L903-0000485-27/02/2015-A - Allegato Utente 2 (A02)

2015

ALLEGATO ALLA DELIBERA N. 14 DD. 04/03/2015

f.to IL SEGRETARIO f.to IL SINDACO

Piano per l'informatizzazione degli Enti associati al Servizio ICT delle Giudicarie 2015-2017

Reti, tecnologie, servizi applicativi

COMUNITÀ DELLE GIUDICARIE

Servizio ICT delle Giudicarie

18/02/2015

Sommario

Introduzione 4
Contesto territoriale 4
La Comunità delle Giudicarie 4
I Comuni delle Giudicarie 4
Il Servizio ICT delle Giudicarie 6
Il contesto normativo 7
Contesto tecnologico 7
Le azioni della PAT 9
Le azioni delle Autonomie Locali 10
Il contesto economico 11
I requisiti per una PA in digitale 13
I modelli di riferimento 14
Modello tecnologico 14
Modello a rete 19
Le Regole d'indirizzo 20
Colmare il *digital divide*. 23
Accompagnamento al cambiamento 27
Crono programma 28

Revisioni

Data	Versione	Autore	Descrizione
18/02/2015	01.00.00	Alessandra Toplicar	Versione iniziale

Glossario

PEC	Posta elettronica certificata
PEO	Posta elettronica ordinaria
PAT	Provincia Autonoma di Trento
SAG-ICT	Servizio ICT associato delle Giudicarie
TELPAT	Rete di comunicazione elettronica della PAT
SINET	Sistema Informativo Elettronico del Trentino
P.I.Tre	Protocollo Informatico Trentino
CPS	carta provinciale dei servizi
SPID	il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale
CNIPA	Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, successivamente DigitPA; oggi AgID
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale del Consiglio dei Ministri

Introduzione

Il presente documento rappresenta il modello di riferimento a supporto della programmazione triennale 2015-2017 dei servizi informatici per gli Enti associati al Servizi ICT delle Giudicarie (SAG-ICT), secondo il modello di gestione dei servizi informatici e di telecomunicazione, approvato dall'Organo di Governo nell'ambito della convenzione stipulata per la costituzione del SAG-ICT, di cui la Comunità di Valle rappresenta l'Ente capofila.
Le azioni e gli interventi che si intendono adottare per implementare gli strumenti digitali, necessari ad offrire il miglior contributo al cittadino, vanno in ordine all'Agenda Digitale Italiana, agli impegni provinciali di innovamento dei servizi telematici e di infrastruttura digitale, alle prospettive di carattere economico che la Pubblica Amministrazione delle Giudicarie ritiene favorevole, nel sostenere e nel dare impulso all'economia locale.

Il SAG-ICT si propone di condurre la gestione dei servizi informatici per i propri associati, allo scopo di coordinare l'azione di modernizzazione del sistema pubblico locale e garantire al cittadino tutti i servizi in forma digitale, favorendo il riuso delle migliori soluzioni operanti nelle PA del territorio e agendo sulle operatività interne agli Enti, per il recupero di possibili economie di gestione, sostenendo il decentramento di attività che possono essere meglio gestite sul territorio, a favore del cittadino e dell'impresa.

Contesto territoriale

L'analisi dei bisogni strategici da captare, per una migliore copertura ed un miglior posizionamento degli strumenti informatici, non può prescindere dal valutare il tessuto territoriale dal punto di vista giuridico, amministrativo ed economico.
Da un punto di vista geografico, il nome Giudicarie è utilizzato per definire una zona del Trentino occidentale che comprende l'alto corso del Sarca immissario del lago di Garda, dalla sorgente nell'alta Val Rendena fino alla forra del Limarò (m 270) e del Chiese fino al suo sbocco nel lago d'Idro (m 368).
Le Giudicarie, porta d'entrata sud-occidentale del Trentino, al confine con la Lombardia, costituiscono il più vasto ed articolato territorio della Provincia di Trento.
La storia, la cultura, le tradizioni, i rapporti economici e sociali hanno contribuito a valorizzare le diversità e a sviluppare l'identità ed il senso di appartenenza di un territorio che si estende dalle Prealpi alle Dolomiti di Brenta ed al Gruppo dell'Adamello, in un ambito territoriale ricco di paesaggi naturali incontaminati e di testimonianze dell'operosità dell'uomo.

La Comunità delle Giudicarie

La Comunità è l'Ente costituito dai comuni appartenenti al medesimo "territorio", per l'esercizio di funzioni, compiti, attività e servizi, anche in forma associata, delle funzioni amministrative trasferite ai comuni, secondo quanto disposto dalla L.P. n.3/2006 della "Riforma istituzionale" .
Il 1° gennaio 2010, con decreto del presidente della Giunta Provinciale, in attuazione della "Riforma Istituzionale", è stata ufficialmente costituita la Comunità delle Giudicarie e dalla stessa data il Comprensorio è stato soppresso.
La Comunità delle Giudicarie è stata, con il Primiero, la prima ad essere costituita fra le sedici previste in Trentino.

I Comuni delle Giudicarie

I 36 Comuni delle Giudicarie sono raggruppati nei seguenti territori:
"Giudicarie Esteriori" con le zone di Lomaso, Bleggio e Banale;
"Giudicarie Interiori "che comprendono l'alto corso del Sarca (con la Val Rendena e la "Busa" di Tione);
il bacino del Chiese.

Comune	Abitanti 2008	Abitanti 2012	variazione 2012-2008	superficie Kmq.	densità ab./Kmq.
BLEGGIO SUPERIORE	1.566	1.568	2	32,66	48,01
BOCENAGO	418	396	-22,00	8,46	46,81
BOLBENO	350	354	4,00	12,48	28,37
BONDO	700	697	-3,00	10,68	65,26
BONDONE	675	668	-7,00	19,17	34,85
BREGUZZO	606	562	-44,00	35,12	16,00
BRIONE	155	136	-19,00	9,46	14,38
CADERZONE TERME	662,00	647,00	-15,00	18,65	34,69
CARISOLO	947	982	35,00	24,75	39,68
CASTEL CONDINO	248	233	-15,00	11,14	20,92
CIMEGO	422	415	-7,00	10,5	39,52
COMANO TERME	2.930	2.938	8,00	67,69	43,40
CONDINO	2.835	2.944	109,00	33,8	87,10
DARÈ	243	260	17,00	1,15	226,09
FIAVÈ	1.101	1.120	19,00	24,27	46,15
GIUSTINO	751	750	-1,00	40,22	18,65
LARDARO	206	208	2,00	10,74	19,37
MASSIMENO	124	125	1,00	21,36	5,85
MONTAGNE	251	246	-5,00	12,19	20,18
PELUGO	390	389	-1,00	22,87	17,01
PIEVE DI BONO	1.373	1.322	-51,00	20,86	63,37
PINZOLO	3.093	3.123	30,00	69,3	45,06
PREORE	388	400	12,00	4,37	91,53
PREZZO	222	207	-15,00	3,81	54,33
RAGOLI	793	775	-18,00	65,01	11,92
RONCONE	1.482	1.465	-17,00	29,43	49,78
SAN LORENZO DORSINO	1.599	1.599	0,00	74,16	21,56
SPIAZZO	1.243	1.299	56,00	70,72	18,37
STENICO	1.152	1.149	-3,00	49,79	23,08
STORO	4.657	4.668	11,00	63	74,24
STREMBO	549	542	-7,00	38,22	14,18
TIONE DI TRENTO	3.643	3.595	-48,00	33	108,02
VALDAONE	1.237	1.212	-25,00	177,57	6,83
VIGO RENDENA	502	506	4,00	5	112,20
VILLA RENDENA	937	1.007	70,00	34,96	28,80
ZUCLO	358	353	-5,00	10	34,34
Giudicarie	38.808	38.860	52	1.176,51	1.629,89

dati elaborati da www.comuniecitta.it

La popolazione media per Comune è sotto la soglia minima di 2000 abitanti (prevista per la Provincia Autonoma di Trento), per cui si impone la gestione delle competenze comunali in forma associativa.
Già buona parte dei Comuni sono organizzati in forme associate o di convenzione per gestire le proprie competenze attraverso:

- strutture sovra-comunali, per la gestione dell'urbanistica, dei tributi e della polizia locale ;
- consorzi locali per la gestione degli acquedotti e dei servizi di telecomunicazione;
- Consorzio dei Comuni Trentini per il supporto alla sicurezza, all'innovazione, alla gestione contabile e personale, nonché alla normativa;
- Comunità di Valle, per la gestione dei servizi di igiene ambientale, dei servizi sociali, dei servizi agli studenti, dei servizi per l'edilizia abitativa, la progettazione delle opere e l'ICT;
- Informatica Trentina, quale Società di Sistema, per il supporto tecnico/amministrativo all'erogazione dei servizi informatici a disposizione degli Enti;
- Trentino Riscossioni, a supporto della gestione tributi per i Comuni delle Giudicarie esteriori.
- Trentino Network, quale società di sistema della PAT, a supporto per la realizzazione della rete in fibra.

Nel corso del 2014, 5 Comuni delle Giudicarie hanno proceduto alla fusione per la costituzione di 2 nuovi Comuni:

- San Lorenzo in Banale e Dorsino, a partire dal 1° gennaio 2015 sono San Lorenzo Dorsino
- Bersone, Praso e Daone, dal 1° gennaio 2015 sono Valdaone

Entro il 2016 si ipotizzano le seguenti fusioni
- Pieve di Bono con Prezzo
- Condino con Cimego e Brione
- Vigo Rendena, Villa Rendena con Darè
- Strembo con Bocenago e Caderzone Terme
- Zuclo con Bolbeno
- Preore con Ragoli e Montagne
- Lardaro con Roncone, Bondo e Breguzzo

Per "fare sistema", è altrettanto importante analizzare il movimento della popolazione sul territorio: nel quinquennio 2008-2012, non si è verificato il fenomeno dell'esodo di cittadini dal territorio, nonostante la crisi economica che ha caratterizzato il periodo, abbia colpito anche lì economia locale.
Ciò è attribuibile certamente alla buona qualità dei servizi che gli Enti Locali erogano ai cittadini, per cui sarà necessario mantenere la granularità dei servizi sul territorio, anche in ottica di accorpamento dei servizi nelle varie forme associative e lavorare possibilmente sul miglioramento della qualità minimizzando la spesa, così da rendere appetibile il territorio e favorire l'incremento della popolazione.

