



# COMUNE DI SAN GIULIANO TERME

---

## PIANO TRIENNALE PER L'INFORMATICA 2021-2023

**Allegato alla Delibera di Giunta nr.      del**

## Sommario

PREFAZIONE.....	3
Il Piano Triennale ICT dell’Ente .....	3
Le Fonti normative - Le scadenze da rispettare .....	3
Le relazioni tra il Piano Triennale per l’Informatica e gli altri strumenti di programmazione .....	4
L’importanza del Sito istituzionale .....	4
PARTE I - IL CONTESTO E LA STRATEGIA ORGANIZZATIVA .....	6
1. Il contesto nazionale.....	6
1.1 - La strategia nazionale.....	6
1.2 - I principi guida .....	6
1.3 - Il Modello Strategico di riferimento .....	7
2. Il contesto digitale attuale dell’Ente.....	8
3. I trend tecnologici in atto .....	9
3.1 – IPA, INI-PEC.....	10
3.2 - Sistema dei pagamenti PagoPA.....	10
3.3 - SPID.....	10
3.4 - AppIO.....	10
3.5 - SIOPE+.....	10
3.6 - ANPR.....	11
3.7 - CIE.....	11
3.8 - Gare in modalità telematica.....	11
3.9 - Accessibilità sito istituzionale.....	11
4. La visione strategica dell’ente .....	11
4.1 - I servizi esterni/interni e i relativi processi.....	12
4.2 – IL valore dei dati .....	12
4.3 – Le piattaforme .....	13
4.4 – L’Interoperabilità dei sistemi .....	14
4.5 - Privacy e sicurezza informatica .....	14
4.6 - Digital Workplace e Employee experience.....	15
PARTE II - LA GESTIONE DEL CAMBIAMENTO.....	16
1. Strumenti e modelli per l’innovazione .....	16
2. Governare la trasformazione digitale.....	16
2.1 - Condivisione e inclusione nel progetto di trasformazione digitale.....	16
2.2 - Accrescere le competenze digitali.....	17
2.3 – Condivisione delle conoscenze .....	17
PARTE III - GLI OBIETTIVI 2021 - 2023.....	18
1. Le prescrizioni del piano triennale in materia di “Transizione al digitale” .....	18
2. Gli obiettivi di “Transizione al digitale” sono: .....	19
A - Reingegnerizzazione informatica dei procedimenti amministrativi e Progettazione dei servizi digitali on-line.....	19
B - Dematerializzazione e digitalizzazione dei flussi documentali all’interno dell’Ente e attuazione delle nuove linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.....	20
3. Le prescrizioni del piano triennale in materia di migrazione al CLOUD dei Data Center .....	22
4. - Gli obiettivi di Privacy e Sicurezza Informatica dei sistemi, migrazione in cloud e adeguamento connettività .....	23
5. - Le prescrizioni del piano triennale in materia di Big Data e Open Data.....	24
ALLEGATI .....	25
Acronimi e definizioni.....	25
Riferimenti normativi .....	31

## PREFAZIONE

### Il Piano Triennale ICT dell'Ente

Per attuare la strategia nazionale sulla digitalizzazione, AGID, come previsto dall'articolo art. 14 bis (comma 2 lettera b)) del CAD DLgs 82/2005, ha pubblicato il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2020/2022 (settembre 2020). Il Piano costituisce il documento strategico realizzato dal Team per la Trasformazione digitale di AgID, per la trasformazione digitale della PA, in un'ottica di riqualificazione della spesa per conseguire risparmi da reimpiegare in investimenti in materia d'innovazione tecnologica.

Come previsto dal suddetto Piano triennale per l'Informatica nella PA e ribadito già dalla Circolare MPA n.3 del 2018, ogni amministrazione deve predisporre un proprio documento strategico: il Piano Triennale ICT.

Oltre ad essere un obbligo, la redazione del Piano Triennale per l'Informatica è fondamentale per organizzare le attività relative all'attuazione della transizione digitale dell'ente che richiedono programmazione (adempimenti, acquisti informatici, migrazione dei servizi, formazione del personale, ecc.). Tale adempimento è stato ulteriormente rafforzato dal decreto semplificazioni n. 76/2020.

### Le Fonti normative - Le scadenze da rispettare

La norma principale di riferimento è il Decreto Legislativo n 82/2005 e successive modifiche ed integrazioni ovvero il CAD "Codice dell'Amministrazione Digitale".

Nella tempistica e nella realizzazione del Piano si rispetterà inoltre quanto previsto nell'art. 24 del Decreto Legislativo 76/2020 (Convertito nella Legge 120 del 11/9/2020).

