



PIANO TRIENNALE ICT
della Città Metropolitana di Palermo
2022 – 2024

Riferimento al Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica
Amministrazione 2021-2023

approvato con Decreto del Sindaco Metropolitano n. 269 del 14/12/2022

Sommario

SEZIONE I - IL CONTESTO ORGANIZZATIVO E NORMATIVO	4
PREMESSA	4
1. L'ufficio per la Transizione al Digitale	4
2. Il contesto strategico	9
3. Gli obiettivi generali	10
4. La spesa complessiva	11
5. Gli acronimi	13
II SEZIONE – LE COMPONENTI TECNOLOGICHE	15
CAPITOLO 1. SERVIZI ON LINE	15
1.1 <i>Obiettivi e risultati attesi</i>	16
1.2 Linee di azione	18
CAPITOLO 2. OPEN DATA	22
2.1 Obiettivi e risultati attesi	22
2.2 Linee di azione	23
CAPITOLO 3. PIATTAFORME	24
3.1 Obiettivi attesi	24
3.2 Linee di azione	26
CAPITOLO 4. INFRASTRUTTURE	28
4.1 Obiettivi attesi	28
CAPITOLO 5. INTEROPERABILITÀ	35
5.1 Obiettivi attesi	35
5.2 Linee di azione	36
CAPITOLO 6. SICUREZZA	37
6.1 Obiettivi attesi	37
6.2 Linee di azione	38
CAPITOLO 7. SISTEMA DOCUMENTALE E CICLO DI VITA DEL DOCUMENTO	40
7.1 Obiettivi attesi	41
7.2 Linee di azione	44
CAPITOLO 8: PIATTAFORME INTERNE	49
8.1 Obiettivi attesi	49
8.2 Linee di azione	50
III SEZIONE – LA GOVERNANCE	53
CAPITOLO 9. GOVERNARE LA TRASFORMAZIONE DIGITALE	53
9.1 La cultura digitale	53
9.2 Le risorse del PNRR	54
9.3 Le risorse umane	55

Referenti coinvolti nella stesura del documento

Nome e Cognome	Ruolo	Funzione specifica
Filippo Cangialosi	RTD	Coordinatore
Filippo Brugè	Responsabile Ufficio Innovazione Tecnologica	Responsabile tecnico
Cesare Ciabatti	Consulente	Redattore

SEZIONE I - IL CONTESTO ORGANIZZATIVO E NORMATIVO

PREMESSA

Il presente Piano triennale ICT, redatto secondo le indicazioni del FORMAT PT 2022 messo a disposizione dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e in linea con il Piano Triennale nazionale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, ha lo scopo di fornire uno strumento di programmazione all'ufficio per la transizione al digitale nonché migliorare la consapevolezza dell'Ente sulla portata innovativa del processo di migrazione al digitale e delle disposizioni legislative contenute nel Dlgs 82/05 e s.m.i. (CAD) e delle relative regole tecniche.

La maturata consapevolezza delle opportunità offerte dalle tecnologie ICT, unita agli obblighi disposti dal CAD, ha reso necessario un forte impegno dell'Amministrazione dell'Ente ad intraprendere un percorso di crescita culturale e di riorganizzazione sia in termini procedurali che di infrastruttura, al fine di elevare il livello di digitalizzazione utile a garantire il diritto alla cittadinanza digitale, nonché migliorare il rapporto con i propri interlocutori (cittadini, imprese e le altre Pubbliche Amministrazioni) e migliorare il benessere operativo dei propri dipendenti.

1. L'ufficio per la Transizione al Digitale

Dal 2017 al 2021 l'Ente ha scelto di conferire l'incarico di RTD al Dirigente pro-tempore della Direzione Gare Contratti - Innovazione tecnologica, successivamente, prima con la nomina del 7/1/2022 e poi con l'attuale nomina disposta con Decreto del Sindaco Metropolitan n. 166 del 19/8/2022, il RTD è stato scelto tra le professionalità interne in possesso di adeguate qualificazioni.

L'esperienza maturata ha determinato la consapevolezza dell'opportunità di definire un gruppo di lavoro multidisciplinare con competenze trasversali a tutta l'organizzazione, dedicato alla transizione al digitale dell'Ente, a cui partecipano i responsabili dei vari uffici al fine di costituire l'ufficio per la transizione al digitale di cui l'RTD ne è il coordinatore. Con le determinazioni n. 2522 del 2/7/2021 e n. 3237 del 30/8/2022 del Segretario/Direttore Generale è stata istituita l'Unità di Progetto per l'attuazione del Codice

dell'Amministrazione Digitale (CAD), formata da un gruppo di lavoro interdirezionale costituito da tutto il personale in servizio con profilo professionale "informatico", nonché dai referenti di ciascuna direzione segnalati dai rispettivi dirigenti con l'obiettivo di definire e condividere un percorso di attuazione del CAD.

La selezione di personale aggiuntivo o in sostituzione che farà parte del Gruppo sarà effettuata tramite un interpello via email interno a cura del RTD, con il quale sarà chiesto ai candidati interessati di dimostrare il possesso dei seguenti requisiti:

- conoscenza dei contenuti del Piano Triennale per l'Informatica adottato dall'Ente;
- conoscenza dei contenuti del Codice dell'Amministrazione Digitale approvato con D.lgs. 82/2005 e successive modifiche e integrazioni;
- attitudine al lavoro in squadra;
- attitudine alla progettazione condivisa tra più soggetti;
- conoscenza di piattaforme di lavoro condiviso e collaborativo;
- propensione alla comunicazione dei risultati del lavoro svolto;
- attitudine a svolgere attività di formazione anche in modalità informale;
- forte motivazione "culturale" a lavorare nell'ambito della cultura digitale e dell'informatica ed eventuale dimostrazione di esperienze nel campo.

Il Gruppo di norma è composto da almeno tre rappresentanti per ogni Direzione scelti rispettivamente tra il personale di categoria D, C e B.

Le candidature saranno vagliate dal RTD e dall'Ufficio del Responsabile Transizione Digitale. La valutazione sarà effettuata attraverso colloqui con il personale candidato. I candidati selezionati potranno essere assegnati al Gruppo dei Referenti CAD con provvedimento del Segretario/Direttore Generale.

Il Gruppo opererà per supportare le Direzioni dell'Amministrazione nell'attuazione dei contenuti del presente Piano. Al Gruppo potranno essere assegnati dal RTD compiti da svolgere e rendicontare periodicamente.

Tale modello organizzativo presenta il duplice vantaggio di individuare meglio le esigenze dei singoli uffici nonché di condividere le scelte riorganizzative individuate minimizzando l'impatto attuativo.

Considerata l'esigenza di una maggiore consapevolezza dei temi trattati, la carenza di profili professionali interni adeguati ad affrontare i temi richiesti dal passaggio al digitale dell'Ente e constatato le difficoltà a individuare tali profili professionali nel comprensorio

circostante anche in forma associata come indicato dalla Circolare 3/2018 del Ministero della Pubblica Amministrazione, l'Ente ha ritenuto opportuno di avvalersi di professionalità esterne, come previsto dall'art 32 DL 76/20, al fine di supportare e accelerare il processo di digitalizzazione e cogliere le opportunità finanziarie messe a disposizione dal PNRR.

Al fine di adempiere al mandato istituzionale per l'esercizio dei compiti di seguito individuati, al RTD saranno affidate le risorse economiche necessarie per raggiungere gli obiettivi del presente piano.

Il RTD opererà d'intesa con il titolare e i relativi responsabili per la protezione dei dati personali e il DPO, con l'amministratore di rete, il responsabile della gestione documentale il responsabile della conservazione e il responsabile dei processi di inserimento delle persone con disabilità.

Atteso che il Responsabile per la Transizione al digitale ha il principale compito di impulso e coordinamento nella progettazione e coordinamento della migrazione al digitale dell'Ente, resta in capo ai rispettivi responsabili di area il raggiungimento degli obiettivi individuati nel presente piano.

Una più diffusa partecipazione al cambiamento indotto dall'utilizzo delle tecnologie risponde oltre che ad una esigenza gestionale utile ad applicare nuove procedure e mitigare le resistenze al cambiamento, anche all'applicazione di precise disposizioni normative. In tal senso nell'art 12 del CAD si dispone che l'attuazione delle disposizioni indicate nel CAD siano rilevanti ai fini dell'attuazione della performance organizzativa e individuale dei dirigenti. Il DL 76/20 prevede la riduzione del 30% dell'indennità di risultato per la mancata adesione alle piattaforme abilitanti. Infine la recente introduzione delle misure sanzionatorie all'interno dell'art 18-bis del CAD stabiliscono sanzioni in capo all'Ente ma anche nei confronti dei dirigenti inadempienti mediante impatti sulla valutazione del raggiungimento degli obiettivi individuati nel piano della performance.

A partire dell'anno 2023 l'Amministrazione si impegna ad aggiornare il Piano triennale in parallelo del P.I.A.O. e dell'assegnazione degli obiettivi di performance ai dirigenti.

L'art 17 del CAD e la Circolare 3/2018 del Ministero della Pubblica Amministrazione, prevedono per l'RTD i compiti di:

a) coordinamento strategico dello sviluppo dei sistemi informativi, di telecomunicazione e fonia, in modo da assicurare anche la coerenza con gli standard tecnici e organizzativi comuni;

- b)** indirizzo e coordinamento dello sviluppo dei servizi, sia interni che esterni, forniti dai sistemi informativi di telecomunicazione e fonia dell'amministrazione;
- c)** indirizzo, pianificazione, coordinamento e monitoraggio della sicurezza informatica relativamente ai dati, ai sistemi e alle infrastrutture anche in relazione al sistema pubblico di connettività, nel rispetto delle regole tecniche di cui all'articolo 51, comma 1;
- d)** accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici e promozione dell'accessibilità anche in attuazione di quanto previsto dalla legge 9 gennaio 2004, n. 4;
- e)** analisi periodica della coerenza tra l'organizzazione dell'amministrazione e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, al fine di migliorare la soddisfazione dell'utenza e la qualità dei servizi nonché di ridurre i tempi e i costi dell'azione amministrativa;
- f)** cooperazione alla revisione della riorganizzazione dell'amministrazione ai fini di cui alla lettera e);
- g)** indirizzo, coordinamento e monitoraggio della pianificazione prevista per lo sviluppo e la gestione dei sistemi informativi di telecomunicazione e fonia;
- h)** progettazione e coordinamento delle iniziative rilevanti ai fini di una più efficace erogazione di servizi in rete a cittadini e imprese mediante gli strumenti della cooperazione applicativa tra pubbliche amministrazioni, ivi inclusa la predisposizione e l'attuazione di accordi di servizio tra amministrazioni per la realizzazione e compartecipazione dei sistemi informativi cooperativi;
- i)** promozione delle iniziative attinenti l'attuazione delle direttive impartite dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato per l'innovazione e le tecnologie;
- j)** pianificazione e coordinamento del processo di diffusione, all'interno dell'amministrazione, dei sistemi di identità e domicilio digitale, posta elettronica, protocollo informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico, e delle norme in materia di accessibilità e fruibilità nonché del processo di integrazione e interoperabilità tra i sistemi e servizi dell'amministrazione e quello di cui all'articolo 64-bis;
- j-bis)** pianificazione e coordinamento degli acquisti di soluzioni e sistemi informatici, telematici e di telecomunicazione al fine di garantirne la compatibilità con gli obiettivi di attuazione dell'agenda digitale e, in particolare, con quelli stabiliti nel piano triennale di cui all'articolo 16, comma 1, lettera b).