Il Servizio ICT delle Giudicarie

Il SAG-ICT è lo strumento individuato dai Comuni e dalla Comunità del territorio delle Giudicarie, per l'esercizio in forma associata di compiti, attività e servizi d'ambito informatico.
In data 18 febbraio 2014, con delibera di Giunta n.27, la Comunità delle Giudicarie ha istituito il SAG-ICT, per gestire in forma associata, il settore informatico e di telecomunicazione della pubblica amministrazione del territorio. Attualmente risultano associati al SAG-ICT, i seguenti Enti:

Denominazione Ente	
Comune di Bleggio Superiore	Comune di Montagne
Comune di Bolbeno	Comune di Pieve di Bono
Comune di Breguzzo	Comune di Preore
Comune di Brione	Comune di Prezzo
Comune di Caderzone Terme	Comune di Ragoli
Comune di Carisolo	Comune di Roncone
Comune di Castel Condino	Comune di San Lorenzo Dorsino
Comune di Cimego	Comune di Spiazzo Rendena
Comune di Comano Terme	Comune di Stenico
Comune di Condino	Comune di Strembo
Comune di Darè	Comune di Vigo Rendena
Comune di Dorsino	Comune di Villa Rendena
Comune di Giustino	Comune di Zuclo
Comune di Massimeno	Comunità delle Giudicarie

In esso sono declinate le funzioni stabilite all'Allegato 1 della delibera di Giunta Provinciale 6 luglio 2012, n.1449, per il settore informatico ed in particolare:

a. **Funzione Relazioni**: analizza la domanda e individua gli orientamenti e le priorità strategiche della programmazione secondo gli impulsi normativi ed innovativi e secondo i fabbisogni rilevati dagli Enti associati del territorio delle Giudicarie.

b. **Funzione Rapporti con i Fornitori**: cura l'approvvigionamento di Beni/Servizi, secondo i fabbisogni rilevati dagli Enti associati del territorio delle Giudicarie;
c. **Funzione Applicativa**: presidia le attività di gestione tecnica ed amministrativa del servizio ICT (controllo e monitoraggio delle fasi di allestimento e manutenzione delle componenti tecnologiche), presidia le politiche informatiche sulla sicurezza, funge da raccordo normativo e tecnico per l'attuazione del CAD;
d. **Funzione decisionale**: delibera le azioni di governo, effettua verifiche e monitoraggio delle azioni attuate sul territorio delle Giudicarie, in materia informatica;

(la dicitura Funzione Relazioni, Funzione Rapp. Con i Fornitori, Funzione Applicativa, sono derivazione CNIPA, di seguito DigitPA (ora AgID), mentre la parte descrittiva è desunta dall'Allegato 1 della delibera di Giunta provinciale 1449/2012).

Il contesto normativo

Alle esigenze di innovazione descritte in premessa rispondono, sul piano normativo, numerosi interventi.
In estrema sintesi si evidenziano a livello nazionale ed europeo:

- la L.241/90 e il D.Lgs. 29/93, l'una sul procedimento amministrativo, l'altra sulla cd privatizzazione del pubblico impiego, che introducono obiettivi espliciti di efficacia ed efficienza, nonché di trasparenza, successivamente rese attuative con la L.190/2012 "Anticorruzione" e il D.Lgs. n. 33/2013;
- il Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali, D.Lgs. n. 267/2000, e poi con le c.d. Bassanini , per i settori del diritto amministrativo;
- il D.Lgs. n. 286/99 (Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della L.15 marzo 1997, n. 59). Lo stesso decreto introduce, tra l'altro, la Carta dei Servizi Pubblici, adempimento normativo a cui tutti gli Enti pubblici sono chiamati a rispondere.
- gli accordi di Lisbona del 2000, in cui il Consiglio Europeo adottò l'obiettivo strategico di "diventare l'economia basata sulla conoscenza più competitiva e dinamica del mondo, in grado di realizzare una crescita economica sostenibile con nuovi e migliori posti di lavoro e una maggiore coesione sociale",
- le Linee strategiche del CNIPA volte ad indirizzare le Amministrazioni nella predisposizione dei Piani triennali dell'egov,
- gli indirizzi dell' UEi2012 Verso il sistema nazionale di eGovernment", nell'iniziativa UE i2010 "Una società Europea dell'informazione per la crescita e l'occupazione",
- Il Codice dell'Amministrazione Digitale - decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e ss.mm.;
- la L. 244/2007, (Legge finanziaria 2008) che istituisce l'obbligo di fatturazione elettronica verso la Pubblica Amministrazione e il successivo D.Lgs. 66/ 2014, recante "Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale (art 25)" che anticipa al 31 marzo 2015 il termine di decorrenza degli obblighi di fatturazione elettronica nelle PA.
- la L.221/2012, n. 221, recante "ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese", contenente le indicazioni per l'avvio dei contratti pubblici elettronici;
- la L. 56/2014, recante "Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni" ;
- la L.114/2014, recante «Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari.»;

Contesto tecnologico

La Provincia Autonoma di Trento ha provveduto alla realizzazione delle opere necessarie a convertire la PA trentina in digitale, seguendo un preciso piano che prevede:

- di dotarsi di uno strumento di protocollazione elettronica condiviso tra gli Enti associati (P.I.Tre) ;
- di dotarsi di strumenti per la gestione dei documenti elettronici a valore probatorio (P.I.Tre);

- di dotarsi di un sistema elettronico di conservazione documentale depositato presso centri accreditati (PARER della Regione Emilia Romagna);
- di dotarsi di un sistema di posta elettronica certificata (PEC);
- di dotarsi di sistemi di comunicazione online con il cittadino, per la pubblicazione delle informazioni in rispondenza alle regole della trasparenza (Osservatorio PAT, Io Partecipo, Portale dei Servizi online al cittadino);
- di dotarsi di sistemi elettronici di gestione delle politiche di accesso ai dati, omogenee per gli Enti (Regole Telpat) e per i cittadini (CPS);
- di dotarsi di piani di emergenza a supporto dei disaster recovery (delegati alle società di sistema Informatica Trentina e Trentino Network);
- di dotarsi di sistemi di condivisione dati e di interoperabilità tra le pubbliche amministrazioni (P.I.Tre);
- di completare il sistema di rete in larga banda;
- di riordinare le banche dati l'efficientamento della spesa pubblica ;
- di avvalersi di uno strumento di firma elettronica avanzata, con validità legale, riconoscibile da altre amministrazioni dell'UE e del governo italiano;
- di avvalersi di strumenti di pagamento elettronico, anche attraverso soggetti privati;
- di dotarsi di un sistema per la gestione del mercato elettronico e delle gare telematiche (MERCURIO, su licenza SAP)
- di dotarsi di un sistema per la pubblicazione a dorma degli atti (Albo Telematico).

Le azioni della PAT

Stato dell'arte 2015 nelle Giudicarie	
Rete a banda ultra larga	☺ le **connessioni** wireless degli Enti delle Giudicarie, sono state potenziate a 10Mbps, tranne per i Comuni della Val Rendena che ancora sono serviti da connessione a 4 Mbps ☺ le **connessioni** in fibra ottica sono attive nei Comuni adiacenti le dorsali ☺ **dal 2015**: Gli Enti che non sono ancora connessi in fibra, dovranno provvedere autonomamente La situazione aggiornata è riportata dal Servizio Reti e Telecomunicazioni della Provincia Autonoma di Trento sui siti web: www.telecomunicazioni.provincia.tn.it e www.trentinonetwork.it
Cloud	☺ **progetto CLOUD COMPUTING**: linee di indirizzo per lo sviluppo del sistema cloud ibrido delle pubbliche amministrazioni trentine
Infomobilità	☺ **progetto I-SCOPE:** progetto finanziato dalla Comunità europea e realizzato dalla Fondazione Graphitech e da Informatica Trentina, attraverso il portale "*Trento Smart City*", ridisegna l'uso delle tecnologie nei settori dell'inquinamento acustico, traffico e consumo energetico
Geodata	☺ **progetto gv-sig:** Disposizioni per la promozione della società dell'informazione e dell'amministrazione digitale e per la diffusione del software libero e dei formati di dati aperti (b.u. 31 luglio 2012, n. 31)
Linked Open Data	☺ **progetti SCELT e IANATRE**: realizzazione porte di dominio e regole di accesso tra le pubbliche amministrazioni, per la condivisione delle informazioni, considerate patrimonio pubblico L.P. del 16/2012. Dipendente dal progetto nazionale SPCooP in corso di sviluppo.
Ricerca semantica	☺ **Progetto live-memories**: progetto co-finanziato dalla PAT, con la collaborazione di centri di ricerca Fondazione Bruno Kessler-IRST (Trento - Italia), Università degli Studi di Trento (Trento - Italia) e Università di Southampton (Southampton - UK), per la realizzazione di un sistema di ricerca informazioni in linguaggio naturale (testi, immagini, mappe);
Digitalizzazione	☺ **Progetto P.I.Tre :** contenuto nel progetto per la realizzazione del sistema unico di protocollazione e gestione documentale per la provincia di Trento delibera di Provincia n. 1278 del 22 giugno 2012 avente come oggetto "Direttive concernenti le comunicazioni con le pubbliche amministrazioni e lo scambio di documenti per via telematica" ; ☺ **Progetto Parer :** sistema di conservazione sostitutiva dei documenti elettronici: protocolli, contratti, fatture, piani ☺ **Progetto MERCURIO:** sistema di gestione delle forniture, degli ordini e dei contratti; affiancamento dell'Agenzia Provinciale Appalti e Contratti a supporto dei Comuni ed Enti minori

Digital Preservation	**Progetto P.I.Tre** : contenuto nel progetto per la realizzazione del sistema unico di protocollazione e gestione documentale per la provincia di Trento
Sicurezza	**progetti CPS, firma grafometrica**: Dispositivi per l'accreditamento della persona ai servizi pubblici on-line, tramite carta provinciale dei servizi o carta provinciale sanitaria **progetto disaster recovery e backup centralizzato**: progetti per la realizzazione di servizi di *backup* e di gestione del *disaster recovery* e della continuità operativa (BC), mediante strumenti di gestione remota del servizio (richiede connessione di almeno 10Mbps)
Firma elettronica	**firma grafometrica**: Dispositivi per l'accreditamento della persona ai servizi pubblici on-line, tramite carta provinciale dei servizi o carta provinciale sanitaria **Firma elettronica[1]: Allegato A** delibera di Provincia n. 1278 del 22 giugno 2012 avente come oggetto "Direttive concernenti le comunicazioni con le pubbliche amministrazioni e lo scambio di documenti per via telematica" benefici economici (es. delega per riscuotere la pensione).
e-Democracy elettronica	**Progetto IoPartecipo:** Portale pubblico per la trasparenza e la partecipazione attiva del cittadino con l'amministrazione e la politica locale

Al fine di completare l'opera di connessione degli Enti Locali alla rete in fibra ottica, è necessario che ogni Comune sia dotato dell'apposito cavo di rete LAN, di collegamento al proprio Server Centrale

Le azioni delle Autonomie Locali

Nello sviluppo di un PA in digitale concorrono anche le Amministrazioni Locali con proprie regole e organismi; in particolare sono chiamate a definire le regole per la semplificazione dei procedimenti unici e le regole di riconoscimento della firma digitale.

