



Piano Triennale per la transizione digitale
2023-2025 del *Comune di Urbino*

Riferimento al Piano Triennale per l'informatica
2022-2024 pubblicato da AGID

Approvato con Delibera di Giunta Comunale n.
_____ del _____



Sommario

PARTE I^a - IL PIANO TRIENNALE	5
Introduzione	5
Ruolo del Responsabile per la Transizione al Digitale	6
Contesto Strategico	7
Obiettivi e spesa complessiva prevista	8
PARTE IIa – LE COMPONENTI TECNOLOGICHE	11
CAPITOLO 1. Servizi	11
Contesto normativo e strategico.....	12
Obiettivo 1.1 – Esperienza del cittadino nei servizi pubblici	13
Linea d’azione L.A.1.1.a – Attivazione di servizi istituzionali online	15
Linea d’azione L.A.1.1.b – Upgrade tecnologico del sito istituzionale.....	16
Linea d’azione L.A.1.1.c – Ottimizzazione del sito istituzionale ai fini della compatibilità con browser, piattaforme e dispositivi differenti.....	17
Linea d’azione L.A.1.1.d – Sostituzione dei contenuti non accessibili nel sito istituzionale.....	18
Obiettivo 1.2 – Sistema Informativo Territoriale	19
Linea d’azione L.A.1.2.a – Trasferimento in cloud certificato.....	20
Linea d’azione L.A.1.2.b – Aggiornamento della banca dati catastale	21
Linea d’azione L.A.1.2.c – Formazione del personale	22
CAPITOLO 2. Piattaforme	23
Contesto normativo e strategico.....	24
Obiettivo 2.1 – Piattaforma Notifiche Digitali (PND)	25
Linea d’azione L.A.2.1.a – Stipula della convenzione per l’utilizzo della Piattaforma Notifiche Digitali	26
Linea d’azione L.A.2.1.b – Integrazione dei software gestionali con la Piattaforma Notifiche Digitali	27
Linea d’azione L.A.2.1.c – Invio della prima notifica digitale	28
Obiettivo 2.2 – Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND)	29
Linea d’azione L.A.2.2.a – Adesione alla Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND).....	30
Linea d’azione L.A.2.2.b – Richiesta di fruizione del servizio interrogazioni INAD	31
Linea d’azione L.A.2.2.c – Configurazione della ricerca massima nella banca dati INAD	32
CAPITOLO 3. Infrastrutture	33
Contesto normativo e strategico.....	35



Obiettivo 3.1 – Centrale e apparecchi telefonici	36
Linea d’azione L.A.3.1.a – Analisi dello stato dell’arte.....	37
Linea d’azione L.A.3.1.b – Implementazione della centrale e degli apparecchi telefonici	38
Linea d’azione L.A.3.1.c – Formazione del personale	39
Obiettivo 3.2 – Migrazione e aggiornamento in sicurezza di applicazioni in cloud.....	40
Linea d’azione L.A.3.2.a – Redazione del Piano di Migrazione in cloud	41
Linea d’azione L.A.3.2.b - Selezione del cloud certificato AgID	42
Linea d’azione L.A.3.2.c – Migrazione a aggiornamento in sicurezza delle applicazioni	43
Obiettivo 3.3 – Infrastruttura hardware lato client.....	44
Linea d’azione L.A.3.3.a – Censimento delle postazioni informatiche di lavoro	45
Linea d’azione L.A.3.3.b – Sostituzione delle postazioni informatiche di lavoro obsolete.....	46
Linea d’azione L.A.3.3.c – Upgrade delle postazioni informatiche di lavoro in possesso dei requisiti minimi	47
CAPITOLO 4. Interoperabilità.....	49
Contesto normativo e strategico.....	50
Obiettivo 4.1 – Software gestionali	50
Linea d’azione 4.1.a – Analisi dello stato dell’arte.....	51
Linea d’azione 4.1.b – Protocollo informatico	52
Linea d’azione 4.1.c – Integrazione procedure con il protocollo informatico	53
CAPITOLO 5. Sicurezza Informatica	55
Contesto normativo e strategico.....	55
Obiettivo 5.1 – Messa in sicurezza dei dati dell’Amministrazione.....	56
Linea d’azione L.A.5.1.a – Classificazione dei dati dell’Amministrazione	57
Linea d’azione L.A.5.1.b – Implementazione di un sistema di backup offsite	58
Obiettivo 5.2 – Aumentare la consapevolezza del rischio cyber (Cyber Security Awareness)	59
Linea d’azione L.A.5.2.a – Formazione e diffusione di materiale informativo	60
PARTE IIIa - La governance	62
CAPITOLO 6. Governance	62
Contesto normativo e strategico.....	63
Obiettivo 6.1 – Consolidamento del ruolo del Responsabile per la Transizione Digitale	63
Linea d’azione L.A.6.1.a – Revisione della figura del Responsabile per la Transizione Digitale e dello staff	64
Obiettivo 6.2 – Monitoraggio del Piano Triennale.....	65
Linea d’azione L.A.6.2.a – Formazione annuale sul Piano Nazionale AgID	65



Linea d'azione L.A.6.2.b – Recepimento degli aggiornamenti tecnologici e normativi 66

APPENDICE 1. Acronimi..... 68



PARTE I^a - IL PIANO TRIENNALE

Introduzione

Il Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione (di seguito Piano Triennale o Piano ICT) è uno strumento essenziale per promuovere la trasformazione digitale del Paese e, in particolare, quella della Pubblica Amministrazione italiana.

Il Piano Triennale ICT del Comune di Urbino per il triennio 2023 – 2025 riprende quanto previsto dal Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione di AGID 2022 – 2024 e lo integra con il programma e gli obiettivi posti dalla Giunta Comunale. Gli obiettivi della GC rappresentano l'attuazione concreta e locale delle azioni (spesso necessariamente astratte) comprese nel documento AGID. Le fonti sopra menzionate, insieme, impongono un'accelerazione nel processo di digitalizzazione e trasformazione dell'attività della pubblica amministrazione.

Il peculiare momento storico che il Paese si trova ad attraversare ha prodotto un significativo impatto sulla vita personale e lavorativa di ogni cittadino, e questo ha avuto un inevitabile riflesso sulle esigenze dell'intera società e dell'ecosistema lavorativo nel quale si trova ad operare.

Le sfide che aspettano il sistema Paese nei prossimi anni sono di sicuro rilievo e riguarderanno sicuramente la gestione del cambiamento introdotto dal Covid-19 nel mondo sociale e professionale, e la trasformazione del Paese verso nuovi orizzonti in termini di digitalizzazione, transizione ecologica, mobilità sostenibile, istruzione, inclusione e coesione sociale e salute, tutti obiettivi delle linee di sviluppo e investimento individuate dall'UE per il rilancio dell'economia e della vita in Europa.

Dopo gli anni di transizione dovuti alla pandemia, pur ritornando gradualmente e prevalentemente a modalità di lavoro svolte in presenza, resta centrale la necessità di rivedere l'organizzazione dei processi confermando come i servizi digitali e l'informatizzazione siano un perno della trasformazione digitale del Paese.

Questo mutamento culturale, unito all'evoluzione tecnologica dei sistemi informativi del settore pubblico, avviato in fase di "emergenza", sta contribuendo all'innovazione delle Amministrazioni stesse, con l'obiettivo di superare le barriere che ne hanno rallentato e ritardato il suo naturale sviluppo.

I cambiamenti da attuare saranno accompagnati da nuove normative e nuove opportunità che aiuteranno il Paese a proseguire nella direzione di trasformazione digitale già iniziata. Il



Piano Triennale si pone infatti come sintesi tra le varie linee di trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione.

In particolare, Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) è lo strumento che, grazie ai fondi del Next Generation Europe EU (NGEU), prevede un'azione ingente di investimento in risposta alla crisi pandemica. Tale portata di investimenti produrrà nei prossimi anni necessariamente una ulteriore forte accelerazione nei processi di innovazione in atto e, le linee tracciate dal Piano Triennale assumeranno progressivamente una rilevanza maggiore e renderanno ancora più sfidante il quadro delineato.

Il PNRR si sviluppa intorno a tre assi strategici condivisi a livello europeo tra cui quello della digitalizzazione e innovazione. In particolare la componente denominata "Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella PA" contribuirà in maniera determinante a supportare la strategia di digitalizzazione in corso, erogando finanziamenti per progetti specifici che dovranno necessariamente essere concepiti in armonia con le disposizioni del CAD e di tutte le altre normative e linee guida pubblicate.

A livello nazionale, la Strategia Italia digitale 2026, si concentra da un lato sulle infrastrutture digitali e la connettività a banda ultra-larga e, dall'altro su quegli interventi volti a trasformare la Pubblica Amministrazione in chiave digitale. I due assi sono necessari per garantire a tutti i cittadini un accesso a connessioni veloci e per migliorare il rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione. Gli interventi hanno come traguardo principale quello di mettere l'Italia nel gruppo di testa in Europa nel 2026, rispetto a: diffusione dell'identità digitale, riduzione del gap di competenze digitali, incremento dell'uso dei servizi in cloud da parte della PA, crescita dell'erogazione dei servizi digitali essenziali erogati online, completamento delle reti a banda ultra- larga su tutto il territorio nazionale.

La redazione del documento risponde al compito individuato nella Circolare 3/2018 del Ministero della Pubblica Amministrazione, al punto e) *"competenza del RTD in materia di predisposizione del Piano triennale per l'informatica della singola amministrazione, nelle forme e secondo le modalità definite dall'Agenzia per l'Italia digitale"*.

Ruolo del Responsabile per la Transizione al Digitale

Il Comune di Urbino ha introdotto la figura del Responsabile della Transizione Digitale con Delibera di Giunta Comunale n. 129 del 14.05.2019 .

Attualmente non è costituito un ufficio del Responsabile della Transizione Digitale il quale si avvale, per lo svolgimento delle proprie funzioni, in particolare per dare esecuzione alle scelte strategiche, della struttura organizzativa inserita all'interno del Settore Finanziario che comprende anche l'Ufficio Informatica.



Il Responsabile della Transizione Digitale persegue l'obiettivo di una piena realizzazione del concetto di *Amministrazione Digitale* e di conseguenza gli vengono attribuiti ampi poteri relativamente all'organizzazione degli uffici e del personale. Egli definisce la strategia digitale insieme al Sindaco e alla Giunta Comunale e nel fare ciò coniuga il Piano Triennale ICT emanato da AgID con gli obiettivi della stessa Giunta Comunale.

Con la nascita del PNRR il ruolo strategico del Responsabile della Transizione Digitale si rafforza. Egli, relativamente alla componente "Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella PA", svolge un ruolo da protagonista nella scelta delle candidature, nella valutazione dei fornitori e nella realizzazione dei progetti stessi.

Contesto Strategico

La definizione della strategia parte da alcune considerazioni preliminari sugli obiettivi a livello nazionale che si possono desumere dal Piano Triennale ICT AgID 2022 – 2023:

- Favorire lo sviluppo di una società digitale, dove i servizi mettono al centro i cittadini e le imprese, attraverso la digitalizzazione della pubblica amministrazione che costituisce il motore di sviluppo per tutto il Paese.
- Promuovere lo sviluppo sostenibile, etico ed inclusivo, attraverso l'innovazione e la digitalizzazione al servizio delle persone, delle comunità e dei territori, nel rispetto della sostenibilità ambientale.
- Contribuire alla diffusione delle nuove tecnologie digitali nel tessuto produttivo italiano, incentivando la standardizzazione, l'innovazione e la sperimentazione nell'ambito dei servizi pubblici.

I principi che guidano questo cambiamento e che questa Amministrazione fa propri nel presente Piano Triennale ICT sono:

- **Digital & mobile first:** le pubbliche amministrazioni devono realizzare servizi primariamente digitali;
- **Digital identity only:** le PA devono adottare in via esclusiva sistemi di identità digitale definiti dalla normativa assicurando l'accesso tramite SPID, CIE o CNS;
- **Once only:** le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite;
- **Cloud first:** le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano primariamente il paradigma *cloud*, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di *lock-in*;
- **Servizi inclusivi e accessibili:** le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori;



- **Dati pubblici un bene comune:** il patrimonio informativo della pubblica amministrazione è un bene fondamentale per lo sviluppo del Paese e deve essere valorizzato e reso disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile;
- **Interoperabile by design:** i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico esponendo le opportune API;
- **Sicurezza e privacy by design:** i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali;
- **User-centric, data driven e agile:** le amministrazioni sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo;
- **Transfrontaliero by design:** le pubbliche amministrazioni devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti;
- **Open source:** le pubbliche amministrazioni devono prediligere l'utilizzo di software con codice sorgente aperto e, nel caso di software sviluppato per loro conto, deve essere reso disponibile il codice sorgente.

Obiettivi e spesa complessiva prevista

La definizione degli obiettivi per il triennio 2023 – 2025 è profondamente influenzata dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza. Il Comune di Urbino ha scelto un approccio selettivo sulle candidature ai bandi individuando tre aree sulle quali concentrare i propri sforzi: trasferimento e aggiornamento del maggior numero possibile di servizi in cloud certificato AgID, miglioramento dell'esperienza del cittadino nei servizi pubblici, implementazione del sistema di notifiche digitali mediante l'adesione alla Piattaforma Nazionale. Come riportato nella tabella in coda a questo capitolo, su queste tre direttive, esaminate nel dettaglio nella sezione successiva, si concentra il maggior numero di risorse economiche previste dal Piano Triennale ICT 2023 – 2025 del Comune di Urbino.

Agli spunti proposti dal PNRR questa Amministrazione ha deciso di affiancarne altri ritenuti di fondamentale importanza per la crescita digitale dell'Ente.

Dal punto di vista infrastrutturale gli obiettivi da raggiungere riguardano la sostituzione dell'attuale centrale telefonica e degli apparecchi ad essa connessi e la progressiva dismissione delle postazioni informatiche di lavoro obsolete a favore di una strumentazione moderna e dalle prestazioni adeguate. La strumentazione, infatti, al pari del personale, è fondamentale e propedeutica per un'efficiente erogazione dei servizi e per la digitalizzazione degli stessi.



Dal punto di vista software, invece, il Piano Triennale ICT 2023 – 2025 del Comune di Urbino si concentra sulla necessità di integrare le principali procedure software in uso presso i vari uffici. Visto che la sostituzione dei software gestionali, soprattutto quelli che servono gli uffici più grandi e strategici, richiede tempistiche medio – lunghe, nel presente Piano ci si concentra sull'integrazione tra i sistemi di Protocollo, Atti Amministrativi e Servizi Demografici. Allo stesso tempo si traccia la strada per un'integrazione più ampia delle procedure software dell'Ente.

Rimanendo nell'area software, questo Piano pone l'attenzione sul Sistema Informativo Territoriale (SIT) del Comune di Urbino. Il SIT sarà innanzitutto oggetto di migrazione in cloud certificato AgID al pari di altri sistemi previsti dal PNRR per proseguire con l'aggiornamento dei contenuti.

Infine, il Piano Triennale ICT del Comune di Urbino non può non considerare l'evoluzione del panorama digitale internazionali che presenta un crescendo del numero di minacce ai dati delle Pubbliche Amministrazioni. Gli attacchi informatici, nonché gli incidenti, che vedono coinvolti sempre più Enti Pubblici, impongono perlomeno di valutare l'implementazione di misure preventive contro la perdita dei dati. Il Comune di Urbino prevede di innalzare ulteriormente le misure di sicurezza informatica, in collaborazione con i soggetti esterni che partecipano alla gestione dell'infrastruttura di rete ma queste soluzioni non trovano spazio in questo Piano dal momento che non sono state ancora definite. Fin da subito, invece, è previsto il potenziamento del sistema di backup dei dati fino a realizzare un vero e proprio sistema di disaster recovery.

Per la piena realizzazione di ciascuno degli obiettivi, analizzati nel dettaglio nella successiva sezione del Piano, è necessario prevedere delle attività di formazione che riguarderanno trasversalmente tutto il personale. Esse stesse vanno considerate a pieno titolo obiettivi dell'Amministrazione.

Nella seguente tabella si riportano le previsioni di spesa complessive per ciascuna annualità del Piano.