2. Il contesto strategico

L'attuale modalità di gestione dei processi interni all'Amministrazione è ancora **incardinata su procedure e prassi che marginalmente sfruttano le opportunità gestionali** offerte dalle tecnologie ICT dell'informazione e comunicazione. Principale fattore di criticità resta l'elemento culturale che trova difficoltà a staccarsi dalle consolidate procedure analogiche e dai relativi documenti cartacei.

In merito al **front office** attualmente l'Ente ha implementato un **portale istituzionale** con la finalità prevalente di garantire gli obblighi di trasparenza amministrativa previsti dal Decreto trasparenza (Dlgs 33/14) e di comunicazione istituzionale nel rispetto delle disposizioni del CAD. Non sono esposti **servizi on line** a cittadini e imprese e dovrebbero essere migliorati i livelli di accessibilità e di usabilità adeguandoli ai nuovi standard previsti dalle relative linee guida e regole tecniche in materia.

Sotto il profilo dell'**infrastruttura informatica** sono presenti criticità sia sotto il profilo tecnologico che di personale dedicato nonché di procedure adottate utili a garantire un elevato livello di resilienza dell'infrastruttura e la relativa continuità operativa dell'intera infrastruttura informatica e dei relativi dati. È in corso un processo di migrazione di alcuni applicativi presso cloud service provider certificati secondo il paradigma SAAS (Software as a Service), offerti dalle software house fornitrici degli attuali applicativi utilizzati al fine di migliorare il livello di resilienza dell'infrastruttura oltre che garantire i benefici del cloud sotto il profilo operativo e di sicurezza del lavoro in modalità agile.

La consapevolezza del rischio cyber, nonché l'adozione di una adeguata politica di sicurezza anche della rete informatica è un aspetto su cui occorre mantenere alta l'attenzione da parte dell'Ente.

Sotto il profilo dell'**interoperabilità**, l'infrastruttura informatica attuale risulta essere frammentata e poco integrata. Di conseguenza il principio *once only* è marginalmente applicato con la conseguente criticità nell'automazione delle attività procedurali.

L'adesione alle **piattaforme abilitanti** è stata già implementata relativamente a PagoPA, resta da realizzare l'integrazione con SPID e nodo eIDAS, CIE che sarà di prossima attivazione mediante soggetto aggregatore contestualmente con l'erogazione di servizi on line. Resta anche da definire una strategia che permetta una piena integrazione di pagoPA con tutti i gestionali dell'Ente e una più matura gestione dell'archivio dei pagamenti in attesa al fine di garantire il costante aggiornamento delle posizioni debitorie. L'integrazione

con la piattaforma IO, l'app dei servizi pubblici non è operativa, occorre individuare il partner tecnologico e i servizi da attivare.

L'integrazione con le nuove **piattaforme** (INAD, PDND, Piattaforma delle notifiche e Piattaforma delle deleghe) verranno comunque gestite mediante partner tecnologici.

In tema di open data, l'Ente al momento non ha provveduto a individuare data set da pubblicare nel portale dedicato www.dati.gov.it, ma intende provvedere mediante azioni che permettano la pubblicazione di data set dinamici nel rispetto dell'interoperabilità semantica prevista dalle regole tecniche di riferimento.

Altro punto da migliorare è la **cultura del digitale**, elevando la consapevolezza dell'intera struttura organizzativa sui temi di informatica giuridica, di gestione del ciclo di vita del documento informatico in particolare sull'importanza del valore giuridico del documento, delle soluzioni innovative di firma elettronica, della fascicolazione e conservazione digitale, che dovrà nel tempo sostituire completamente la produzione di documenti analogici e l'utilizzo delle cartelle condivise in rete.

L'attuale **sistema documentale** ha una piena implementazione nelle procedure di protocollo, ma risulta carente nell'attuazione delle procedure che portano alla formazione di un archivio unico completo dei metadati che ne permettano la consultazione efficiente, riservata e sicura sia all'interno che all'esterno dell'Ente da parte di cittadini e imprese al fine di garantire l'accesso *on line* al fascicolo procedimentale.

In merito alla **conservazione** dei documenti nativi digitali, attualmente l'Ente invia in conservazione il registro di protocollo e alcune tipologie documentarie tra cui gli OPI, le fatture elettroniche e le Determinazioni Dirigenziali. Deve essere pienamente adottato il manuale di conservazione e di procedure che garantiscano il corretto invio in conservazione di tutta la documentazione amministrativa prodotta e delle relative attività di scarto archivistico indispensabili anche per il rispetto del diritto all'oblio disposto dal GDPR.

3. Gli obiettivi generali

Fermo restando il quadro di riferimento indicato dal Piano triennale, l'Ente intende affrontare la migrazione al digitale, non solo come strumento per migliorare e semplificare i processi interni migliorando la qualità di lavoro dei propri dipendenti, ma anche offrire un canale di comunicazione e relazione digitale con i propri utenti mediante la messa a

disposizione di servizi *on line* di nuova generazione, utili a promuovere l'immagine di un'amministrazione moderna, efficace ed efficiente.

4. La spesa complessiva

L'Ente è consapevole che il passaggio al digitale, se adottato in modo efficace, è un investimento proficuo sia in termini di crescita culturale interna che di qualità ed efficienza dei processi interni e dei servizi erogati all'esterno. La tabella riporta una stima della spesa da effettuare nel triennio 2022-2024 che potrà trovare copertura nelle risorse del bilancio, nei fondi PNRR o in altri fondi extra-bilancio.

Previsione di spesa nel triennio 2022-2024	SPESA	PNRR
OB.1.1 - Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali	€ 150.000	
OB.1.2 Migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi ed ai sistemi informatici anche da parte dei dipendenti dell'ente con disabilità	€ 275.000	SubInv 1.4.2
OB.2.1 - Favorire la condivisione e il riutilizzo dei dati tra le PA e il riutilizzo da parte di cittadini e imprese	€ 50.000	
OB.3.1 - Aumentare il grado di adozione ed utilizzo delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle Pubbliche Amministrazioni	€ 45.000	SubInv 1.4.4
OB.3.2 - Incrementare l'adesione alle piattaforme al fine di semplificare i servizi ai cittadini	€ 100.000	SubInv 1.4.4
OB.4.1 - Migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi digitali erogati dall'Ente migrando gli applicativi on-premise (data center Gruppo B) verso infrastrutture e servizi cloud qualificati	€100.000	
OB.4.2 - Migliorare la fruizione dei servizi digitali per cittadini ed imprese tramite il potenziamento della connettività per le PA	€ 150.000	
OB.4.3 – Adozione di un inventario unico dei servizi IT e degli asset informatici	€ 25.000	
OB.4.4 – Ottimizzazione della spesa ICT per il funzionamento degli Uffici e potenziamento delle attrezzature in uso ai dipendenti in	€ 330.000	

Previsione di spesa nel triennio 2022-2024	SPESA	PNRR
funzione della digitalizzazione dei processi		
OB.4.5 – Predisposizione di processi e strumenti di monitoraggio del corretto funzionamento delle infrastrutture informative	€ 40.000	
OB.5.1 - Favorire l'applicazione della Linea guida sul Modello di Interoperabilità agli applicativi adottati	€ 60.000	
OB.6.1 - Aumentare la consapevolezza del rischio cyber (Cyber Security Awareness) nelle PA	€ 20.000	
OB.6.2 –Adeguare il livello di sicurezza dell'infrastruttura informatica e di rete ai requisiti normativi ed ai target definiti dall'Amministrazione	€ 100.000	
OB.7.1 – Garantire il corretto aggiornamento del manuale di gestione dell'Ente e dei relativi applicativi adottati	€ 20.000	
OB.7.2 – Garantire la corretta formazione dei documenti amministrativi informatici formati dall'Ente	€ 150.000	
OB.7.3 – Garantire l'unicità dell'archivio digitale dell'Ente comprensivo di tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Ente	€ 150.000	
OB.7.4 – Garantire la corretta conservazione dei documenti amministrativi informatici e dei repertori dell'Ente	€ 20.000	
OB.8.1 – Dotare l'Amministrazione del sistema delle opere pubbliche	€ 40.000	
OB.8.2 – Aggiornare il sistema informativo territoriale (SIT)	€ 200.000	
OB.8.3 – Dotare l'Amministrazione del sistema Building Information Modeling (BIM)	€ 400.000	
OB.9.1 - Assunzione di personale con adeguati profili professionali	€ 280.000	
OB.9.2 - Rafforzare le competenze digitali per la PA e per il Paese e favorire l'inclusione digitale	€ 60.000	
OB.9.3 -Migliorare i processi di trasformazione digitale della PA	€ 100.000	
Totale stimato	€ 1.985.000	

5. Gli acronimi

Acronimo	Significato/ Descrizione
AGID	Agenzia per l'Italia Digitale
ANPR	Anagrafe Nazionale Popolazione Residente
API	Application Programming Interface
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
CED	Centro elaborazione dati
CIE	Carta d'Identità elettronica
ICT	<i>Information and Communication Technology</i>
INAD	Indice dei domicili digitali delle persone fisiche e degli altri enti di diritto privato
INI-PEC	Indice nazionale degli indirizzi di posta elettronica certificata di professionisti e imprese
IPA	Indice delle Pubbliche Amministrazioni
LAB	Linea di Azione del BIM
MEPA	Mercato elettronico pubblica amministrazione
OPI	Ordinativo di Pagamento e incasso
PA	Pubblica Amministrazione
PAL	Pubbliche amministrazioni locali
PDND	Piattaforma digitale nazionale dati
PSN	Polo Strategico Nazionale
RTD	Responsabile Transizione Digitale
SaaS	Software as a service

Acronimo	Significato/ Descrizione
SPC	Sistema Pubblico di Connettività
SPID	Sistema Pubblico di Identità Digitale
WAI	Web Analytics Italia

II SEZIONE – LE COMPONENTI TECNOLOGICHE

CAPITOLO 1. SERVIZI ON LINE

L'Ente condivide gli obiettivi indicati dal Piano Triennale nazionale, nella consapevolezza che l'intero sforzo intrapreso deve essere teso all'erogazione di servizi *on line* accessibili, usabili e di qualità. Permettere a cittadini, professionisti e imprese di operare mediante lo sportello digitale genera vantaggi sia nei confronti degli utilizzatori che avranno uno sportello aperto h24 senza doversi recare fisicamente presso l'Ente, ma anche per gli uffici dell'Ente che potranno concentrarsi sulle attività di *back end* minimizzando l'attività di sportello fisico.

In questa logica l'Ente intende mettere a disposizione **servizi on line di nuova generazione**, fortemente integrati con il *back end*, sviluppati nel rispetto del principio *once only*, mediante funzionalità che permettano al cittadino/impresa non solo di presentare un'istanza ma anche di monitorare lo stato di avanzamento del procedimento, rendendo concreto il diritto alla cittadinanza digitale sancito dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

Un tale ambizioso obiettivo coinvolge tutte le componenti tecnologiche descritte nel presente piano e deve concentrarsi su cinque priorità:

- sviluppare servizi in una logica *user centered*, mettendo al centro le esigenze del cittadino e in generale dell'utenza;
- migliorare costantemente le esperienze d'uso e accessibilità rispettando le nuove Linee Guida AgID di design per i servizi digitali delle pubbliche amministrazioni e sfruttare i kit messi a disposizione da *Designers Italia*;
- riorganizzare processi sulla logica «once only» - «dato bene comune» mediante lo sviluppo di una infrastruttura applicativa fortemente integrata in grado di garantire la condivisione del dato mediante interoperabilità con le basi dati sia interne che esterne;
- sviluppare una struttura operativa con elevate competenze in grado di gestire processi nativi digitali;
- integrare le piattaforme SPID, nodo eIDAS, CIE, PagoPA ed app IO. Prossimamente anche Piattaforme delle notifiche, INAD, Sistema delle deleghe, PDND (Piattaforma digitale nazionale dati).