Ambito	Azioni
Semplificazione	uniformare la modulistica;
dematerializzazione	gestire la modulistica online: in fase sperimentale presso la Comunità della Vallagarina, la soluzione MyWEB
Open Data	Pubblicare online i dati di interesse per il cittadino e per gli Enti, in formato usabile da altri strumenti informatici
Uniformare	Uniformare i sistemi ICT a supporto dei servizi comunali, con l'obiettivo di standardizzare i sistemi a supporto, ridurre i costi di gestione dei sistemi e ottimizzare i costi della PA;
sicurezza	definire le politiche di accesso alle banche dati per gli Enti e per i privati, con garanzia di riservatezza; definire piani di emergenza a supporto dei disaster recovery e della continuità operativa (BC) introdurre nuove regole per la trasparenza nei rapporti tra PA e cittadino attraverso Piani anticorruzione

[1] http://www.semplificazione.provincia.tn.it/semplificazione_partecipazione/documentazione_amministrativa/-dichiarazioni_sostitutive/pagina65.html

Sportello Elettronico	estensione del sito istituzionale con le funzioni di comunicazione multi canale tra PA e il cittadino (e-mail, PEC, sms, smartphon ecc.)
Trasparenza	**Albo Telematico e ComunWEB**: per la pubblicazione degli obblighi istituzionali **Progetto MyWEB**: integrazione con le funzioni di consultazione dei procedimenti amministrativi e con le funzioni di comunicazione multi canale tra PA e il cittadino (e-mail, PEC, sms, smartphon ecc.)
Monitoraggio Elettronico	introdurre strumenti per il controllo delle informazioni fornite dal cittadino e per l'analisi sull'efficacia ed efficienza delle azioni politico/amministrative del territorio

I Comuni e la Comunità delle Giudicarie presentano uno scenario tecnologico assai frammentato e poco omogeneo.
Per quanto concerne gli approvvigionamenti delle componenti hardware, Comuni e Comunità si avvalgono prevalentemente di fornitori locali; le imprese locali inoltre soddisfano le richieste di consulenza, supporto e assistenza tecnica, per la gestione dei data center.

Per quanto riguarda le soluzioni applicative, gli Enti delle Giudicarie si avvalgono per la maggior parte di fornitori convenzionati con Informatica Trentina: in particolare le soluzioni ASCOT/WEB ed i servizi "minimi" abilitanti della PAT, mentre per i servizi WEB gli Enti delle Giudicarie si stanno orientando alla soluzione ComunWEB messa a disposizione dal Comune di Trento e distribuita dal Consorzio dei Comuni Trentini.
La soluzione ComunWEB è stata indicata dal SAG-ICT delle Giudicarie, come strumento aderente alle indicazioni della L.P. 16/2012 di istituzione del SINET, in quanto in riuso, sviluppato con licenza open e aderente ai requisiti di accessibilità, semplificazione e trasparenza del Ministero per la Pubblica Amministrazione e Semplificazione (rif. "La Bussola della Trasparenza dei Siti Web" accessibile dal sito istituzionale http://www.magellanopa.it).

Notevole è l'uso delle funzioni di base della suite Office Automation di Microsoft, ma antecedenti al S.O. Windows 2007.
I Comuni attraversati dalla fibra ottica sono dotati di *hot-spot* per la connettività gratuita al cittadino, per acconsentire l'accesso del cittadino ai servizi online, secondo il principio di sussidiarietà del servizio che viene di conseguenza riconosciuto come essenziale, mentre per gli Enti serviti da Wireless tale servizio non potrà essere messo a disposizione del cittadino.
E' opportuno dunque che il servizio di rete in fibra ottica venga distribuita in modo capillare su tutto il territorio delle Giudicarie e con una capacità di connessione sufficiente a garantire l'utilizzo della strumentazione online messa a disposizione dall'Ente.

In conclusione è quindi possibile affermare che gli Enti delle Giudicarie non hanno ancora completato tutti i percorsi necessari all'informatizzazione della PA, introdotte da **DigitPA** e riprese nella delibera di Giunta Provinciale n. 1449 del 6 luglio 2012 - "*Gestione associata dei servizi in materia di entrate, informatica, contratti e appalti*" - paragrafo 5.2.3, lettera *a)* dell'Allegato.

Il contesto economico

La spesa che le Amministrazioni delle Giudicarie imputano per beni e servizi informatici e di telecomunicazioni è sostanzialmente invariata nel corso dell'ultimo quinquennio, a dimostrare che le Amministrazioni del territorio investono una minima parte del proprio capitale nel settore, non per disinteresse ma per necessità di contenimento della spesa.
La situazione nelle Giudicarie rispecchia esattamente quanto evidenziato dallo studio CNIPA La spesa pro-capite delle piccole Amministrazioni (fino a 3.000 abitanti) è elevata rispetto ai i Comuni appena più grandi (da 5.000 a 7/8.000 abitanti): il **costo medio ICT nelle Giudicarie è di circa 10 € pro capite** (7€ a livello nazionale).

BENI: Tutti i Comuni sono dotati di server per l'archiviazione dei dati demografici e almeno una decina hanno server con doppio sistema operativo.

La spesa media annua delle Giudicarie si aggira intorno a:

per Server e PC:	€ 127.133,00
per periferiche:	€ 262.942,00
TOTALE:	**€ 390.075,00 (*)**

(*) valore è presunto ed è calcolato su un campione di tredici Comuni delle Giudicarie

APPLICATIVI: i Comuni e la Comunità, sono dotati mediamente di due-tre soluzioni applicative per ogni settore di competenza, tra l'altro con funzioni sovrapponibili; si può ragionevolmente pensare che nel territorio delle Giudicarie, sussistono all'incirca, più di 500 contratti di canoni e licenze di strumenti informatici.
Tale frammentarietà rappresenta un limite nel processo di digitalizzazione, pertanto la spesa media annua delle Giudicarie, per le soluzioni applicative, si aggira intorno a:

per il software:	€ 180.099,00
per l'assistenza tecnica:	€ 389.901,00
TOTALE:	**€ 570.000,00 (*)**

(*) valore è presunto ed è calcolato su un campione di tredici Comuni delle Giudicarie

Nel costo presunto per l'assistenza tecnica, sono compresi sia i costi di gestione dei servizi di Data Center, che i costi di assistenza e supporto all'uso degli applicativi; non sono invece compresi nella stima, i costi delle licenze una tantum per i sistemi operativi e dei prodotti licenziati (Word, Excel, Adobe, CAD ecc.); un costo medio che va da 12 a 20 mila Euro l'anno, in base alle dimensioni dell'Ente.

CONNETTIVITA': la connettività presente sul territorio delle Giudicarie, fornita dalla PAT attraverso Trentino Network s.r.l., è supportata prevalentemente dalla tecnologia wireless. Secondo la stima della Società fornitrice del servizio, la velocità nominale di 10 Mbps (7 Mbps effettivo) dovrebbe essere sufficiente a garantire il flusso di dati in rete delle gestioni associate.
La spesa media annua delle Giudicarie si aggira intorno a: **€ 282.638,00** (valore presunto, calcolato sui canoni di gestione rete di Trentino Network s.r.l.). Sono esclusi eventuali costi derivanti da canoni sostenuti direttamente dall'Ente.

SERVIZI CONDIVISI: la Provincia Autonoma di Trento sostiene gli oneri per i cosiddetti servizi in rete, citati alla delibera di Giunta Provinciale n.911 del 2009 e servizi (almeno fino al 2014)

Servizi Minimi	**Unità**	**Importo**
Totale P.I.Tre	30	27.200,00
Totale VoIP	6	9.500,00
Totale PEC	35	1.330,00
Totale Videoconf.	6	0,00
Apparati di rete	40	129.500,00
Valore Complessivo		**167.530,00 (*)**

(*)valore calcolato sui costi sostenuti dalla PAT nell'anno 2012, a favore dei comuni delle Giudicarie, per i servizi quotati a Portafoglio di Informatica Trentina S.p.A.

Altri servizi PAT , in virtù della L.P. 16/2013 (Legge finanziaria provinciale 2014), sono resi disponibili agli Enti locali del Trentino:

- Mercurio, per la gestione degli acquisti elettronici;
- Interoperabilità P.I.Tre per l'acquisizione della fattura elettronica;
- Sistema di conservazione sostitutiva della PAT;
- Interoperabilità P.I.Tre per la pubblicazione degli atti;

per questi servizi, il costo complessivo per gli oneri a carico Ente non è ancora completamente quantificato;

Infine sono in uso presso le PA delle Giudicarie i servizi Albo Telematico – per la pubblicazione degli atti – e ComunWEB per la gestione del sito istituzionale, distribuiti dal Consorzio dei Comuni Trentini, per i quali sono previsti circa **€ 2.000,00** a Comune per la Configurazione e l'allestimento dei servizi.

I requisiti per una PA in digitale

Nel progettare e innovare i servizi informatici a supporto degli Enti delle Giudicarie, vengono riprese le indicazioni del CAD per calcolare il *digital divide* del territorio tenendo conto anche le esigenze del cittadino, per stabilire le priorità d'azione.

Ciò che manca al territorio:

- l'istituzione di community (servizi e-Inclusion ed e-Democracy);;
- lo sviluppo dei servizi online per la relazione con il cittadini/imprese (servizi per l'accoglimento delle domande e per la consultazione delle richieste);
- lo Sviluppo e diffusione di sistemi di pagamento on line verso la P.A.;
- l'adozione di un sistema di riconoscimento online del cittadino per l'accesso ai servizi in rete e di un sistema di firma digitale, standard per la PA locale;
- l'adozione di strumenti per controllo sui servizi resi ai cittadini/impresa;
- l'adozione di strumenti di analisi delle politiche del territorio;
- un sistema di connessione in grado di supportare i servizi online (almeno 10Mbps).

Le azioni necessarie per ridurre il *digital divide* del territorio, andranno approntate come indicato nei seguenti indirizzi nazionali:

- eGovernment Action Plan 2011-2015 nel quale si "pianifica un modello di e-government centrato non tanto sulla "scala" dei progetti quanto sull'"apertura" dei servizi pubblici online sfruttando la collaborazione fra cittadini, imprenditori e società civile" fissando nel 2015 la validità di un'identità digitale unica valida in tutta Europa, che permetterà di accedere a servizi pubblici disegnati dalle stesse realtà amministrative locali;
- Digital Agenda for Europe 2010-2020: è il nuovo documento programmatico decennale che prende il posto del piano 2010 eGovernment Action Plan; l'Unione Europea assegna, tra le diverse misure per la crescita e la diffusione delle ICT, un ruolo strategico all'interoperabilità tra sistemi. Si muove dalla Strategia 2020 dell'Unione Europea, che individua come priorità per l'Europa dei prossimi 10 anni una crescita:
  - intelligente promuovendo la conoscenza, l'innovazione, l'istruzione e la società digitale;
  - sostenibile rendendo la nostra produzione più efficiente sotto il profilo dell'uso delle risorse, rilanciando nel contempo la nostra competitività;
  - ed inclusiva incentivando la partecipazione al mercato del lavoro, l'acquisizione di competenze e la lotta alla povertà.

e provinciali:

- la Riforma istituzionale provinciale, di cui alla legge provinciale 16 giugno 2006 n. 3 e ss.mm., in particolare nell'ambito delle iniziative strategiche condivise tra Provincia autonoma di Trento ed il Consiglio delle Autonomie locali, di cui al progetto di sistema denominato "Fare Comunità";
- la LP 27/12/2010 n.27 aggiunto alla LP del 27/12/2011 n.18 e le deliberazioni attuative di GP n. 2329 del 19/09/2012 e n. 1449 del 6/07/2012 sul sostegno all'avvio delle gestioni comunali in forma associata.
- la deliberazione di GP n. 1510 di data 7/07/2011 Una strategia di Legislatura per l'innovazione sui servizi abilitata dall'Information & Communication Technologies (ICT) considera "l'introduzione di forme di comunicazione video che sfruttino il mezzo di internet per interagire in modo ricco e facilmente fruibile con il cittadino";
- la LP 10/2012 "Interventi urgenti per favorire la crescita e la competitività del Trentino" richiede la predisposizione di un Piano programmatico di miglioramento delle PPAA coinvolgendo pertanto non solo la Provincia autonoma di Trento ma tutte le Società ad essa afferenti e, attraverso il Consiglio delle Autonomie Locali anche Comuni e Comunità (rif. art. 3 della LP 10/2012 e protocollo di intesa sottoscritto in data 30 ottobre 2012 con il Consiglio delle Autonomie locali);
- la L.P. 16/2013 (Legge finanziaria provinciale 2014), recepisce le disposizioni nazionali per la gestione dei contratti e appalti telematici;
- La deliberazione di GP n. 482 di data 4 aprile 2014, recante le" Disposizioni riguardanti gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni";
- Il Disegno di Legge del Consiglio Regionale del 22 ottobre 2014, n. 13 avente per oggetto le "disposizioni in materia di pubblicità trasparenza e diffusione di informazioni da parte della Regione Trentino Alto Adige e degli Enti ad ordinamento regionale" .