VOCI DI BILANCIO	STANZIAMENTI COMPETENZA 2023	STANZIAMENTI COMPETENZA 2024	STANZIAMENTI COMPETENZA 2025
Canoni assistenza e manutenzione software gestionali	97.000	92.000	92.000
Canoni assistenza e manutenzione software gestionali servizi rilevanti ai fini IVA	13.200	13.200	13.200
Assistenza tecnica networking e servizi applicativi	17.787,60	21.960,00	21.960,00



Costi di gestione centro servizi territoriale	14.341,28	14.341,28	14.341,28
Canone per connettività rete Internet	10.870,00	10.870,00	10.870,00
Acquisto beni strumentali ufficio informatico	10.000,00	5.000,00	5.000,00
Acquisto nuovo gestionale per S.U.E. online	10.000,00	-	-
Manutenzione ordinaria apparecchiature informatiche	1.500,00	1.500,00	1.500,00
PNRR Uscita Missione 1 Componente 1 Investimento / Subinvestimento 1.2 Abilitazione al cloud per le PA Locali – CUP B31C22001510006	101.208,00	-	-
PNRR Uscita Missione 1 Componente 1 Investimento / Subinvestimento 1.4.1 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici – CUP B31F22004010006	155.234,00	-	-
PNRR Uscita Missione 1 Componente 1 Investimento / Subinvestimento 1.4.5 Piattaforma Notifiche Digitali (PND) – CUP B31F22004520006	32.589,00	-	-
TOTALE	463.729,88	158.871,28	158.871,28



PARTE IIa – LE COMPONENTI TECNOLOGICHE

CAPITOLO 1. Servizi

Il miglioramento della qualità dei servizi pubblici digitali costituisce la premessa indispensabile per l'incremento del loro utilizzo da parte degli utenti, siano questi cittadini, imprese o altre amministrazioni pubbliche.

In questo processo di trasformazione digitale è essenziale che i servizi abbiano un chiaro valore per l'utente; questo obiettivo richiede un approccio multidisciplinare nell'adozione di metodologie e tecniche interoperabili per la progettazione di un servizio. La qualità finale, così come il costo complessivo del servizio, non può infatti prescindere da un'attenta analisi dei molteplici *layer*, tecnologici e organizzativi interni, che strutturano l'intero processo della prestazione erogata, celandone la complessità sottostante.

Ciò implica anche un'adeguata semplificazione dei processi interni alle PA, coordinata dal Responsabile per la transizione al digitale, con il necessario supporto di efficienti procedure digitali.

A tale scopo il Regolamento Europeo UE 2018/1724 (*Single Digital Gateway*), in aggiunta al CAD e al presente Piano pongono l'accento sulla necessità di mettere a fattor comune le soluzioni applicative adottate dalle diverse amministrazioni al fine di ridurre la frammentazione che ritarda la maturità dei servizi, secondo il principio *once only*.

Si richiama quindi l'importanza di fornire servizi completamente digitali, progettati sulla base del principio *cloud first*, sia in termini tecnologici (architetture a microservizi ecc.), sia in termini di acquisizione dei servizi di erogazione in forma *SaaS*, ove possibile, da preferirsi alla conduzione diretta degli applicativi. È cruciale il rispetto degli obblighi del CAD in materia di *open source* al fine di massimizzare il riuso del *software* sviluppato per conto della PA, riducendo i casi di sviluppo di applicativi utilizzati esclusivamente da una singola PA. Occorre quindi agire su più livelli e migliorare la capacità delle Pubbliche Amministrazioni di generare ed erogare servizi di qualità attraverso:

- un utilizzo più consistente di soluzioni *Software as a Service* già esistenti;
- il riuso e la condivisione di software e competenze tra le diverse amministrazioni;
- l'adozione di modelli e strumenti validati e a disposizione di tutti;
- il costante monitoraggio da parte delle PA dei propri servizi *online*;
- l'incremento del livello di accessibilità dei servizi erogati tramite siti web e app *mobile*.

Gli strumenti per la condivisione di conoscenza e di soluzioni a disposizione delle amministrazioni sono:

- le linee guida emanate ai sensi dell'art. 71 del CAD (v. paragrafo "Contesto normativo e



- strategico”);
- Designers Italia;
- Developers Italia;
- Forum Italia.

Per incoraggiare tutti gli utenti a privilegiare il canale *online* rispetto a quello esclusivamente fisico, rimane necessaria una decisa accelerazione nella semplificazione dell'esperienza d'uso complessiva e un miglioramento dell'inclusività dei servizi, in modo che si adattino ai dispositivi degli utenti, senza alcuna competenza pregressa da parte dei cittadini, nel pieno rispetto delle norme riguardanti l'accessibilità e il Regolamento generale sulla protezione dei dati.

Per il monitoraggio dei propri servizi, le PA possono utilizzare Web Analytics Italia, una piattaforma nazionale *open source* che offre rilevazioni statistiche su indicatori utili al miglioramento continuo dell'esperienza utente.

Anche il quadro normativo nazionale ed europeo pone importanti obiettivi finalizzati a incrementare la centralità dell'utente, l'integrazione dei principali servizi europei e la loro reperibilità. Ad esempio, il già citato Regolamento Europeo EU 2018/1724 sul *Single Digital Gateway* intende costruire uno sportello unico digitale a livello europeo che consenta a cittadini e imprese di esercitare più facilmente i propri diritti e fare impresa all'interno dell'Unione europea.

Per semplificare e agevolare l'utilizzo del servizio è necessario favorire l'applicazione del principio *once only*, richiedendo agli utenti i soli dati non conosciuti dalla Pubblica Amministrazione e, per questi, assicurandone la validità ed efficacia probatoria nei modi previsti dalla norma, anche attraverso scambi di dati nei modi previsti dal Modello di Interoperabilità per la PA indicato nel capitolo 5.

Nel caso il servizio richieda un accesso da parte del cittadino è necessario che sia consentito attraverso un sistema di autenticazione previsto dal CAD, assicurando l'accesso tramite l'identità digitale SPID/eIDAS.

Allo stesso modo, se è richiesto un pagamento, tale servizio dovrà essere reso disponibile anche attraverso il sistema di pagamento pagoPA.

Da questo punto di vista è da considerare quanto specificato per le Piattaforme già messe a disposizione a livello nazionale per la gestione dei servizi di base (autenticazione, pagamenti, notifiche). L'adozione di queste ultime non solo rende rapida l'implementazione dei servizi necessari ma accelera il processo di standardizzazione nella PA.

Contesto normativo e strategico

Riferimenti normativi italiani:



- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 - Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici;
- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale (in breve CAD), art. 7, 17, 23, 53, 54, 68, 69 e 71;
- Decreto Legge 18 ottobre 2012, n. 179 - Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese, art. 9, comma 7;
- Linee Guida AGID per i siti Internet e i servizi digitali della Pubblica Amministrazione;
- Linee Guida AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici;
- Linee Guida AGID sull'acquisizione e il riuso del software per la Pubblica Amministrazione;
- Circolare AGID n.2/2018, Criteri per la qualificazione dei Cloud Service Provider per la PA;
- Circolare AGID n.3/2018, Criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA;
- Linee Guida AGID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici;
- Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza:
 - o Investimento 1.2: "Abilitazione al cloud per le PA Locali - Comuni",
 - o Investimento 1.4.1: "Esperienza del cittadino nei servizi pubblico - Comuni",
 - o Investimento 1.4.5: "Piattaforma Notifiche Digitali - Comuni".

Riferimenti normativi europei:

- Regolamento (UE) 2018/1724 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 2 ottobre 2018 che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE);
- Direttiva UE 2016/2102 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 26 ottobre 2016 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici;

Obiettivo 1.1 – Esperienza del cittadino nei servizi pubblici

Questo obiettivo (codice OB.1.1) ha come oggetto il miglioramento dell'esperienza del cittadino nei servizi pubblici, inteso come avvicinamento del cittadino al concetto di *Comune Digitale*. Esso è focalizzato sul sito istituzionale del Comune di Urbino che rappresenta la vetrina per il cittadino e costituisce il primo approccio con l'Ente, nonché, in prospettiva, uno sportello digitale con le stesse funzionalità di quello fisico. Grazie al PNRR, in particolare all'investimento 1.4.1, sarà possibile mettere mano in maniera profonda al sito istituzionale



migliorandone la struttura, la grafica e ampliandone le funzionalità. Di seguito i risultati che si attendono con i relativi indicatori:

R.A.1.1.a – Incremento del numero di operazioni svolte online da parte del cittadino

Si ritiene che il numero di operazioni debba essere inteso non solo come numero di pratiche intere bensì debba tenere conto anche del chiaro e semplice reperimento delle informazioni, del download della modulistica, delle operazioni di pagamento e delle visure. Se il cittadino incrementa il numero delle operazioni svolte online consegue un minore afflusso dei cittadini agli sportelli nonché una riduzione delle richieste telefoniche, comportamenti che allo stato attuale occupano una parte significativa della giornata lavorativa di molti dipendenti.

Quantificando quanto detto sopra, questi sono i target che si ritiene di poter e dover raggiungere:

- 2023 – Riduzione del 10% sull'anno precedente dell'afflusso allo sportello e delle richieste telefoniche,
- 2024 – Riduzione del 10% sull'anno precedente dell'afflusso allo sportello e delle richieste telefoniche,
- 2025 - Riduzione del 20% sull'anno precedente dell'afflusso allo sportello e delle richieste telefoniche;

R.A.1.1.b – Incremento del grado di usabilità e accessibilità del sito istituzionale del Comune di Urbino

Per usabilità si intende la possibilità per l'utente medio, privo di esperienza e competenze particolari in materia, di comprendere la struttura e i contenuti presenti nel sito istituzionale nonché utilizzare gli strumenti e i servizi proposti.

Il grado di usabilità risulta difficile da quantificare se non utilizzando i feedback degli utenti i quali possono venire raccolti in vari modi. È ancora in fase di definizione la migliore strategia ma si prevede di utilizzare questionari online messi a disposizione direttamente sul sito web e di ricorrere alle Web Analytics, ossia dati di navigazione raccolti grazie ad uno strumento software specifico messo a disposizione da AgID (numero di utenti singoli e multipli nel periodo, pagine consultate, durata della navigazione, ecc.). Al netto della fase iniziale nella quale sarà necessario per l'utente medio prendere confidenza con lo strumento ed auto-formarsi, si prevede un crescendo di soddisfazione dell'utenza a partire da percentuali del 50% fino a raggiungere una platea di almeno due terzi di utenti soddisfatti.



Per accessibilità si intende, invece, rendere il sito web fruibile per tutti gli utenti, indipendentemente dal grado di alfabetizzazione informatica e dalle condizioni psico-fisiche di ciascuno. Per raggiungere l'accessibilità occorre dunque lavorare in due distinte direzioni: riduzione delle competenze informatiche minime e dei requisiti tecnici, rimozione delle "barriere architettoniche digitali".

Circa la quantificazione del grado di accessibilità raggiunto vale in larga parte quanto detto per l'usabilità, ossia valutando la soddisfazione degli utenti è possibile costruirsi un'idea ben precisa del livello di accessibilità raggiunto. Riguardo l'accessibilità l'obiettivo che si vuole conseguire è più ambizioso e il target triennale è del 75% di giudizi positivi. A questo si aggiungono i seguenti requisiti oggettivi che vengono fissati a tutti gli effetti come indicatori di risultato: accessibilità del sito istituzione per utenti ipovedenti, assenza di contenuti fruibili con strumenti software proprietari, sito web di tipo cross - platform, cross – device e cross – browser.

Linea d'azione L.A.1.1.a – Attivazione di servizi istituzionali online

Oggetto e attività operative

Erogazione online di alcuni dei più importanti servizi istituzionali quali: pagamenti per lampade votive, consultazione e pagamento sanzioni al Codice della Strada, consultazione mensa scolastica e asili nido con relative funzioni di pagamento, pagamento tributi comunali (TARI, Canone Unico Patrimoniale), Sportello Unico dell'Edilizia, pagamento sanzioni extra Codice della Strada. Per la realizzazione dei sopra citati servizi online si rende necessaria l'interazione con le software house proprietarie dei sistemi gestionali utilizzati dall'Ente relativamente a tali servizi e con gli intermediari tecnologici PagoPA.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Sebbene questa linea non abbia vere e proprie dipendenze né propedeuticità con altre, essa si fonde con tutte le altre linee di questo capitolo e va a costituire la macro linea d'azione avente ad oggetto l'aggiornamento tecnologico e funzionale del sito web istituzionale del Comune di Urbino. Si rileva, invece, una precisa dipendenza relativamente alla fonte di finanziamento che risulta essere la medesima e la cui erogazione è prevista in caso di completamento di tutte le linee.

Stato di avanzamento

Completata relativamente ai servizi in oggetto, si valuta l'ampliamento dell'offerta.

Deadline

Deadline rispettata, linea di azione completata.



Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Tributi
- Settore Polizia Locale
- Settore Economico – Finanziario
- Settore Urbanistica – Edilizia
- Settore Politiche Educative

Fonte di finanziamento

La realizzazione dei servizi in oggetto è stata finanziata con risorse proprie dell'Ente allocate nei seguenti capitoli di spesa dell'Ufficio Informatica: 150/325 azione 1008 e 150/326 azione 3352. Una parte significativa della spesa sarà recuperata grazie alla Misura PNRR 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici" che prevede un finanziamento approvato a copertura dei costi di attivazione dei servizi di pagamento lampade votive, contravvenzioni, canone CIMP e canone COSAP, il quale ammonta a €. 155.234,00 e include anche le spese di cui alle altre linee di intervento del medesimo capitolo.

Linea d'azione L.A.1.1.b – Upgrade tecnologico del sito istituzionale

Oggetto e attività operative

L'upgrade tecnologico del sito istituzionale si articola nelle seguenti attività operative: adeguamento tecnologico a norma AgID / PNRR della piattaforma cloud sulla quale è installato il servizio, aggiornamento software del gestore dei contenuti (CMS), revisione della struttura del sito istituzionale, migrazione dei contenuti.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Questa linea è propedeutica alle successive L.A.1.1.c e L.A.1.1.d, si fonde poi con tutte le altre linee di questo capitolo e va a costituire la macro linea d'azione avente ad oggetto l'aggiornamento tecnologico e funzionale del sito web istituzionale del Comune di Urbino. Si rileva, invece, una precisa dipendenza relativamente alla fonte di finanziamento che risulta essere la medesima e la cui erogazione è prevista in caso di completamento di tutte le linee.

Stato di avanzamento

Da avviare.

Deadline

29.01.2024 – Individuazione dei soggetti realizzatori come previsto dalla Misura PNRR 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici",



23.01.2025 – Completamento attività come previsto dalla Misura PNRR 1.4.1 “Esperienza del cittadino nei servizi pubblici”;

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario

Fonte di finanziamento

La spesa è interamente finanziata dalla misura PNRR 1.4.1 “Esperienza del cittadino nei servizi pubblici”. Il finanziamento complessivo che include anche le spese di cui alle altre linee di intervento del medesimo capitolo è pari a €. 155.234,00.

Linea d’azione L.A.1.1.c – Ottimizzazione del sito istituzionale ai fini della compatibilità con browser, piattaforme e dispositivi differenti

Oggetto e attività operative

L’ottimizzazione del sito istituzionale è l’insieme di tutte quelle attività, successive alla creazione o upgrade del sito stesso, volte innanzitutto ad analizzare la compatibilità del sito con i principali browser e piattaforme software nonché con i dispositivi più diffusi e successivamente a implementare le migliorie necessarie. Sostanzialmente questa linea di azione viene suddivisa nelle seguenti attività operative: test per la verifica delle compatibilità iniziali, correzione e ottimizzazione, test per la verifica delle modifiche apportate.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Questa linea dipende dalla precedente L.A.1.1.b ed, a sua volta, non ha dipendenze in cascata. Si fonde comunque con tutte le altre linee di questo capitolo e va a costituire la macro linea d’azione avente ad oggetto l’aggiornamento tecnologico e funzionale del sito web istituzionale del Comune di Urbino. Si rileva, invece, una precisa dipendenza relativamente alla fonte di finanziamento che risulta essere la medesima e la cui erogazione è prevista in caso di completamento di tutte le linee.

Stato di avanzamento

Da avviare.

Deadline

29.01.2024 – Individuazione dei soggetti realizzatori come previsto dalla Misura PNRR 1.4.1 “Esperienza del cittadino nei servizi pubblici”,



23.01.2025 – Completamento attività come previsto dalla Misura PNRR 1.4.1 “Esperienza del cittadino nei servizi pubblici”;

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario

Fonte di finanziamento

La spesa è interamente finanziata dalla misura PNRR 1.4.1 “Esperienza del cittadino nei servizi pubblici”. Il finanziamento complessivo che include anche le spese di cui alle altre linee di intervento del medesimo capitolo è pari a €. 155.234,00.