Nel corso del 2021 vi sono **due scadenze fondamentali** da rispettare, ricordando che **l'art. 64 bis** (Accesso telematico ai servizi per la Pubblica Amministrazione)

**al comma 1 quater prevede che:**

«I soggetti di cui all'articolo 2 comma 2 lettera a) rendono fruibili **tutti i loro servizi anche in modalità digitale**, al fine di attuare il presente articolo avviano i relativi progetti di trasformazione digitale entro il **28 febbraio 2021**»

**al comma 1 quinquies prevede che:**

«La violazione dell'art. 64, comma 3 bis (utilizzo esclusivo di SPID/CIE/CNS come strumenti di identificazione) e delle disposizioni di cui al presente articolo, costituisce mancato raggiungimento di uno specifico risultato e di un rilevante obiettivo da parte dei dirigenti responsabili delle strutture competenti e comporta la riduzione, non inferiore al 30 per cento della retribuzione di risultato e del trattamento accessorio collegato alla performance individuale dei dirigenti competenti, oltre al divieto di attribuire premi o incentivi nell'ambito delle medesime strutture.»

Ed inoltre AGID ha pubblicato il data 11 settembre 2020 le “Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici” alle quali tutte le Pubbliche Amministrazioni dovranno adeguarsi **entro il giugno del 2021**.

(<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/stampa-e-comunicazione/notizie/2020/09/11/formazione-gestione-conservazione-documenti-informatici-online-linee-guida>)

## Le relazioni tra il Piano Triennale per l’Informatica e gli altri strumenti di programmazione

Si ricorda come l’ANAC (in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. n. 33/2013, novellato dal D.L. 25 maggio 2016 n. 97) con la circolare n.1310 del 2016, abbia sottolineato «Per quel che concerne i contenuti, gli obiettivi strategici in materia di trasparenza definiti da parte degli organi politici costituiscono elemento necessario, e dunque ineludibile, della sezione del PTPC relativa alla trasparenza.» e che «Il legislatore ha rafforzato poi la necessità che sia assicurato il coordinamento tra gli obiettivi strategici in materia di trasparenza contenuti nel PTPCT e gli obiettivi degli altri documenti di natura programmatica e strategico-gestionale dell’amministrazione nonché con il piano della performance. Ciò al fine di garantire la coerenza e l’effettiva sostenibilità degli obiettivi posti.»

Appare quindi evidente come il Piano Triennale per l’Informatica adottato dall’Ente con il presente atto debba coordinarsi con il PTPCT, con il PEG e con il DUP ed esserne parte integrante.

I processi di digitalizzazione, così come descritti nel presente atto, debbano essere, in modo trasversale ai diversi settori/servizi dell’Ente, inseriti e resi coerenti agli strumenti più tradizionali di programmazione del Comune.

## L’importanza del Sito istituzionale

La realizzazione e la gestione del nuovo sito istituzionale del Comune di San Giuliano Terme è avvenuta nel 2020 ed è in corso di perfezionamento nel 2021, nel rispetto di quanto previsto dalle Linee guida predisposte dall’AGID (<https://designers.italia.it/>) rispettando le norme in materia di accessibilità (v. D.L. 10 agosto 2018 n.106) e le già citate linee di cui alla determinazione dell’AGID n. 437/2019.

Si ricorda come i contenuti del sito (così come quelli della Sezione Amministrazione Trasparente) dovranno essere mantenuti aggiornati dai diversi settori in cui è organizzato l’Ente così come previsto dal D.Lgs n. 33. Essi saranno costantemente organizzati e aggiornati in modo tale che i servizi, come previsto dalla Legge, siano fruibili dai cittadini grazie al sito.

Andrà garantita la piena accessibilità del sito web istituzionale secondo quanto previsto dalle linee guida dell’AGID (<https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita-siti-web>) dalla Legge 4/2004 art. 2 comma a), e dal DLS 10 agosto 2018 n. 106) e dai successivi regolamenti attuativi, a partire dalla citata determinazione.

Va infine ricordato come nella G.U. n. 16 gennaio 2018 n. 12 sia stato pubblicato il Decreto del 18 dicembre 2017 «Disciplina delle procedure per la notificazione dei verbali di accertamento delle violazioni del codice della strada, tramite posta elettronica certificata». A tal proposito in data 20/2/2018 il Ministero dell’Interno ha emanato propria circolare applicativa alla quale egualmente il corpo di Polizia Municipale si dovrà adeguare.

