale di armonizzazione per AcegasApsAmga Spa. E' stato completato il roll-out dei sistemi per i servizi di distribuzione gas, mentre sono in corso i roll-out dei sistemi per la gestione della qualità e la Geo-Business Intelligence. Per la società Acantho Spa è stato completato lo studio di fattibilità per la migrazione sui sistemi di Gruppo; le attività realizzative saranno avviate nel secondo semestre del 2018.

Armonizzazione sistemi di altre società

Sono inoltre state completate 14 iniziative progettuali per adeguare i sistemi di Gruppo alle normative; fra le principali si citano quelle relative al contributo di potenza (delibera 786/16), alla Tari per la gestione incassi da parte dei Comuni (Decreto Legge 225), alle offerte a prezzo libero a condizioni equiparate di tutela (delibera 555/17), al miglioramento delle performance del servizio di misura del gas naturale (delibera 522/17).

Adeguamento normativo

Tra le attività completate relative all'efficienza dei processi e al supporto al business si possono citare la razionalizzazione e digitalizzazione end-to-end dei processi di Heratech Srl, il rinnovo della piattaforma di tesoreria, che favorisce una gestione più efficiente dei processi amministrativi e finanziari, le offerte commerciali relative al teleriscaldamento e altre evoluzioni dei sistemi core del Gruppo.

Efficienza e supporto al business

Infine si evidenzia l'avvio in produzione del nuovo sistema di tariffa corrispettivo puntuale per i servizi ambientali e la sua introduzione in 8 Comuni, fra cui Ferrara.

All'interno del processo di continua innovazione tecnologica e di miglioramento delle performance dei sistemi informativi di Gruppo si evidenziano gli upgrade di diverse piattaforme e del data base Oracle. Nel mese di marzo sono state avviate le attività per il rinnovo tecnologico dell'intera infrastruttura di Gruppo presente nel data center di Acantho Spa di Imola e nel data center secondario di disaster recovery; il completamento delle attività è previsto nel secondo semestre 2018.

Efficienza dei sistemi informativi

La sicurezza dei sistemi informativi e delle informazioni aziendali e il rispetto delle normative in ambito data protection rientrano tra gli obiettivi primari della Direzione Sistemi Informativi. Continua l'impegno nelle attività di prevenzione e monitoraggio di eventuali attacchi informatici, attraverso la pianificazione/esecuzione periodica dell'analisi dei rischi (vulnerability assessment) sui sistemi in produzione, l'aggiornamento dei sistemi già in essere e le attività di sensibilizzazione degli utenti.

Sicurezza dei sistemi informativi

A partire da gennaio 2018 è stato attivato un servizio Soc (Security operational center) che monitora gli eventi di sicurezza prodotti dalle applicazioni e dai sistemi Hera al fine di rilevare eventuali attacchi, tentativi di attacco o anomalie in ambito cybersecurity.

Nel mese di aprile è stato eseguito con esito favorevole l'audit di terza parte (ente di certificazione BVI) per il rinnovo della certificazione delle norme ISO di Gruppo. L'audit ha coinvolto tutti i processi di competenza della Direzione Sistemi Informativi. Inoltre, nel primo semestre 2018 sono state completate le attività di Internal Audit, il cui esito sarà pubblicato nel secondo semestre.

Certificazione di qualità e Audit