Anche il **portale dell'Ente** deve essere evoluto in uno strumento di comunicazione istituzionale dinamica e proattiva, ottimizzato anche per la consultazione da mobile, utile a migliorare il livello di trasparenza dell'Ente. L'utilizzo di tecnologie assistive dovrà garantire un alto livello di accessibilità anche da parte di soggetti con disabilità nel rispetto degli obiettivi di accessibilità richiesti dal CAD. L'architettura del portale dovrà rispettare le regole tecniche di "*Designers Italia*" al fine di ottimizzare il livello di usabilità, elemento indispensabile per garantire la facile consultazione e utilizzo da parte degli utenti.

Da una analisi dei procedimenti gestiti dall'Ente emerge che **43 potrebbero potenzialmente essere esposti nel portale dell'Ente come servizio on line** rivolto a cittadini, imprese e altri utenti dell'Ente. L'impatto attuativo rende necessario stabilire un criterio di priorità che permetta di massimizzare la fruizione da parte della platea di utenti potenzialmente destinatari del servizio e i benefici in termini di ottimizzazione dei processi interni all'Ente.

1.1 Obiettivi e risultati attesi

Gli obiettivi qui di seguito indicati sono ripresi dal Piano nazionale ed elaborati dall'Ente per renderli adesi alla propria peculiare organizzazione e priorità di attuazione.

OB.1.1 Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali

R.A. 1.1a Servizi *on line* esposti nel portale

Baseline gennaio 2022

servizi per imprese e professionisti: nessun servizio esposto per le imprese e professionisti.

Servizi per i cittadini: nessun servizio esposto per i cittadini.

Target 2023

– attivazione di n. 2 servizi alle imprese e professionisti abilitando la presentazione dell'istanza on line

1. Richiesta autorizzazione per attraversamento strada provinciale.

2. Conseguimento dell'attestato di idoneità professionale all'esercizio dell'attività di autotrasporto di merci per conto di terzi

– **attivazione di n. 3 servizi al cittadino abilitando la presentazione dell’istanza on line:**

3. Accesso agli atti ai sensi della L.241/90 e accesso civico.

4. Richiesta autorizzazione passo carrabile.

5. Servizi di assunzione del personale

Target 2024

– Avviare lo studio per permettere la consultazione del fascicolo del procedimento amministrativo.

Target 2024 – Attivazione di Web Analytics Italia (WAI) e altri eventuali strumenti di rilevazione, per monitorare le statistiche di accesso al portale istituzionale e a tutti i servizi *on line* esposti.

OB. 1.2 Migliorare l’esperienza d’uso e l’accessibilità dei servizi ed ai sistemi informatici anche da parte dei dipendenti dell’ente con disabilità

R.A.1.2a Usabilità: l’attuale livello di usabilità del sito istituzionale dell’Ente in tutte le sue componenti è garantito dalla soluzione applicativa sviluppata dal partner tecnologico. Devono essere rispettate le nuove Linee Guida AgID di design per i servizi digitali e deve essere comunque garantita la possibilità da parte del fruitore del servizio di poter esprimere il proprio gradimento e indicare suggerimenti, nonché valutare le statistiche di accesso.

Baseline gennaio 2022: portale istituzionale parzialmente rispondente ai requisiti di usabilità e nessuna procedura di acquisizione del gradimento del servizio.

Target 2023: soddisfare i principi e requisiti delle nuove Linee Guida AgID di design per i siti istituzionali e integrazione in tutti i servizi *on line* offerti della possibilità di esprimere il gradimento del servizio.

Target 2024: aggiornare il portale istituzionale in conformità con le Linee guida emanate ai sensi del CAD e sviluppato sulla base di interfacce coerenti, fruibili e accessibili.

R.A. 1.2B Accessibilità: l’acquisto della soluzione tecnologica del portale istituzionale dell’Ente sebbene determina anche l’affidamento delle scelte tecniche utilizzate nelle soluzioni applicative adottate, non esime tuttavia l’Ente dalla verifica dei criteri di successo

eventualmente disattesi, tra quelli indicati dalle WCAG 2.1, sia nel portale che nella produzione dei documenti nonché negli strumenti applicativi utilizzati dal personale interno.

Baseline gennaio 2022: Livello di accessibilità certificato dal fornitore del portale istituzionale dell'Ente, sottoposto a verifica nel maggio 2021.

Target 2023: rilevazione dello stato di conformità del sito istituzionale e dei sistemi informatici adottati dall'ente, ai requisiti di accessibilità e rilevazione di eventuali criteri di successo non soddisfatti anche mediante gli strumenti di verifica messi a disposizione dal W3C e suggeriti da AGID;

Target 2023: risoluzione di almeno 2 criteri di successo che non risultano soddisfatti più frequentemente;

Target 2023: pubblicazione per almeno il 40% nel sito istituzionale di solo documenti nativi digitali in luogo di scansioni;

Target 2023: produzione per almeno il 10% dei documenti amministrativi informatici ottimizzati per una piena accessibilità;

Target 2024: risoluzione di altri 2 criteri di successo non soddisfatti più frequentemente;

Target 2024: produzione di almeno il 25 % dei documenti amministrativi informatici ottimizzati per una piena accessibilità;

Target 2024: pubblicazione di solo documenti nativi digitali in luogo di scansioni.

OB. 1.3 Piena applicazione del Regolamento Europeo EU 2018/1724 (Single Digital Gateway)

Ente non interessato in quanto non eroga servizi richiesti dall'allegato II del Regolamento Europeo EU 2018/1724

1.2 Linee di azione

OB.1.1 - Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali			
			responsabile
CAP1.LA1	Q3-22	individuazione dei servizi digitali attivabili, definendone la priorità sulla base delle	RTD

OB.1.1 - Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali			
			responsabile
		esigenze degli utenti e l'impatto organizzativo interno	
CAP1.LA2	Q1-23	definizione per ogni servizio dell'utilizzo della tipologia di identità, degli attributi SPID e del livello di sicurezza di autenticazione	Responsabile procedimento
CAP1.LA3	Q2-23	Indagine di mercato per affidamento servizi <i>on line</i>	RTD + Responsabile del procedimento
CAP1.LA4	Q3-24	Revisione della modulistica adottata nei servizi <i>on line</i> e aggiornamento della stessa anche sul portale trasparenza amministrativa	Responsabile procedimento
CAP1.LA5	Q3-24	Integrazione della piattaforma dei servizi <i>on line</i> con il sistema documentale	RTD
CAP1.LA6	Q3-24	Definizione del messaggio di cortesia di avvenuta protocollazione e indicazione dell'ufficio responsabile notificato mediante appIO o/e e-mail	RTD
CAP1.LA7	Q3-23	Affidamento del servizio al partner tecnologico per l'erogazione dei servizi <i>on line</i>	UFFICIO GARE
CAP1.LA8	Q3-24	Integrazione con "login with eIDAS"	RTD
CAP1.LA9	Q2-24	Digitalizzazione di 1 procedimento rivolto a professionisti e imprese	Responsabile procedimento
CAP1.LA10	Q2-24	Digitalizzazione di 1 procedimento rivolto	Responsabile

OB.1.1 - Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali			
			responsabile
		a cittadini	procedimento
CAP1.LA11	Q3-24	Definizione dei messaggi di cortesia dello stato di avanzamento del procedimento da notificare mediante appIO e mail	Responsabile procedimento
CAP1.LA12	Q3-24	Indagine di mercato per attivazione del monitoraggio di 1 procedimento rivolto a imprese e cittadini e 1 procedimento relativo ai rispettivi servizi <i>on line</i>	Responsabile procedimento
CAP1.LA13	Q3-23	Rilevazione dello stato di conformità del sito istituzionale ai requisiti di accessibilità e individuazione dei principali errori relativi a 10 criteri di successo in termini di accessibilità più frequentemente non soddisfatti	RTD
CAP1.LA15	Q3-23	Pubblicazione entro il 23 settembre 2023, tramite l'applicazione form.agid.gov.it, di una dichiarazione di accessibilità per il sito web e APP mobili	RTD
CAP1.LA15	Q3-24	Integrazione con <i>web analytics</i> Italia o altro strumento di statistica	RTD
CAP1.LA16	Q3-23	Verifica accessibilità del sito istituzionale anche mediante strumenti validatori indicati da AGID	RTD
CAP1.LA17	Q3-24	Individuazione degli errori relativi a 2 criteri di successo in termini di accessibilità più frequentemente non soddisfatti, e adeguamento del portale istituzionale	RTD

OB.1.1 - Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali			
			responsabile
CAP1.LA18	Q1-24	Definizione di un test di usabilità sulla base delle indicazioni dei designers Italia	RTD
CAP1.LA19	Q1-24	Individuazione del campione di utenti e esecuzione del test	RTD
CAP1.LA20	Q2-24	Valutazione dei risultati dei test di usabilità, individuazione delle criticità e confronto con il partner tecnologico	RTD

CAPITOLO 2. OPEN DATA

In passato non è stato valutato il contributo che l'Ente può offrire in termini di *open data*. Tuttavia la maturata consapevolezza e le indicazioni del Piano triennale Nazionale, nonché l'obbligo imposto dal CAD, hanno determinato l'urgenza di individuare in primo luogo i *data set* detenuti dall'Ente con particolare attenzione a quelli relativi a dati territoriali, nonché definire una forma aggregata anche con iniziative del territorio utili a superare le criticità di carenza di strumenti e competenze.

L'individuazione dei data set terrà conto in via prioritaria delle indicazioni dell'allegato I della Direttiva UE 2019/1024 che individua tra i dati ad elevato valore:

1. Dati geospaziali
2. Dati relativi all'osservazione della terra e all'ambiente
3. Dati meteorologici
4. Dati statistici
5. Dati relativi alle imprese e alla proprietà delle imprese
6. Dati relativi alla mobilità

2.1 Obiettivi e risultati attesi

OB.2.1 - Favorire la condivisione e il riutilizzo dei dati tra le PA e il riutilizzo da parte di cittadini e imprese

R.A.2.1. Individuazione di *dataset* aperti di tipo dinamico in coerenza con quanto previsto dalla Direttiva (UE) 2019/1024 e dalla Direttiva 2007/2/EC (INSPIRE) relativa all'apertura dei dati e al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico

Baseline gennaio 2022: - attività non attivate

Target 2023- individuazione soluzione in riuso

Target 2024 – individuazione di almeno 3 data set

2.2 Linee di azione

OB.2.1 - Favorire la condivisione e il riutilizzo dei dati tra le PA e il riutilizzo da parte di cittadini e imprese			
		linee di azione da attuare	responsabile
CAP2.LA1	Q3-2023	Individuazione soluzione in riuso messe a disposizione dalla Regione	responsabile di area
CAP2.LA2	Q3-2024	censimento dei dataset di tipo dinamico e individuazione di almeno 3 da pubblicare	responsabile di area

CAPITOLO 3. PIATTAFORME

L'adesione alle piattaforme abilitanti è stata realizzata solo per pagoPA, l'adesione a SPID integrato con il nodo eIDAS, CIE e AppIO è tra i prossimi obiettivi dell'Ente. L'adesione a pagoPA è avvenuta avvalendosi *del* partner tecnologico già utilizzato dall'Ente (gestionale di ragioneria) mediante il quale sono gestiti i pagamenti attesi e il portale dei pagamenti spontanei. L'adesione alle piattaforme sarà gestita mediante soggetti aggregatori previa un'indagine di mercato utile ad individuare la soluzione più adatta alle peculiarità dell'Ente, con una visione tesa alla digitalizzazione dei processi. L'obiettivo che l'Ente intende perseguire è di andare oltre la contingenza dell'adempimento normativo, calando le opportunità offerte dalle piattaforme sia nell'ottimizzazione dei processi interni che nell'erogazione dei servizi *on line* di nuova generazione integrati con il *back and* dell'Ente.