I modelli di riferimento

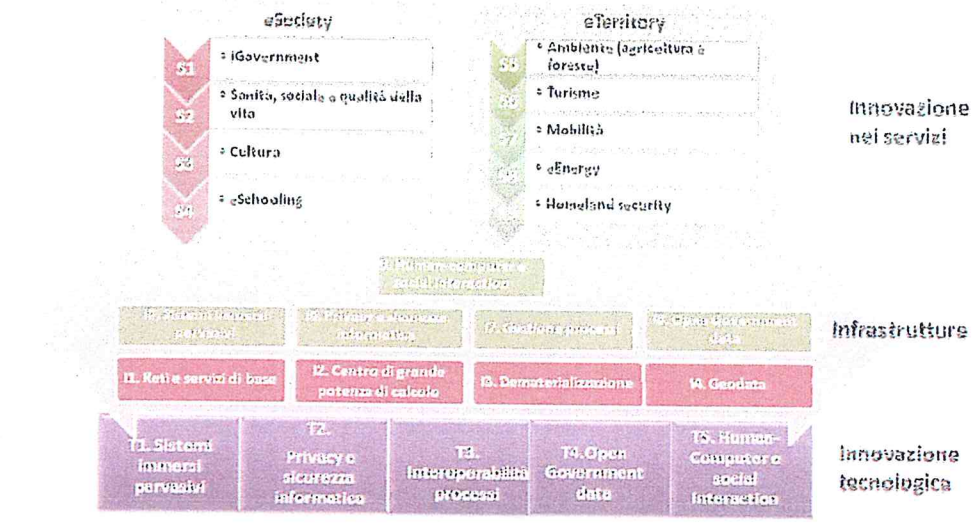
I modelli individuati per l'evoluzione delle componenti informatiche nelle Giudicarie, deriva dalla soluzione individuata dal MIT, Ministro per l'Innovazione per l'ottimizzazione della spesa e la razionalizzazione dei servizi per i comuni "piccoli" e "medio-piccoli", risultando la "gestione associata" delle componenti informatiche, la forma più idonea per ottimizzare e migliorare i servizi e la spesa delle Giudicarie: i Comuni mantengono la potestà sul governo delle scelte di indirizzo, mentre al servizio ICT delle Giudicarie, incardinato presso la Comunità delle Giudicarie, spettano le funzioni, con l'obbligo di fare sistema sul territorio.

Modello tecnologico

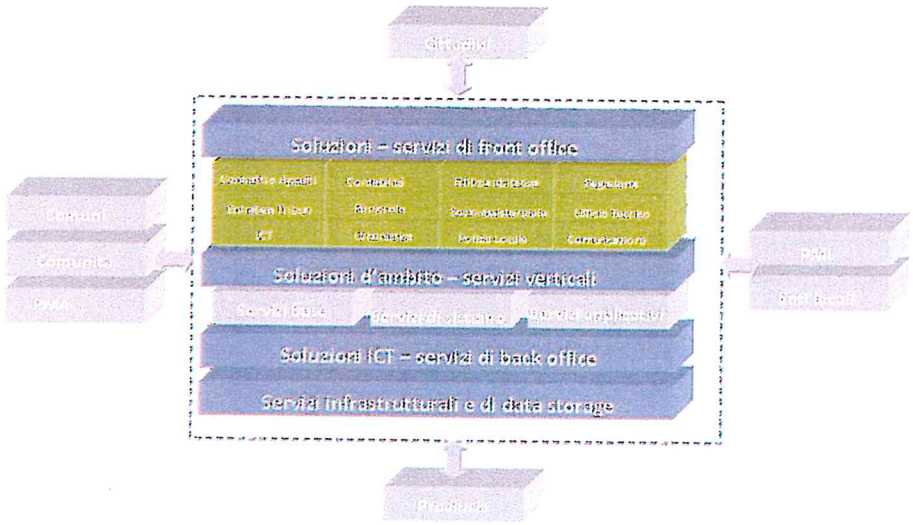
Seguendo la traccia delle linee d'indirizzo stabilite a livello europeo e ricondotte: sul piano nazionale nell'ADI (Agenda Digitale Italiana) e sul piano provinciale nella deliberazione di GP n. 1510 del 7 luglio 2011 ("*Una strategia di Legislatura per l'innovazione sui servizi abilitata dall'Information & Communication Technologies (ICT)*"), nella già citata L.P. 10 del 31 maggio 2012 "miglioramento delle PA trentine" e nella L.P. n. 16 del 27 luglio 2012 "*Disposizioni per la promozione della società dell'informazione e dell'amministrazione digitale e per la diffusione del software libero e dei formati di dati aperti*", il SAG-ICT ha recepito il modello *citizen-oriented* del SINET e su di esso ha disegnato il modello specifico per la realtà locale.

Modello SINET "citizen-oriented":

Il modello SINET permette di condividere tra tutte le PA del Trentino, le infrastrutture di rete e di sistema, oltre alle funzioni definite "*trasversali*" che consentono una completa ed efficace comunicazione in digitale tra le Amministrazioni della provincia di Trento; facendo sistema si concorre al livellamento dei costi d'ambito ICT.



componenti PAT del SINET



Componenti Enti locali del SINET

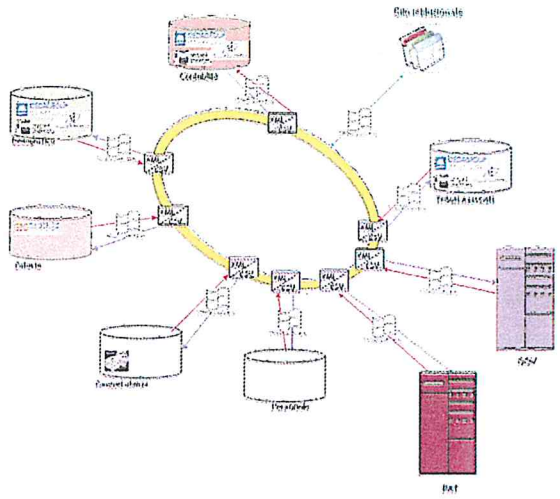
I servizi "infrastrutturali e di *data storage*", nonché i "servizi di base", i "Servizi di sistema" e i "servizi applicativi" trasversali, sono le componenti condivise tra le PA del Trentino e sono gestiti tramite le società strumentali il cui Ente PAT è capofila.

Modello "*citizen oriented*" delle Giudicarie

Con il modello "citizen oriented" studiato dal SAG-ICT, si vogliono **recuperare le diseconomie** derivanti da sistemi informatici obsoleti e di vecchia generazione, innovando il *software* in dotazione agli Enti e sviluppando le componenti per l'accessibilità del cittadino/impresa ai servizi pubblici in rete, secondo le direttive nazionali per la costituzione dello **Sportello Virtuale** (Direttiva del Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie, del luglio 2005: "*I portali pubblici vanno configurati come sportelli virtuali; lo Sportello Virtuale diventa l'Ufficio polivalente in grado di svolgere più funzioni e di rispondere a più domande di servizi da parte del cittadino*") e configurando i sistemi telematici per dialogare in rete con la PA centrale, puntando sull'omogeneità dei dati per un'**uniformità anagrafica**, riconoscibile a livello nazionale e provinciale.

il SAG-ICT ha analizzato due architetture applicative che consentono di garantire gli elementi di omogeneità e condivisione dei dati:

1. tramite l'interoperabilità dei sistemi, dove le informazioni ad uso pubblico, detenute dai singoli Enti, sono trasmesse in via telematica attraverso funzioni web , funzioni di interconnessione e PEC.



modello interoperante

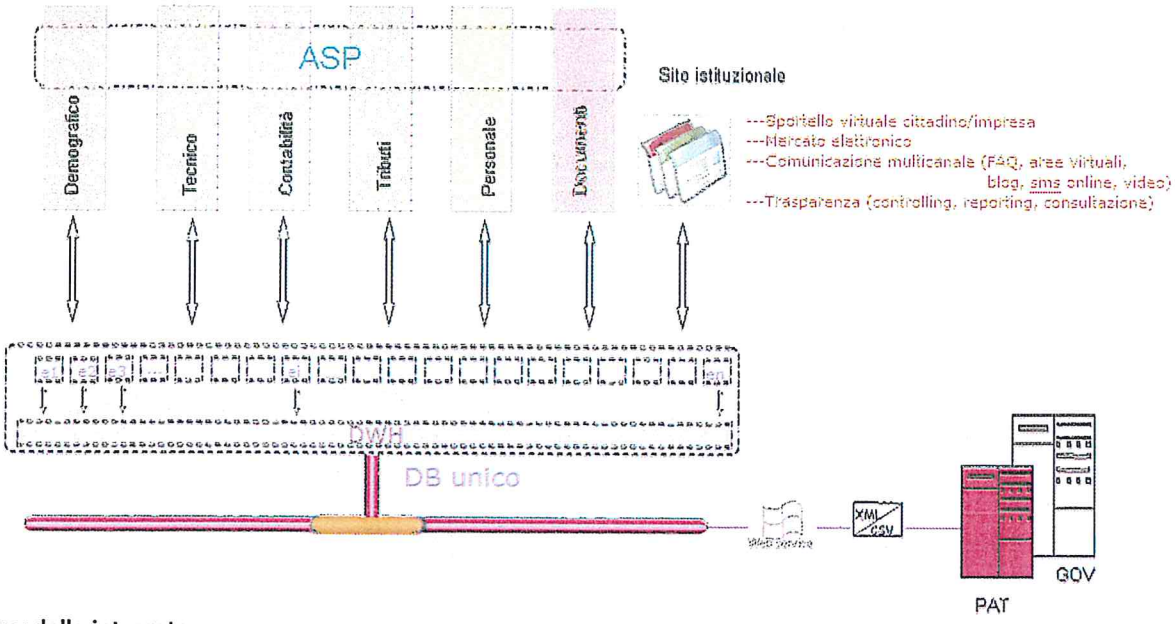
L'Ente mantiene gli attuali sistemi in uso, implementati delle seguenti funzioni di trasmissione telematica dei dati:

- WS, necessario nel caso di comunicazione sincrona (istantanea) dei dati
- DATA BASE, contenente i dati in formato elettronico dell'Ente
- file transfer in formato XML o CSV per la comunicazione dei dati
- funzione WEB di pubblicazione dei dati consultabili da altro Ente o dal cittadino

Pregio:
il contenimento della spesa in conto capitale, per l'allestimento permette buona flessibilità nell'organizzare modi e tempi per la comunicazione delle informazioni da Ente a Ente.