**Tutto ciò premesso**, sarà compito dell'Amministrazione valutare e provvedere all'integrazione del DUP, del PEG e del PTPCT con il presente Piano per l'informatica per il triennio 2021/2023 che, nei suoi obiettivi, seguirà le indicazioni e la metodologia del Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2020/2022 di AGID.

Si ricorda che il Comune di San Giuliano Terme ha intrapreso da tempo un processo di digitalizzazione secondo quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (di seguito CAD) DLgs 82/2005 e successive modifiche e integrazioni.

Il Comune dovrà adeguare le proprie attività di digitalizzazione e di riorganizzazione e innovare le previsioni programmatiche alle evoluzioni normative dettate dal CAD e dal Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2020/2022 e dalle Linee Guida emanate dall'AGID.

Tutti i settori e servizi in base ai quali è organizzato l'ente, sono coinvolti trasversalmente nel processo di digitalizzazione e dematerializzazione dell'ente.

**Per quanto sopra esposto, attraverso il presente atto, l'Amministrazione Comunale di San Giuliano Terme approva il presente Piano e lo considera parte integrante del DUP.**

# PARTE I - IL CONTESTO E LA STRATEGIA ORGANIZZATIVA

## 1. Il contesto nazionale

Sulla base della visione e delle indicazioni contenute nel Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2020 – 2022 di AgID.

### 1.1 - La strategia nazionale

Favorire lo sviluppo di una società digitale, dove i servizi mettono al centro i cittadini e le imprese, attraverso la digitalizzazione della pubblica amministrazione che costituisce il motore di sviluppo per tutto il Paese.

Promuovere lo sviluppo sostenibile, etico ed inclusivo, attraverso l'innovazione e la digitalizzazione al servizio delle persone, delle comunità e dei territori, nel rispetto della sostenibilità ambientale.

Contribuire alla diffusione delle nuove tecnologie digitali nel tessuto produttivo italiano, incentivando la standardizzazione, l'innovazione e la sperimentazione nell'ambito dei servizi pubblici.

### 1.2 - I principi guida

L'azione della PA per la trasformazione digitale è improntata ai seguenti principi:

- **digital & mobile first** (digitale e mobile come prima opzione): le PA devono realizzare servizi primariamente digitali e comunque fornire servizi multicanale;
- **digital identity only** (accesso esclusivo mediante identità digitale): le PA devono adottare in via esclusiva sistemi di identità digitale definiti dalla normativa assicurando almeno l'accesso tramite SPID;
- **cloud first** (cloud come prima opzione): le PA, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano primariamente il paradigma cloud, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in;
- **servizi inclusivi e accessibili**: le PA devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori;
- **dati pubblici un bene comune**: il patrimonio informativo della PA è un bene fondamentale per lo sviluppo del Paese e deve essere valorizzato e reso disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile;
- **interoperabile by design**: i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico esponendo le opportune API;
- **sicurezza e privacy by design**: i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali;
- **user-centric, data driven e agile**: le PA sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo;
- **once only**: le PA devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite;

- **transfrontaliero by design** (concepito come transfrontaliero): le PA devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti;
- **open source**: le pubbliche amministrazioni devono prediligere l'utilizzo di software con codice aperto e, nel caso di software sviluppato per loro conto, deve essere reso disponibile il codice sorgente.

### 1.3 - Il Modello Strategico di riferimento

La rappresentazione semplificata del Modello Strategico consente di descrivere in maniera funzionale la trasformazione digitale. Tale rappresentazione è costituita da due livelli trasversali: l'interoperabilità e la sicurezza dei sistemi informativi e da dei livelli verticali di: servizi, dati, piattaforme ed infrastrutture.



## 2. Il contesto digitale attuale dell'Ente

L'architettura di rete del Comune di San Giuliano Terme ha una topologia stellare dove il centro stella è costituito dalla sala server comunale, situata nel palazzo principale del Comune in Via Giovanni Battista Niccolini, 25, al quale afferiscono i collegamenti in fibra ottica degli altri palazzi al momento cablati.

L'accesso ad Internet tramite la rete RTRT della Regione Toscana, è attestato su un firewall che separa la LAN dalla rete pubblica. Al firewall risulta anche collegato un access point utilizzato per accedere ad Internet tramite una sottorete separata ed isolata dalla LAN comunale.

Il collegamento del palazzo principale con gli altri edifici è realizzato con cavi in fibra ottica a coppie multiple, delle quali vengono attualmente utilizzate una coppia per ogni collegamento, lasciando ampi spazi di miglioramento.

