

**Protocollo 01 - Rapporti con la Pubblica Amministrazione e con le Autorità di vigilanza, ivi incluse le visite ispettive, e rapporti con gli enti di accreditamento e di certificazione**

- Gestione rapporti e adempimenti con PA (ad es. ASL, Vigili del fuoco, Guardia di Finanza) ivi incluse le visite ispettive:

Procedura “*Gestione Verifiche Ispettive Pubblica Amministrazione*” e relativi allegati

- Gestione dei rapporti e adempimenti con Autorità di vigilanza (ad es. ARERA, ATO, ANAC, Garante Privacy, Borsa Irlandese) ivi incluse le visite ispettive:

Procedura “*Gestione delle Verifiche Ispettive ARERA*” e relativi allegati

- Comunicazione dei dati sui servizi all'ISTAT, alla Regione, ai Ministeri, al Comune, ecc.:

Procedura “*Clienti*”

- Gestione dei rapporti con soggetti pubblici per l'ottenimento di autorizzazioni, licenze e concessioni per l'esercizio delle attività aziendali (ad es. permessi manomissioni suolo pubblico o autorizzazioni pose tubazioni):

Istruzione interna (contenuta nel Manuale Operativo di Esercizio) “*Gestione autorizzazioni*”

**Protocollo 02 - Gestione dei flussi finanziari, della fatturazione attiva e del credito**

- Gestione delle utenze ivi inclusa gestione bollettazione e gestione del credito:

Procedura “*Ciclo Attivo Idrico*”, Procedura “*Clienti*” e Procedura “*Allacciamenti*” e relativi allegati

- Gestione della fatturazione attiva, incassi e credito per le Divisioni Ingegneria, Casa e Manutenzione Ordinaria Impianti e Infrastrutture:

Procedura “*Ciclo Attivo Ingegneria*”

- Gestione dei pagamenti (ciclo passivo):

Procedura “*Ciclo Passivo - Contabilità Fornitori*” e Istruzione operativa “*Verifica e Registrazione Fatture*”

**Protocollo 03 - Approvvigionamento di servizi, forniture e lavori**

- Qualifica e valutazione dei fornitori e gestione del relativo albo:

Procedura “*Vendor Management*” e Procedura “*Gestione Gare e affidamenti diretti*” e relativi allegati

- Approvvigionamento di servizi, forniture e lavori di importo pari o superiore a 40.000 euro:

Procedura “*Pianificazione acquisti*”, Procedura “*Gestione Gare e affidamenti diretti*”, Procedura “*Creazione e Gestione Richiesta di Acquisto*”

Istruzione Operativa “*Gestione ordini di acquisto*”, Istruzione Operativa “*Gestione dei contratti*”, Istruzione Operativa “*Consuntivazione*” e relativi allegati

- Approvvigionamento di servizi, forniture e lavori di importo inferiore a 40.000 euro:

Procedura “*Pianificazione acquisti*”, Procedura “*Gestione Gare e affidamenti diretti*”, Procedura “*Creazione e Gestione Richiesta di Acquisto*”

Istruzione Operativa “*Gestione ordini di acquisto*”, Istruzione Operativa “*Gestione dei contratti*”, Istruzione Operativa “*Consuntivazione*” e relativi allegati

**Protocollo 04 - Gestione delle risorse umane, incluse note spese e relativi rimborsi**

- Selezione, assunzione e gestione delle risorse umane, compresa la gestione del sistema di incentivi e premi:

Procedura “*Selezione del Personale*” e Procedura “*Formazione del Personale*” e relativi allegati

- Gestione delle note spese e dei relativi rimborsi:

Procedura “*Viaggi e trasferte del personale*” e relativi allegati

**Protocollo 05 - Gestione attività di comunicazione, omaggi, elargizioni liberali, eventi, marketing**

- Gestione degli omaggi:

Procedura “*Gestione Omaggi*” e relativi allegati

- Gestione delle elargizioni liberali:

Procedura “*Gestione Erogazioni Liberali*” e relativi allegati

**Protocollo 06 - Gestione rapporti commerciali con il Comune di Milano e con altri soggetti pubblici e/o privati**

- Coordinamento e controllo di attività connesse alla costruzione e alla manutenzione ordinaria delle opere e gestione dei rapporti con le figure coinvolte nell’ambito dell’esecuzione del contratto (Responsabile Unico del Procedimento, Direttore Lavori, ecc.):