In tal senso l'Ente intende ottimizzare la gestione delle entrate mediante PagoPA al fine di riorganizzare in ottica digitale tutti i processi di riconciliazione e rendicontazione dei pagamenti ricevuti nonché gestire l'attualizzazione delle posizioni debitorie scadute e migliorare la capacità di riscossione dell'Ente.

In ottica di processo saranno gestite anche le adesioni alle nuove piattaforme quali INAD (Indice Nazionale dei Domicili digitali), il Sistema di Gestione delle Deleghe (SGD) per l'accesso ai servizi pubblici, PDND (Piattaforma Digitale Nazionale Dati), Piattaforma nazionale delle notifiche digitali degli atti pubblici (PND).

3.1 Obiettivi attesi

OB.3.1 - Aumentare il grado di adozione ed utilizzo delle piattaforme abilitanti esistenti da parte dell'Ente

R.A.3.1a - integrazione con le piattaforme SPID integrato con il nodo eIDAS, CIE e AppIO

Baseline gennaio 2022: integrazione non attivata

Target 2023 – attivazione integrazione con SPID e nodo eIDAS, CIE e AppIO

Target 2024 – distribuzione di identità ad uso professionale alle posizioni organizzative e dirigenziali dell'Ente

R.A.3.1b - Incremento dei servizi sulla piattaforma PagoPA

Baseline gennaio 2022: - 83% (31 su 37) dei pagamenti indicati da tassonomia attivi su PagoPA nel modello pagamento spontaneo, e 5% (2 su 37) nel modello pagamento atteso

Target 2023 - 100% dei pagamenti attivi su PagoPA nel modello pagamento spontaneo, e 20% nel modello pagamento atteso

Target 2024 – 50% dei pagamenti attivi nel modello pagamento atteso e attivazione procedure per l'attualizzazione e aggiornamento delle posizioni debitore.

OB.3.2 - Incrementare e razionalizzare il numero di piattaforme per le amministrazioni al fine di semplificare i servizi ai cittadini

R.A.3.2a - Incremento dei servizi sulla Piattaforma IO (l'App dei servizi pubblici)

Baseline gennaio 2022: - 1 servizi attivi (pagoPA) su appIO

Target 2023- 4 servizi attivi su appIO

Target 2024 – 8 servizi attivi su appIO

R.A.3.2b – Adesione alla Piattaforma 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 (INAD)

Baseline gennaio 2022: piattaforma non disponibile

Target 2023- valutazione interoperabilità

Target 2024 – adesione alla piattaforma e integrazione con il protocollo informatico

R.A.3.2c – Adesione al Sistema Gestione Deleghe (SGD) digitali al fine di agevolare la fruizione dei servizi online attraverso soggetti delegati

Baseline gennaio 2022: piattaforma non disponibile

Target 2023- valutazione interoperabilità

Target 2024 – adesione alla piattaforma e integrazione con il portale dei servizi

R.A.3.2d – Adesione alla Piattaforma Notifiche Digitali (PND)

Baseline gennaio 2022: piattaforma non disponibile

Target 2023- valutazione interoperabilità

Target 2024 – adesione alla piattaforma e integrazione con il protocollo informatico

R.A.3.2e – Adesione alla Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND)

Baseline gennaio 2022: piattaforma non disponibile

Target 2023- valutazione interoperabilità

Target 2024 – Adesione alla piattaforma

3.2 Linee di azione

OB.3.2 - Aumentare il grado di adozione ed utilizzo delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle Pubbliche Amministrazioni			
			responsabile
CAP3.LA1	Q2-2023	Adesione a SPID con nodo eIDAS e CIE	RTD
CAP3.LA2	Q2-2023	Adesione alla Piattaforma IO	RTD
CAP3.LA3	Q2-23	individuazione dei pagamenti non ancora integrati con pagoPA e completamento dell'attivazione	responsabili dei procedimenti
CAP3.LA4	Q3-24	individuazione delle soluzioni tecnologiche e organizzative per l'aggiornamento delle posizioni debitorie gestite dall'APA (archivio	responsabili dei procedimenti

OB.3.2 - Aumentare il grado di adozione ed utilizzo delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle Pubbliche Amministrazioni		
		responsabile
		pagamenti in attesa)
CAP3.LA5	Q3-23	individuazione dei servizi attivabili sulla Piattaforma IO e definizione della messaggistica RTD
CAP3.LA6	Q3-23	Integrazione con la piattaforma delle notifiche RTD
CAP3.LA7	Q3-24	studio fattibilità integrazione con INAD RTD
CAP3.LA8	Q3-24	studio fattibilità integrazione con la piattaforma digitale nazionale dati RTD
CAP3.LA9	Q3-24	studio fattibilità integrazione con la piattaforma gestione deleghe RTD

CAPITOLO 4. INFRASTRUTTURE

Dall'analisi delle infrastrutture informative della città metropolitana, risulta evidente come un intervento dedicato a sanare situazioni critiche come l'obsolescenza di alcuni asset, la scadenza di contratti in corso e l'impossibilità di garantire a tutti gli asset fisici infrastrutturali un'adeguata collocazione nel CED che presentino le caratteristiche di sicurezza e resilienza previste, imporrebbe una transizione immediata verso il modello presentato nel Piano di transizione digitale nazionale.

Tuttavia, la consapevolezza che i tempi necessari per la disponibilità di infrastrutture centralizzate (es Polo strategico nazionale) e per l'avvio e l'esecuzione delle procedure di gara supera di gran lunga i tempi di scadenza dei contratti attualmente in essere, fa propendere per una strategia meno diretta e sostanzialmente organizzata in **due fasi**:

- **la prima**, volta a trasferire in modalità cloud presso lo stesso fornitore i servizi di protocollo e gestione documentale e trasferire le macchine attualmente collocate presso i data center della città metropolitana su macchine virtuali posizionate presso Data center certificati.

In questa modalità sarà possibile sperimentare in maniera "protetta" la transizione verso il modello *software as a service* (SaaS) degli applicativi di Protocollo e Gestione documentale con il medesimo fornitore e la gestione delle *infrastructure as a service* (IaaS) per le macchine server attualmente ospitate nei data center di Palermo.

Questo primo step consentirà di:

- sperimentare le modalità di utilizzo di servizi cloud;
 - verificare eventuali criticità dovute all'adeguatezza delle infrastrutture di rete;
 - individuare i punti critici da controllare ed inserire nel bando di gara per la migrazione completa ai servizi cloud.
-
- **La seconda**, dedicata all'individuazione di una rosa di fornitori che possano presentarsi come unico centro di erogazione di servizi integrati (sia per i servizi SAAS che per i servizi IAAS) certificato verso i quali attivare le procedure di gara o la richiesta di adesione ai servizi offerti attraverso la piattaforma CONSIP.

4.1 Obiettivi attesi

OB.4.1 - Migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi digitali erogati dall'Ente migrando gli applicativi *on-premise* (data center Gruppo B) verso infrastrutture e servizi *cloud* qualificati

R.A.4.1a - Numero applicativi migrati a infrastrutture cloud qualificate

Baseline ottobre 2022: 20% dell'infrastruttura informatica presso CSP (Cloud service provider) qualificati

Target 2023- 60% dell'infrastruttura informatica presso CSP (Cloud service provider)

Target 2024 – 100% dell'infrastruttura informatica presso CSP (Cloud service provider)

OB.4.2 - Migliorare la fruizione dei servizi digitali per cittadini ed imprese tramite il potenziamento della connettività per le PA

R.A.4.2a - Disponibilità di servizi di connettività Internet a banda larga e ultra-larga

Baseline 2022: collegamento in fibra ottica ad 1 Gbit/s

Target 2022 - rifacimento del 100% dei cablaggi interni di rete in fibra ottica

Target 2023 - aumento a 2.5 Gbit/s della velocità di connessione ad Internet

Target 2024 – aumento a 10 Gbit/s della velocità di connessione ad Internet

OB.4.3 – Adozione di un inventario unico dei servizi ICT e degli asset informatici e di comunicazione

R.A.4.3 – definizione di un inventario unico dei servizi ICT e degli asset informatici e di comunicazione

Baseline 2022: 98% dei PC e Server fisici inventariati nel software **Open Computer and Software Inventory Next Generation** (OCS inventory NG). 100% delle stampanti multifunzione inventariate e monitorate con tool proprietario. Asset infrastrutturali per la trasmissione dati aggiornati ai cambiamenti intervenuti nel Q4 2022

Target 2023 – 100% asset informatici presenti nel tool

Target 2024 – tool in esercizio completo degli asset ICT (compresi quelli in cloud)

OB.4.4 – Ottimizzazione della spesa ICT per il funzionamento degli Uffici e potenziamento delle attrezzature in uso ai dipendenti in funzione della digitalizzazione dei processi.

R.A.4.4a – Profilazione degli utenti.

Baseline 2022: utenti classificati in due categorie: amministrativi e tecnici per la sola assegnazione dei PC

Target 2023- 100% dei dipendenti profilati in base all'uso e alle necessità dei dispositivi ICT (PC desktop, PC portatile, telefono cellulare, software di office automation e software tecnici specialistici) che l'Ente mette a loro disposizione.

Target 2024 – 60% dei dipendenti dotati di un “pacchetto” di dispositivi hardware e software calibrati sulle loro esigenze lavorative e di produttività.

R.A.4.4b – Assistenza su tutte le Postazioni di Lavoro Informatiche (PdLI) del tipo IMAC

Baseline 2022: 150 postazioni obsolete ma ancora in uso da sostituire con PdLI già acquisite e supportate dai fornitori.

Target 2023 - ritiro delle 150 postazioni obsolete ancora in uso così da raggiungere il target di 600 PdLI in uso supportate dai fornitori

Target 2024 – 100% di PdLI in assistenza di tipo IMAC (Install, Move, Add, Change)

R.A.4.4c – Rinnovo periodico, in base al ciclo di vita e garanzia, degli apparati ICT in dotazione al personale dell'Ente per mantenerle aggiornate, supportate e sicure.

Baseline gennaio 2022: 310 PC portatili con ciclo di fine vita per obsolescenza previsto per il 2025; 342 PC desktop con ciclo di fine vita per obsolescenza previsto per il 2023;

Target 2023 – programmazione della sostituzione di 300 dei 342 PC desktop giunti alla fine del ciclo di vita.

Target 2024 – 100% degli apparati in uso gestiti e rinnovati secondo un piano di obsolescenza programmata.

OB.4.5 – Predisposizione di processi e strumenti di monitoraggio del corretto funzionamento delle infrastrutture informatiche

R.A.4.5 – Adozione di strumenti e processi utili al monitoraggio del corretto funzionamento delle infrastrutture informatiche

Baseline gennaio 2022: Strumenti di monitoraggio in uso a gennaio 2022 censiti nell'attuale IT *asset inventory*

Target 2023 definizione del processo e dei flussi di comunicazione (compreso il CERT); Individuazione di un fornitore di servizi SOC

Target 2024 processo di monitoraggio della sicurezza delle infrastrutture informatiche in esercizio.