La sala server ha due porte blindate, una dà accesso al corridoio ed è chiusa a chiave l'altra dà accesso all'Ufficio del Servizio Innovazione e Tecnologia. Quest'ultimo accesso è costantemente presidiato dai dipendenti del medesimo Servizio che a fine turno chiudono a chiave la porta blindata e la porta dell'Ufficio.

La sala server è dotata di:

- un impianto antincendio gas inerte ARGON IG-01 300bar. L'impianto è regolarmente mantenuto. Al di fuori delle porte blindate è apposta apposita segnaletica di allarme antincendio.
- due gruppi statici di continuità tri/monofase UPSSPH10000-30+SNMP Marca Elite 10kVA/9Kw che forniscono un'adeguata autonomia di alimentazione agli apparati.
- un sistema di condizionamento costituito da due unità di raffreddamento distinte che mantiene adeguata la temperatura della sala.

La sala server comunale ospita server fisici e server virtuali vmware, un sistema di backup costituito da una libreria per i nastri comprensivo di software di gestione, 5 Nas, una SAN ( HP MSA2040 ), switch e armadi di rete.

Sui server sono installati applicativi gestionali, database e servizi per il funzionamento della LAN oltre che file system dove gli utenti possono lavorare/archiviare i documenti di lavoro e repository.

La LAN ha un dominio locale, gli utenti di rete sono configurati in active directory e sono suddivisi in gruppi a seconda del servizio/u.o. a cui appartengono.

Sono stati assegnati opportuni permessi di lettura piuttosto che scrittura alle risorse di rete (cartelle, stampanti, applicativi, ecc) in questo modo gli utenti autenticandosi hanno accesso solo alle risorse per cui sono stati autorizzati.

Mediante l'unità di backup HP Ultrium 448 Autoloader a nastro in modo schedulato, ogni notte, vengono effettuate le copie dei database, applicativi, documenti del file system utenti e alcune cartelle di sistema presenti sui server fisici oltre che cartelle contenenti i backup e le transazioni dei database sql e documenti del file System presenti sulle NAS.

Ogni domenica viene effettuato il backup totale di quanto sopra descritto e giornalmente ogni notte dal lunedì al sabato se ne registrano le variazioni incrementali. Il set completo prevede l'utilizzo di 8 nastri che vengono conservati in un armadio blindato posto nei locali dell'Ufficio Innovazione e Tecnologia con una rotazione che prevede una disponibilità nel tempo di almeno tre mesi.

Ogni utente di rete ha la possibilità di copiare i dati residenti sul proprio personal computer in una cartella sul file system organizzata in sottocartelle aventi permessi di accesso diversificati, di tale cartella viene effettuata copia di backup con le modalità sopradescritte.

La copia dei dati residenti su ogni PC e non duplicati sul Server è a carico del singolo utente del PC.

Le copie di backup vengono controllate mediante la verifica dei file di log e mediante prove di Restore.

Le copie delle macchine virtuali sono gestite dal software di backup Veeam.

Giornalmente vengono effettuati tre tipi di backup con destinazione NAS:

- Backup che permettono una disponibilità di 14 punti di ripristino
- Repliche con 7 punti di ripristino
- Copia dei Backup con 7 punti di ripristino

Le due NAS dispongono di 8 dischi combinati in RAID 6 che assicurano l'integrità dei dati anche con arresto anomalo fino a due dischi.

Sono state adottate le misure minime per la sicurezza in ottemperanza alla circolare 12 marzo 2017, n.1 dell'Agenzia dell'Italia Digitale.

### 3. I trend tecnologici in atto

Attualmente solo alcune delle soluzioni software utilizzate da questo Ente offrono la possibilità di gestire, in maniera digitale, la presentazione di istanze di parte dei cittadini e delle imprese, in particolare è attivo il servizio on-line per la presentazione di pratiche per lo sportello attività produttive che utilizza i sistemi di autenticazione previsti dal software (portale unico regionale IRIS) realizzato dalla Regione Toscana, ovvero SPID e CNS.

La consultazione dello stato delle pratiche viene resa disponibile mediante portale installato in locale che è integrato con il portale regionale suddetto. E' presente anche la trasmissione delle richieste di pareri in cooperazione applicativa con le AUSL.