Difetto:
maggiore peso nel mantenere l'allineamento degli impianti in rapporto al numero delle applicazioni cooperanti;
necessità di un coordinamento nella trasmissione delle informazioni affinché non si sovrappongano e affinché sia verificata la corretta ricezione;
coordinamento dei rapporti con i fornitori e nel monitoraggio dei servizi di manutenzione a supporto;
incremento della spesa corrente derivante dai costi d'esercizio dei servizi a canone;

2. tramite l'integrazione delle funzioni applicative con un'unica banca dati multi Ente, dove tutti gli Enti gestiscono i propri dati e sono in grado di riconoscerne la proprietà:



modello integrato

In quest'ottica, gli Enti abbandonano i propri strumenti applicativi, per aderire ad un'unica soluzione che poggia su una banca dati condivisa e adotta funzioni applicative uguali per tutti.
In questa visione, l'Ente dovrà dotarsi di:

- soluzioni applicative condivise (**ASP**);
- un'unica banca dati multi Ente (**Cloud**);
- WS standard per la comunicazione con l'Amministrazione centrale e PAT;
- Porte di dominio, WS standard, file **XML** o CSV standard per la trasmissione dati con l'Amministrazione centrale e PAT;

Per quanto possibile e sostenibile dalla connettività di rete sul territorio delle Giudicarie, questo tipo di soluzione consente di ridurre la duplicazione di dati e la sovrapposizione di strumenti applicativi, fornendo un ulteriore valore aggiunto in termini di condivisione e di metodo, a favore dell'interscambio del personale tra gli Enti del territorio.

Pregio:
standardizzazione immediata delle procedure automatiche a supporto delle varie competenze/ambiti;
a regime sensibile riduzione dei costi a canone (che diventa unico) e di mantenimento;
riduzione degli indicatori dei livelli di servizio legati al fornitore e conseguente diminuzione delle attività di controllo e monitoraggio;
semplificazione delle procedure automatiche di interscambio dati;
eliminazione dei servizi di sistema dedicati presso l'Ente.

L'introduzione nuovi servizi di gestione degli archivi in "Cloud" (registrazione dei dati su più sistemi di memorizzazione dati, non necessariamente di proprietà dell'Ente) e di accesso ai servizi applicativi in "ASP" (Application Service Provider: servizi applicativi accessibili in rete), consente all'Ente Locale di ridurre sensibilmente il costo dell'infrastruttura e dei servizi obbligatori per la gestione del Data Center interno (mantenimento dei piani di sicurezza, delle copie di backup, assistenza tecnica sui server e sui sistemi operativi alloggiati ecc.), oltreché di acquistare il prodotto software pagandone la licenza.

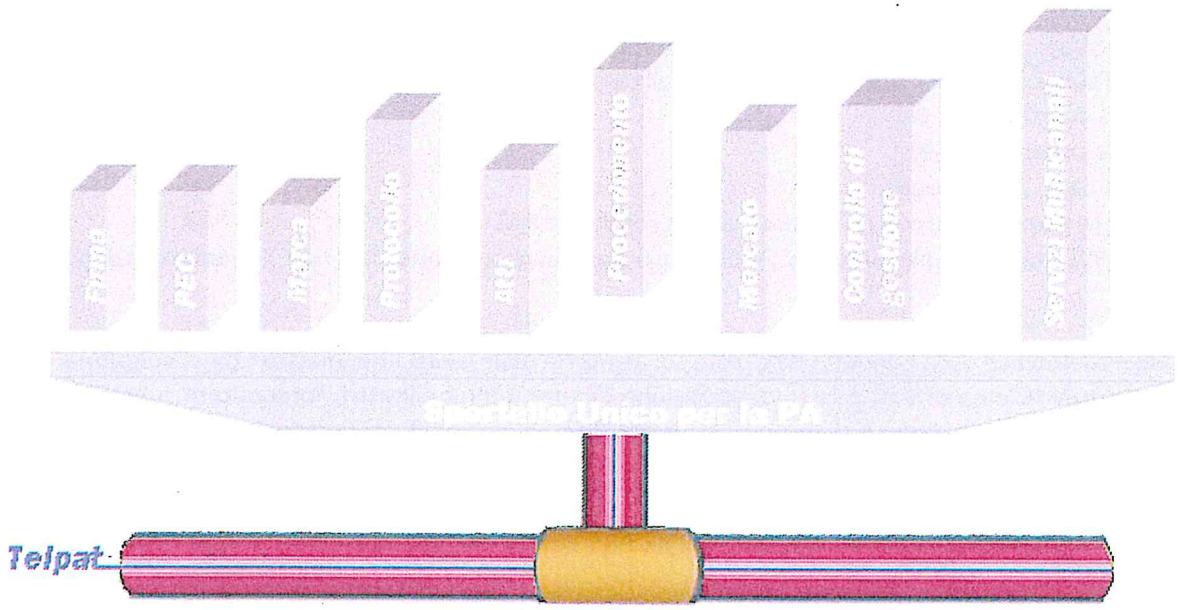
Difetto:

Costo iniziale per la bonifica e la migrazione dei dati, per l'allestimento delle funzionalità, la formazione e l'affiancamento;
dipendente dalla connettività: va valutata una soluzione che permetta di lavorare off-line e di allineare la banca dati in tempo differito;
i prodotti sono pressoché standard e permettono minimi gradi di personalizzazione.

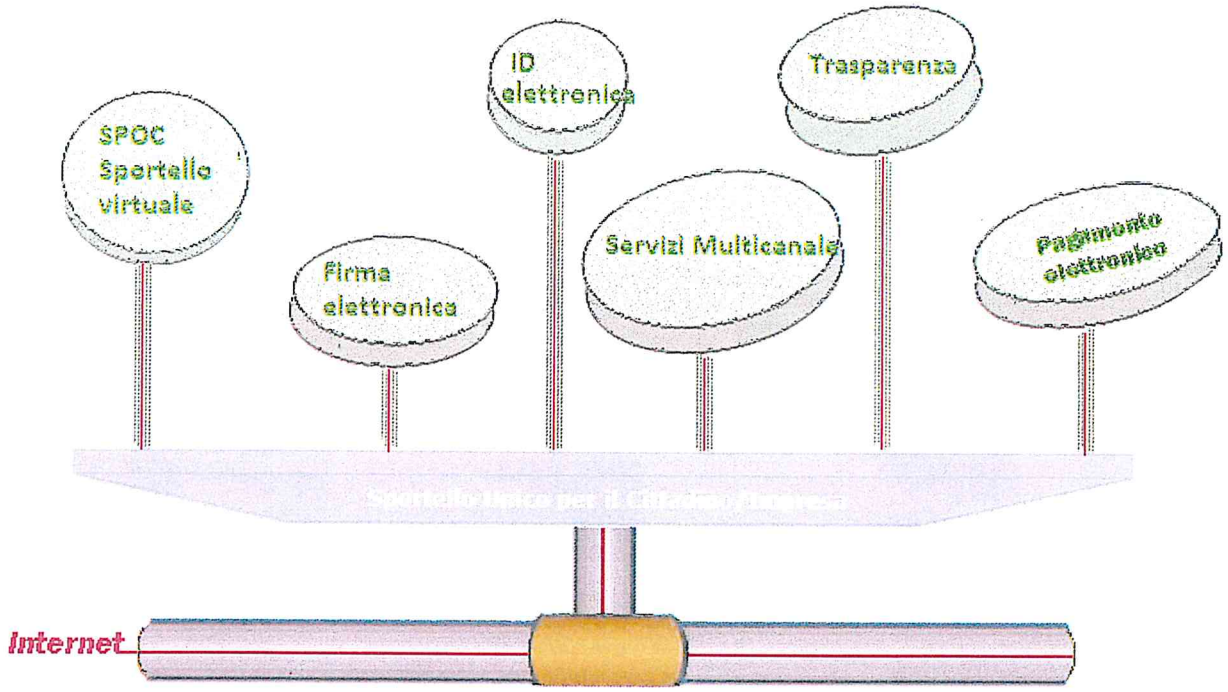
Il SAG-ICT ha effettuato uno specifico studio sull'*assessment* dei servizi applicativi in uso presso gli Enti delle Giudicarie; il risultato ha dimostrato che la soluzione integrata è la migliore per innovare, uniformare e ridurre le diseconomie del territorio.

Sportello Virtuale
Per quanto riguarda lo Sportello Virtuale, il SAG-ICT ha definito due sotto elementi:

Sportello unico della PA
Lo Sportello unico della PA, rappresenta il sistema informatico con cui tutti gli Enti utilizzatori comunicano tra di loro sia per scambiarsi le informazioni che per assumere le decisioni congiunte



Sportello unico per il cittadino
Lo Sportello unico per il cittadino, è la soluzione con cui il cittadino programma e chiede di aderire ai servizi, interroga sulla base delle proprie esigenze, riscuote i benefici e versa il proprio contributo.
Essenziali a garanzia della capillarità e dei diritti di comunicazione in digitale sono: la connettività ed i servizi multicanale.



A livello di governo sono state varate delle linee guida di sviluppo dei portali istituzionali, affinché ogni Ente sviluppi il proprio sito con caratteristiche omogenee che consentano al cittadino di ogni parte d'Italia, di trovare agevolmente le informazioni.
Tali indirizzi rispondono inoltre al disposto di cui al D.Lgs 33/2013 in materia di obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni della P.A.