OB.4.1 - Migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi digitali erogati dall'Ente migrando gli applicativi <i>on-premise</i> (data center Gruppo B) verso infrastrutture e servizi <i>cloud</i> qualificati			
			responsabile
CAP4.LA1	Q1-23	Censimento degli applicativi on premise da migrare	Responsabile infrastrutture informatiche
CAP4.LA2	Q2-23	Individuazione delle soluzioni SAAS	Responsabile infrastrutture informatiche
CAP4.LA3	Q3-23	Attivazione migrazione	Responsabile infrastrutture informatiche
CAP4.LA4	Q3-24	Termine migrazione degli applicativi individuati	Responsabile infrastrutture informatiche
OB.4.2 - Migliorare la fruizione dei servizi digitali per cittadini ed imprese tramite il potenziamento della connettività per le PA			

CAP4.LA5	Q2-23	Potenziamento della rete a 2,5 Gbit/s	Responsabile infrastrutture informatiche
CAP4.LA6	Q2-24	Potenziamento della rete a 10 Gbit/s	Responsabile infrastrutture informatiche
OB.4.3 – Adozione di un inventario unico dei servizi IT e degli asset informatici			
CAP4.LA7	Q1-23	Aggiornamento del censimento avviato nel 2022	Responsabile infrastrutture informatiche
CAP4.LA8	Q1-23	Individuazione ed eventuale acquisto di un tool per la raccolta e gestione dati relativi agli asset informatici	Responsabile infrastrutture informatiche Responsabile ufficio gare
CAP4.LA9	Q2-23	Definizione di una procedura di gestione della raccolta, aggiornamento e archiviazione dati relativi agli asset IT(compresi quelli in cloud)	Responsabile infrastrutture informatiche
CAP4.LA10	Q4-24	<i>Asset inventory</i> in esercizio	Responsabile infrastrutture informatiche
OB.4.4 – Ottimizzazione della spesa ICT per il funzionamento degli Uffici e potenziamento delle attrezzature in uso ai dipendenti in funzione della digitalizzazione dei processi.			
CAP .LA11	Q1-23	Censimento delle attrezzature ICT in dotazione dei dipendenti.	Responsabile infrastrutture informatiche
CAP .LA12	Q1-23	Analisi delle abitudini e delle necessità d'uso delle attrezzature ICT	Responsabile infrastrutture

			informatiche
CAP .LA13	Q2-23	Assegnazione a ciascun dipendente del giusto profilo utente delle attrezzature ICT.	Responsabile infrastrutture informatiche
CAP4.LA14	Q1-24	Termine sostituzione PDLI	Responsabile infrastrutture informatiche
CAP4.LA15	Q2-23	Analisi dei fabbisogni di acquisizione delle attrezzature in base alla profilazione degli utenti.	Responsabile infrastrutture informatiche
CAP4.LA16	Q2-23	Testare su un numero ristretto di utenti (almeno 50) nuovi strumenti avanzati di collaborazione (desktop virtuali, ambiente collaborativo in cloud, ecc.)	Responsabile infrastrutture informatiche
CAP4.LA17	Q3-23	Programma delle acquisizione delle nuove PDL.	Responsabile infrastrutture informatiche
CAP4.LA18	Q3-23	Programma delle acquisizione degli apparati di telefonia fissa e mobile.	Responsabile infrastrutture informatiche
CAP4.LA19	Q1-24	Gestione programmata per la sostituzione degli apparati obsoleti.	Responsabile infrastrutture informatiche
OB.4.5 – Predisposizione di processi e strumenti di monitoraggio del corretto funzionamento delle infrastrutture informative			
CAP4.LA20	Q3-23	definizione del processo e dei flussi di comunicazione (compreso il CERT)	Responsabile infrastrutture informatiche

CAP4.LA21	Q1-24	Individuazione di un fornitore di servizi SOC	Responsabile infrastrutture informatiche
CAP4.LA22	Q3-24	implementazione del processo di monitoraggio in collaborazione con il fornitore	Responsabile infrastrutture informatiche

CAPITOLO 5. INTEROPERABILITÀ

L'interoperabilità dei gestionali presenta un basso livello di integrazione, non permettendo l'applicazione del principio *once only* indicato dal Piano Triennale nazionale.

L'adesione alla piattaforma PagoPA ha permesso di automatizzare l'attività di riconciliazione solo per i pagamenti attesi attivati, ma ad oggi non è possibile definire una posizione debitoria dei rispettivi cittadini e imprese né tantomeno garantirne l'attualizzazione degli importi accertati.

Restano altresì da implementare integrazioni con il sistema di gestione documentale utili a garantire la formazione di un archivio unico.

Anche la mancata integrazione con le altre piattaforme abilitanti indicate nel capitolo precedente, accentuano la criticità interna, mancando l'utilizzo di standard e quindi del livello di interoperabilità.

L'obiettivo di integrazione tra i sistemi e gli applicativi software dell'Ente dovrà basarsi sul soddisfacimento da parte dei fornitori dell'Ente delle *“Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni”* e delle *“Linee guida Tecnologie e standard per la sicurezza dell'interoperabilità tramite API dei sistemi informatici”*, adottate e pubblicate da AgID ai sensi dell'art. 71 del CAD. Per tal motivo l'Ente intende inserire nei contratti di gara il requisito del rispetto delle predette Linee Guida in materia di interoperabilità.

5.1 Obiettivi attesi

OB.5.1 - Favorire l'applicazione della Linea guida sul Modello di Interoperabilità agli applicativi adottati

R.A.5.1 - Incremento del numero degli applicativi interoperabili

Baseline gennaio 2022: 10% applicativi interoperabili

Target 2023 - 30% applicativi interoperabili

Target 2024 – 90% applicativi interoperabili

5.2 Linee di azione

OB.5.1 - Incremento del numero degli applicativi interoperabili		
		responsabile
CAP5.LA1	Q2-23	valutazione del fabbisogno di applicativi interoperabili sulla base degli obiettivi di digitalizzazione dei processi RTD
CAP2.LA2	Q2-24	attivazione dello studio di fattibilità tecnica ed economica RTD
CAP5.LA2	Q3-24	integrazione del sistema di gestione delle entrate con tutti gli applicativi che generano pagamenti attesi Responsabile procedimento coordinato dal responsabile finanziario
CAP2.LA3	Q3-24	aggiornamento automatico delle posizioni debitore gestite nell'Archivio dei pagamenti in attesa (APA) Responsabile procedimento coordinato dal responsabile finanziario

CAPITOLO 6. SICUREZZA

Sotto il profilo della sicurezza l'Ente intende agire nel rispetto delle disposizioni del GDPR e di tutti i requisiti normativi definiti per garantire la sicurezza dei dati e delle informazioni gestite dall'Ente e garantire la continuità operativa dell'infrastruttura informatica indispensabile a garantire la corretta operatività dei servizi offerti dall'amministrazione. A tal fine si procederà dapprima al censimento ed alla classificazione delle macrocategorie di dati e informazioni trattate dall'Amministrazione dati e, successivamente alla classificazione degli asset che questi dati contengono.

L'individuazione delle misure fisiche, logiche ed organizzative da applicare al trattamento delle informazioni, saranno individuate *ex lege* (in primis le misure minime di sicurezza ICT emanate dall'AgID e dalla Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale - ACN) e da quelle che emergeranno come adeguate al termine dell'esecuzione dell'attività di analisi, valutazione e trattamento del rischio. Questa attività sarà condotta in collaborazione con DPO dell'Ente.

La sicurezza nel trattamento delle informazioni sarà valutata in relazione ai diversi scenari di trattamento: trattamenti (o parti di questi) affidati all'esterno, eseguiti presso i siti istituzionali, eseguiti da remoto (cd modalità in *smart working*).

6.1 Obiettivi attesi

OB.6.1 - Aumentare la consapevolezza del rischio cyber (*Cyber Security Awareness*) nelle PA

R.A.6.1 - Incremento del livello di *Cyber Security Awareness* misurato tramite questionari di self-assesment agli uffici.

Baseline gennaio 2022: Non è stato rilevato il livello di conoscenza

Target 2023: rilevazione del livello di *Cyber Security Awareness* e diffusione delle competenze di base di sicurezza al 40% dei dipendenti

Target 2024: 70% dei dipendenti con competenze di base di sicurezza

OB.6.2 –Adeguare il livello di sicurezza dell'infrastruttura informatica e di rete ai requisiti normativi ed ai target definiti dall'Amministrazione

R.A.6.2 – Garantire la disponibilità e l'integrità dei dati e dei sistemi informatici adottati.

Baseline gennaio 2022: è stato avviato il rilevamento dell'infrastruttura informatica e di rete.

Target 2023 Esecuzione dell'Analisi del Rischio e avvio del Piano di Trattamento del Rischio

Target 2024: Monitoraggio e aggiornamento delle misure di sicurezza.

6.2 Linee di azione

OB.6.1 - Aumentare la consapevolezza del rischio cyber (<i>Cyber Security Awareness</i>) nelle PA			
			responsabile
CAP6.LA1	Q3-23	predisporre un questionario per la rilevazione della consapevolezza del rischio cyber rivolto a tutti i dipendenti che utilizzano l'infrastruttura informatica	RTD
CAP6.LA2	Q3-23	conclusione del questionario e rilevazione della baseline	responsabile del personale
CAP6.LA3	Q2-24	attivazione del ciclo di formazione	responsabile del personale
CAP6.LA4	Q3-24	rilevamento del livello di consapevolezza acquisita mediante altro questionario di rilevazione	responsabile del personale
OB.6.2 –Adeguare il livello di sicurezza dell'infrastruttura informatica e di rete ai requisiti normativi ed ai target definiti dall'Amministrazione			
CAP6.LA5	Q1-23	Censimento e classificazione delle macrocategorie di dati ed informazioni trattate dall'amministrazione	RTD con supporto esterno
CAP6.LA6	Q1-23	Avvio dell'implementazione delle	RTD con supporto esterno

		<p>misure minime di sicurezza definite dall'Agid</p>	
CAP6.LA7	Q2-23	<p>Definizione di un disciplinare per l'uso degli strumenti informatici (anche nelle modalità Smart Working)</p>	RTD con supporto esterno
CAP6.LA8	Q2-23	<p>Classificazione degli asset informatici</p>	Responsabile delle infrastrutture informatiche con supporto esterno
CAP6.LA9	Q4-23	<p>Definizione del processo di analisi, valutazione e trattamento del rischio.</p> <p>Recepimento della classificazione dei dati e delle informazioni per procedere all'esecuzione del processo di analisi, valutazione e trattamento del rischio.</p> <p>Individuazione e applicazione delle misure di sicurezza</p>	RTD con supporto esterno
CAP6.LA10	Q1-24	<p>Definizione del processo di monitoraggio dell'efficacia delle misure di sicurezza</p> <p>Avvio del monitoraggio e aggiornamento delle misure di sicurezza.</p>	Responsabile delle infrastrutture informatiche con supporto esterno
CAP6.LA11	Q2-24	<p>Esecuzione periodica di <i>Vulnerability Assessment e Penetration Test (VAPT)</i> sulle infrastrutture informative.</p>	Responsabile delle infrastrutture informatiche con supporto esterno

CAPITOLO 7. SISTEMA DOCUMENTALE E CICLO DI VITA DEL DOCUMENTO

È convinzione dell'Amministrazione che il passaggio al digitale deve essere gestito consapevolmente, non solo nell'ottimizzazione dei processi e nell'erogazione di servizi *on line* accessibili ed usabili, ma anche sotto il profilo giuridico probatorio dei documenti informatici prodotti e ricevuti dall'Ente nonché sotto il profilo della loro corretta gestione archivistica e conservazione a norma. A tal fine si ritiene opportuno condurre un'indagine sulle procedure adottate nelle modalità di formazione, gestione e conservazione della documentazione amministrativa informatica, al fine di valutare la compliance con le nuove Linee guida emanate da Agid in vigore dal 1° gennaio 2022 ed individuare procedure sicure e più snelle per la formazione e gestione dei documenti.