Linea d’azione L.A.1.1.d – Sostituzione dei contenuti non accessibili nel sito istituzionale

Oggetto e attività operative

La sostituzione dei contenuti non accessibili nel sito istituzionale si articola nelle seguenti attività operative: individuazione dei contenuti inaccessibili e del tipo di inaccessibilità, rimozione della causa che determina l’inaccessibilità, redazione del contenuto revisionato e ripubblicazione. I contenuti possono essere inaccessibili per motivi tecnici (es. file con formati proprietari), per la presenza di *barriere architettoniche digitali* (es. assenza di misure per utenti ipovedenti) oppure per cause legate al *digital divide* (es. basso livello di alfabetizzazione informatica). L’attività di individuazione di tali contenuti è pertanto complessa ma strategica affinché la linea di azione venga completata con successo.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Questa linea dipende parzialmente dalla precedente L.A.1.1.b ed, a sua volta, non ha dipendenze in cascata. Infatti, alcune cause di inaccessibilità vengono parzialmente risolte a monte con l’upgrade tecnologico del sito, il quale deve tenere conto delle *barriere architettoniche digitali* e della semplificazione delle procedure legata al *digital divide*. Essa si fonde comunque con tutte le altre linee di questo capitolo e va a costituire la macro linea d’azione avente ad oggetto l’aggiornamento tecnologico e funzionale del sito web istituzionale del Comune di Urbino. Si rileva, invece, una precisa dipendenza relativamente alla fonte di finanziamento che risulta essere la medesima e la cui erogazione è prevista in caso di completamento di tutte le linee.

Stato di avanzamento

Avviata, da completare.



Deadline

29.01.2024 – Individuazione dei soggetti realizzatori come previsto dalla Misura PNRR 1.4.1 “Esperienza del cittadino nei servizi pubblici”,

23.01.2025 – Completamento attività come previsto dalla Misura PNRR 1.4.1 “Esperienza del cittadino nei servizi pubblici”;

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario

Fonte di finanziamento

Oltre il 50% delle attività operative sono a carico del personale dipendente pertanto non generano ulteriori spese. La parte rimanente, da esternalizzare, è finanziata dalla misura PNRR 1.4.1 “Esperienza del cittadino nei servizi pubblici”. Il finanziamento complessivo che include anche le spese di cui alle altre linee di intervento del medesimo capitolo è pari a €. 155.234,00.

Obiettivo 1.2 – Sistema Informativo Territoriale

Il Sistema Informativo Territoriale rappresenta un elemento strategico dell’Amministrazione in quanto ha la duplice funzione di servizio semplice e immediato per i professionisti esterni e potente strumento di lavoro per il personale interno. Questo Piano pone l’obiettivo urgente e inderogabile del suo aggiornamento (codice OB.1.2) dal momento che il sistema attualmente utilizzato è fermo all’anno 2020 sia come aggiornamento tecnologico che relativamente ai contenuti.

In tutto questo non può venire ignorata la spinta crescente alla migrazione in cloud e pertanto si ritiene di affiancare l’aggiornamento vero e proprio del sistema al suo trasferimento in un cloud certificato, attività che è già in corso nel momento in cui viene redatto il presente Piano.

Molteplici e di particolare importanza sono i risultati attesi con il raggiungimento di questo obiettivo, di seguito dettagliati.

R.A.1.2.a – Migliore accessibilità al sistema per gli utenti esterni

L’aggiornamento tecnologico, in particolare, si prevede che determinerà un netto miglioramento nella fruizione generale del servizio da parte degli utenti esterni. La migrazione in cloud, innanzitutto, incrementerà l’accessibilità al sistema e diminuirà i problemi di compatibilità inerenti l’eterogeneità di device e piattaforme utilizzate dagli



utenti. La nuova veste grafica del sistema, inoltre, determinerà una maggiore usabilità. Per quantificare tutto questo si dovranno attendere i feedback degli utenti, in particolare ci si aspetta, al netto della fase iniziale della durata di qualche mese dall'aggiornamento, una sensibile riduzione delle richieste di assistenza per l'accesso e/o l'utilizzo della piattaforma, stimabile in almeno il 20%. Si prevede, inoltre, una riduzione nell'ordine del 50% delle segnalazioni di malfunzionamento o non raggiungibilità del portale.

R.A.1.2.b – Incremento del livello di servizio offerto agli utenti esterni

La seconda fase dell'aggiornamento, quella relativa ai contenuti, avrà, invece, effetto sui livelli del servizio offerto all'utenza. Se, ad oggi, vengono offerti dati non aggiornati o incompleti, a seguito della realizzazione delle attività che fanno capo all'obiettivo corrente, l'offerta online sarà la migliore possibile. Per il pieno raggiungimento di questo risultato, però, non è sufficiente l'aggiornamento una tantum bensì è necessaria una programmazione annuale che permetta alla base di dati catastale di rimanere aggiornata nel tempo fornendo un servizio continuativo all'utenza.

R.A.1.2.c – Riduzione dei tempi di lavorazione delle pratiche

Per quanto riguarda il personale dipendente, al netto della fase iniziale di formazione e apprendimento della durata di qualche mese, l'aggiornamento del Sistema Informativo Territoriale dovrebbe accompagnarsi a tutti i benefici che derivano tipicamente dall'installazione di un sistema software tecnologicamente superiore rispetto al precedente, ai quali si aggiunge un significativo ampliamento dei contenuti disponibili. Si prevede che tutto ciò si rifletta, in positivo, sui tempi di lavorazione delle pratiche e si considera raggiungibile l'obiettivo di una riduzione dei tempi nel triennio di circa il 10%.

Linea d'azione L.A.1.2.a – Trasferimento in cloud certificato

Oggetto e attività operative

La collocazione attuale del Sistema Informativo Territoriale è su server, obsoleto e non più aggiornato, ubicato nel data center del Centro Servizi Territoriale della Provincia di Pesaro e Urbino (CSTPU). La dismissione di tale server è urgente e sollecitata dai tecnici del CSTPU pertanto, dovendo spostare l'applicativo, si ritiene vantaggiosa la migrazione in cloud. Si prevede di ricorrere al cloud certificato offerto della software house che si occupa dell'assistenza e manutenzione del prodotto in quanto la parte di front-office è già stata trasferita in via d'urgenza. Tutte le attività tecniche già svolte per quest'ultima verranno replicate per la parte di back-office.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee



La linea L.A.1.2.a non ha dipendenze né propedeuticità.

Stato di avanzamento

Completata relativamente alla parte di front-office, da avviare per la parte di back-office.

Deadline

31.12.2024

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario
- Settore Urbanistica – Edilizia

Fonte di finanziamento

L'attività di trasferimento in cloud non è di per sé onerosa dal punto di vista economico. Essa andrà, però, ad incrementare il canone di assistenza e manutenzione già corrisposto annualmente alla software house e coperto con risorse proprie dell'Ente allocate nel capitolo 150/325 azione 1008 assegnato all'Ufficio Informatica.

Linea d'azione L.A.1.2.b – Aggiornamento della banca dati catastale

Oggetto e attività operative

L'aggiornamento della banca dati catastale rappresenta la linea di azione più importante e onerosa dell'intero obiettivo OB.1.2. Questa macro attività si articola in:

- Aggiornamento Docfa per il periodo compreso tra luglio 2020 (data ultimo aggiornamento) ed il termine dell'anno solare precedente a quello in cui viene svolta l'attività.
- Aggiornamento della banca dati catastale per l'anno in cui viene svolta l'attività (censuari mappe e Docfa).
- Inserimento delle varianti approvate tra luglio 2020 e la data in cui viene svolta l'attività.
- Programmazione pluriennale degli aggiornamenti.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

La linea L.A.1.2.b non ha dipendenze né propedeuticità ma si ritiene opportuno completarla prima di iniziare la successiva linea L.A.1.2.c.

Stato di avanzamento



Da avviare.

Deadline

31.12.2024

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario
- Settore Urbanistica – Edilizia

Fonte di finanziamento

L'attività non è stata ancora finanziata, si prevede di farlo con risorse proprie dell'Ente.

Linea d'azione L.A.1.2.c – Formazione del personale

Oggetto e attività operative

La formazione del personale è rivolta esclusivamente ai dipendenti interni i quali, a loro volta, potranno trasferire le conoscenze acquisite ai professionisti esterni fornendo loro supporto e assistenza nell'utilizzo del nuovo sistema. La formazione sarà svolta in parte in sede e in parte da remoto, a seconda dell'argomento trattato, e riguarderà l'intero personale tecnico dei seguenti servizi: Urbanistica, Edilizia, Lavori Pubblici, UNESCO.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

La linea L.A.1.2.c non ha dipendenze né propedeuticità ma si ritiene vantaggioso svolgerla come ultima linea d'azione o comunque in coda rispetto alla linea L.A.1.2.b.

Stato di avanzamento

Da avviare.

Deadline

31.12.2024

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario
- Settore Urbanistica – Edilizia

Fonte di finanziamento

L'attività non è stata ancora finanziata, si prevede di farlo con risorse proprie dell'Ente.



CAPITOLO 2. Piattaforme

Il Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2021-2023, coerentemente con quanto previsto dal Modello strategico di riferimento precedentemente descritto, riprende il concetto di piattaforme della Pubblica Amministrazione: piattaforme tecnologiche che offrono funzionalità fondamentali, trasversali, abilitanti e riusabili nella digitalizzazione dei processi e dei servizi della PA.

Le Piattaforme attraverso i loro strumenti consentono di ridurre il carico di lavoro delle pubbliche amministrazioni, sollevandole dalla necessità di dover realizzare ex novo funzionalità, riducendo i tempi e i costi di attuazione dei servizi, garantendo maggiore sicurezza informatica ed alleggerendo la gestione dei servizi della Pubblica Amministrazione; e che quindi in ultima analisi nascono per supportare la razionalizzazione dei processi di *back-office* o di *front-end* della PA e sono diseginate per interoperare in modo organico in un'ottica di ecosistema.

Le piattaforme favoriscono la realizzazione di processi distribuiti e la standardizzazione dei flussi di dati tra amministrazioni, nonché la creazione e la fruizione di servizi digitali più semplici e omogenei.

Il concetto di piattaforma cui fa riferimento il Piano triennale comprende non solo piattaforme abilitanti a livello nazionale e di aggregazione territoriale, ma anche piattaforme che possono essere utili per più tipologie di amministrazioni o piattaforme che raccolgono e riconciliano i servizi delle amministrazioni, sui diversi livelli di competenza. È il caso, ad esempio, delle piattaforme di intermediazione tecnologica sui pagamenti disponibili sui territori regionali che si raccordano con la piattaforma nazionale pagoPA.

Nell'ultimo anno, le iniziative intraprese dai vari attori coinvolti nell'ambito del Piano Nazionale, hanno favorito una importante accelerazione nella diffusione di alcune delle principali piattaforme abilitanti, in termini di adozione da parte delle PA e di fruizione da parte degli utenti. Tra queste la piattaforma dei pagamenti elettronici pagoPA, le piattaforme di identità digitale SPID e CIE, nonché la Piattaforma IO che offre un unico punto d'accesso, tramite un'applicazione mobile, ai servizi pubblici locali e nazionali.

Il Piano, quindi, prosegue nel percorso di evoluzione e consolidamento delle piattaforme esistenti (es. SPID, pagoPA, AppIO, ANPR, CIE, FSE, NoiPA ecc.) e individua una serie di azioni volte a promuovere i processi di adozione, ad aggiungere nuove funzionalità e ad adeguare costantemente la tecnologia utilizzata e i livelli di sicurezza.

Il Piano promuove inoltre l'avvio di nuove piattaforme che consentono di razionalizzare i servizi per le amministrazioni ed i cittadini, quali:

- INAD che gestisce l'Indice nazionale dei domicili digitali delle persone fisiche e degli altri enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi professionali o nel Registro Imprese, che assicura l'attuazione della Linea guida sul domicilio digitale del cittadino.



- Piattaforma Notifiche Digitali che permette la notificazione e la consultazione digitale degli atti a valore legale. In particolare, la piattaforma ha l'obiettivo, per gli enti, di centralizzare la notificazione verso il cittadino o le imprese utilizzando il domicilio digitale eletto e creando un cassetto delle notifiche sempre accessibile (via mobile e via web o altri punti di accesso) con un risparmio di tempo e costi e per cittadini, imprese e PA.
- Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) che permette di aprire canali tra le PA e, così, farle dialogare, realizzando l'interoperabilità, attraverso l'esposizione di API. La Piattaforma concretizza il principio "*once-only*" e in futuro, dovrà consentire anche l'analisi dei *big data* prodotti dalle amministrazioni, resi disponibili nel *data lake*, per l'elaborazione di politiche *data-driven*.
- Piattaforma Gestione Deleghe (SDG) che consentirà ai cittadini di delegare altra persona fisica per agire presso le pubbliche amministrazioni attraverso una delega.

Ognuna delle piattaforme indicate è caratterizzata dalla presenza di uno o più *owner* a livello nazionale o regionale e di diversi soggetti di riferimento che ne curano lo sviluppo, l'evoluzione e la gestione.

Il presente Piano Triennale si focalizza su una piattaforma in particolare, per la quale è stato approvato un finanziamento nell'ambito del PNRR, ossia la Piattaforma Notifiche Digitali. Viene, inoltre, dedicato uno spazio alla Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND), la cui adesione è allo stato attuale finalizzata all'accesso a INAD per la consultazione massiva dei domicili digitali delle persone fisiche. Altre piattaforme sopra citate, quali pagoPA, ANPR, CIE e SIOPE+, sono state già oggetto di importanti interventi nelle scorse annualità.

Contesto normativo e strategico

Generali, riferimenti normativi italiani:

- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale (CAD), artt.5, 6- quater, 50-ter, 62, 62-ter, 64, 64bis, 66;
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali;
- Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 679/2016 General Data Protection Regulation (GDPR);

Generali, riferimenti normativi europei:

- Regolamento (UE) n. 910/2014 del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (eIDAS);
- Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (GDPR);
- WP 29 "Linee Guida in materia di Data Protection Impact Assessment;



Piattaforma Notifiche Digitali:

- Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, Sub-Investimento 1.4.5: “Piattaforma Notifiche Digitali”;
- Decreto Legislativo 14 dicembre 2018, n. 135 Art. 8, commi 2 e 3, Piattaforme Digitali - Disposizioni urgenti in materia di sostegno e semplificazione per le imprese e per la pubblica amministrazione - Convertito con modificazioni dalla legge n. 12 dell’11 febbraio 2019;
- Legge di bilancio 160 del 2019 - Art. 1, commi 402 e 403;
- Art. 26 del Decreto Semplificazioni n. 76 del 16 luglio 2020 (convertito, con modificazioni, dalla Legge n. 120 dell’11 settembre 2020);
- Art. 38 del DECRETO-LEGGE 31 maggio 2021, n. 77. Governance del Piano nazionale di rilancio e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure;

Piattaforma Digitale Nazionale Dati:

- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale (CAD), art. 50-ter;
- Decreto Legislativo 14 dicembre 2018, n. 135 Art. 8, commi 2 e 3, Piattaforme Digitali - Disposizioni urgenti in materia di sostegno e semplificazione per le imprese e per la pubblica amministrazione - Convertito con modificazioni dalla legge n. 12 dell’11 febbraio 2019;
- Art. 34 del Decreto Semplificazioni n. 76 del 16 luglio 2020 (convertito, con modificazioni, dalla Legge n. 120 dell’11 settembre 2020);
- Art. 39 Decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77 - Governance del Piano nazionale di rilancio e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure;

Obiettivo 2.1 – Piattaforma Notifiche Digitali (PND)

Questo obiettivo (codice OB.2.1) si focalizza sulla digitalizzazione delle notifiche che l’Ente Comune invia ai cittadini. Allo stato attuale la maggior parte degli atti vengono notificati mediante Posta Ordinaria e la parte rimanente tramite Posta Elettronica Certificata (PEC). Per quanto riguarda gli avvisi il rapporto è meno sbilanciato in quanto gli strumenti digitali quali PEC e posta elettronica semplice sono maggiormente diffusi. L’obiettivo è quello di ridurre progressivamente ma significativamente la quota delle notifiche coperta dalla Posta Ordinaria con conseguenti vantaggi per l’Ente quali riduzione dei costi e procedure più snelle e veloci. L’obiettivo OB.2.1 si concentra in particolare sulle notifiche degli atti della Polizia Locale (sanzioni al Codice della Strada ed extra Codice) in quanto è stato ritagliato sulla Misura PNRR 1.4.5 “Piattaforma Notifiche Digitali – Comuni”, che a sua volta prevede la scelta di due servizi da ammettere al finanziamento delle spese di integrazione con la piattaforma. Una volta raggiunto l’obiettivo si apriranno le porte alla digitalizzazione di altre tipologie di notifiche in quanto l’orizzonte è quello della digitalizzazione totale, fermo



restando che sarà garantita la postalizzazione agli utenti impossibilitati per motivi tecnici a ricevere notifiche digitali.