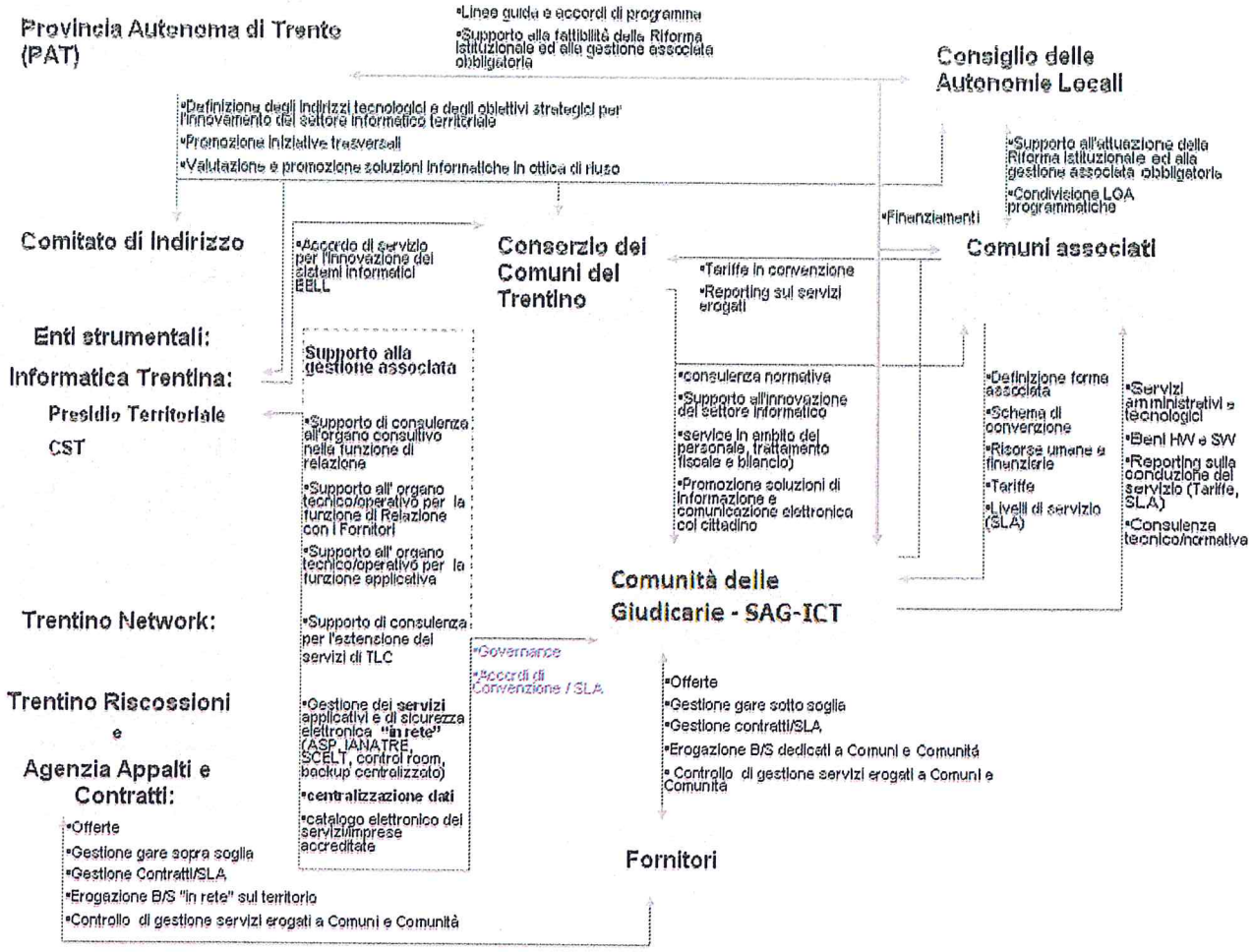
Modello a rete

"Fare sistema" nelle PA delle Giudicarie, significa "cooperazione applicativa", "*open data*", omogeneità di sistemi, "*business analysis*", connettività territoriale, in aderenza con gli indirizzi della PAT, d'intesa con il Consiglio delle Autonomie Locali, anche attraverso i servizi erogati dalle Società di sistema in termini di:

- **servizi infrastrutturali di base** (rete pubblica provinciale TELPAT, servizi di data center centralizzati, backup centralizzato, telefonia su IP, servizi di sicurezza nelle telecomunicazioni)
- **servizi applicativi di base** (interoperabilità e porte di dominio, posta elettronica anche certificata, firma digitale, protocollo informatico trentino e gestione documentale, albo telematico, videoconferenza).

Un modello di cooperazione tra le pubbliche Amministrazioni in digitale, richiede come fattore base, la definizione delle regole per la condivisione dei dati e delle procedure applicative.

Il modello a rete per la gestione dei servizi in forma associata, disegnato dal SAG-ICT, è il risultato dell'analisi comparata dello schema di cooperazione territoriale CNIPA, applicato alla realtà del territorio provinciale, col fine di gestire i servizi in collaborazione sinergica con le strutture provinciali e territoriali , coinvolgendo il privato, in ottica di promuovere economie di scala sempre più a vantaggio del mercato locale, con l'obiettivo comune di ottimizzare e ridurre la spesa pubblica.



Le Regole d'indirizzo

L'intero processo di digitalizzazione delle Amministrazioni non può prescindere da regole e pratiche comuni e riconoscibili da tutti; in particolar modo, le modalità di gestione di un documento elettronico e le politiche di accesso ai dati che comportano l'adeguamento dei sistemi attualmente in uso, affinché si innestino al SPC – Sistema Pubblico di Connettività Nazionale secondo lo standard SPCoop.

Porte di dominio: In accordo con il quadro tecnico di riferimento per attuazione della cooperazione applicativa tra le pubbliche amministrazioni, coerente con l'SPCoop. Le comunicazioni telematiche si traducono sul territorio provinciale nello scambio di dati in formato standard, (c.d. busta eGov) e nelle configurazioni di apparati firewall per il controllo degli accessi di indirizzamenti IP stabiliti da Informatica Trentina e Trentino Network per le reciproche parti, sulla rete provinciale TELPAT; prudenzialmente sono stati stabiliti due regolamenti di accesso: uno per la PAT e le Comunità di Valle e uno per gli altri Enti pubblici.

Con lo stesso principio sono stati stabiliti univoci meccanismi si accreditamento per il cittadino, all'accesso ai dati pubblici. In particolare oggi, il cittadino della Provincia Autonoma di Trento, ha titolo ad accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione Provinciale e Centrale, attraverso la tessera sanitaria provinciale (CPS - Carta Provinciale dei Servizi); a breve è prevista l'attivazione del sistema SPID di riconoscimento per i cittadini, senza l'uso di smart-card. Quando saranno comunicate le caratteristiche tecniche, la PAT provvederà attraverso la società di sistema ad adeguare la funzione di riconoscimento on-line del cittadino, al nuovo sistema univoco.

A livello locale, si è stabilito che ci si avvalga delle medesime regole di riconoscimento elettronico del cittadino, stabilite dalla Provincia Autonoma di Trento.

standard di sistema: compatibilità dei sistemi operativi;
Nel corso dell'analisi sugli *asset* comunali, è apparso evidente come ogni Fornitore di sistema applicativo, condizioni le regole di configurazione dei sistemi operativi a supporto del *software*.
Con l'auspicio di passare su servizi ASP, supportati da banche dati Cloud, il problema dei sistemi operativi verrebbe a ridimensionarsi.

Il SAG-ICT, in attesa di un potenziamento delle linee di connettività provinciale, ha inteso di attuare una valutazione sulla componente operativa da uniformare nel disegno complessivo di dotarsi di un unico sistema integrato.
La scelta delle soluzioni applicative integrate darà l'indicazione generica di come intervenire nell'ottica di ammodernare e standardizzare i sistemi verso un'unica soluzione di sistema.

standard documentale: regole per le comunicazioni con le pubbliche amministrazioni e lo scambio di documenti per via telematica.
Il SAG-ICT propone di recepire le regole per la comunicazione ed il trattamento dei protocolli tra le Pubbliche Amministrazione, il cittadino e l'impresa, deliberate dalla Provincia Autonoma di Trento, con appositi atti del 22 giugno 2012, n. 1278 e del 27 dicembre 2012 n.2957 .
Tali regole trovano regolare applicazione in ambito del sistema P.I.Tre di Protocollazione federata e gestione documentale ma non necessariamente si traducono in altri sistemi informatici di gestione del protocollo e degli atti amministrativi, in uso presso le Amministrazioni Locali.
Pertanto il SAG-ICT, propone come indicazione a tutti gli Enti soci, si dotarsi del sistema P.I.Tre per la gestione documentale e la comunicazione inter-ente.

Abbattimento dei costi e innalzamento della qualità: proposte per ridurre la spesa del settore ICT e contemporaneamente innovare i gestionali a supporto delle Strutture comunali e di Comunità.
I sistemi applicativi sono in uso nelle Giudicarie, sono mediamente in commercio da più di vent'anni e sono senz'altro costruiti secondo vecchi schemi concettuali di programmazione, anche se convertiti nei linguaggi di nuova generazione; ciò comporta un elevato costo di manutenzione per l'adeguamento normativo e per l'addestramento del personale .
In aderenza con i principi CAD, il gruppo di lavoro ICT delle Giudicarie ha individuato le seguenti linee d'indirizzo per innovare i sistemi informatici e ridurre la spesa:

Azioni per ridurre i costi diretti .

Per costi diretti si intendono tutti i costi sostenuti dall'Ente direttamente ai fornitori delle componenti Hardware e Software. Oltre ad acquistare le componenti da CONSIP o MEPAT, si possono adottare alcune regole standard da indicare come requisito base per i fornitori; per esempio:

introdurre il concetto di riuso: una soluzione informatica deve poter essere riproposta a più Enti e ciò è possibile se si condividono modelli standard di grafica e uguali regole di processo.

Introdurre il concetto di consumo: nella scelta dei software per uso non continuativo (es: programmi di calcolo dei CUD o 770), si devono prediligere programmi accessibili direttamente da internet per cui si paga solo il periodo di utilizzo (es: sistemi di posta, di archiviazione)

Introdurre il concetto di software libero: nella gamma di prodotti software resi disponibili liberamente, ve ne sono alcuni messi a disposizione dai Ministeri e altri messi a disposizione da aziende multinazionali (es: Dropbox per l'archiviazione in Cloud, Agile di Telecom per la posta multipla, Google per la gestione della scrivania, degli appunti, della comunicazione veloce, delle prenotazioni delle Agende di riunioni, compresa la trascrizione vocale).

Azioni per ridurre i costi indiretti

Per costi indiretti, si intendono i costi del lavoro per la duplicazione delle banche dati, per gli spostamenti, per i duplici controlli.

Il principio di fondo posto del SAG-ICT è che il personale dei Comuni e della Comunità dev'essere agevolato nel proprio lavoro.

Sono pertanto da prediligere i sistemi informatici di facile apprendimento, che consentano di velocizzare e snellire molte operazioni quotidiane, in particolar modo quelle di condivisione dei dati.

Operativamente ciò corrisponde a:

minimizzare l'uso delle periferiche: fax, stampanti e telefoni comportano consumo di carta, toner, linea elettrica e telefonica, oltre a tempo lavoro; molti sono i cosiddetti programmi di scrivania gratuiti , che consentono di condividere e comunicare in rete tra utenti dal proprio PC(es. messenger di facebook, skype e google+, dropbox).