Primo passo da avviare prevede l'adozione del manuale di gestione del protocollo e del manuale di conservazione dell'Ente aggiornati al nuovo quadro regolatorio al fine di definire procedure e attività utili a garantire la corretta registrazione e ordinata archiviazione nonché adeguata conservazione di tutti i documenti ricevuti e prodotti dall'amministrazione anche con rilevanza interna. Nell'ottica proposta dalle nuove Linee guida è stato adottato un modello organizzativo che si pone come obiettivo la realizzazione di un archivio unico, gestito all'interno del sistema di gestione documentale, integrato con i diversi applicativi verticali utilizzati nell'attività amministrativa dell'Ente. Ricondurre l'attuale dispersione dell'archivio in un unico e organico archivio ordinato, risponde oltre che alle esigenze di trasparenza amministrativa ed efficienza operativa anche in modalità agile di lavoro, e alle stringenti disposizioni del GDPR in tema riservatezza di dati personali e diritto all'oblio.

La formazione dei documenti amministrativi informatici da parte dell'Ente deve essere rivista al fine di liberare le procedure da attività obsolete mutate da un'operatività analogica ed ormai superata e non coerente con il nuovo contesto digitale in cui devono essere trasferiti procedimenti e processi. L'Amministrazione ha ritenuto opportuno costituire un gruppo di lavoro dedicato alla rilevazione dell'attuale modalità operativa tramite la definizione di un modello di rilevamento effettuato mediante interviste agli uffici al fine di rilevare l'attuale modalità operativa e concordare con l'ufficio interessato, la riorganizzazione del processo in ottica digitale. Centrale nella gestione dei processi nativi digitali è l'adozione di un sistema applicativo di workflow, con opportune funzionalità che permettano di automatizzare i flussi di lavoro, di avviare collaborazione digitale tra uffici e utenti dell'Ente nella gestione dei procedimenti amministrativi e in generale delle partiche, descrivere le singole fasi e relative attività, consultabili anche da parte del

cittadino/impresa mediante servizi on line. L'adozione di modulistica elettronica interoperabile e una soluzione di firma elettronica avanzata, permetteranno di formare documenti accessibili e automatizzare le procedure di gestione.

Da ultimo, l'Amministrazione consapevole dell'obbligo di conservazione dei propri archivi previsto dal Codice dei beni culturali, dal Codice dell'Amministrazione Digitale e del valore giuridico probatorio che acquista tale fase in ambiente digitale, intende avviare un censimento della documentazione non ancora inviata in conservazione e individuare un piano operativo che tenda a raggiungere il 100% dei documenti amministrativi informatici prodotti e ricevuti ed i relativi fascicoli elettronici, inviati correttamente in conservazione, secondo le disposizioni del CAD e delle Linee Guida AgID.

7.1 Obiettivi attesi

OB.7.1 – Garantire il corretto aggiornamento dei regolamenti interni dell'Ente

R.A.7.1 – Aggiornamento del manuale di gestione e del manuale di conservazione

Baseline gennaio 2022: sono in fase di aggiornamento e adozione sia il manuale di gestione che di conservazione

Target 2023: Completamento rilevazione AS IS presso gli uffici della modalità di gestione e archiviazione dei documenti

Target 2024: Adozione manuale di gestione e conservazione adeguato alle nuove linee guida Agid

OB.7.2 – Garantire la corretta formazione dei documenti amministrativi informatici formati dall'Ente

R.A.7.2a – *Switch off* al digitale.

Baseline gennaio 2022: il 20 % dei documenti prodotti dall'Ente sono nativi digitali

Target 2023: almeno 45 % dei documenti amministrativi prodotti dall'Ente nativi digitali

Target 2024: 60% dei documenti amministrativi prodotti dall'Ente nativi digitali

R.A.7.2b - Formazione di documenti accessibili da modulistica standard elettronica

Baseline gennaio 2022: il principio di accessibilità dei documenti è parzialmente applicato

Target 2023: 20% documenti pienamente accessibili generati da modulistica standard elettronica e mediante applicativi di office automation

Target 2024: 30% documenti pienamente accessibili generati da modulistica standard elettronica e mediante applicativi di office automation

R.A.7.2c - Implementazione firma elettronica avanzata *point and click* e sigillo elettronico

Baseline gennaio 2022: soluzioni di firma elettronica avanzata non adottate

Target 2023: Individuazione delle soluzioni applicative

Target 2024: Almeno 1 procedimento adotta soluzione di firma avanzata *point and click* e sigillo elettronico.

OB.7.3 – Garantire l'unicità dell'archivio digitale dell'Ente comprensivo di tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Ente

R.A.7.3.a– Integrazione dei repertori particolari all'interno del sistema di gestione documentale

Baseline gennaio 2022: Soluzione organizzativa non adottata

Target 2023: Almeno 3 repertori integrati

Target 2024: Almeno 5 repertori integrati

R.A.7.3.b – Fascicolazione dei documenti

Baseline gennaio 2022: fascicolazione elettronica obbligatoria ma adottata in modo non sempre logicamente corretto dal punto di vista archivistico

Target 2023: 10% dei documenti registrati nel sistema documentale correttamente classificati e archiviati in fascicoli elettronici

Target 2024: 20% dei documenti registrati nel sistema documentale correttamente classificati e archiviati in fascicoli elettronici

R.A.7.3.c– Assegnazione dei documenti da sistema di gestione documentale

Baseline gennaio 2022: 5% dei documenti scambiati all'interno dell'Ente assegnati elettronicamente

Target 2023: 20% dei documenti scambiati all'interno dell'Ente assegnati elettronicamente

Target 2024: 30% dei documenti scambiati all'interno dell'Ente assegnati elettronicamente

OB.7.4 – Garantire la corretta conservazione dei documenti amministrativi informatici e dei repertori dell'Ente

R.A.7.4a – invio in conservazione dei documenti amministrativi informatici

Baseline gennaio 2022: invio in conservazione delle fatture, OPI, registro di protocollo giornaliero.

Target 2023: 20% dei documenti informatici con rilevanza amministrativa prodotti e ricevuti inviati in conservazione

Target 2024: 40% dei documenti informatici con rilevanza amministrativa prodotti e ricevuti inviati in conservazione

R.A.7.4b – Formazione e invio in conservazione dei repertori particolari e delle aggregazioni documentali (fascicoli e serie)

Baseline gennaio 2022: attività non gestita

Target 2023: 10% dei repertori particolari

Target 2024: 20% dei repertori particolari e 20% e delle aggregazioni documentali (fascicoli e serie).

7.2 Linee di azione

OB.7.1 – Garantire il corretto aggiornamento dei regolamenti interni dell’Ente			
			responsabile
CAP7.LA1	Q1-23	Nomina del responsabile archivio e protocollo e responsabile della conservazione	Sindaco
CAP7.LA2	Q2-23	individuazione di un team di progetto che attivi l'analisi del ciclo di vita del documento nei diversi processi e procedimenti adottati dall’Ente	responsabile archivio e protocollo e conservazione
CAP7.LA3	Q3-23	AS IS: definizione di un modello di rilevamento dell'attuale modalità di formazione gestione e archiviazione della documentazione amministrativa che permetta di rilevare: 1.di censire processi/procedimenti; 2. rilevare i documenti gestiti e modalità di formazione; 3. indicare i flussi documentali; 4. indicare le modalità di archiviazione (repertori e fascicoli) e conservazione; 5. individuare le eventuali criticità	responsabile archivio e protocollo e conservazione
CAP7.LA4	Q1-24	AS IS: indagine sulla base del modello di rilevamento adottato mediante interviste presso gli uffici delle procedure adottate per ciascun processo/procedimento	responsabile archivio e protocollo e conservazione

CAP7.LA5	Q2-24	TO BE analisi delle rilevazioni ed elaborazione di soluzioni mediante confronto con gli uffici	responsabile archivio e protocollo e conservazione
CAP7.LA6	Q2-23	avviare le attività per l'aggiornamento del manuale di gestione e manuale di conservazione completi dei relativi allegati mediante risorse interne o attività consulenziali esterne	responsabile archivio e protocollo e conservazione
CAP7.LA7	Q3-23	adozione del manuale di gestione dell'Ente completo del manuale di conservazione	Sindaco
OB.7.2 – Garantire la corretta formazione dei documenti amministrativi informatici formati dall'Ente			
CAP7.LA8	Q2-23	individuazione dei processi e procedimenti in cui si producono ancora documenti analogici	responsabile archivio e protocollo e conservazione
CAP7.LA9	Q3-24	riorganizzazione dei processi e formazione di documenti originali digitali (i.e. modalità di formazione, sottoscrizione, registrazione, archiviazione e trasmissione/assegnazione)	responsabile archivio e protocollo e conservazione
CAP7.LA10	Q1-24	censimento dei documenti utilizzati nei processi/procedimenti amministrativi e individuazione di quelli da adottare come modulistica elettronica	responsabile archivio e protocollo e conservazione
CAP7.LA11	Q1-24	analisi di ciascun documento e definizione con l'ufficio competente di un modulo elettronico al fine di ottimizzare il paradigma <i>once only</i>	responsabile archivio e protocollo e conservazione

		sia nella fase di formazione che di gestione (registrazione e fascicolazione), garantisca la formazione di documenti accessibili ed individui la modalità di firma	
CAP7.LA12	Q3-23	analisi di mercato per l'individuazione di soluzione di firma elettronica avanzata integrata nei processi ed individuazione dei documenti oggetto di sigillo elettronico	responsabile archivio e protocollo e conservazione
CAP7.LA13	Q3-23	analisi di mercato per l'individuazione di una soluzione di workflow integrata con la modulistica elettronica adottata, interoperabile con il sistema di gestione documentale e integrata con il portale dei servizi on line al fine di garantire il diritto di accesso al procedimento da parte di cittadini e imprese previa autenticazione informatica.	responsabile archivio e protocollo e conservazione
CAP7.LA14	Q3-24	attivazione delle procedure di acquisto delle soluzioni individuate	Ufficio gare
CAP7.LA15	Q2-24	messa in esercizio del sistema applicativo	responsabile archivio e protocollo e conservazione
CAP7.LA16	Q3-24	analisi e implementazione dei procedimenti nativi digitali e avviamento operativo	responsabile archivio e protocollo e conservazione e relativi dirigenti