R.A.2.1.a – Incremento del numero di sanzioni pagate

Il primo, più tangibile e vantaggioso tra i risultati attesi è l'incremento del numero di sanzioni saldate nei termini. La notificazione digitale degli atti, infatti, raggiunge il destinatario in tempo pressoché reale e riduce il rischio principale della posta raccomandata, ossia la non reperibilità del destinatario, con conseguente dilatazione dei tempi di presa visione della sanzione. È appurato, infatti, che il tempo di notifica e la probabilità di saldo della sanzione sono inversamente proporzionali tra loro. Il risultato atteso con la notifica digitale è un incremento delle sanzioni saldate nei termini di almeno il 10% nel primo anno dall'attivazione del servizio, con percentuale a salire negli anni successivi.

R.A.2.1.b – Snellimento delle procedure per la Polizia Locale

Di più difficile misurazione ma altrettanto importante è lo snellimento delle procedure per gli uffici che producono gli atti, in questo caso per la Polizia Locale. Con la digitalizzazione delle notifiche si attendono migliorie circa il software gestionale ma anche per quel che riguarda l'intero iter di gestione della sanzione. Il numero di ore-uomo dedicate alla spedizione delle sanzioni nonché alla gestione delle irreperibilità è previsto in salita nella prima fase ma in netta diminuzione a partire dalla seconda annualità dall'attivazione del servizio, puntando a raggiungere un calo del 50%.

R.A.2.1.c – Riduzione delle spese di postalizzazione

Dal punto di vista economico è attesa una riduzione complessiva delle spese. Sebbene la notifica digitale degli atti comporti nuovi costi per l'implementazione e la manutenzione del sistema informatico, nonché per l'invio stesso delle notifiche, questi dovrebbero comunque attestarsi su un totale inferiore a quello per la spedizione della posta raccomandata. A questo si aggiunge la riduzione del numero di ore-uomo, come previsto nel R.A.2.1.b, che contribuirebbe ulteriormente ad attenuare i costi del sistema informatico. Tutto ciò considerato, non si prevede una riduzione consistente delle spese ma, visti i costi postali dell'anno 2023, si prevede di conseguire un risparmio che oscilla tra il 10% e 20%.

[Linea d'azione L.A.2.1.a – Stipula della convenzione per l'utilizzo della Piattaforma Notifiche Digitali](#)

Oggetto e attività operative



Al fine di poter digitalizzare le notifiche è necessario sottoscrivere una convenzione con la Società PagoPA S.p.A., titolare della piattaforma nella quale le Pubbliche Amministrazioni depositano gli atti da notificare. In primo luogo è necessario inoltrare la richiesta di adesione da parte di un qualsiasi referente dell'Ente aderente previa autenticazione mediante SPID o CIE. Durante la procedura viene richiesta l'indicazione di uno o più utenti che potranno operare come amministratori nella piattaforma e nominare eventuali operatori delegati. Segue la ricezione, tramite PEC dell'Ente, dello schema di convenzione da sottoscrivere con firma digitale del Legale Rappresentante e caricare come da indicazioni ricevute.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Questa linea è propedeutica per tutte le altre inerenti l'obiettivo OB.2.1.

Stato di avanzamento

Completata.

Deadline

Deadline rispettata, linea di azione completata.

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario
- Settore Polizia Municipale e Amministrativa

Fonte di finanziamento

La presente linea di intervento non prevede oneri economici a carico del Comune di Urbino.

Linea d'azione L.A.2.1.b – Integrazione dei software gestionali con la Piattaforma Notifiche Digitali

Oggetto e attività operative

Una volta formalizzata l'adesione alla Piattaforma Notifiche Digitali è necessario integrare con la stessa i sistemi software in uso nell'Ente per la gestione degli atti oggetto di notifica digitale, nella fattispecie, in questa fase, le sanzioni del Codice della Strada ed extra Codice. In primo luogo si tratta di sviluppare l'integrazione con il software gestionale in uso alla Polizia Locale affinché tramite di esso avvenga il deposito dei verbali da notificare nella Piattaforma Notifiche Digitali. Successivamente sarà necessario aprire un'interlocuzione con il partner tecnologico PagoPA avente ad oggetto l'adeguamento delle proprie procedure con la fase di attualizzazione degli importi i quali devono essere continuamente aggiornati in



base all'iter di notifica definito dalla Piattaforma e tutte le variazioni "comunicate" al software gestionale.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Questa linea di azione dipende dalla precedente L.A.2.1.a ed a sua volta è propedeutica per la realizzazione della seguente L.A.2.1.c .

Stato di avanzamento

Avviata, da completare.

Deadline

22.01.2024 – Completamento attività come previsto dalla Misura PNRR 1.4.5 "Piattaforma Notifiche Digitali – Comuni";

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario
- Settore Polizia Municipale e Amministrativa

Fonte di finanziamento

La spesa per l'implementazione del sistema informatico e per le varie integrazioni, compresa la prima annualità dei canoni di assistenza e manutenzione, è interamente finanziata dalla misura PNRR 1.4.5 "Piattaforma Notifiche Digitali – Comuni". Il finanziamento complessivo è pari a €. 32.589,00.

Linea d'azione L.A.2.1.c – Invio della prima notifica digitale

Oggetto e attività operative

L'invio della prima notifica digitale è un'attività tanto semplice quanto importante per il collaudo del sistema implementato e per la messa a punto di eventuali correzioni e/o migliorie. Una volta realizzata l'infrastruttura e tutte le integrazioni tra i sotto-sistemi coinvolti (L.A.2.1.b), un operatore della Polizia Locale deposita la prima notifica digitale sulla Piattaforma relativamente ad una sanzione reale già elevata e non ancora notificata al destinatario. Affinché l'attività possa svolgersi senza intoppi è necessaria la formazione preliminare dell'operatore e l'affiancamento da parte dei tecnici della software house che fornisce il gestionale. Solo il completamento con successo di questa linea di azione determina il raggiungimento dell'obiettivo OB.2.1.



Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Questa linea di azione dipende dalla precedente L.A.2.1.b e non è propedeutica per altre linee.

Stato di avanzamento

Da avviare.

Deadline

22.01.2024 – Completamento attività come previsto dalla Misura PNRR 1.4.5 “Piattaforma Notifiche Digitali – Comuni”;

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario
- Settore Polizia Municipale e Amministrativa

Fonte di finanziamento

La spesa relativa al sistema informatico, entro il primo anno dall’avvio del servizio, è finanziata dalla misura PNRR 1.4.5 “Piattaforma Notifiche Digitali – Comuni” il cui finanziamento complessivo ammonta a €. 32.589,00, successivamente entra nella contabilità ordinaria. Le spese di notifica, come già avviene per le notifiche analogiche, sono interamente a carico del destinatario.

Obiettivo 2.2 – Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND)

La Piattaforma Digitale Nazionali Dati offre molteplici possibilità, in particolare, permette di inoltrare richieste di fruizione per servizi forniti da altri Enti erogatori. È su questo aspetto della PDND che si concentra il presente Piano. L’obiettivo corrente (codice OB.2.2) prevede l’adesione alla PDND allo scopo di richiedere la fruizione del servizio di interrogazioni INAD poiché dal mese di luglio 2023 è operativo l’indice dei domicili digitali delle persone fisiche e degli altri enti di diritto privato non tenuti all’iscrizione in albi professionali o nel Registro Imprese. Questa importante novità obbliga le Pubbliche Amministrazioni all’invio delle PEC raccomandate per tutti i soggetti ivi registrati, in sostituzione delle raccomandate postali ordinarie. La ricerca per singolo soggetto, attualmente utilizzata in attesa dell’implementazione della ricerca massiva, è dispendiosa per l’Amministrazione e aumenta il rischio di commettere errori da parte dell’operatore umano. L’obiettivo OB.2.2 ha particolare rilevanza ed è tra quelli a maggiore priorità in quanto, come già detto, l’indice INAD è già operativo ed è opportuno quanto prima fornire agli Uffici coinvolti un accesso



automatizzato ai dati in esso presenti. La PDND ha molte altre potenzialità non approfondite nel presente Piano per le quali si rimanda ai prossimi aggiornamenti.

R.A.2.2.a – Accesso a INAD per le interrogazioni massive dei domicili digitali

Il risultato atteso con il completamento dell'obiettivo OB.2.2 è di facile individuazione e quantificazione. Si può ritenere raggiunto l'obiettivo solo dopo aver configurato e messo in opera il sistema di ricerca massiva degli indirizzi PEC presenti su INAD. Ovviamente per ciascun servizio di questa Amministrazione sarà necessario configurare un accesso a INAD mediante il coinvolgimento della software house proprietaria del sistema software in uso presso i relativi Uffici. L'obiettivo potrà comunque ritenersi raggiunto al termine della configurazione del primo servizio il quale è già stato individuato nella Polizia Locale, trattandosi del servizio che trasmette di gran lunga il maggior numero di comunicazioni raccomandate.

Linea d'azione L.A.2.2.a – Adesione alla Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND)

Oggetto e attività operative

Allo stesso modo di quanto previsto per la Piattaforma Notifiche Digitali (PND), anche per la PDND, è necessario stipulare una convenzione per il suo utilizzo. Nella fattispecie, si richiede come prima cosa di predisporre una richiesta a firma del Legale Rappresentante dell'Amministrazione indirizzata alla Società PagoPA S.p.A, proprietaria della piattaforma in oggetto, nella quale vengono indicati gli Amministratori delegati ad operare sulla Piattaforma. A seguito dell'approvazione della suddetta richiesta, viene abilitato l'accesso alla Piattaforma per le utenze indicate nella convenzione. Nella definizione della convenzione si ritiene opportuno, allo stato attuale, prevedere anche un'utenza per la Polizia Locale la quale, come anticipato nell'introduzione dell'obiettivo OB.2.2, sarà coinvolta come primo servizio. La presente linea di azione non prevede attività operative di natura tecnica bensì si limita alla fase amministrativa.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Questa linea di azione non ha dipendenze ma è propedeutica per le successive linee L.A.2.2.b e L.A.2.2.c.

Stato di avanzamento

Completata.

Deadline

Deadline rispettata, linea di azione completata.



Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario
- Settore Polizia Municipale e Amministrativa

Fonte di finanziamento

Le presente linea di azione, di per sé, non prevede oneri economici per questa Amministrazione.

Linea d'azione L.A.2.2.b – Richiesta di fruizione del servizio interrogazioni INAD

Oggetto e attività operative

La presente linea di azione, in continuità con la precedente, si concentra sulle procedure amministrative e propedeutiche per l'accesso a INAD. Si tratta in primo luogo di predisporre, mediante utenza per la PDND, una richiesta di fruizione al soggetto erogatore, AgID, per il servizio di interrogazioni INAD. A questo punto, dichiarate le finalità di utilizzo del servizio e approvata la richiesta, si procede all'associazione del client utilizzatore (software). Quest'ultimo passaggio vede il coinvolgimento attivo della software house proprietaria del software. Una volta formalizzati tutti gli step, la procedura può ritenersi conclusa e possono iniziare le attività tecniche di configurazione, oggetto della linea di azione successiva.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Questa linea di azione dipende dalla precedente L.A.2.2.a ed è propedeutica per la successiva L.A.2.2.c.

Stato di avanzamento

Avviata, da completare.

Deadline

31.12.2023

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario

Fonte di finanziamento

Le presente linea di azione, di per sé, non prevede oneri economici per questa Amministrazione.



Linea d'azione L.A.2.2.c – Configurazione della ricerca massima nella banca dati INAD

Oggetto e attività operative

Questa linea di azione raggruppa tutte le attività di natura tecnica necessarie per l'interfacciamento a INAD, incluse quelle sul software gestionale con il quale verrà interrogata la banca dati. La definizione puntuale di tali attività dovrà pertanto essere svolta in collaborazione con la software house di riferimento per ogni singolo servizio per il quale si rende necessaria l'interrogazione massiva INAD. Nel presente Piano è comunque possibile fissare alcune attività di riferimento, in particolare: implementazione nel software gestionale del modulo per le interrogazioni massive INAD, contrattualizzazione del modulo sviluppato con il fornitore, test di funzionamento, messa in produzione del sistema. Come anticipato nell'introduzione all'obiettivo OB.2.2, le operazioni di configurazione vanno replicate per ogni servizio, o meglio, per ogni software gestionale utilizzato per le interrogazioni INAD. La presente linea di azione, come l'intero Piano, prende come riferimento e si ritiene ultimata con il servizio Polizia Locale mentre per gli eventuali altri servizi che dovranno utilizzare le ricerche massive INAD si rimanda agli aggiornamenti successivi.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Questa linea di azione dipende dalle precedenti L.A.2.2.a e L.A.2.2.b, non ha dipendenze a valle.

Stato di avanzamento

Da avviare.

Deadline

31.12.2023

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario
- Settore Polizia Locale e Amministrativa

Fonte di finanziamento

Le presente linea di azione non è stata ancora finanziata, si prevede di farlo, una volta quantificata la spesa, mediante la contabilità ordinaria.



CAPITOLO 3. Infrastrutture

Lo sviluppo delle infrastrutture digitali è parte integrante della strategia di modernizzazione del settore pubblico poiché queste sostengono l'erogazione sia di servizi pubblici a cittadini e imprese sia di servizi essenziali per il Paese.

Tali infrastrutture devono essere affidabili, sicure, energeticamente efficienti ed economicamente sostenibili. L'evoluzione tecnologica espone, tuttavia, i sistemi a nuovi e diversi rischi, anche con riguardo alla tutela dei dati personali. L'obiettivo di garantire una maggiore efficienza dei sistemi non può essere disgiunto dall'obiettivo di garantire contestualmente un elevato livello di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi utilizzati dalla Pubblica amministrazione.

Tuttavia, come già rilevato da AGID attraverso il Censimento del Patrimonio ICT della PA, molte infrastrutture della PA risultano prive dei requisiti di sicurezza e di affidabilità necessari e, inoltre, sono carenti sotto il profilo strutturale e organizzativo. Ciò espone il Paese a numerosi rischi, tra cui quello di interruzione o indisponibilità dei servizi e quello di attacchi *cyber* con, conseguente, accesso illegittimo da parte di terzi a dati (o flussi di dati) particolarmente sensibili o perdita e alterazione degli stessi dati.

Lo scenario delineato pone l'esigenza immediata di attuare un percorso di razionalizzazione delle infrastrutture per garantire la sicurezza dei servizi oggi erogati tramite infrastrutture classificate come gruppo B, mediante la migrazione degli stessi verso *data center* più sicuri e verso infrastrutture e servizi *cloud* qualificati, ovvero conformi a standard di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità e interoperabilità.

Le amministrazioni locali individuate ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 31 dicembre 2009, n. 196, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, migrano i loro Centri per l'elaborazione delle informazioni (CED) e i relativi sistemi informatici, privi dei requisiti fissati dalla Circolare AGID 1/2019 e, successivamente, dal regolamento cloud e infrastrutture, verso l'infrastruttura ad alta affidabilità localizzata sul territorio nazionale, anche detta Polo Strategico Nazionale (PSN), o verso altra infrastruttura della PA già esistente in possesso dei requisiti fissati dallo stesso regolamento cloud e infrastrutture. Le amministrazioni locali, in alternativa, possono migrare i propri servizi verso soluzioni cloud qualificate nel rispetto di quanto previsto dalle Circolari AGID n. 2 e n. 3 del 2018 e, successivamente, dal regolamento cloud e infrastrutture. Le amministrazioni non possono investire nella costruzione di nuovi data center per ridurre la frammentazione delle risorse e la proliferazione incontrollata di infrastrutture con conseguente moltiplicazione dei costi. È ammesso il consolidamento dei data center nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 33-septies del DL 179/2012 e dal Regolamento di cui al comma 4 del citato articolo 33-septies.



Nel delineare il processo di razionalizzazione delle infrastrutture è necessario considerare che, nel settembre 2021, il Dipartimento per la Trasformazione Digitale e l’Agenzia per la cybersicurezza nazionale hanno pubblicato il documento di indirizzo strategico sul *cloud* intitolato “Strategia Cloud Italia”(anche in versione in inglese). Tale documento, parte integrante del presente Piano triennale e consultabile anche tramite il sito cloud.italia.it, si sviluppa lungo tre direttrici fondamentali: i) la creazione del PSN, la cui gestione e controllo di indirizzo siano autonomi da fornitori extra UE, destinato ad ospitare sul territorio nazionale principalmente dati e servizi strategici la cui compromissione può avere un impatto sulla sicurezza nazionale, in linea con quanto previsto in materia di perimetro di sicurezza nazionale cibernetica dal DL 21 settembre 2019, n. 105 e dal DPCM 81/2021; ii) un percorso di qualificazione dei fornitori di *Cloud* pubblico e dei loro servizi per garantire che le caratteristiche e i livelli di servizio dichiarati siano in linea con i requisiti necessari di sicurezza, affidabilità e rispetto delle normative rilevanti; iii) lo sviluppo di una metodologia di classificazione dei dati e dei servizi gestiti dalle Pubbliche Amministrazioni, per permettere una migrazione di questi verso la soluzione *Cloud* più opportuna (PSN o *Cloud* pubblico qualificato).