Nel corso del 2020 sono stati attivati:

- Il Portale Anagrafe-Online, attraverso il quale i cittadini possono richiedere e ottenere visualizzazioni dei propri dati e del proprio nucleo familiare e contestualmente produrre autocertificazioni o certificati fra quelli messi a disposizione dal portale. E' possibile inoltre ottenere certificati di residenza e stato di famiglia per altri soggetti residenti nel Comune di San Giuliano Terme previa motivazione. L'accesso ai servizi avviene attraverso SPID, CIE e CNS.
- Il Portale per la richiesta dei buoni spesa emergenza Covid. L'accesso ai servizi è effettuato attraverso utente e password. Tale tipo di autenticazione è stato adottato per motivi di urgenza. Quanto prima verrà implementato l'accesso attraverso SPID e CIE e l'attivazione dei WebService per la protocollazione automatica.

Si prevede entro il 2021 di integrare ulteriormente i seguenti servizi, i cui accessi avverranno esclusivamente tramite autenticazione SPID o CIE:

- Portale dei pagamenti
- Portale on-line delle multe
- Iscrizioni asili nido
- Iscrizioni mensa e trasporto scolastico
- Richiesta contributi affitto

E avviare almeno:

- Revisione del software gestionale per pratiche edilizie e urbanistiche
- Suite open source per la gestione del Sistema Informativo Comunale e la pubblicazione di servizi WebGis
- Portali tematici trasversali al sito istituzionale (Turismo, Cultura, ecc..)
- Progetti per connessione internet Wi-Fi gratuita nei principali luoghi di aggregazione del territorio comunale (Piazze, Biblioteche.. ecc..)

### **3.1 - IPA, INI-PEC**

Attualmente l'Ente è regolarmente censito nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) dove è stato altresì impostato l'organigramma dell'Ente con l'individuazione dei vari uffici sia per il reperimento del codice univoco di fatturazione sia per l'individuazione del soggetto responsabile dell'Ufficio con i relativi numeri di telefono ed indirizzi di posta elettronica.

Per le comunicazioni con professionisti ed imprese dovranno essere utilizzati gli indirizzi presenti in INI – PEC ([www.inipec.gov.it](http://www.inipec.gov.it)).

Contestualmente all'analisi del Fascicolo digitale, sotto evidenziata, saranno attivate le procedure per la comunicazione in materia digitale con le persone fisiche iscritte nell'apposito registro.

### **3.2 - Sistema dei pagamenti PagoPA**

Attualmente è stata individuata come referente dei pagamenti e come partner tecnologico dell'Ente, la società fornitrice del gestionale delle sanzioni amministrative pecuniarie di competenza della Polizia Municipale oltre che della suite gestionale Sicr@web che comprende il gestionale di contabilità. La Ditta oltre a offrire i servizi di pagamento è in grado di raggiungere PagoPA con una propria porta di dominio e di fornire servizi specializzati per la riconciliazione contabile nel contesto PagoPA, infatti offre una componente di riconciliazione contabile in grado di recuperare flussi con i giornali di cassa mediante la piattaforma Siope+ .

Per ognuna di queste funzionalità sono disponibili per terze parti modalità di integrazione basate su servizi web (SOAP) o mediante flussi pertanto la piattaforma è aperta alla gestione di posizione debitorie create da applicazioni proprietarie o di terze parti e allo stesso modo integra applicazioni contabili della suite Sicr@ quale J-Serfin già in dotazione al Comune di San Giuliano Terme;

L'Ente ha aderito al nodo dei pagamenti, censito i conti correnti, designato i Partner Tecnologici;

### **3.3 - SPID**

L'Ente ha aderito al Sistema Pubblico per le Identità Digitali SPID in occasione dell'attivazione del portale "Servizi demografici on-line", progressivamente saranno aggiunti ulteriori servizi ogni qualvolta verrà attivato un nuovo portale;

### **3.4 - AppIO**

L'Ente ha inviato richiesta di adesione alla Piattaforma IO, progressivamente verranno attivati servizi di pagamento e di messaggistica;

### **3.5 - SIOPE+**

La funzionalità di trasmissione dei mandati di pagamento con il sistema SIOPE+ è completamente attivata tramite l'interconnessione del software di gestione dei servizi finanziari con il portale messo a disposizione dal servizio di tesoreria.

### 3.6 - ANPR

Il Comune di San Giuliano Terme ha effettuato il subentro in ANPR il 20 dicembre 2018 ed è pertanto operativo.

### 3.7 - CIE

L'emissione della Carta d'identità elettronica è operativa ed a pieno regime a partire da Novembre 2017.