CAP7.LA17	Q1-24	Definizione e adozione dei criteri di accessibilità da adottare per i documenti informatici formati dagli uffici	responsabile archivio e protocollo e conservazione
CAP7.LA18	Q3-24	Individuazione di una soluzione di workflow e soluzione di firma elettronica avanzata <i>point and click</i>	responsabile archivio e protocollo e conservazione
CAP7.LA19	Q3-23	avvio attività di formazione sui temi di formazione, gestione dei documenti informatici	Ufficio personale
OB.7.3 – Garantire l'unicità dell'archivio digitale dell'Ente comprensivo di tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'Ente			
CAP7.LA20	Q2-23	Individuare applicativi e piattaforme interne e esterne che formano e gestiscono documenti informatici dell'amministrazione	responsabile archivio e protocollo e conservazione
CAP7.LA21	Q3-23	individuazione dei repertori da integrare nel sistema di gestione documentale e valutazione di interoperabilità dei gestionali e delle piattaforme con il sistema di gestione documentale	responsabile archivio e protocollo e conservazione
CAP7.LA22	Q3-23	avvio integrazione dei primi repertori individuati	responsabile archivio e protocollo e conservazione
CAP7.LA23	Q2-24	Adozione delle procedure di fascicolazione elettronica sulla base del piano di classificazione adottato	responsabile archivio e protocollo e conservazione
CAP7.LA24	Q3-24	supporto e affiancamento all'attività di assegnazione e presa in carico	responsabile archivio e protocollo

		mediante sistema documentale	e conservazione
OB.7.4 – Garantire la corretta conservazione dei documenti amministrativi informatici e dei repertori dell’Ente			
CAP7.LA25	Q2-23	AS IS censimento dei sistemi di conservazione attualmente adottati dall’Ente	responsabile archivio e protocollo e conservazione
CAP7.LA26	Q3-23	valutazione degli accordi di servizio adottati e della reale interoperabilità dei sistemi di conservazione adottati	responsabile archivio e protocollo e conservazione
CAP7.LA27	Q3-23	individuazione di un percorso che abbia come obiettivo l'adozione di un unico sistema di conservazione	responsabile archivio e protocollo e conservazione e
CAP7.LA28	Q2-23	individuazione dei documenti amministrativi informatici non ancora inviati in conservazione e definizione delle priorità di invio in conservazione	responsabile archivio e protocollo e conservazione
CAP7.LA29	Q2-24	definizione dell'invio in conservazione dei fascicoli aperti e loro aggiornamento dinamico nel tempo	responsabile archivio e protocollo e conservazione
CAP7.LA30	Q3-24	implementazione della funzionalità di invio in conservazione automatica giornaliera dei repertori particolari	responsabile archivio e protocollo e conservazione
CAP7.LA31	Q3-24	individuazione procedure di vigilanza (un insieme di controlli) sull'operato del conservatore qualificato	responsabile archivio e protocollo e conservazione

CAPITOLO 8: PIATTAFORME INTERNE

L'erogazione di servizi on line usabili, accessibili e integrati con il *back and* dell'Ente, deve essere supportata da sistemi applicativi fortemente integrati.

A tal fine l'Ente ritiene opportuno dotare la propria infrastruttura informatica di piattaforme interne al fine di gestire processi nativi digitali, offrire nuovi e più evoluti servizi digitali, oltretutto rispondere ad un adeguamento normativo.

In questo senso sono già stati avviati i lavori di implementazione del Sistema di gestione delle opere pubbliche, del Sistema informativo territoriale (SIT) e del *Building Information Modeling* (BIM)

8.1 Obiettivi attesi

OB.8.1 – Dotare l'Amministrazione del sistema delle opere pubbliche

R.A.8.1a – dotare l'amministrazione di uno strumento operativo per la gestione delle gare e adeguare le procedure alle disposizioni ANAC

Baseline gennaio 2022: nessuna piattaforma adottata

Target 2023: installazione e operatività della piattaforma per l'albo fornitori e per le gare telematiche.

Target 2024: piattaforma integrata per la gestione delle opere pubbliche (dal piano triennale al collaudo).

OB.8.2 – Aggiornare il sistema informativo territoriale (SIT)

R.A.8.1b – messa in funzione del sistema

Baseline gennaio 2022: sistema già adottato dall'Ente e popolato di dati

Target 2023: aggiornamento infrastruttura hardware e software, migrazione alle nuove tecnologie

Target 2024: implementazione versione online accessibile e consultabile dall'esterno.

OB.8.3 – Dotare l'Amministrazione del sistema *Building Information Modeling* (BIM)

R.A.8.1a – messa in funzione del sistema

Baseline gennaio 2022: sistema non adottato

Target 2023: acquisizione delle attrezzature hardware e software, formazione e certificazione degli specialisti interni.

Target 2024: implementazione del sistema BIM con il gestionale del ciclo dell'opera pubblica

8.2 Linee di azione

OB.8.1 – Dotare l'amministrazione del sistema delle opere pubbliche			
			responsabile
CAP8.LA1	Q3-22	implementazione modulo per la gestione dell'albo	Responsabile Ufficio Gare e Contratti
CAP8.LA2	Q1-23	implementazione modulo per la gestione della gara telematica	Responsabile Ufficio Gare e Contratti
CAP8.LA3	Q1-23	implementazione modulo per i concorsi di progettazione	Responsabile Ufficio Gare e Contratti
CAP8.LA4	Q2-23	implementazione modulo per gestione stazione unica appaltante	Responsabile Ufficio Gare e Contratti
CAP8.LA5	Q3-23	integrazione con servizi esterni (simog, avcpass, mit, guue, ecc.)	Responsabile Ufficio Gare e Contratti
CAP8.LA6	Q3-23	integrazione con la pianificazione delle opere pubbliche e dei servizi e forniture	Responsabile Ufficio Gare e Contratti Responsabile finanziario

CAP8.LA7	Q1-24	integrazione con la fase di gestione dell'opera pubblica fino al collaudo	
OB.8.2 – Dotare l'amministrazione del sistema informativo territoriale (SIT)			
			responsabile
CAP8.LA8	Q3-22	fornitura dell'aggiornamento all'ultima release delle licenze ESRI di cui è già in possesso l'Ufficio (ArcGis Server Enterprise e ArcGis Desktop con estensione ArcEditor in versione concurrent) per la realizzazione del Geoportale	Ufficio competente +RTD
CAP8.LA9	Q1-23	realizzazione di nuova interfaccia WebGIS del Geoportale	Ufficio competente +RTD
CAP8.LA10	Q2-23	realizzazione del collegamento stabile con l'Agenzia delle Entrate per la consultazione dei dati catastali	Ufficio competente +RTD
CAP8.LA11	Q3-23	Test ed ottimizzazione dei siti e servizi	Ufficio competente
CAP8.LA12	Q3-23	formazione al personale individuato	Ufficio competente
CAP8.LA13	Q3-23	Installazione e messa in funzione dell'applicativo	Ufficio competente
OB.8.3 – Dotare l'amministrazione del sistema Building Information Modeling			

(BIM)			
			responsabile
CAP8.LA11	Q2-22	Formazione BIM e procedure per Piattaforma ACDat – UNI11337	Ufficio competente
CAP8.LA12	Q1-23	Certificazioni e accreditamenti – UNI11337 – ISO 17020 - Consulenza e Audit per Certificazioni ICMQ/Accredia individuali secondo UNI11337 – ISO 19650 – ISO 17020 e Certificazione in Sistema di Gestione BIM PDR UNI 74:2019	Ufficio competente
CAP8.LA13	Q3-23	Innovazione tecnologica - Sviluppo progetti pilota	Ufficio competente
CAP8.LA14	Q2-24	Innovazione tecnologica - Implementazione piattaforma BIM con gestionale gare	Ufficio competente

III SEZIONE – LA GOVERNANCE

CAPITOLO 9. GOVERNARE LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Nella redazione di questo piano si è tenuto conto del doppio ruolo della Città Metropolitana che è allo stesso tempo Ente che, nelle aree di competenza, eroga servizi ai cittadini e agli operatori economici del territorio, ma è anche un organismo che deve facilitare lo sviluppo armonico dei sistemi urbani che la compongono con una visione sistemica per uscire tutti insieme dalle diverse condizioni di crisi e risolvere le fragilità di alcuni sistemi urbani interni. La Città Metropolitana di Palermo è un sistema metropolitano policentrico formato dalla specializzazione delle funzioni, che valorizza sia le reti che i nodi entro una nuova relazione. La Città Metropolitana di Palermo, pertanto, deve svolgere funzioni e compiti che riguardano la popolazione e il territorio metropolitano facilitando la specializzazione e l'integrazione trans-scalare dei settori dei servizi alla persona e alla comunità, della pianificazione territoriale e urbana e delle reti infrastrutturali, dell'assetto e utilizzazione del territorio con riferimento alla localizzazione dei servizi e delle attività produttive, della mobilità e viabilità, della sostenibilità ambientale, ecologica ed energetica, della gestione e organizzazione dei servizi pubblici di interesse generale e della programmazione e sviluppo economico e sociale. In questa visione di area vasta e di specializzazione gli strumenti digitali sono un potente motore di sviluppo.

L'amministrazione è consapevole che la migrazione al digitale non è solo una questione tecnica ma prima di tutto culturale e poi organizzativa. Pertanto l'attuazione del presente piano triennale non può esimersi da una corretta politica di promozione della cultura del digitale a tutti i livelli e non solo all'interno dell'amministrazione ma anche, nei limiti delle risorse disponibili, anche presso i cittadini professionisti e imprese in qualità di utenti fruitori dei servizi *on line* messi a disposizione da questa amministrazione.

9.1 La cultura digitale

A tal fine l'Ente intende agire su due fronti, uno rivolto ai dipendenti interni, l'altro rivolto agli utenti esterni. Per quest'ultimi si ritiene opportuno procedere mediante una campagna di comunicazione prevalentemente imperniata sugli strumenti messi a disposizione dalle piattaforme social, sia al fine di sensibilizzare il cittadino dei nuovi servizi *on line* messi a disposizione che del loro uso consapevole ed adeguato oltre che tenerlo aggiornato sull'evoluzione delle nuove modalità di interazione con l'Ente.

Per i dipendenti sono previsti cicli formativi di sensibilizzazione e aggiornamento trasversali a tutta la struttura organizzativa miranti a far acquisire le competenze per la corretta formazione e gestione dei documenti informatici. Percorsi formativi mirati sono previsti per le posizioni organizzative e dirigenti al fine di migliorare le competenze sulle opportunità organizzative-gestionali offerte dalle tecnologie ICT al fine di stimolare un ripensamento in chiave digitale dei processi e procedimenti amministrativi. La crescita culturale dell'intera organizzazione permette anche l'individuazione di nuove soluzioni operative direttamente da chi le deve attuare, utile a mitigare le resistenze che si generano in qualsiasi processo di cambiamento.

La crescita culturale dell'organizzazione deve essere tesa anche ad una maggiore consapevolezza e indipendenza dei fornitori di soluzioni tecnologiche financo promuovere soluzioni applicative nuove in sinergia con fornitori di soluzioni ICT mediante il nuovo strumento di affidamento di servizi previsto per gli appalti innovativi.

Nel processo di digitalizzazione dell'Ente acquista un valore strategico centrale l'ufficio per la transizione al digitale con a capo la figura dell'RTD. L'adozione del presente piano ne rafforza il ruolo e ne definisce formalmente la strategia che l'amministrazione intende adottare individuando soggetti responsabili e risorse disponibili.

Il successo della transizione al digitale dell'Ente, resta tuttavia nella capacità dell'Amministrazione di rendere partecipe tutta la struttura nell'opportunità di crescita personale e dell'immagine dell'Amministrazione all'esterno. A tal fine a fianco delle iniziative formative utili ad accrescere la consapevolezza del singolo si ritiene opportuno affiancare anche una politica di incentivi legati alla performance dei dirigenti al fine di unire lo stimolo di crescita culturale, all'interesse economico della figura apicale coinvolta nel cambiamento.

9.2 Le risorse del PNRR

Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), ormai entrato nella fase attuativa degli interventi, ha evidenziato un forte coinvolgimento della Pubblica Amministrazione Locale (PAL).

Il Progetto e l'attuazione degli interventi sono stati in molti casi attribuiti ai Comuni. Alle Città Metropolitane, come ente locale intermedio, è stato attribuito esplicitamente un ruolo di coordinamento ed indirizzo in alcuni ambiti, Piani Urbani Integrati, Forestazione, ecc.

Anche nella realizzazione della Missione 1 del PNRR, per l'attuazione della Transizione al Digitale della Pubblica Amministrazione, un ruolo fondamentale è stato attribuito ai Comuni, che sono stati individuati come beneficiari ed attuatori negli avvisi che potenziano l'erogazione dei servizi pubblici digitali.