Le amministrazioni che devono attuare il processo di migrazione potranno avvalersi dei seguenti strumenti:

- i finanziamenti previsti nel PNRR per un ammontare complessivo di 1,9 miliardi di euro, nello specifico con i due investimenti che mirano all’adozione dell’approccio *Cloud first* da parte della PA, ovvero “Investimento 1.1: Infrastrutture digitali” e “Investimento 1.2: Abilitazione e facilitazione migrazione al cloud”;
- il Manuale di abilitazione al Cloud nell’ambito del Programma nazionale di abilitazione al *cloud*;
- le Gare strategiche ICT di Consip (es. Accordo Quadro Public Cloud) e gli altri strumenti Consip (MEPA e SDAPA). In particolare, l’Accordo Quadro *Public Cloud* consentirà alle PA di ridurre, in modo significativo, i tempi di approvvigionamento di servizi *public cloud IaaS* e *PaaS* e di servizi professionali per le PA che necessitano di reperire sul mercato le competenze necessarie per attuare quanto previsto nel manuale di abilitazione al *cloud*. È possibile consultare lo stato di attivazione di questa e di altre gare strategiche ICT attraverso la pagina pubblicata da Consip sul sito Acquisti in Rete PA.

Con riferimento al Piano Triennale di questa Amministrazione, sarà dato spazio, oltre alla migrazione in cloud già ampiamente presentata nelle righe sopra, ad alcuni aspetti dell’infrastruttura hardware non inclusi allo stato attuale nel Piano di Migrazione. Si tratta, in particolare, dell’infrastruttura telefonica (centralino e terminali) e delle postazioni informatiche di lavoro. Entrambi questi elementi richiedono interventi di rinnovamento profondo da realizzarsi entro l’orizzonte triennale del Piano.



Contesto normativo e strategico

Riferimenti normativi nazionali:

- Decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 settembre 2020, n. 120, recante “Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale”, articolo 35;
- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82, recante “Codice dell'amministrazione digitale”, articoli. 8-bis e 73;
- Decreto legislativo 18 maggio 2018, n. 65, recante “Attuazione della direttiva (UE) 2016/1148 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 6 luglio 2016, recante misure per un livello comune elevato di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi nell'Unione”;
- Decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221, recante “Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese”, articolo 33-septies;
- Decreto-legge 21 settembre 2019, n. 105, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 133, recante “Disposizioni urgenti in materia di perimetro di sicurezza nazionale cibernetica e di disciplina dei poteri speciali nei settori di rilevanza strategica”;
- Decreto-Legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni dalla legge 29 luglio 2021, n. 108, recante “Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure.”;
- Decreto-Legge 31 maggio 2021, n. 82, convertito con modificazioni dalla legge 4 agosto 2021, n. 109, recante “Disposizioni urgenti in materia di cybersicurezza”;
- Circolare AGID n. 1/2019, del 14 giugno 2019 - Censimento del patrimonio ICT delle Pubbliche Amministrazioni e classificazione delle infrastrutture idonee all'uso da parte dei Poli Strategici Nazionali;
- Strategia italiana per la banda ultra-larga;
- Strategia cloud Italia;
- Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza:
 - o Investimento 1.1: “Infrastrutture digitali”,
 - o Investimento 1.2: “Abilitazione e facilitazione migrazione al cloud”;

Riferimenti europei:

- Programma europeo CEF Telecom;
- Strategia europea sui dati, Commissione Europea 19.2.2020 COM (2020) 66 final;
- European Commission Cloud Strategy, Cloud as an enabler for the European Commission Digital Strategy, 16 May 2019;
- Data Governance and data policy at the European Commission, July 2020;
- Regulation of the European Parliament and of the Council on European data governance (Data Governance Act).



Obiettivo 3.1 – Centrale e apparecchi telefonici

Il presente obiettivo (codice OB.3.1) riguarda l'upgrade tecnologico di una parte fondamentale dell'infrastruttura hardware di questa Amministrazione che al momento non è stata inserita nel Piano di Migrazione, ossia la componente telefonica. Allo stato attuale è installata una centrale telefonica analogica risalente agli anni '90 ed il cui ultimo aggiornamento tecnologico è avvenuto nei primi anni Duemila. Tale centrale telefonica, sebbene ancora funzionante, presenta numerosi malfunzionamenti non più risolvibili ed è priva di tutte le funzioni più evolute che dovrebbe avere una moderna centrale telefonica. A tutto questo si aggiunge il rischio crescente di guasti irreparabili e di conseguente interruzione del servizio. Per tutti i motivi esposti si rende necessario lavorare con urgenza al raggiungimento dell'obiettivo OB.3.1. I risultati attesi sono assai numerosi pertanto di seguito si riportano necessariamente quelli considerati più importanti e per i quali è possibile fare una quantificazione oggettiva.

R.A.3.1.a – Riduzione dei malfunzionamenti e del rischio di interruzione del servizio

La riduzione dei malfunzionamenti e soprattutto del rischio di interruzione del servizio è da considerarsi il risultato minimo e indispensabile da raggiungere con l'obiettivo OB.3.1. La sola installazione di una nuova centrale telefonica, digitale, priva di funzionalità aggiuntive particolari, e la sottoscrizione di un contratto di assistenza e manutenzione, garantiscono di per sé il conseguimento del risultato.

R.A.3.1.b – Azzeramento delle telefonate inevase

Tra i risultati attesi che rientrano tra le migliori c'è sicuramente, al primo posto per importanza, la riduzione ed in prospettiva l'azzeramento delle telefonate inevase. Nella configurazione attuale, infatti, non esiste un servizio di segreteria telefonica né un risponditore automatico pertanto l'evasione delle telefonate dipende unicamente dalla presenza dell'operatore del centralino, al di fuori dell'orario di servizio dello stesso il tasso di telefonate inevase è del 100%. Dotare la centrale di un risponditore automatico in grado di gestire il trasferimento delle telefonate in maniera efficiente determina la presa in carico della totalità delle telefonate e, qualora non fosse possibile assegnarle all'operatore corretto, verrebbe comunque fornito un riscontro all'utente con tanto di indicazioni utili per un eventuale successivo contatto. Si prevede che nell'arco del triennio la percentuale delle telefonate inevase o interrotte scenderà rapidamente fino ad azzerarsi.

R.A.3.1.c – Visibilità del chiamante

Un malfunzionamento apparentemente innocuo ma più volte segnalato dai dipendenti è l'impossibilità, con la configurazione attuale, di visualizzare il chiamante. I moderni



apparecchi telefonici con display, inseriti nel sistema attuale, non sono in grado di mostrare il numero del chiamante. Con la nuova configurazione si prevede un rapido superamento del problema.

R.A.3.1.d – Riduzione delle spese per il personale dipendente

Una delle conseguenze dell'installazione di una moderna centrale telefonica è l'automatizzazione di numerose attività che in precedenza erano svolte manualmente dall'operatore. Con la riduzione del carico di lavoro, per l'operatore del centralino è possibile svolgere nuove mansioni e per l'Amministrazione vengono a determinarsi risparmi significativi. Si prevede la riduzione di oltre un terzo del carico di lavoro per l'operatore del centralino e di almeno il 10% in generale per tutti i dipendenti addetti alla ricezione delle telefonate da parte dell'utenza esterna.

R.A.3.1.e – Riduzione delle spese per il traffico telefonico

L'upgrade tecnologico della centrale telefonica, come dettagliato nei successivi paragrafi, apre la porta a nuove soluzioni ed al probabile abbandono del mondo analogico a favore di quello Voice over IP (VoIP). Riguardo alle spese per il traffico telefonico le soluzioni VoIP ne determinano una netta riduzione rispetto a quelle analogiche anche in considerazione del fatto che il confronto competitivo sarebbe aperto anche agli operatori virtuali, notoriamente aventi listini più economici. Anche se è difficile al momento stimare l'entità del risparmio, si attende una riduzione delle spese in doppia cifra percentuale.

R.A.3.1.f – Indipendenza del servizio dall'apparecchio telefonico

Sebbene questo risultato atteso possa sembrare poco importante si ritiene il suo raggiungimento un punto fondamentale. Si tratta in sostanza di raggiungere il concetto di portabilità, ossia disaccoppiare gli interni telefonici degli uffici dal classico apparecchio collegato alla presa a muro e collocato sulla scrivania. Ciascun interno potrà continuare ad essere "configurato" sull'apparecchio telefonico classico ma allo stesso tempo potrà essere abbinato ad uno smartphone, alla postazione informatica di lavoro o ad altri dispositivi mobili, offrendo all'utente la possibilità di rispondere alle telefonate in qualsiasi posto esso si trovi.

Linea d'azione L.A.3.1.a – Analisi dello stato dell'arte

Oggetto e attività operative

Questa prima linea di azione è molto importante per acquisire conoscenze sul variegato mondo della telefonia in termini di: tipologia di prodotti lato server e lato client, tecnologie



utilizzate, operatori telefonici fisici e virtuali e relativi servizi offerti, adeguatezza delle soluzioni al contesto. Come anticipato nell'introduzione dell'obiettivo OB.3.1, il primo elemento da definire, il quale influenzerà tutte le scelte fatte a valle, è la tipologia di centrale telefonica: VoIP oppure analogica. Fatta questa scelta si passa, parallelamente, alla verifica dell'operatore telefonico (mantenimento dell'attuale configurazione o modifica dell'operatore) e alla definizione dei singoli componenti della centrale telefonica, compresi i terminali. Ultima fase, non per importanza, è la messa a punto delle funzionalità del nuovo sistema e, dato che le moderne centrali telefoniche offrono molteplici possibilità, l'individuazione delle funzioni da implementare avviene analizzando le reali necessità di questa Amministrazione.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Questa linea di azione è propedeutica alle altre che seguono relativamente all'obiettivo OB.3.1 e non ha dipendenze.

Stato di avanzamento

Avviata, da concludere.

Deadline

31.12.2025

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario
- Settore Affari Generali

Fonte di finanziamento

L'attività di analisi in sé non implica oneri economici per questa Amministrazione in quanto svolta dal personale dipendente.

Linea d'azione L.A.3.1.b – Implementazione della centrale e degli apparecchi telefonici

Oggetto e attività operative

La linea di azione L.A.3.1.b rappresenta la messa in pratica di quanto definito in linea teorica durante la fase di analisi. In particolare, nell'ordine, si procede come segue: sottoscrizione dell'abbonamento avente ad oggetto dati e fonia con l'operatore telefonico, installazione della centrale telefonica e relativa parametrizzazione, installazione degli apparecchi



telefonici, test finale e messa in opera. Si tratta della linea più onerosa sia per quanto riguarda la quantità di lavoro richiesta che dal punto di vista economico.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

L'avvio della linea L.A.3.1.b è subordinato al completamento della linea L.A.3.1.a. Al contrario, la sua realizzazione non è propedeutica per la linea successiva anche se si ritiene vantaggioso iniziare le attività di formazione del personale in prossimità della messa in opera del sistema.

Stato di avanzamento

Da avviare.

Deadline

31.12.2025

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario

Fonte di finanziamento

La linea di azione non è stata ancora finanziata ma si prevede di farlo con risorse proprie di questa Amministrazione.

Linea d'azione L.A.3.1.c – Formazione del personale

Oggetto e attività operative

La linea di azione L.A.3.1.c è incentrata sulla formazione del personale dipendente che utilizzerà la nuova centrale telefonica. Le sessioni di formazione dovranno essere necessariamente due: la prima rivolta al personale che utilizzerà la console del posto operatore, di durata maggiore in quanto più approfondita, la seconda rivolta a tutti i dipendenti indistintamente.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

L'avvio della linea L.A.3.1.c è subordinato al completamento della linea L.A.3.1.a. Per quanto riguarda, invece, la linea L.A.3.1.b, sebbene non ne sia richiesto il completamento per avviare le attività di formazione, si ritiene comunque vantaggioso non anticipare di troppo la formazione rispetto al termine delle attività di implementazione. Non sono previste dipendenze in cascata.



Stato di avanzamento

Da avviare.

Deadline

31.12.2025

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario

Fonte di finanziamento

La linea di azione non è stata ancora finanziata ma si prevede di farlo con risorse proprie di questa Amministrazione.

Obiettivo 3.2 – Migrazione e aggiornamento in sicurezza di applicazioni in cloud

Le soluzioni cloud stanno avendo una sempre maggiore diffusione all'interno delle Pubbliche Amministrazioni per una lunga serie di motivi che si riassumono in: maggiore affidabilità e sicurezza, semplificazione infrastrutturale e conseguente riduzione delle attività di manutenzione, possibilità di accesso ai dati sempre e ovunque. In questo contesto si inserisce la misura PNRR 1.2 "Abilitazione al cloud per le PA Locali" che mette a disposizione risorse economiche ingenti per quelle Amministrazioni che decidono di migrare in cloud le proprie applicazioni. Questo obiettivo (codice OB.3.2) è pertanto incentrato sulla candidatura presentata e ammessa a finanziamento per la misura di cui sopra. Questa Amministrazione ha definito il proprio Piano di Migrazione in cloud come richiesto dal bando e selezionato n. 11 servizi da migrare prioritariamente su cloud certificato SaaS, si tratta in particolare di: Anagrafe, Stato Civile, Leva Militare, Giudici Popolari, Elettorale, Statistica, Albo Pretorio, Contabilità e Ragioneria, Economato, Gestione Economica, Ordinanze. Le linee di azione che seguiranno saranno quindi focalizzate sui sopra citati servizi nonostante l'orizzonte di questo obiettivo vada oltre, la piena migrazione al cloud è, infatti, il traguardo a cui tutte le Amministrazioni nel medio termine devono puntare per rispettare i target fissati da AgID.

R.A.3.2.a – Incremento del livello di affidabilità e sicurezza informatica

Per affidabilità si intende il tempo di normale funzionamento di un servizio, al netto dei periodi in cui esso non è disponibile per motivi di qualsiasi tipo (interruzioni di rete, problemi server, manutenzioni programmate, ecc.). Con la migrazione in cloud si ritiene di poter incrementare il livello di affidabilità, già piuttosto elevato per questa



Amministrazione, limitando le interruzioni del servizio per la sola durata delle attività di manutenzione programmata. Il livello di sicurezza informatica è previsto in crescita in quanto le politiche di sicurezza che caratterizzano i sistemi cloud certificati AgID sono superiori rispetto a quelle di questa Amministrazione che si limita al rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza informatica per i Comuni.

R.A.3.2.b – Riduzioni degli oneri per il mantenimento dell’infrastruttura informatica comunale

Il risultato più tangibile che si può ottenere con la migrazione in cloud è la riduzione degli oneri per il mantenimento dell’infrastruttura informatica, sia dal punto di vista economico che da quello tecnico – gestionale. Per ogni singolo servizio la migrazione in cloud determina, in primo luogo, la semplificazione dell’infrastruttura seguita dall’incremento delle risorse disponibili e l’azzeramento delle attività di manutenzione a carico del personale interno (aggiornamenti, correzioni, upgrade, configurazioni, ecc.). Da ultimo, la riduzione dei costi per l’infrastruttura stessa, che si concretizza solo dopo aver migrato in cloud un certo numero di servizi e di conseguenza potendo dismettere componenti hardware e ridimensionare alcune licenze software.

R.A.3.2.c – Incremento del livello di accessibilità dei servizi

I servizi in cloud vengono solitamente resi disponibili tramite un’interfaccia web con il principio del “sempre e ovunque”. Questo di per sé garantisce una migliore accessibilità rispetto alla configurazione attuale in quanto i servizi ubicati nel data center di questa Amministrazione non vengono pubblicati sul web e sono accessibili solamente dalla rete interna, questo limita fortemente lo smart working e la diffusione della cultura del lavoro quale attività indipendente dal luogo di esecuzione. Per il pieno raggiungimento di questo risultato sarà necessario testare l’accesso a ciascuno dei servizi migrati in cloud, in particolare accertando che questo sia possibile da dispositivi diversi ubicati in reti informatiche differenti.