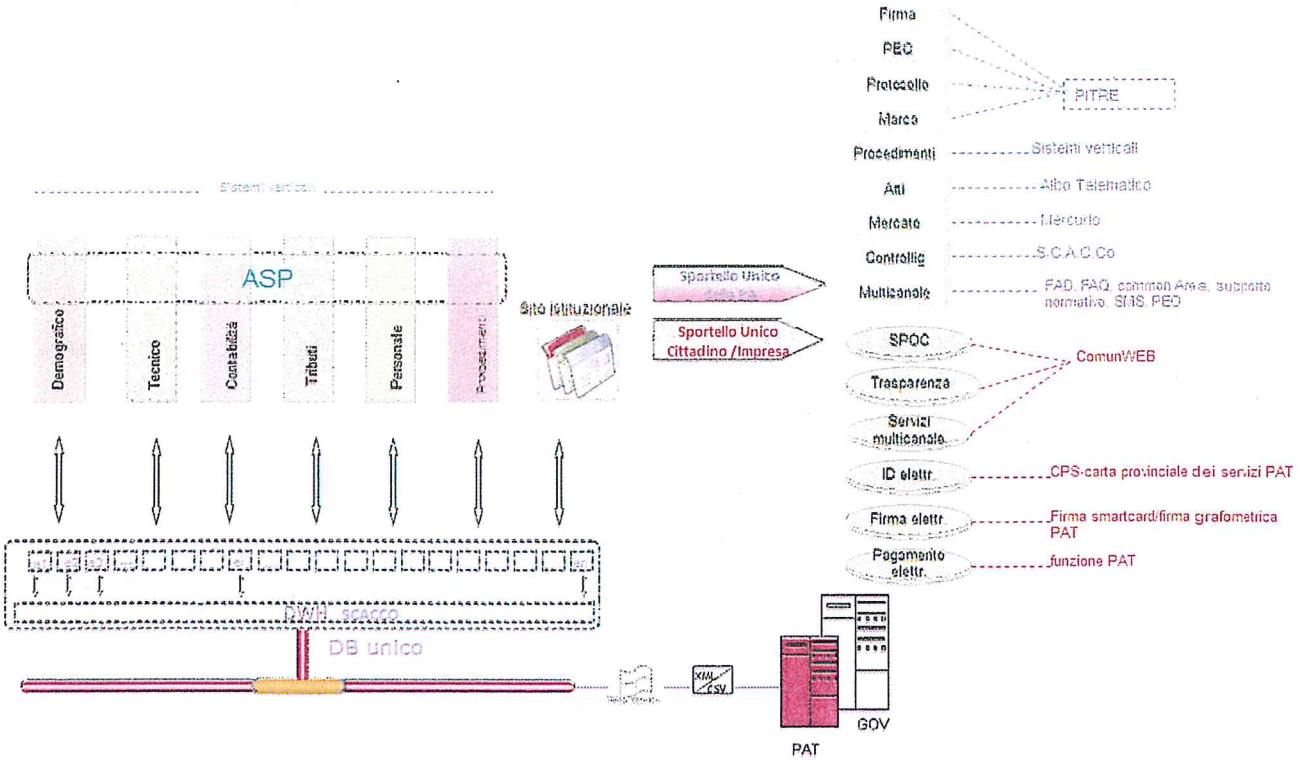
migliorare la formazione: la formazione ha un'incidenza media del 30-40% sul costo d'investimento per l'acquisto di nuovi software per cui spesso si rinuncia ad innovare i propri sistemi. I programmi di nuova generazione devono essere corredati da manuali online, FAD (brevi video dimostrativi) e FAQ (elenco delle domande frequenti, seguite da brevi descrizioni indicative), per permettere di acquisire in tempo reale le nozioni necessarie a garantire l'addestramento continuo del personale addetto all'uso dei sistemi. La formazione condivisa su più Enti, permette di ripartire i costi.

minimizzare gli spostamenti: per le attività a scavalco o a copertura di supplenze, si deve poter operare senza che sia necessario il trasferimento fisico della persona, per cui i sistemi informatici devono essere accessibili in più modalità e da più apparati (PC, tablet, smartphone)

Le soluzioni applicative, devono altresì permettere di:

minimizzare le ridondanze: per ottimizzare i costi del settore ICT si può ancora agire riducendo le ridondanze sui dati, eliminando i doppi inserimenti e mettendo a fattor comune le informazioni, sia internamente all'Ente, sia tra gli Enti. Per far ciò è necessario dotarsi di sistemi applicativi che da un lato permettano di accedere ad un'unica banca dati e dall'altro permettano di comunicare da un settore all'altro e da un Ente all'altro.

Il modello tecnologico delle Giudicarie in rete, risulta strutturato con i seguenti componenti:



Colmare il *digital divide*.

Oltre ai già citati servizi in rete, messi a disposizione dalla PAT per la comunicazione istituzionale in digitale, ed alla soluzione ComunWEB per la gestione del sito istituzionale, restano da sviluppare le componenti in capo alle Autonomie Locali.

Semplificare

L'obiettivo complessivo di miglioramento, si completa se si armonizzano i processi amministrativi e le loro istanze.

In ragione a ciò, la PAT ha presentato diversi disposti, fra i quali la Delibera di G.P. n. 845 del 10 maggio 2013 inerente "*Aggiornamento della deliberazione n. 389 di data 8 marzo 2013 di individuazione dei termini massimi di conclusione dei procedimenti amministrativi e delle strutture competenti per l'istruttoria dei medesimi. Articoli 3, comma 2 bis e 5 della legge provinciale 30 novembre 1992, n. 23.*", per riorganizzare e migliorare i procedimenti amministrativi.

Ciò necessita lo sviluppo di un *assesment* finalizzato a riportare gli elementi identificativi dei procedimenti amministrativi: per ogni procedimento e per ogni iter identificato, vanno dettagliati gli elementi che costituiscono il data flow con l'obiettivo di individuare parametri, vincoli e dipendenze.

Il SAG-ICT d'intesa con la PAT e con il Consorzio dei Comuni trentini avvierà un task con l'intento di supportare gli Enti soci nel rilevamento dei procedimenti amministrativi, da comunicare al Piano di Miglioramento 2012-2016 provinciale.

Uniformare

Il SAG-ICT ha prodotto un'indagine sulle soluzioni applicative in uso, per individuare lo strumento più rispondente alle esigenze di innovare e ridurre i costi , in armonia con i principi CAD e il modello tecnologico di riferimento per le Giudicarie[2].

I rilievi hanno evidenziato la seguente casistica:

21 Comuni utilizzano **GISCOM** Onsite, distribuito dalla ditta Geopartner, a supporto dell'Ufficio Tecnico

8 Comuni utilizzano **E-Demos** Onsite, distribuito dalla ditta Emme3, a supporto dell' Ufficio Anagrafe e/o **J-TRIB**, distribuito dalla ditta MAGGIOLI, a supporto dell'Ufficio Tributi

39 Comuni utilizzano GARBAGE, ASP-Centralizzato, distribuito dalla ditta Harnek-info, per il calcolo della TIA,

7 Comuni utilizzano sempre **GARBAGE** ASP-Centralizzato a supporto dell' Ufficio Tributi

31 Comuni utilizzano **ASCOT/WEB** Onsite, distribuito dalla ditta Insiel Mercato, a supporto dell'Ufficio Finanziario e/o dell'Ufficio Anagrafe e /o dell'Ufficio Tributi

10 Comuni utilizzano **CIVILIA** Onsite, distribuito dalla ditta Dedagroup, a supporto dell'Ufficio Finanziario e/o dell'Ufficio Anagrafe e /o della Segreteria

Le soluzioni applicative sono state analizzate sotto i seguenti aspetti:

- tecnologico
- economico
- efficienza
- ROI – resa operativa interna

Dagli esiti dell'indagine, Sicr@WEB (evoluzione di J-Demos, J-Trib, J-Surfin), oggi rappresenta la soluzione tecnologicamente più avanzata e completa, mentre dal punto di vista economico si contende il primato con CIVILIA.

Un Comune che mediamente spende oggi circa € 9,000,00 per i servizi a Canone, adottando Sicr@WEB o CIVILIA, arriverebbe ad un **abbattimento dei costi del 50%** per i servizi a canone ed una resa operativa interna (ROI), quantificabile in **0,5 FTE.**

GARBAGE nella simulazione sul calcolo della resa operativa interna (ROI) e nell'analisi sui servizi a canone, risulta incentivante per la gestione centralizzata dei tributi, sia attraverso uffici condivisi tra i Comuni, sia attraverso uffici sovra comunali che attraverso la Comunità delle Giudicarie, per cui a tendere si consiglia ai Comuni delle Giudicarie di dotarsi di soluzioni "ASP" e "CLOUD" dei servizi applicativi, per fare sistema a basso costo.

La prima attività da approntare è sicuramente il riordino dei servizi applicativi c.d. "verticali", per permettere agli Enti soci di ridurre il costo dei servizi informatici e permettere gli investimenti necessari a ridurre il *"digital divide"*

Dall'analisi sui "verticali" il SAG-ICT propone agli Enti soci di provvedere per l'adozione di un sistema unico ed integrato per la gestione delle competenze comunali, accessibile in ASP e strutturato perche possa aderire ai servizi Cloud.

La migliore proposta per il SAG-ICT prevede:

- GARBAGE per la gestione dei tributi (già usato da tutti gli Enti per il servizio di igiene ambientale);
- GISCOM a supporto degli Uffici Tecnici, maggiormente distribuito sul territorio;
- SICR@WEB a supporto degli Uffici Anagrafe, "Finanziario", "Segreteria":

SICR@WEB è cooperante con GARBAGE, GISCOM e con le banche dati ministeriali (Entrate e Finanza, ISTAT, Interni e Territorio); è la soluzione tecnologicamente più avanzata e il canone di assistenza è esteso a tutte le funzioni del sistema: non esistono funzioni extra; Il sistema è strutturato per il calcolo della contabilità "vecchia" e "nuova" in parallelo ed ha già attivato tutte le funzioni necessarie per la gestione della fattura elettronica e della conservazione sostitutiva .

Alternativamente, per chi ha già in uso CIVILIA:

- GARBAGE per la gestione dei tributi (già usato da tutti gli Enti per il servizio di igiene ambientale);

[2] Il documento di sintesi "Valutazione delle azioni di miglioramento dei servizi informatici per gli Enti delle Giudicarie" è disponibile presso il SAG-ICT

- TRILOGIS a supporto degli Uffici Tecnici, maggiormente distribuito sul territorio ;
- CIVILIA a supporto degli Uffici Anagrafe, "Finanziario", "Segreteria", cooperante con TRILOGIS; gestisce file in formato standard per la comunicazione dati verso la PA centrale, ma non è cooperante con le banche dati centrali; ha già attivato tutte le funzioni necessarie per la gestione della fattura elettronica e della conservazione sostitutiva, mentre per la contabilità, il sistema prevede il calcolo secondo il vecchio ordinamento o il nuovo ordinamento, in base alla versione installata.

Come strumenti per la comunicazione in digitale, sono stati indicati:
- ComunWEB per la gestione del sito istituzionale comunale e di Comunità, accessibile al cittadino in modalità multicanale;
- MyWEB quale strumento adattato per la gestione delle domande online del cittadino e compatibile con ComunWEB o alternativamente altre soluzioni che potranno essere rese disponibili dalla PAT in ottica di sviluppare un unico URP virtuale per le PA trentine;
- P.I.Tre, quale strumento di protocollo e gestione documentale, nonché di comunicazione istituzionale tra gli Enti
- Il servizio SUAP http://www.impresainungiorno.gov.it/ la gestione delle attività produttive
- L'ambito personale non ha incidenza sui servizi al cittadino pertanto rimane invariato: parte degli Enti si avvale dei servizi del Consorzio dei Comuni Trentini e parte dei servizi della ditta CBA di Rovereto

Solo con l'ammodernamento dei servizi applicativi e la riduzione dei costi sarà possibile per le Giudicarie, attivare progetti specifici per il completamento della digitalizzazione delle Amministrazioni locali.

Completamento della connettività pubblica:
Il coordinamento per il progetto di innesto della fibra ottica nel territorio delle Giudicarie, è in capo alla PAT e viene esercitato attraverso la società di sistema Trentino Network s.r.l.
Sul territorio è necessario stabilizzare la connessione a 10 Mbps garantiti, affinché siano usufruibili i sistemi messi a disposizione dalla PAT per la comunicazione istituzionale, per la gestione dei contratti/appalti elettronici e per le attività di sistema centralizzate (backup, disaster recovery, centralizzazione delle banche dati).