Indirizzare le politiche strategiche di area vasta, per la progettazione e attuazione della transizione al digitale prevista dalla Missione 1 del PNRR, è una grande opportunità per l'integrazione e lo sviluppo del territorio della Città Metropolitana di Palermo. In tal senso la Direzione Innovazione della Città Metropolitana è stata coinvolta dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale (DTD), nel coordinamento ed indirizzo delle attività finalizzate alla transizione al digitale dei comuni facenti parte della provincia e alla stessa Pubblica Amministrazione Città Metropolitana.

La Pubblica Amministrazione Locale, costituita dalla rete dei comuni della provincia, dal comune capoluogo, dalla Città Metropolitana, e supportata dal Dipartimento regionale per la Trasformazione Digitale, può realizzare la Transizione al Digitale, come fattore abilitante allo sviluppo del territorio provinciale, se coordina e indirizza gli investimenti del PNRR attraverso il Tavolo Tecnico istituito dal DTD, la rete dei Responsabili per la Transizione al Digitale ed i Piani Triennali per l'ICT.

La ricerca di fonti di finanziamento sia mediante gli avvisi pubblicati dal PNRR, sia dei finanziamenti regionali che delle opportunità del PON Metro plus e altre iniziative regionali e territoriali, sarà strategico per l'attuazione delle linee di azione individuate dal presente piano e dalle successive revisioni che annualmente saranno adottate per l'aggiornamento e adeguamento gestionale, tecnologico e normativo.

9.3 Le risorse umane

La realizzazione del presente piano necessita altresì di un adeguato piano di assunzione per colmare l'assenza di profili professionali indispensabili nel nuovo contesto digitale di supporto agli uffici nella progressiva migrazione al digitale.

A tal fine si rende opportuno individuare figure con profili professionali adeguati di seguito descritti:

- una competenza di **archivistica digitale** per ricoprire sia il ruolo di **Responsabile della gestione documentale e del Responsabile della conservazione** deve essere per legge un dirigente o un funzionario e deve essere in possesso di idonee competenze giuridiche, informatiche ed archivistiche; pertanto all'archivista digitale è richiesta anche una

competenza multidisciplinare giuridica e informatica ottenuta ad esempio attraverso l'attestazione di master universitari specifici.

- una competenza più tecnica che ricopra il ruolo di **Responsabile Sistemi Informatici e Sicurezza** per guidare l'Ente nella definizione e gestione dell'infrastruttura informatica in cloud (hardware e software) e delle adeguate misure di sicurezza informatica. Sono pertanto richieste competenze nella strategia e gestione dei sistemi informativi, delle base dati e delle applicazioni software, nelle comunicazioni interoperabili tra sistemi e applicativi e nella sicurezza informatica.

- tre competenze **tecniche di primo livello** che supportino quotidianamente gli uffici nelle difficoltà di configurazione hardware o software.

- una competenza di **Data Analysis/Data Science** per stimolare gestire il percorso di open data e analisi dei big data.

- una competenza di **Service Manager** responsabile della concettualizzazione, del design, della promozione e del miglioramento continuo dei servizi digitali dell'Ente e dell'integrazione con App IO e altri sistemi dell'Ente. Deve avere capacità manageriali oltre che competenze sulla progettazione e gestione di servizi web e mobile based.

- una competenza di **Social media manager** che curi la comunicazione istituzionale anche in merito alla diffusione dei servizi digitali esposti e più in generale dei nuovi strumenti messi a disposizione dalle tecnologie al fine favorire una crescita culturale dell'utente.

- una **competenza di BIM Manager** è una figura che lavora a livello dell'organizzazione, interfacciandosi in maniera diretta con i BIM Coordinator e il CDE Manager e collaborando ad ogni livello disciplinare attraverso il monitoraggio delle attività e la stesura di report ed audit aziendali. Questa figura professionale è garante della formalizzazione dei contratti dell'azienda relativi alla gestione digitale del processo informativo, avendo le competenze necessarie alla definizione degli ambienti di condivisione dei dati e alla redazione di Capitolati Informativi, Piani di Gestione Informativa, supportato dal BIM Coordinator responsabile della singola commessa ed è inoltre responsabile dell'allocazione delle risorse umane interne nei diversi progetti.

- una competenza di **CDE Manager** è la figura che ha la responsabilità della gestione dell'Ambiente di Condivisione dei Dati di una determinata commessa. Le responsabilità del gestore dell'ACDati iniziano nel momento in cui viene scelto il Common Data Environment

compatibile con le esigenze di progetto e, in concerto con il BIM Manager dell'organizzazione, vengono avviate le procedure di avvio ed inizializzazione della piattaforma, compatibilmente con quanto formalizzato nei contratti di Gestione Informativa e nel rispetto della normativa. Al fine di garantire la sicurezza dei dati contenuti nell'ambiente di condivisione dei dati, il CDE Manager ha la responsabilità di applicare pratiche di cybersecurity e di determinare la gerarchia interna degli accessi alla piattaforma: è suo compito stabilire con quali privilegi i diversi attori di progetto potranno interagire all'interno dell'ACDati in relazione al loro ruolo all'interno della commessa ed è parte delle competenze anche la verifica della correttezza delle informazioni inserite nella piattaforma tramite la perfetta aderenza all'iter procedurale stabilito in accordo con il BIM Manager dell'organizzazione.

9.4 Obiettivi e risultati attesi

OB.9.1 - Assunzione di personale con adeguati profili professionali

R.A.9.1 – Colmare le attuali carenze di figure professionali utili al perseguimento degli obiettivi del presente piano

Baseline 2022: individuazione delle figure necessarie mediante indicazione nel presente piano

Target 2023: assunzione di una competenza di archivistica digitale e di una competenza di responsabile dei sistemi informatici e sicurezza

Target 2024: assunzione di una competenza Service manager e una competenza Social media manager

OB.9.2 - Rafforzare le competenze digitali per la PA e per il Paese e favorire l'inclusione digitale

R.A.9.2a - Diffusione delle competenze digitali nell'Ente attraverso la realizzazione e l'adozione di uno strumento per la rilevazione dei fabbisogni di formazione in ambito digitale e la promozione di interventi formativi mirati

Baseline 2022: incarico a fornitore esterno per attivazione ciclo formativo sui temi di informatica giuridica

Target 2023: 50% dei dipendenti con competenze digitali di informatica giuridica di base e 50 % dei dirigenti e delle PO con competenze sulle opportunità offerte dalle tecnologie ICT nella riorganizzazione dei processi

Target 2024: 80% dei dipendenti con competenze digitali di informatica giuridica di base e 80 % dei dirigenti e delle PO con competenze sulle opportunità offerte dalle tecnologie ICT nella riorganizzazione dei processi

R.A.9.2b - Incremento delle competenze digitali dei cittadini sulla base della definizione e realizzazione di modelli, strumenti e interventi in ambito e nell'uso dei servizi pubblici digitali

Baseline 2022: attività non attivata

Target 2023: definizione di una strategia di comunicazione social

Target 2024: applicazione della strategia di comunicazione social

OB.9.3 - Migliorare i processi di trasformazione digitale della PA

R.A.9.3a - Promozione e diffusione di modalità e modelli di consolidamento del ruolo dei RTD

Baseline 2022: attività avviata mediante contratto di consulenza con società esterna.

Target 2023: creazione dell'ufficio per la transizione al digitale con personale specializzato e dedicato

Target 2024: monitoraggio e miglioramento

R.A.9.3b – individuazione degli obiettivi da indicare nel piano della performance

Baseline 2022: attività non attivata

Target 2023: individuazione degli obiettivi

Target 2024: integrazione degli obiettivi nel piano della performance

R.A.9.3c - Rafforzamento del livello di coerenza (raccordo) delle programmazioni ICT delle PA mediante l'adozione del Piano triennale

Baseline 2022: attività avviata mediante contratto di consulenza con società esterna

Target 2022: approvazione e adozione del piano triennale dell'Ente

Target 2023: rivisitazione annuale e aggiornamento del piano triennale dell'Ente

Target 2024: rivisitazione annuale e aggiornamento del piano triennale dell'Ente

R.A.9.3d – Individuazione delle fonti di finanziamento

Baseline 2022: attività avviata relativamente ai fondi messi a disposizione del PNRR

Target 2023: individuazione di altri bandi mediante risorse interne dedicate e incarico esterno

Target 2024: individuazione di altri bandi mediante risorse interne dedicate e incarico esterno

R.A.9.4 – La dimensione metropolitana delle iniziative di digitalizzazione

Baseline 2022: Creazione di un forum metropolitano dei RTD dei Comuni attraverso il censimento degli RTD e dei PT.

Target 2023: Condivisione dei piani triennali e e loro interconnessione anche per la gestione di iniziative di digitalizzazione di area vasta (PON Metro plus)

Target 2024: Realizzazione di almeno un'iniziativa comune di area vasta di interconnessione digitale delle PAL e dei territori.

9.5 Linee di azione

OB.9.1 - Assunzione di personale con adeguati profili professionali			
			Responsabile
CAP9.LA1	Q2-23	Attivazione delle procedure per l'assunzione di una competenza di archivistica digitale e di una competenza di responsabile sistemi informatici e sicurezza	Ufficio personale
CAP9.LA2	Q3-23	Attivazione delle procedure per l'assunzione di una competenza di service manager e una competenza di social manager	Ufficio personale
OB.9.2 - Rafforzare le competenze digitali per la PA e per il Paese e favorire l'inclusione digitale			
CAP9.LA3	Q3-23	definizione di due questionari uno rivolto alla PO ed ai dirigenti l'altro al resto dell'organizzazione per la rilevazione dei fabbisogni formativi	Ufficio personale
CAP9.LA4	Q3-23	predisposizione di un percorso formativo per competenze di base di informatica giuridica (formazione e gestione dei documenti informatici)	Uff personale+Resp Archivio e prot.
CAP9.LA5	Q3-23	predisposizione di un percorso formativo per migliorare le competenze delle figure apicali sull'opportunità offerte dalle tecnologie ICT alla gestione dei processi	Ufficio personale + RTD
CAP9.LA6	Q3-2	individuazione docente e attivazione cicli formativi	Uff personale
CAP9.LA7	Q1-24	valutazione test di apprendimento	uff personale

CAP9.LA8	Q1-24	riprogrammazione dei cicli formativi in base ai risultati del test di apprendimento	uff personale
CAP9.LA9	Q1-24	individuazione e nomina di un responsabile della comunicazione social	uff stampa
CAP9.LA10	Q3-24	definizione degli obiettivi da raggiungere della campagna social	uff stampa
CAP9.LA11	Q3-24	attivazione campagna comunicazione	uff stampa
OB.9.3 - Migliorare i processi di trasformazione digitale della PA			
CAP9.LA12	Q3-24	individuazione gruppo di lavoro Ufficio RTD	RTD + ufficio personale
CAP9.LA13	Q3-23	individuazione obiettivi performance	RTD
CAP9.LA14	Q3-24	integrazione piano della performance con obiettivi digitalizzazione	uff personale
CAP9.LA15	Q3-22	prima stesura piano triennale	RTD
CAP9.LA16	Q3-22	condivisione e allineamento con gli organi di vertice	RTD+dirigenti
CAP9.LA17	Q3-22	approvazione PT e pubblicazione nel sito istituzionale	giunta
CAP9.LA18	Q3-23	Individuazione delle procedure di assunzione	Ufficio personal
CAP9.LA19	Q1-23	Individuazione delle fonti di finanziamento	RTD