Linea d’azione L.A.3.2.a – Redazione del Piano di Migrazione in cloud

Oggetto e attività operative

Il primo step necessario per raggiungere l’obiettivo OB.3.2, sia dal punto di vista operativo che da quello normativo, è la redazione del Piano di Migrazione. Si tratta di un documento prodotto dall’Amministrazione nel quale vengono individuati i servizi oggetto di migrazione in cloud e la modalità di migrazione per ciascuno di essi. Non è prevista dalla normativa una specifica periodicità per gli aggiornamenti del Piano il quale deve essere modificato ogni volta che l’Amministrazione individua nuovi servizi da migrare o cambia le modalità. Allo stato attuale, nell’ultima versione del Piano di Migrazione approvato da questa



Amministrazione, sono elencati i servizi oggetto della misura PNRR 1.2 “Abilitazione al cloud per le PA Locali”, nella fattispecie: Anagrafe, Stato Civile, Leva Militare, Giudici Popolari, Elettorale, Statistica, Albo Pretorio, Contabilità e Ragioneria, Economato, Gestione Economica, Ordinanze. Per quanto riguarda la modalità di migrazione, essa dipende essenzialmente dal tipo di soluzione cloud scelta, ossia se si tratta di uno IaaS, PaaS oppure SaaS. In questo caso è stata indicata l’opzione di “aggiornamento in sicurezza” per tutte le applicazioni oggetto di migrazione in cloud prevedendo il ricorso ad una soluzione SaaS.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Il completamento della linea L.A.3.2.a è in generale propedeutico per le altre linee che fanno capo all’obiettivo corrente, in particolare la propedeuticità è forte per la linea L.A.3.2.c. Non ci sono, invece, dipendenze a monte.

Stato di avanzamento

Completata. Seguiranno aggiornamenti del Piano di Migrazione nel medio e lungo termine.

Deadline

Deadline rispettata, linea di azione completata.

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario

Fonte di finanziamento

La linea di azione non prevede in sé oneri economici per questa Amministrazione.

Linea d’azione L.A.3.2.b - Selezione del cloud certificato AgID

Oggetto e attività operative

La scelta della soluzione cloud e del fornitore è un aspetto strategico importante per una serie di motivi. Innanzitutto c’è il vincolo della certificazione AgID da rispettare in quanto il sistema cloud prescelto deve essere conforme ai requisiti fissati dalla stessa AgID. In secondo luogo bisogna considerare che i sistemi cloud possono essere di tre tipologie: Infrastructure as a service (IaaS), Platform as a service (PaaS), Software as a service (SaaS). Questa scelta è fondamentale anche per il calcolo preciso del finanziamento di cui alla misura PNRR 1.2 “Abilitazione al cloud per le PA Locali” in quanto a modalità di migrazione diverse corrispondono importi diversi. Sebbene questa Amministrazione non abbia ancora individuato formalmente il sistema cloud ed il relativo fornitore (o fornitori), una scelta di fondo è stata già fatta durante la redazione del Piano di Migrazione. Indicando come



modalità di migrazione l'“aggiornamento in sicurezza” è stata già tracciata la strada per una soluzione di tipo SaaS, infatti, si prevede di ricorrere alle software house dei servizi oggetto di migrazione le quali offrono questo tipo di soluzioni. La scelta formale del fornitore o dei fornitori dovrà essere confermata con la sottoscrizione di appositi contratti di migrazione da negoziare con i singoli soggetti.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Il completamento della linea L.A.3.2.b è certamente propedeutico per la linea L.A.3.2.c. Non ci sono vere e proprie dipendenze a monte ma è suggerita la sua esecuzione in coda alla linea L.A.3.2.a.

Stato di avanzamento

Da avviare.

Deadline

31.12.2025

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario

Fonte di finanziamento

La spesa per il sistema cloud prescelto che si presenta sotto forma di canone di assistenza e manutenzione, detto anche di *hosting*, entro il primo anno dall'avvio del servizio, è finanziata dalla misura PNRR 1.2 “Abilitazione al cloud per le PA Locali” il cui finanziamento complessivo per tutti i n. 11 servizi citati nel corso di questo capitolo ammonta a €. 101.208,00. Dalla seconda annualità la spesa entra nella contabilità ordinaria, tra i canoni di assistenza e manutenzione al capitolo 150/325, azione 1008.

Linea d'azione L.A.3.2.c – Migrazione a aggiornamento in sicurezza delle applicazioni

Oggetto e attività operative

Questa linea di azione è l'ultima in termini cronologici per l'obiettivo OB.3.2 e la sua definizione precisa dovrà vedere la collaborazione dei fornitori delle soluzioni cloud selezionate. Si tratta dell'insieme delle attività una tantum necessarie per la migrazione delle applicazioni attualmente ubicate nel data center comunale. Le attività si dividono in quelle di competenza dell'Amministrazione che saranno svolte dal tecnico sistemista, quelle inerenti il sistema cloud e quelle relative al trasferimento della base di dati svolte dal



fornitore. La delicatezza di queste operazioni determinerà dei momenti di interruzione dei servizi ma si ritiene che, sovrapponendo la figura del fornitore cloud con la software house proprietaria dell'applicazione, i tempi di fermo e le probabilità di perdita dei dati possano ridursi a valori prossimi allo zero, anche la gestione futura del sistema dovrebbe beneficiare di questa scelta.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Tutte le altre linee di azione che costituiscono l'obiettivo OB.3.2. sono propedeutiche per la linea L.A.3.2.c la quale, a sua volta, non ha dipendenze a valle.

Stato di avanzamento

Da avviare.

Deadline

31.12.2025

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario

Fonte di finanziamento

La spesa per il pacchetto di attività una tantum che costituiscono la presente linea di azione è interamente finanziata dalla misura PNRR 1.2 "Abilitazione al cloud per le PA Locali" il cui finanziamento complessivo per tutti i n. 11 servizi citati nel corso di questo capitolo ammonta a €. 101.208,00.

Obiettivo 3.3 – Infrastruttura hardware lato client

Gli interventi esaminati fino ad ora hanno riguardato essenzialmente la parte server dell'infrastruttura hardware e software di questa Amministrazione. Questo capitolo si concentra, invece, sulla parte client dell'infrastruttura hardware, in particolare sulle postazioni informatiche di lavoro che rappresentano la quota più consistente. Allo stato attuale sono presenti all'interno della rete comunale circa 120 postazioni informatiche di lavoro ma almeno il 50% di esse necessiterebbe di essere rinnovata mediante sostituzione o upgrade hardware e software per far fronte alla crescente complessità computazionale richiesta dai moderni software e piattaforme. Questo obiettivo (codice OB.3.3) nasce per definire un piano di aggiornamento delle postazioni informatiche di lavoro da sviluppare in un arco temporale triennale. Il piano di aggiornamento sarà incentrato principalmente sulla sostituzione delle macchine obsolete e non più idonee per lo svolgimento dell'attività lavorativa media lasciando spazi marginali all'upgrade delle postazioni esistenti. Si ritiene,



infatti, che il potenziamento hardware e software di una postazione informatica di lavoro abbia costi considerevoli in rapporto ai benefici pertanto è da prendere in considerazione solo in situazioni particolari. I benefici di tutto questo sono molteplici, alcuni dei quali di tipo indiretto pertanto difficili da quantificare, e possono essere raggruppati nei seguenti risultati attesi.

R.A.3.3.a – Incremento delle prestazioni

Come per ogni altra attività di upgrade, anche da quella oggetto dell'obiettivo OB.3.3 ci si attende un netto miglioramento delle prestazioni delle postazioni di lavoro, maggiore velocità, compatibilità ed efficienza in primis. Questo, però, è solamente il risultato parziale che si vuole raggiungere in quanto il risultato finale atteso è il miglioramento delle condizioni di lavoro e la velocizzazione delle pratiche. Si ritiene, infatti, che con postazioni di lavoro moderne ed efficienti possa incrementare la performance individuale con benefici a cascata per l'utenza finale.

R.A.3.3.b – Incremento della sicurezza informatica

L'utilizzo di tecnologie obsolete è una delle condizioni che espone una Amministrazione al rischio di subire danni ingenti a seguito di un attacco informatico, questo vale sia per le tecnologie lato server che lato client. Con il perseguimento dell'obiettivo OB.3.3. si ritiene di poter incrementare in maniera significativa la sicurezza informatica lato client. Le moderne postazioni di lavoro, infatti, possono beneficiare dei costanti aggiornamenti rilasciati dalle case produttrici e dalle software house. Si prevede in questo modo una netta riduzione del rischio che software malevoli di vario tipo possano introdursi nella rete dell'Amministrazione attraverso una postazione client obsoleta e non aggiornata.

R.A.3.3.c – Riduzione dei problemi di *compliance* delle postazioni di lavoro con piattaforme e software

Un importante risultato facilmente raggiungibile è l'abbattimento dei problemi di *compliance* che affligge l'attuale parco macchine. Numerose postazioni informatiche di lavoro dotate di vecchi sistemi operativi, browser superati o prive di requisiti tecnici minimi non riescono ad accedere a comuni piattaforme e/o ad eseguire determinati software, con il risultato che il lavoro viene dirottato sulle postazioni idonee generando inefficienze e rallentamenti. Si prevede che le attività di aggiornamento sopra presentate determineranno una netta riduzione dei problemi di *compliance* fino quasi all'azzeramento. Affinché, però, queste problematiche non tornino ad affliggere le postazioni di lavoro è necessario eseguire i periodici aggiornamenti software e programmare ciclicamente la sostituzione delle macchine.

Linea d'azione L.A.3.3.a – Censimento delle postazioni informatiche di lavoro



Oggetto e attività operative

Per definire una strategia di upgrade che tenga conto di costi e benefici è necessario partire dallo stato dell'arte attuale. Occorre pertanto scattare la fotografia del parco macchine facendo un censimento delle postazioni informatiche di lavoro e della relativa destinazione. Per avere una panoramica più precisa e dettagliata possibile è necessario rilevare, per ciascuna postazione, i seguenti dati: marca e modello della macchina, sistema operativo, principali caratteristiche fisiche (RAM, processore e hard disk), ubicazione, destinazione, periferiche installate. I dati così raccolti devono essere organizzati con l'ausilio di fogli di calcolo al fine di una successiva analisi con lo scopo di suddividere le postazioni informatiche di lavoro in tre gruppi: postazioni di lavoro in possesso di adeguati requisiti tecnici per il tipo di lavoro svolto pertanto da mantenere nello stato attuale, postazioni di lavoro in possesso dei requisiti minimi ma da aggiornare dal punto di vista software e/o hardware, postazioni di lavoro obsolete il cui aggiornamento non sarebbe sufficiente e/o tecnicamente fattibile pertanto da sostituire.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

La linea L.A.3.3.a è propedeutica per le successive linee di questo capitolo, non ha, invece, dipendenze a monte.

Stato di avanzamento

Completata nel 2022, da aggiornare con le variazioni successive.

Deadline

31.12.2025

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario

Fonte di finanziamento

Questa linea non prevede oneri economici per questa Amministrazione in quanto viene svolta dal personale dipendente.

Linea d'azione L.A.3.3.b – Sostituzione delle postazioni informatiche di lavoro obsolete

Oggetto e attività operative



A partire dai tre gruppi costituiti con la linea L.A.3.3.a, la presente si concentra su quello delle postazioni che non rispettano i requisiti tecnici minimi pertanto sono da sostituire. Nell'ordine queste sono le attività da svolgere: avvio di una procedura di acquisto avente ad oggetto un numero di PC (desktop + notebook) pari a quello delle postazioni da sostituire a cui si aggiungono le eventuali periferiche censite come obsolete, definizione di un calendario delle sostituzioni sulla base delle priorità dei singoli uffici e servizi, sostituzione delle postazioni come da calendario e trasferimento dati. L'ultima delle attività individuate è quella che richiede più tempo e competenze tecniche pertanto il suo completamento, a seconda del numero di postazioni da sostituire, potrà richiedere anche diversi mesi. Per questo motivo c'è la possibilità di suddividere l'acquisto del materiale in più tranche se necessario per rispettare obiettivi e vincoli di bilancio.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Questa linea dipende a monte dal completamento della L.A.3.3.a e non ha dipendenze in cascata.

Stato di avanzamento

Da avviare.

Deadline

31.12.2025

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario

Fonte di finanziamento

Questa linea non è stata ancora finanziata, si prevede di farlo utilizzando la contabilità ordinaria.

Linea d'azione L.A.3.3.c – Upgrade delle postazioni informatiche di lavoro in possesso dei requisiti minimi

Oggetto e attività operative

Sempre partendo dai tre gruppi costituiti con la linea L.A.3.3.a, la presente si concentra sulle postazioni di lavoro non pienamente rispondenti alle prestazioni richieste ma in possesso di un set di requisiti tecnici minimi. Per ciascuna di queste postazioni è necessario valutare innanzitutto gli aggiornamenti hardware che nella maggior parte dei casi consistono nell'ampliamento della RAM. Una volta portata la macchina a livelli prestazionali



soddisfacenti si passa alla valutazione degli aggiornamenti software a partire da quelli relativi al sistema operativo. A monte di gran parte delle attività di aggiornamento c'è l'attivazione di procedure di acquisto relative a componenti hardware (RAM, schede di rete, schede grafiche, ecc.) o software (licenze, canoni, ecc.) pertanto è bene iniziare con una valutazione generale circa gli aggiornamenti da svolgere. Come anticipato nell'introduzione di questo capitolo, si ritiene di limitare a poche unità le postazioni informatiche di lavoro oggetto di aggiornamento in quanto le attività di analisi ed esecuzione sono comunque onerose e lo stesso può dirsi dei costi pertanto il rapporto tra spesa, ore di lavoro e benefici ottenuti non sempre risulta vantaggioso.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Questa linea dipende a monte dal completamento della L.A.3.3.a e non ha dipendenze in cascata.

Stato di avanzamento

Da avviare.

Deadline

31.12.2025

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario

Fonte di finanziamento

Questa linea non è stata ancora finanziata, si prevede di farlo utilizzando la contabilità ordinaria.



CAPITOLO 4. Interoperabilità

L'interoperabilità permette la collaborazione e l'interazione telematica tra pubbliche amministrazioni, cittadini e imprese, favorendo l'attuazione del principio once only e recependo le indicazioni dell'European Interoperability Framework.

La Linea Guida sul Modello di Interoperabilità per la PA (di seguito Linea Guida) individua gli standard e le loro modalità di utilizzo per l'implementazione delle API favorendo:

- l'aumento dell'interoperabilità tra PA e tra queste e cittadini/imprese;
- la qualità e la sicurezza delle soluzioni realizzate;
- la de-duplicazione e la co-creazione delle API.

La Linea Guida individua le tecnologie SOAP e REST da utilizzare per l'implementazione delle API e, per esse, le modalità di loro utilizzo attraverso l'individuazione di pattern e profili utilizzati dalle PA.

La Linea Guida è periodicamente aggiornata assicurando il confronto continuo con:

- le PA, per determinare le esigenze operative delle stesse;
- i Paesi Membri dell'Unione Europea e gli organismi di standardizzazione, per agevolare la realizzazione di servizi digitali transfrontalieri.

Le PA nell'attuazione della Linea Guida devono esporre i propri servizi tramite API conformi e registrarle sul catalogo delle API (di seguito Catalogo) reso disponibile dalla Piattaforma Digitale Nazionale Dati, la componente unica e centralizzata realizzata per favorire la ricerca e l'utilizzo delle API. Una PA può delegare la gestione delle API all'interno del Catalogo ad un'altra Amministrazione, denominata Ente Capofila, relativamente a specifici contesti territoriali e/o ambiti tematici.

Questa Amministrazione allo stato attuale non prevede l'implementazione di nuove API, pur valutando positivamente questo strumento, in quanto non in possesso delle adeguate competenze interne né intenzionata a ricorrere a soggetti privati esterni. Nonostante questo, il tema dell'interoperabilità si può calare facilmente nel contesto organizzativo di questa Amministrazione partendo da un concetto più basilare ma altrettanto importante, ossia quello dell'uniformità tecnologica. La frammentazione tecnologica dell'hardware e del software fanno lievitare i costi di gestione, la quantità di tempo dedicata alle attività di manutenzione e riparazione e creano profonde inefficienze nel lavoro d'ufficio con il risultato che molte attività automatizzabili vengono svolte ancora in modalità manuale. Se per quanto riguarda la frammentazione hardware qualcosa è stato già fatto (lato server) e altre attività pianificate aiuteranno a ridurla ulteriormente (si veda il Capitolo 3, Obiettivo OB.3.3), la frammentazione software non è stata ancora trattata e si ritiene di poterla inserire a pieno titolo in questo capitolo dedicato all'interoperabilità.