### 3.8 - Gare in modalità telematica

Questo Ente effettua le gare, come previsto dalla normativa, quasi esclusivamente in modalità telematica in modo autonomo o ricorrendo a centrali di committenza esterne (Provincia di Pisa)

Le gare vengono espletate mediante utilizzo del portale MEPA, e START (Sistema Telematico Acquisti Regionali della Toscana). Uno dei principali punti di forza del sistema regionale START è rappresentato dalla presenza di un Indirizzario Fornitori unico, su base regionale sul quale sono iscritte anche una molteplicità di piccole imprese; questo permette alle Pubbliche Amministrazioni di conseguire economie derivanti dall'allargamento della base-fornitori ed alle imprese di ampliare le loro possibilità di interagire con la P.A. all'interno dei processi più semplici, trasparenti e meno costosi.

### 3.9 - Accessibilità sito istituzionale

Nel 2020 è stato avviato un nuovo sito internet istituzionale costituito da una piattaforma Web basata su un CMS sviluppato in linguaggio open source (i cui sorgenti sono pienamente disponibili per l'Ente). Il linguaggio di sviluppo è PHP nella versione supportata dal server con un data base MySql.

I contenuti, a cui lavora un gruppo trasversale, saranno oggetto di completamento e perfezionamento nel corso del 2021 e mantenimento negli anni a seguire.

## 4. La visione strategica dell'ente

E' intenzione dell'Amministrazione potenziare e strutturare l'Ufficio della Transizione al Digitale, istituito con Determina n 320 del 06/05/2020 e modificato con Determina n. 918 del 24/11/2020 per supportare e favorire l'inclusione digitale dei cittadini e delle imprese del territorio, migliorare la qualità dei servizi, garantire trasparenza nell'attività procedimentale amministrativa e di conseguenza prevenire fenomeni corruttivi.

Il Piano triennale AgID 2020 – 2022 pubblicato il 12/08/2020 pone pertanto l'accento sul ruolo del **Responsabile della Transizione al Digitale (RTD)** per perseguire una concreta inversione del paradigma lavorativo nella PA dove sia "il processo analizzato e rivisto a guidare l'informatizzazione la quale sarà, quindi, applicata ad un contesto di cambiamento organizzativo, ottenendo da una parte un effettivo risparmio e dall'altra generando fiducia nei sistemi informatici e nelle tecnologie".

Entro il mese di gennaio di ogni anno il RTD, in sede di aggiornamento del Piano Triennale per l'Informatica, propone al Sindaco una relazione sullo stato di avanzamento del Piano stesso.

L'attuazione del Piano Triennale per l'Informatica deve essere coerente con la specifica allocazione di azioni nelle Missioni e Programmi del Documento Unico di Programmazione (DUP) anche mediante:

- obiettivi di mappatura e digitalizzazione dei processi;
- attivazione dei servizi on line;
- sensibilizzazione dell'utenza all'impiego dell'identità digitale (SPID);
- migrazione/implementazione della modulistica in appositi form compilabili online;
- utilizzo dei servizi in cloud;
- potenziamento delle infrastrutture.

Tutte queste azioni integrano una maggiore tracciabilità e trasparenza dei processi per tipologia di procedimento, rispettivamente al fine della prevenzione della corruzione, come da ultimo evidenziato a pag. 18 – box 4 dell'All. 1 al PNA 2019 recante “Indicazioni metodologiche per la gestione dei rischi corruttivi” ed al fine di rendere realmente funzionale l'assolvimento dell'obbligo di pubblicazione nella sezione “Amministrazione trasparente” del sito web istituzionale dei contenuti obbligatori ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs.33/2013, (tipologie dei procedimenti), distribuendo i relativi contenuti in specifiche pagine web che guidino la navigazione dell'utente verso un'esperienza di fruizione dei servizi on line realmente intuitiva ed efficace.

In sede di PEG-PDO i Programmi del DUP saranno declinati in specifici obiettivi di qualità, i cui indicatori di produttività dovranno consentire di misurare il grado di digitalizzazione dei processi raggiunto, oltre al grado di soddisfazione dell'utenza.

Il raggiungimento dell'obiettivo numerico di utilizzo di SPID per esempio, è costituito dall'attuazione di tante micro azioni che vanno dalla trasformazione dei moduli in form, alla trasformazione del sito web istituzionale, all'adesione a SPID, alla messa a disposizione di strumenti di cittadinanza digitale come il raggiungimento di servizi on line anche con apparati mobili tramite l'app IO, che realizzano le nuove interfacce digitali cittadino-PA proprio grazie alla reingegnerizzazione dei processi.

Tali azioni sono quasi tutte trasversali, nel senso che **non riguardano solo chi si occupa esclusivamente di informatica**, ma tutto il personale tecnico amministrativo dell'Ente.