Centralizzare
Depositare le banche dati comunali, presso centri di stoccaggio dati online, è un ulteriore passo per ottimizzare la spesa d'ambito ICT, sgravando i Comuni dal compito di gestire un proprio Data Center
L'attività andrà affrontata al termine del riordino dei servizi applicativi

Standardizzare
Altrettanto fondamentali risultano le componenti infrastrutturali a supporto, da ottimizzare secondo regole operative e standard di processo univoche, pertanto il SAG-ICT ha l'obiettivo di provvedere nelle seguenti attività :
- definire regole univoche di erogazione dei servizi ICT, come strumento per l'accreditamento delle imprese, con l'obiettivo di innalzare la qualità dei servizi verso le Amministrazioni locali e la competitività sul mercato delle Aziende locali;
- allineare i sistemi operativi ad un'unica versione; l'attività è programmabile dopo che gli Enti soci avranno provveduto ad aderire alle soluzioni applicative proposte dal SAG-ICT;

Comunicare online col cittadino
A completamento delle componenti tecnologiche, per una PA totalmente in digitale, oltre a dotarsi dei verticali, secondo le istruzioni proposte del SAG-ICT, è necessario integrare il sito istituzionale ComunWEB per :
- Completare le funzioni di gestione dello "Sportello unico per il cittadino/impresa" ed in particolare:
  - Innestare la funzioni PAT di accreditamento del cittadino/impresa tramite la CPS o altri strumenti di riconoscimento stabiliti in accordo con la PAT; qualora venissero comunicate le caratteristiche tecniche

dello strumento SPID, sarà cura del SAG-ICT, in accordo con la PAT, verificare le azioni da intraprendere per adeguare le componenti applicative di riferimento;

- integrare le funzioni per la compilazione della modulistica online e le funzioni di pubblicazione dei procedimenti amministrativi per le domande dei cittadini; si ipotizza l'adozione della piattaforma MyWEB, compatibile con il servizio ComunWEB o con eventuali altre soluzioni condivise sul territorio, in ambito al SINET;
- abilitare le funzioni di pagamento elettronico, valutando la soluzione compatibile con gli strumenti PAT;
- attivare funzioni multicanale per l'orientamento del cittadino ai servizi online e il supporto alla compilazione della modulistica e per la comunicazione delle scadenze relative agli adempimenti e oneri (FAD, SMS, FAQ, APP) ; si ipotizza l'adozione del sistema LearnigApp.

Comunicare online tra le PA

Vista l'alta adesione degli Enti locali delle Giudicarie, al servizio P.I.Tre della PAT per la protocollazione federata trentina e la gestione documentale, il SAG-ICT ha individuato i seguenti interventi P.I.Tre, necessari a completare i flussi documentali interni all'Ente e tra gli Enti:

- le funzioni di gestione dello "Sportello unico per la PA" per l'acquisizione telematica di documenti dai sistemi verticali messi a disposizione dalla PAT ed in particolare:
  - interscambio documenti con GA – sistema di gestione delle politiche sociali di Comunità
  - interscambio documenti con MERCURIO – sistema di gestione degli acquisti per Comuni e Comunità
  - interscambio documenti con EDP – sistema di gestione delle politiche per l'edilizia pubblica di Comunità
  - interscambio documenti con EDA – sistema di gestione delle politiche per l'edilizia abitativa di Comunità

  trattandosi di soluzioni di proprietà PAT, lo sviluppo delle funzioni di interscambio dati con P.I.Tre, andrà condivisa con i Servizi provinciali preposti, al fine di veicolare correttamente tutte le informazioni necessarie
- le funzioni di gestione dello "Sportello unico per la PA" per l'acquisizione telematica di documenti dai sistemi verticali specifici comunali ed in particolare:
  - interscambio documenti con Sicr@WEB e CIVILIA – moduli di gestione dei procedimenti e degli iter di approvazione
- le funzioni di gestione dello "Sportello unico per la PA" per l'acquisizione telematica di documenti comunicati dal cittadino/impresa ed in particolare:
  - interscambio documenti con MyWEB – Sportello online del cittadino
  - interscambio documento con il SUAP

Monitorare

La riforma della PA, con i disposti in materia di Amministrazione Digitale e gli indirizzi di miglioramento ed efficientamento della funzione pubblica, evidenziano la necessità di ottenere risparmi economici e un migliore rapporto del cittadino-cliente, anche attraverso strumenti di monitoraggio e analisi economica.

Il SAG-ICT ha individuato due componenti quali strumenti a supporto per il controllo ed il monitoraggio dei servizi.

Il primo strumento, indicato come "osservatorio normativo"a supporto dei Segretari Generali e dei funzionari di Comuni e Comunità, per tenere sotto controllo le norme e le scadenze che con velocità sempre maggiore vengono promulgate dal Governo, Regione e Provincia Autonoma di Trento.

Il secondo strumento, con molteplici scopi:

- di controllo delle dichiarazioni del cittadino/impresa, interrogando direttamente le banche dati di governo
- di analisi di settore per verificare l'efficacia delle politiche attuate sul territorio
- di interscambio dati con i sistemi nazionali, provinciali e territoriali

per facilitare le attività di controllo dei procedimenti amministrativi, le attività di pianificazione degli interventi e il governo dei cosiddetti dati aperti.
Tutto ciò è fattibile adottando:

- un servizio online per l'aggiornamento in tempo reale delle vigenti norme, scadenze ed eventuali sanzioni. In ipotesi la soluzione "sole24h" della PAT, da riusare ed integrare con la normativa regionale, potrebbe essere presa in considerazione dalla Comunità e resa consultabile ai Segretari dei Comuni che intendessero accreditarsi al servizio;.
- Adozione di uno strumento di Business Analysis a supporto dell'amministrazione dei servizi. In ipotesi il servizio S.C.A.C.Co. , da sviluppato dalla Regione Campania in collaborazione con il MEF, integrato con SICR@WEB e disponibile in riuso[3].

Condividere

L'idea di fondo per l'adozione di S.C.A.C.Co, come strumento di Business Analysis delle Giudicarie, è quella di aver individuato nello strumento, la possibilità di interrogare direttamente le fonti di dati "aperti" comunali, da incrociare e confrontare con le informazioni "aperte" delle banche dati nazionali e provinciali, attraverso porte di dominio certificate a livello nazionale. L'altra componente fondamentale è il organizzazione dei dati per fini statistici, che vengono sempre prelevati alla fonte, garantendo il costante allineamento delle informazioni; questi strumenti sono disponibili in riuso.
L'adozione di S.C.A.C.Co, comporta un'adesione al servizio, la configurazione delle porte di dominio agli indirizzi internet dei soggetti aderenti e la configurazione di WebService per la condivisione dei dati pubblici.
L'obiettivo di incrociare i dati dei vari interventi (regionali, provinciali e comunali), a favore del cittadino/impresa, per facilitare il controllo delle domande e delle dichiarazioni del cittadino e per supportare le Amministrazioni nell'analisi sulla capillarità e la pervasività delle azioni sul territorio, presume l'abilitazione alla comunicazione con il sistema, di tutte le banche dati in uso presso gli Enti aderenti.
Tra questi, oltre ai "verticali" comunali :

- ASCOT/WEB
- CIVILIA,
- GISCOM
- TRILOGIS
- GARBAGE

maggiormente in uso nelle Giudicarie, saranno da coinvolgere anche i "verticali" messi a disposizione dalla PAT, e della Regione:

- GA - Gestione amministrativa per i servizi sociali
- EDA - Gestione amministrativa interventi edilizia abitativa
- EDP - Gestione amministrativa interventi edilizia pubblica
- SAA – Gestione fascicolo degli alunni
- OpenKat – catasto Regione

La soluzione Sicr@WEB e le soluzioni delle Agenzie Entrate e Territorio, sono già abilitate alla condivisione dei dati e a breve anche l'Anagrafe Nazionale Persone Residenti (ANPR).

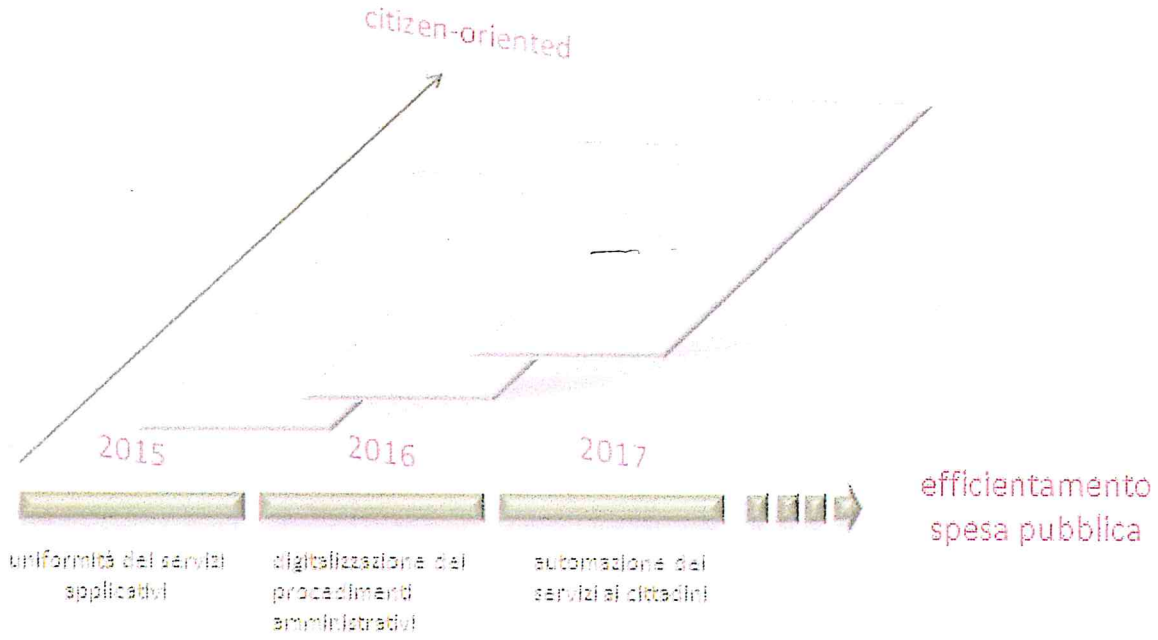
Accompagnamento al cambiamento

L'azione a garanzia della corretta gestione ed adeguamento ai cambiamenti normativi e tecnologici delle Amministrazioni richiede la definizione di un preciso modello di riferimento: tale modello, in corso di

[3] Lo studio di fattibilità "Strumenti di Business Intelligence a supporto dei servizi del territorio delle Giudicarie" è in corso di completamento

qualificazione, conterrà le procedure operative finalizzate a gestire le fasi di adeguamento, attuazione, controllo e monitoraggio del comparto amministrativo sia in relazione ai procedimenti ed iter amministrativi sia nelle componenti tecnologiche a supporto.
Il modello includerà altresì le relazioni che l'attuazione della programmazione richiede in relazione al modello di rete territoriale.

Crono programma

In sintesi, la programmazione di cui al presente Piano triennale, si contestualizza nell'area dettata dal modello "citizen oriented" e persegue gli obiettivi di efficientamento della spesa pubblica.
Come espresso nelle sezioni precedenti di dettaglio, la strategia della programmazione è, in accordo al processo di cambiamento che l'Amministrazione sta definendo, il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- uniformità dei servizi applicativi
- digitalizzazione dei procedimenti amministrativi
- automazione dei servizi ai cittadini