Contesto normativo e strategico

Riferimenti normativi italiani:

- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale (in breve CAD), artt. 12, 15, 50, 50-ter, 73, 75,
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati Personali,
- Determina AGID 219/2017 - Approvazione e pubblicazione delle “Linee guida per transitare al nuovo modello di interoperabilità”,
- Determina AGID 406/2020 - Adozione della Circolare recante le linee di indirizzo sulla interoperabilità tecnica;

Riferimenti normativi europei:

- Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (in breve GDPR),
- European Interoperability Framework – Implementation Strategy,
- Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens;

Obiettivo 4.1 – Software gestionali

Come spiegato nell'introduzione, questo capitolo è focalizzato sulle procedure software dell'Amministrazione e pone l'obiettivo ambizioso, dopo molti anni di frammentazione, di uniformare i principali software gestionali. Dal momento che il cambio di un software è un'attività critica ed allo stesso tempo strategica che richiede numerose analisi preliminari e particolari attenzioni specialmente nel trasferimento delle banche dati, si procederà gradualmente e questo Piano si concentrerà sul protocollo informatico e sulle procedure con esso integrabili. Si ritiene comunque utile proseguire il processo di uniformazione anche oltre il sistema di protocollo ma i successivi passaggi non trovano spazio nel presente Piano e si rimanda alle future versioni. Sebbene con l'uniformazione software, a lungo termine, si dovrà cedere qualcosa in termini di funzionalità specifiche delle singole procedure, si prevede allo stesso tempo di conseguire alcuni risultati fondamentali per affrontare le sfide presenti e future sul tema del digitale. Questi risultati fanno capo a due gruppi di seguito analizzati.

R.A.4.1.a – Semplificazione e automatizzazione delle procedure di lavoro

La frammentazione software, come sperimentato da questa Amministrazione negli anni, causa inefficienze nel lavoro. In particolare, si osserva un'esplosione delle attività manuali causate da integrazioni assenti o inadeguate e di conseguenza un aumento del tasso di errori. Il primo e più importante tra i risultati attesi è pertanto l'automatizzazione di molte operazioni svolte ad oggi manualmente alla quale si accompagna la semplificazione delle



stesse. Un esempio concreto riguarda la gestione delle fatture elettroniche che ad oggi vengono protocollate, trasmesse agli uffici di competenza, caricate in contabilità, accettate o rifiutate in assenza quasi totale di automatismi. Il tempo impiegato per completare l'intero ciclo è elevato e soggetto al rischio di errori umani. Si ritiene di poter dimezzare il tempo impiegato per tutte queste attività, nonché ridurre il tasso di errori fino a quasi l'azzeramento, grazie alla piena integrazione tra protocollo e contabilità. In generale questo ragionamento è replicabile a molte delle procedure software in uso presso questa Amministrazione.

R.A.4.1.b – Eliminazione delle soluzioni custom per l'integrazione delle procedure

Un'altra conseguenza della frammentazione software è stata la realizzazione nel tempo di numerose soluzioni custom per rimediare all'assenza di automatismi. Laddove non era possibile gestire manualmente le attività, sono state implementate soluzioni software più o meno strutturate per non congestionare gli uffici, solitamente ad opera delle singole software house. Anche in questo caso un esempio riguarda la fatturazione elettronica ed in particolare il caricamento delle fatture in contabilità. Dal momento che il protocollo informatico e il software di contabilità non sono integrati tra loro, il caricamento delle fatture protocollate avveniva manualmente con la conseguenza che un dipendente part-time era dedicato a questo tipo di attività. Venuta meno questa figura si è reso necessario implementare, da parte della software house proprietaria del software di contabilità, uno script che prelevasse direttamente dalla casella PEC le fatture e le caricasse nel gestionale. Sebbene lo script sia tuttora funzionante e risolva un problema reale, le problematiche ad esso connesse sono numerose. Complessivamente, inoltre, l'esplosione del numero di soluzioni custom aumenta i costi di manutenzione e la complessità dell'infrastruttura software. Con l'uniformazione che si vuole raggiungere si ritiene di poter gradualmente eliminare gran parte delle soluzioni custom, abbattendo anche i relativi costi, limitandole a software specifici.

Linea d'azione 4.1.a – Analisi dello stato dell'arte

Oggetto e attività operative

In un contesto di forte frammentazione come quello attuale è necessario partire da un censimento software formale. Nella fattispecie occorre elencare tutte le procedure in uso negli uffici (proprietarie, open source, sviluppate in casa, ecc.) e per ciascuna di esse individuare le dipendenze, le funzionalità core e le criticità. Lo scopo finale della realizzazione di questo report è quello di fare emergere i gruppi di procedure tra loro interconnesse e stabilire quelle che sono prioritariamente da sostituire e/o integrare.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee



Questa linea è propedeutica per le successive linee di questo capitolo, non ha a sua volta dipendenze.

Stato di avanzamento

Avviata, da completare.

Deadline

31.12.2025

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario

Fonte di finanziamento

Questa linea non prevede di per sé oneri economici per questa Amministrazione in quanto svolta dal personale dipendente.

Linea d'azione 4.1.b – Protocollo informatico

Oggetto e attività operative

Dalla linea L.A.4.1.a e da osservazioni empiriche emerge come il protocollo informatico sia una delle procedure centrali attorno alla quale ruotano gran parte delle altre. Sebbene non sia paragonabile ad altre procedure software per complessità e funzionalità offerte, il sistema di protocollo rappresenta la porta di ingresso dell'intero sistema informativo e con esso possono interagire i moduli relativi a Atti Amministrativi, Personale, Finanziaria, Demografici e perfino quelli di aree tecniche quali Edilizia e Attività Produttive. La scelta del sistema di protocollo è quindi fondamentale e da fare prioritariamente. Come per l'implementazione di qualsiasi altra procedura software si parte con l'individuazione del prodotto sulla base di funzionalità, usabilità, interoperabilità e altri fattori di secondaria importanza. Individuato il prodotto ed il fornitore, si passa alla definizione delle attività tecnico – operative facendo particolare attenzione al trasferimento dei dati. Superati i test e svolta la formazione per il personale, il sistema entra in produzione. Dall'analisi di cui alla linea L.A.4.1.a e dalla valutazione dei prodotti esistenti, già parzialmente svolte, emerge chiaramente la necessità di sostituire l'attuale sistema di protocollo, per motivi tecnici ma soprattutto per incapacità del fornitore di offrire altri moduli o garantire interoperabilità con soluzioni esistenti, pertanto, esso non può fungere da punto di riferimento nel processo di uniformazione software che persegue questa Amministrazione.



Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Questa linea è propedeutica per la successiva L.A.4.1.c, a sua volta è subordinata al completamento della precedente L.A.4.1.a.

Stato di avanzamento

Da avviare.

Deadline

31.12.2025

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario
- Settore Protocollo - Archivio

Fonte di finanziamento

Questa linea non è stata ancora finanziata ma, una volta quantificata la spesa, si prevede di farlo utilizzando la contabilità ordinaria.

Linea d'azione 4.1.c – Integrazione procedure con il protocollo informatico

Oggetto e attività operative

Una volta in produzione il nuovo sistema di protocollo informatico è necessario individuare le procedure la cui integrazione è possibile e vantaggiosa e stabilire un ordine di gestione. Si ritiene di focalizzarsi in primo luogo su Atti Amministrativi e Personale in quanto trattasi di due procedure in continuità con il protocollo e per la cui integrazione si prevede un livello di criticità medio – basso. L'integrazione di questo due procedure con il protocollo informatico rappresenta quindi un obiettivo del presente Piano. Per quanto riguarda altre procedure, si ritiene di includere solamente la fase di analisi, intesa come valutazione di fattibilità, visione di demo e simulazioni. Questo vale in primo luogo per i moduli software dei Servizi Finanziari e Demografici in quanto la loro complessità strutturale è notevole e l'eventuale integrazione è da considerarsi attività critica con tempistiche richieste più lunghe.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Questa linea non ha dipendenze a valle ma è subordinata al completamento delle precedenti L.A.4.1.a e L.A.4.1.b.

Stato di avanzamento



Da avviare.

Deadline

31.12.2025

Strutture e/o Uffici responsabili

- Tutti i Settori dell'Amministrazione

Fonte di finanziamento

Questa linea non è stata ancora finanziata ma, una volta quantificata la spesa, si prevede di farlo utilizzando la contabilità ordinaria.



CAPITOLO 5. Sicurezza Informatica

Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), l'istituzione della nuova Agenzia per la Cybersicurezza nazionale e il decreto attuativo del perimetro di sicurezza nazionale cibernetica pongono la *cyber security* a fondamento della digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e del Sistema Italia.

In tale contesto sono necessarie infrastrutture tecnologiche e piattaforme in grado di offrire ai cittadini e alle imprese servizi digitali efficaci, sicuri e resilienti.

Si evidenzia che la minaccia cibernetica cresce continuamente in quantità e qualità, determinata anche dall'evoluzione delle tecniche di ingegneria sociale volte a ingannare gli utenti finali dei servizi digitali sia interni alla PA che fruitori dall'esterno.

Inoltre, si assiste ad un incremento notevole degli attacchi alle *supply chain*, ovvero alla catena dei fornitori di beni e servizi nell'indotto della PA. È necessario quindi per tutte le PA un cambio di approccio in cui la *cybersecurity* non deve essere vista come un costo o un mero adempimento normativo ma come un'opportunità per la crescita e la trasformazione digitale sia della Pubblica Amministrazione che dell'intero Paese.

Punti focali di questo capitolo sono le tematiche relative al *Cyber Security Awareness*, in quanto da tale consapevolezza possono derivare le azioni organizzative necessarie a mitigare il rischio connesso alle potenziali minacce informatiche e alle evoluzioni degli attacchi informatici.

Contesto normativo e strategico

Riferimenti normativi italiani:

- Decreto-legge 14 giugno 2021 n. 82 – Disposizioni urgenti in materia di cybersicurezza, definizione dell'architettura nazionale di cybersicurezza e istituzione dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale;
- Regolamento in materia di notifiche degli incidenti aventi impatto su reti, sistemi informativi e servizi informatici di cui all'articolo 1, comma 2, lettera b), del decreto-legge 21 settembre 2019, n.105, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 133, e di misura volte a garantire elevati livelli di sicurezza;
- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale (in breve CAD), art.51;
- Decreto Legislativo 18 maggio 2018, n. 65 - Attuazione della direttiva (UE) 2016/1148 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 6 luglio 2016, recante misure per un livello comune elevato di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi nell'Unione;
- Decreto-legge 21 settembre 2019, n. 105 - Disposizioni urgenti in materia di perimetro di sicurezza nazionale cibernetica;



- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 8 agosto 2019 - Disposizioni sull'organizzazione e il funzionamento del computer security incident response team - CSIRT italiano;
- Piano Nazionale per la Protezione Cibernetica 2017.

Riferimenti normativi europei:

- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 in materia di protezione dei dati personali;
- Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio – Regolamento eIDAS;
- Nuova strategia Cybersicurezza europea.

Obiettivo 5.1 – Messa in sicurezza dei dati dell'Amministrazione

Il livello di sicurezza informatica cresce lavorando parallelamente su due aspetti: prevenzione e contrasto. Il presente obiettivo (codice OB.5.1), e più in generale questa versione del Piano, sono focalizzati sulla prevenzione. In particolare si ritiene prioritario mettere in sicurezza i dati dell'Amministrazione in maniera tale da garantire l'integrità dei dati stessi in caso di attacco informatico. Questa Amministrazione ha pertanto pensato ad una soluzione basata sulla replicazione dei dati in un data center esterno certificato. L'implementazione di questa soluzione prevede l'esecuzione di backup incrementali quotidiani per mantenere allineata la banca dati dell'Amministrazione con la replica presso il data center esterno. In caso di attacco informatico e conseguente perdita parziale o totale dei dati dell'Amministrazione, si ricorrerà alla replica per il pieno ripristino del sistema informativo. Un punto fondamentale per il raggiungimento del presente obiettivo è che il data center sia ubicato esternamente rispetto alla rete dell'Amministrazione quindi, rispetto alla banca dati originale, la replica non deve condividere il dispositivo, la rete né il locale.

R.A.5.1.a – Capacità di ripristino dei dati persi o corrotti durante incidenti o attacchi informatici

Ciò che ci si attende dall'obiettivo OB.5.1 è essenzialmente la capacità di ripristino dei dati dell'Amministrazione qualora questi risultassero corrotti a seguito di un incidente o attacco informatico. Per capire se questo risultato sarà stato o meno raggiunto occorrerà simulare in ambiente di test il ripristino di alcuni dati. L'implementazione del sistema di backup offsite è trasparente rispetto alle attività degli Uffici e nella quotidianità lavorativa non si riscontrano cambiamenti. D'altro canto essa equivale alla sottoscrizione di un'assicurazione sulle banche dati dell'Amministrazione che garantisce un'operatività serena e scarica l'utente dalla responsabilità di effettuare in autonomia backup dei dati, peraltro non sicuri e risolutivi.



Linea d'azione L.A.5.1.a – Classificazione dei dati dell'Amministrazione

Oggetto e attività operative

Prima di intraprendere qualsiasi iniziativa in tema di sicurezza informatica è bene analizzare i dati gestiti dall'Amministrazione. Non tutte le tipologie di dati, infatti, vanno trattate allo stesso modo e non per tutte vale la pena implementare onerosi sistemi di protezione. Nell'ambito dell'analisi e classificazione dei dati dell'Amministrazione occorre innanzitutto distinguere i dati strategici, ossia quelli che rivestono una certa importanza dal punto di vista economico, istituzionale, di immagine o funzionale all'erogazione di servizi specifici. Questi saranno i dati per i quali studiare adeguati sistemi di protezione, per i rimanenti andranno previste soluzioni diverse, proporzionate alla loro importanza. Un'altra suddivisione che vale la pena fare è quella che riguarda i dati sensibili per i quali studiare soluzioni specifiche di sicurezza. Il trattamento dei dati sensibili dal punto di vista della prevenzione, oggetto di questo capitolo e della presente edizione del Piano, non è diverso da quello degli altri dati strategici, vale comunque la pena individuarli durante la classificazione perché sarà necessario conoscerli quando si passerà ad analizzare le misure di contrasto. Infine, bisogna considerare la presenza di eventuali altre misure di protezione adottate da soggetti quali software house, Enti o professionisti che lavorano con l'Amministrazione. I dati trattati da questi soggetti che risultano già tutelati da sistemi esterni possono comunque venire inclusi nei sistemi di protezione e sicurezza implementati dall'Amministrazione ma è opportuno valutare preliminarmente l'utilità e i costi di queste misure.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Questa linea è propedeutica per la successiva linea L.A.5.1.b e non ha dipendenze a monte.

Stato di avanzamento

Completata.

Deadline

Deadline rispettata, linea di azione completata.

Strutture e/o Uffici responsabili

- Tutti i Settori dell'Amministrazione

Fonte di finanziamento

Questa linea non prevede oneri economici per questa Amministrazione in quanto è svolta dal personale dipendente.



Linea d'azione L.A.5.1.b – Implementazione di un sistema di backup offsite

Oggetto e attività operative

La presente linea di azione rappresenta l'insieme delle attività più consistenti per il conseguimento dell'obiettivo OB.5.1. È stata già motivata in premessa la scelta di implementare un sistema di backup offsite che prevede il ricorso ad un data center esterno certificato. Le attività operative, al netto dell'analisi e classificazione dei dati di cui alla linea L.A.5.1.a, si possono riassumere nei seguenti passi: individuazione del data center esterno, configurazione dell'infrastruttura, dimensionamento della banda di trasmissione, esecuzione del primo backup (totale), programmazione dei backup incrementali, test di funzionamento, verifica della capacità di ripristino dei dati mediante prove in ambiente controllato. Tutte le attività elencate devono essere svolte in sicurezza in quanto coinvolgono o incidono sui dati strategici dell'Amministrazione. Proprio per questo motivo è importante avvalersi del supporto di figure tecniche specialistiche, in particolar modo nelle fasi di configurazione dell'infrastruttura, esecuzione dei backup e durante i test di funzionamento e verifica della capacità di ripristino. L'individuazione di queste figure è parte stessa della linea L.A.5.1.b.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Questa linea dipende dal completamento della precedente L.A.5.1.a e non ha dipendenze a valle.

Stato di avanzamento

Avviata, da completare.

Deadline

31.12.2024

Strutture e/o Uffici responsabili

- Ufficio Informatica
- Settore Economico – Finanziario

Fonte di finanziamento

La realizzazione di questa linea è stata finanziata con risorse proprie dell'Ente allocate nel capitolo di spesa 150/325 azione 1008 e assegnato all'Ufficio Informatica.



Obiettivo 5.2 – Aumentare la consapevolezza del rischio cyber (Cyber Security Awareness)

Il presente obiettivo (codice OB.5.2) è tra quelli sui quali si è focalizzata AgID nell'ultima edizione del Piano Nazionale in materia di sicurezza. Questa Amministrazione, consapevole che il livello di consapevolezza del rischio cyber è ancora troppo basso tra i propri dipendenti, fa proprio l'obiettivo e lo colloca in posizione rilevante nel Piano. La strada maestra per raggiungere un livello di consapevolezza adeguato del rischio cyber e di conseguenza adottare comportamenti volti a ridurre tale rischio è quella dell'informazione e formazione. In uno scenario nel quale le conoscenze e capacità di ingresso del personale dipendente in materie informatiche sono ancora limitate, è importante consolidare quelle esistenti ed istruire le figure che non le possiedono. Se da un lato l'obiettivo è ambizioso e di non facile realizzazione dall'altro i risultati saranno di portata altrettanto significativa e determineranno benefici notevoli.