#### **4.1 - I servizi esterni/interni e i relativi processi**

Il Piano Nazionale intende supportare lo sviluppo di servizi digitali pubblici con diverse strategie, in particolare, attraverso la produzione di linee guida e kit di sviluppo che aiutino chiunque voglia sviluppare servizi, infine, attraverso la creazione di una community di sviluppatori, designer e gestori di servizi digitali che possa scambiarsi informazioni, collaborare e partecipare allo sviluppo della Pubblica amministrazione in modo da:

- migliorare l'usabilità e la qualità dei servizi erogati online dalla PA;
- incrementare l'accesso ai servizi da parte del cittadino;
- incrementare l'adozione delle Linee guida di design da parte delle PA;
- monitorare l'applicazione delle Linee guida.

#### **4.2 - IL valore dei dati**

I Dati della Pubblica Amministrazione costituiscono patrimonio informativo pubblico.

Valorizzare il patrimonio informativo pubblico è un obiettivo del Piano, che si concretizza in linee d'azione nei seguenti ambiti:

- **Basi di dati di interesse nazionale**, ovvero basi di dati omogenee per tipologia e contenuto, rilevanti per lo svolgimento delle funzioni istituzionali delle Pubbliche amministrazioni e per fini di analisi (es. ANPR, RNDT, ANNCSU, IPA, INI-PEC, BDNCP, Registro Imprese, la Base dati catastale ecc.).
- **Dati aperti**, comunemente chiamati *Open data*, abilitano il riutilizzo dei dati da parte di chiunque e per qualunque scopo, anche commerciale, purché non vi siano particolare restrizioni.
- **Vocabolari controllati**, costituiscono un modo comune e condiviso per organizzare codici e nomenclature ricorrenti in maniera standardizzata e normalizzata.
- **Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND)**, precedentemente nota con il nome di Data & Analytics Framework (DAF), ha l'obiettivo di sviluppare e semplificare l'interoperabilità dei dati pubblici tra PA, standardizzare e promuovere la diffusione del riutilizzo dei dati.

#### 4.3 – Le piattaforme

Nell'ottica di:

- definire politiche di razionalizzazione delle infrastrutture IT delle PA tramite azioni di consolidamento e dismissione/migrazione verso il Cloud della PA;
- incrementare la qualità delle infrastrutture IT in termini di sicurezza, resilienza, efficienza energetica e continuità operativa (business continuity);

Saranno implementate Piattaforme per la Pubblica Amministrazione, ovvero piattaforme tecnologiche che offrono funzionalità fondamentali, trasversali, abilitanti e riusabili nella digitalizzazione dei processi e dei servizi della PA uniformandone le modalità di erogazione.

Tra le piattaforme abilitanti si evidenziano:

- **e-procurement**, è il sistema nazionale di public e-procurement finalizzato a digitalizzare progressivamente l'intero processo di approvvigionamento di beni e servizi da parte delle PA. I componenti di cui si avvale sono: ComproPA, Banca Dati degli operatori economici (BDOE), Nodo di smistamento degli ordini di acquisto (NSO), Fatturazione elettronica.
- **Pago PA**, sistema dei pagamenti elettronici a favore della Pubblica Amministrazione.
- **Piattaforma IO**: la piattaforma che permette ai cittadini, attraverso un'unica App, di interagire facilmente con diverse Pubbliche Amministrazioni, locali o nazionali, raccogliendo servizi, comunicazioni, pagamenti e documenti.
- **Siope+**, intermedia il flusso degli Ordinativi di Incasso e Pagamento (OPI) tra le pubbliche amministrazioni e le relative banche tesoriere, e alimenta altre piattaforme (PCC, BDAP, SIOPE, SOLDIPUBBLICI, ecc.).
- **Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)**, è la soluzione che permette di accedere a tutti i servizi online della Pubblica Amministrazione con un'unica identità digitale.
- **Carta d'identità elettronica (CIE)**, è l'evoluzione digitale del documento di identità in versione cartacea: consente di comprovare in modo certo l'identità del titolare, tanto sul territorio nazionale quanto all'estero.