Procedura “*Nomine e responsabilità dei soggetti coinvolti nella fase esecutiva del contratto*” e relativi allegati, Regolamento “*Gestione Conflitti di Interesse*”, Regolamento “*CTIA*”, Procedura “*Gestione della Costruzione*”

- Partecipazione a gare o conduzione di trattative private con enti pubblici o soggetti incaricati di pubblico servizio per la prestazione di servizi ovvero prestazione dei medesimi servizi all’estero per conto di soggetti pubblici o privati:

Regolamento “*Gestione Conflitti di Interesse*”

- Negoziazione ed esecuzione della Convenzione per la gestione del patrimonio abitativo del Comune di Milano (Abbinamento utente-alloggio e stipula di contratti di locazione degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica e di immobili ad uso diverso; Gestione dell’utenza; Gestione della morosità; Gestione dei piani di mobilità; Gestione delle occupazioni abusive e degli sgomberi; Gestione dei condominii e delle autogestioni):

Procedura “*Gestione Processi Amministrativi DVCA*”, Procedura “*Gestione Processi Tecnici DVCA*”, Procedura “*Security*” e relativi allegati

- Esproprio e/o asservimento degli immobili necessari per la realizzazione delle opere nell'ambito del contratto di servizio con il Comune di Milano:

Procedura "Gestione degli espropri"

- Gestione delle attività di assistenza al collaudo tecnico-amministrativo delle opere realizzate per conto di soggetti pubblici:

Procedura "Assistenza e Gestione Collaudi" e relativi allegati

- Gestione della manutenzione ordinaria di impianti e infrastrutture:

Procedura "Pianificazione acquisti" e Procedura "Gestione Gare e affidamenti diretti" e relativi allegati

**Protocollo 10 - Gestione dei sistemi informativi**

- Gestione degli accessi alle informazioni, ai sistemi informativi, alla rete, ai sistemi operativi, alle applicazioni:

Procedura "Gestione utenze" e Istruzione Operativa "Gestione modifiche organizzative trasferimenti e traslochi"

- Gestione e protezione logica e fisica della postazione di lavoro:

Istruzione Operativa "Sistema di Autenticazione Informatica", Istruzione Operativa "Selezione e Gestione Parole Chiave" e Istruzione Operativa "Utilizzo sistemi informatici"

- Gestione degli incidenti e dei problemi di sicurezza informatica:

Istruzione Operativa "Incident Management" e Istruzione Operativa "Gestione Data Breaches per i Sistemi Informatici"

- Gestione della sicurezza fisica dei centri di elaborazione dati e locali tecnici IT:

Documento "PAS Persone autorizzate accesso Sale CED" e Istruzione Operativa "Disaster Recovery per i Sistemi Informativi"

- Gestione del processo di assegnazione e dismissione degli asset IT, siano essi software (ad es. licenze) o hardware:

Procedura "Gestione utenze" e Istruzione Operativa "Gestione modifiche organizzative trasferimenti e traslochi"

**Protocollo 11 - Gestione della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro**

- Policy aziendale, individuazione delle disposizioni in materia applicabili e obiettivi di miglioramento in materia di salute e sicurezza sul lavoro:

Procedura "Gestione degli adempimenti legali", Procedura "Gestione della sicurezza negli appalti", Procedura "Gestione della sicurezza negli acquisti", Procedura "Gestione DPI", Procedura "Gestione della sicurezza macchine, impianti e attrezzature", Procedura "Formazione in materia di sicurezza", Procedura "Struttura e responsabilità", Procedura "Politiche aziendali per la tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro", Procedura "Gestione infortuni e analisi near miss", Procedura "Gestione audit interni",

## **Allegato 2**

## **Elenco Protocolli/Attività Sensibili/Procedure**

Procedura “*Gestione e controllo della strumentazione di misurazione*”, Procedura “*Comunicazione e consultazione*”

### **Protocollo 12 - Gestione delle tematiche ambientali**

- Gestione dei rifiuti:

Procedura “*Gestione dei rifiuti*”

### **Protocollo 13 - Gestione delle informazioni privilegiate**

- Gestione informazioni privilegiate e comunicazioni al mercato finanziario:

Procedura “*Gestione delle Informazioni Privilegiate e del Registro insider*” e Regolamento “*Internal Dealing*” e relativi allegati