R.A.5.2.a – Riduzione del rischio di eventi dannosi a seguito di attacchi informatici

In uno scenario in cui tutti gli utenti di una rete informatica hanno consapevolezza del rischio cyber, conoscono i principali strumenti utilizzati per effettuare un attacco, sanno riconoscere le principali minacce ed infine conoscono quali comportamenti adottare per ridurre il rischio di subire un attacco, la probabilità che si verifichi un evento dannoso, quale perdita parziale o totale di dati o interruzione di un servizio, scende sensibilmente. Si ritiene che un utente adeguatamente formato sul rischio cyber abbia una probabilità di oltre il 50% inferiore di subire danni a seguito di un attacco informatico. In particolare, si ritiene di poter azzerare in poco tempo i danni provocati da mail infette, esecuzione di software malevoli o utilizzo di device non sicuri. Per quanto riguarda gli attacchi più sofisticati, sebbene una tale riduzione percentuale non sia realistica, si ritiene comunque di poter raggiungere una riduzione del rischio del 25%.

R.A.5.2.b – Riduzione del carico di lavoro dell'Ufficio Informatica

Nel panorama attuale che caratterizza la Pubblica Amministrazione ed in particolare questa Amministrazione, in cui il personale ICT ha osservato un forte incremento della mole del proprio lavoro a fronte della crescita zero del numero di addetti, il tema del carico di lavoro per l'Ufficio Informatica è molto importante. Con un'elevata percentuale di utenti aventi limitata consapevolezza del rischio cyber cresce ulteriormente la quantità di lavoro per i tecnici informatici i quali vengono continuamente coinvolti per svolgere verifiche preliminari che utenti adeguatamente formati potrebbero svolgere in autonomia (es. individuazione di mail sospette). Allo stesso tempo, una bassa cyber security awareness implica maggiori attacchi e la necessità di intervenire con più frequenza per il contrasto degli attacchi in atto. Volendo scaricare il più possibile i tecnici informatici, soprattutto nelle attività di



prevenzione, si ritiene che l'aumento della consapevolezza del rischio cyber, sebbene in una prima fase risulterà onerosa per il personale tecnico coinvolto nelle attività di informazione e formazione, nel medio - lungo periodo determinerà una riduzione degli oneri a carico degli stessi tecnici.

Linea d'azione L.A.5.2.a – Formazione e diffusione di materiale informativo

Oggetto e attività operative

L'unica linea di azione per raggiungere l'obiettivo OB.5.2, nella sua formulazione base così come è stato inserito nella presente edizione del Piano, si fonda sulle attività di formazione ed informazione del personale dipendente di questa Amministrazione. Per formazione si intende un insieme articolato di attività quali: erogazione di corsi specifici tenuti da figure esperte in cyber security, affiancamento con i tecnici dell'Amministrazione durante il lavoro quotidiano, diffusione di materiale informativo e guide pratiche per lo studio individuale. Tutte queste attività operative hanno due denominatori comuni, innanzitutto coinvolgono il personale tecnico informatico dell'Amministrazione, oltre a figure esterne in possesso di adeguate competenze, in secondo luogo non sono attività una tantum bensì devono essere ripetute con periodicità in quanto minacce informatiche e relative soluzioni sono in continua evoluzione. La presente linea di azione pertanto non può mai dirsi conclusa ma mira a costruire un sistema permanente di coinvolgimento trasversale di tutto il personale dipendente nelle tematiche di cyber security ed in generale nel digitale.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Questa linea non ha dipendenze né propedeuticità.

Stato di avanzamento

Da avviare

Deadline

31.12.2025

Strutture e/o Uffici responsabili

- Tutti i Settori dell'Amministrazione

Fonte di finanziamento

Questa linea non è stata ancora finanziata. La quantificazione della spesa potrà essere effettuata solamente dopo aver definito le attività a carico del personale dipendente dell'Amministrazione, che non prevedono oneri economici aggiuntivi, e quelle affidate a



figure esterne, da quotare. Si prevede di finanziare quanto necessario con risorse proprie dell'Ente.



PARTE IIIa - La governance

CAPITOLO 6. Governance

I processi di transizione digitale in cui sono coinvolte le amministrazioni richiedono visione strategica, capacità realizzativa ed efficacia della governance. Con il Piano triennale per l'informatica nella PA, nel corso di questi ultimi anni, visione e metodo sono stati declinati in azioni concrete e condivise, in raccordo con le amministrazioni centrali e locali e attraverso il coinvolgimento dei Responsabili della transizione al digitale che rappresentano l'interfaccia tra AGID e le pubbliche amministrazioni.

I cambiamenti che hanno investito il nostro Paese negli ultimi due anni, anche a causa della crisi pandemica, sono stati accompagnati da una serie di novità normative e da nuove opportunità che hanno l'obiettivo di dare un'ulteriore spinta al processo di trasformazione digitale già iniziata. Il Piano triennale, in questo contesto, si pone come strumento di sintesi tra le differenti linee di trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione.

Tra queste va data rilevanza a quella rappresentata dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), inserita nel programma *Next Generation EU* (NGEU). In particolare, la Missione 1 del PNRR si pone l'obiettivo di dare un impulso decisivo al rilancio della competitività e della produttività del Sistema Paese affidando alla trasformazione digitale un ruolo centrale. Lo sforzo di digitalizzazione e innovazione è centrale in questa Missione, ma riguarda trasversalmente anche tutte le altre.

Protagonista di questo capitolo è la figura del RTD che anche per la realizzazione delle azioni del Piano triennale 2021-2023 ha un ruolo centrale non solo come interfaccia tra AGID, Dipartimento per la Trasformazione Digitale e Amministrazioni, ma all'interno dell'Amministrazione stessa come motore dei processi di cambiamento e innovazione.

Continua ed è rafforzato anche il processo di collaborazione tra i RTD attraverso un modello di rete che possa stimolare il confronto, valorizzare le migliori esperienze, la condivisione di conoscenze e di progettualità e la promozione di azioni di coordinamento tra le pubbliche amministrazioni, sia nell'ambito dei progetti e delle azioni del Piano triennale per l'informatica nella PA, sia nell'ambito di nuove iniziative che maturino dai territori.

Il monitoraggio del Piano triennale si compone delle seguenti attività:

- misurazione dei risultati (R.A.) conseguiti dal sistema PA per ciascuna componente tecnologica e non tecnologica del Piano;
- verifica dello stato di avanzamento dell'attuazione delle linee d'azione (L.A.) da parte delle PA centrali e locali componenti il *panel* di riferimento del Piano stesso;
- analisi della spesa e degli investimenti pubblici in ICT delle PA centrali e locali componenti il *panel*.



Con la finalità di ottenere una visione delle attività svolte dalle amministrazioni in relazione alla loro coerenza con il Piano triennale con la possibilità di introdurre azioni correttive necessarie per il raggiungimento degli obiettivi previsti.

I *target* rappresentano le *baseline* del sistema di monitoraggio rispetto alle quali verificare gli avanzamenti successivi.

I dati e le informazioni raccolti come *baseline* del sistema di monitoraggio permettono, abbinati alla logica di aggiornamento (*rolling*) annuale del Piano triennale, di intervenire tempestivamente per inserire correttivi sia sulla catena Obiettivo-Risultato Atteso-Target sia sulle relative *roadmap* di Linee di Azione.

Allo stesso tempo, tali azioni di monitoraggio e verifica hanno l'obiettivo di supportare l'attuazione fisica, finanziaria e procedurale del Piano triennale nel suo complesso.

Contesto normativo e strategico

Generali:

- Decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77 - Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure artt. 1-11 e art. 41.

Consolidamento del ruolo del Responsabile per la transizione al digitale:

- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale (in breve CAD) art. 17;
- Circolare n.3 del 1° ottobre 2018 del Ministro per la Pubblica Amministrazione sul Responsabile per la transizione al digitale.

Il monitoraggio del Piano triennale:

- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale (in breve CAD) art 14-bis, lettera c.

Obiettivo 6.1 – Consolidamento del ruolo del Responsabile per la Transizione Digitale

Questa Amministrazione ha nominato per la prima volta il proprio RTD con Delibera di Giunta Comunale n. 129 del 14.05.2019 e identificandolo nella figura del Segretario Comunale. Con il presente obiettivo (codice OB.6.1) si vuole fare un bilancio di questi primi quattro anni e soprattutto rafforzare il ruolo dell'RTD all'interno dell'Amministrazione a seguito del rafforzamento di questa figura operato nell'ultimo periodo da AgID sia in termini di poteri attribuiti che relativamente alle competenze assegnate. Con la revisione del ruolo dell'RTD potrebbero esserci variazioni e/o integrazioni nello staff di supporto finalizzate ad



inserire figure tecniche adeguate per affrontare la crescente complessità del panorama digitale.

R.A.6.1.a – Centralizzazione della governance dei progetti digitali

Con il consolidamento del ruolo dell'RTD e la costituzione di uno staff adeguato si imbecca la strada della centralizzazione delle scelte strategiche sulle tematiche digitali. In questo modo si ritiene di poter spostare la governance dei progetti dai singoli Servizi, che rimarrebbero comunque protagonisti nelle fasi di esecuzione, all'Ufficio dell'RTD, in possesso delle adeguate competenze. Una governance centralizzata è fondamentale affinché gli interessi legittimi dei singoli Servizi non prevalgano su quelli dell'Amministrazione spostando il focus da temi strategici a problematiche secondarie.

R.A.6.1.b – Razionalizzazione degli investimenti digitali

Per razionalizzazione degli investimenti si intende la capacità di individuare le reali priorità dell'Amministrazione e suggerire agli Amministratori gli investimenti strategici. Razionalizzare gli investimenti significa ridurre le spese superflue o non prioritarie ed allo stesso tempo implementare quei servizi utili alla cittadinanza e all'Amministrazione. Allo stato attuale, la presenza di un RTD dedicato in maniera promiscua alle tematiche digitali e a tanti altri servizi, senza una propria unità organizzativa, ha come conseguenza l'assenza di una regia unica e definita negli investimenti digitali. Con il raggiungimento dell'obiettivo OB.6.1 si ritiene di poter innescare un processo di centralizzazione (già descritto nell'ambito del R.A.6.1.a) che riguardi anche la definizione degli investimenti digitali e di conseguenza la costituzione di una regia unica.

Linea d'azione L.A.6.1.a – Revisione della figura del Responsabile per la Transizione Digitale e dello staff

Oggetto e attività operative

Questa macro-linea di azione, l'unica dell'obiettivo OB.6.1, racchiude tutte le attività operative inerenti la revisione della figura del RTD e del suo staff, in particolare: analisi delle competenze assegnate e dei poteri attribuiti all'RTD dalla normativa, conferma o modifica della figura attualmente nominata quale RTD, individuazione delle competenze necessarie per lo staff dell'RTD, definizione di una struttura dotata di autonomia organizzativa e rispondente direttamente all'RTD. Tutte queste attività obbligano a scelte importanti riguardanti il personale dipendente dell'Amministrazione e possono richiedere il bando di procedure concorsuali pertanto si prevedono tempi di completamento medio – lunghi.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Questa linea non ha dipendenze né propedeuticità.



Stato di avanzamento

Da avviare

Deadline

31.12.2025

Strutture e/o Uffici responsabili

- Dirigenza Unica
- Segreteria Generale

Fonte di finanziamento

Non è stata ancora svolta la quantificazione economica per questa linea di azione. Essa potrebbe comunque determinare un incremento della spesa per il personale dipendente che, se confermato, sarà finanziato con risorse proprie dell'Ente mediante i capitoli di spesa dedicati al personale dipendente.

Obiettivo 6.2 – Monitoraggio del Piano Triennale

Scopo del presente obiettivo (codice OB.6.2) è l'avvio di una procedura di monitoraggio del Piano Triennale in capo alla governance quindi con la regia dell'RTD. Fare monitoraggio del Piano Triennale significa recepire puntualmente le novità introdotte da AgID negli aggiornamenti annuali del Piano Nazionale. Visto che la presente è la prima edizione del Piano di questa Amministrazione, il monitoraggio per l'anno in corso si identifica con la stesura del presente documento mediante adozione del "Format PT" predisposto da AgID. Per le successive annualità sarà, invece, sufficiente consultare gli aggiornamenti del Piano Nazionale e adeguare di conseguenza il Piano dell'Amministrazione coniugando tali aggiornamenti con le scelte strategiche della governance.

R.A.6.2.a – Aggiornamento annuale del Piano dell'Amministrazione

Come già ampiamente detto nell'introduzione, il monitoraggio del Piano Triennale ha come scopo quello di mantenerlo aggiornato e allineato con il Piano Nazionale AgID, recependo annualmente le novità tecnologiche e adattandole liberamente secondo gli obiettivi, le necessità e le strategie in generale di questa Amministrazione.

Linea d'azione L.A.6.2.a – Formazione annuale sul Piano Nazionale AgID

Oggetto e attività operative

Questa linea di azione è a carico della governance del presente Piano, nella persona dell'RTD o in una o più figure del proprio staff, e deve essere ripetuta con cadenza annuale. Ogni



volta che viene pubblicata una nuova edizione del Piano Nazionale da parte di AgID è necessario leggerlo attentamente e analizzarlo con lo scopo di individuare le ultime novità tecnologiche e normative. Possono essere previste, in base alla complessità degli aggiornamenti, sessioni di formazione specifiche da valutare volta per volta.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Questa linea è propedeutica per la successiva linea L.A.6.2.b.

Stato di avanzamento

Completata per l'anno 2023, da ripetere su ciascuna annualità.

Deadline

Entro il 31/12 di ciascuna annualità.

Strutture e/o Uffici responsabili

- Dirigenza Unica
- Segreteria Generale
- Ufficio Informatica
- Settore Economico - Finanziario

Fonte di finanziamento

Questa linea in generale non prevede oneri economici per l'Amministrazione. Qualora fosse necessario partecipare a corsi di formazione a pagamento la relativa spesa sarebbe finanziata con risorse proprie dell'Amministrazione allocate nei capitoli di spesa dedicati alla formazione del personale dipendente.

Linea d'azione L.A.6.2.b – Recepimento degli aggiornamenti tecnologici e normativi

Oggetto e attività operative

La diretta prosecuzione della linea L.A.6.2.a è rappresentata dal recepimento degli aggiornamenti individuati sopra. Recepire gli aggiornamenti significa aggiornare il Piano di questa Amministrazione mettendo insieme le novità introdotte da AgID con le scelte strategiche della governance pertanto si tratta di un'attività che coinvolge l'Amministrazione su tutti i livelli, da quello politico a quello amministrativo. Come per la linea precedente anche la presente prevede una ripetizione annuale delle attività.

Dipendenze e propedeuticità con altre linee

Questa linea è dipendente dalla precedente linea L.A.6.2.a.

**Stato di avanzamento**

Completata per l'anno 2023, da ripetere su ciascuna annualità.

Deadline

Entro il 31/12 di ciascuna annualità.

Strutture e/o Uffici responsabili

- Dirigenza Unica
- Segreteria Generale
- Ufficio Informatica
- Settore Economico - Finanziario

Fonte di finanziamento

Questa linea non prevede oneri economici per l'Amministrazione.



APPENDICE 1. Acronimi

Acronimo	Definizione
AGID	Agenzia per l'Italia Digitale
ANPR	Anagrafe nazionale popolazione residente
API	Application Programming Interface
CAD	Codice dell'amministrazione digitale
CIE	Carta di Identità Elettronica
CMS	Content Management System
CNS	Carta Nazionale dei Servizi
Consip	Società per Azioni del Ministero dell'Economia e delle Finanze
eIDAS	Regolamento UE n. 910/2014
GDPR	Regolamento UE n. 679/2016
IaaS	Infrastructure as a Service
ICT	Information and Communication Technologies
INAD	Indice Nazionale dei Domicili Digitali
MEPA	Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione
PaaS	Platform as a Service
PagoPA	Sistema dei pagamenti a favore della Pubblica Amministrazione
PDND	Piattaforma Digitale Nazionale Dati
PEC	Posta Elettronica Certificata
PND	Piattaforma Notifiche Digitali
PNRR	Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza
RAM	Random Access Memory (tipo di memoria dei dispositivi digitali)
REST	Representational State Transfer (stile architetturale per sistemi distribuiti)
RTD	Responsabile della Transizione Digitale
SaaS	Software as a Service
SDG	Piattaforma Gestione Deleghe
SIOPE+	Sistema Informativo sulle Operazioni degli Enti Pubblici
SIT	Sistema Informativo Territoriale
SOAP	Simple Object Access Protocol (stile architetturale per sistemi distribuiti)
SPID	Sistema Pubblico di Identità Digitale
VoIP	Voice over Internet Protocol