- **Sistema di gestione dei procedimenti amministrativi nazionali (SGPA)**, ha l'obiettivo di garantire l'uniformità e l'interoperabilità a livello nazionale dei flussi documentali associati ai procedimenti amministrativi.
- **Poli di Conservazione**, per la conservazione digitale dei documenti della Pubblica Amministrazione.
- **Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR)**, è l'anagrafe centrale unica di tutti i cittadini e i residenti in Italia.
- **INAD**: la piattaforma che gestisce l'Indice nazionale dei domicili digitali delle persone fisiche e degli altri enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi professionali o nel Registro Imprese, che assicura l'attuazione della Linea guida sul domicilio digitale del cittadino.
- **Piattaforma digitale nazionale dati (PDND)**: la piattaforma che permette di valorizzare il patrimonio informativo pubblico attraverso l'introduzione di tecniche moderne di analisi di grandi quantità di dati (BigData).
- **Repertorio Nazionale dei Dati Territoriali (RNDDT)**, il catalogo dei metadati relativi ai dati e servizi territoriali istituito con l'art. 59 del CAD e servizio di ricerca di riferimento per l'attuazione della Direttiva INSPIRE.

#### 4.4 - L'Interoperabilità dei sistemi

Nell'ottica di:

- Realizzare le azioni necessarie per il transito, in maniera coordinata, delle pubbliche amministrazioni, da SP-Coop al nuovo Modello di interoperabilità e favorire così l'armonizzazione delle scelte architettoniche della Pubblica Amministrazione;
- creare le condizioni tecnologiche che favoriscano lo sviluppo, da parte di amministrazioni e imprese, di soluzioni applicative innovative orientate al cittadino, alle imprese e alla Pubblica Amministrazione e che abilitino l'utilizzo delle infrastrutture immateriali;
- in coerenza con il principio di interoperability by design definito nell' eGovernment Action Plan 2016-2020, promuovere l'adozione dell'approccio "API first", indipendentemente dalla tecnologia REST o SOAP, al fine di favorire la separazione dei livelli di back end e front end, con logiche aperte e standard pubblici;
- semplificare le procedure di scambio di dati e servizi tra le pubbliche amministrazioni e, ove possibile, tra Pubblica Amministrazione e privati;
- privilegiare standard tecnologici aperti che soddisfino l'esigenza di assicurare le interazioni tra PA e di queste con i cittadini e le imprese;
- favorire l'implementazione delle interfacce di servizio in conformità alle Linee guida e promuovere la qualità dei servizi esposti dalla PA.

#### 4.5 - Privacy e sicurezza informatica

La sicurezza informatica garantisce la disponibilità, l'integrità, la riservatezza delle informazioni proprie del Sistema Informativo della PA.

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

L'esigenza per la PA di contrastare tali minacce diventa fondamentale in quanto garantisce non solo la disponibilità, l'integrità e la riservatezza delle informazioni proprie del Sistema informativo

della Pubblica Amministrazione, ma è il presupposto per la protezione del dato che ha come conseguenza diretta l'aumento della fiducia nei servizi digitali erogati dalla PA.

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

#### 4.6 - Digital Workplace e Employee experience

L'emergenza epidemiologica COVID-19 ha costretto tutte le PA a sperimentare il lavoro agile (LA) senza il preventivo adattamento della struttura organizzativa e dei processi di lavoro. Dall'approfondimento realizzato dal Politecnico di Milano su incarico della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le pari opportunità nell'ambito del progetto "Lavoro agile per il futuro della PA", a valere sul PON "Governance e Capacità istituzionale" 2014/2020, Asse 1, Azione 1.3.5 ("Lavoro agile per il futuro della PA - Approfondimento delle esperienze più significative di lavoro agile realizzate a livello pubblico e privato sia in ambito nazionale sia internazionale") emerge infatti come la radice profonda del LA stia nel superamento di alcuni assunti dell'organizzazione tradizionale e nella loro sostituzione con principi nuovi e più coerenti con le opportunità offerte dalle nuove tecnologie e le nuove esigenze di individui e organizzazioni.

Con il D.L. n. 76/2020 convertito in legge 11/09/20, N. 120, il processo di trasformazione digitale della PA, ha subito una forte accelerazione, (note agli artt. 24-37 del DL) giustificata dal fatto che il pieno ed efficace dispiegarsi del LA necessita di un'estesa digitalizzazione dei flussi documentali, per una reale evoluzione digitale del back office e del front office e la conseguente gestione e conservazione dei fascicoli informatici.

Sempre lo stesso decreto (note agli artt. 12-13 del DL) in modifica alla L. 241/90, apporta significative modifiche riguardo al procedimento amministrativo e conseguenti responsabilità. All'art. 15 infine il decreto ribadisce, aggiornando i termini dell'art. 24 del D.L. 24/06/2014, n. 90, convertito, con modificazioni, dalla legge 11/08/2014, n. 114, la necessità di giungere alla predisposizione di un' "Agenda della semplificazione amministrativa e moduli standard".

Per incentivare una sensibilità culturale del dipendente verso nuovi paradigmi di "produttività" e favorire un cambiamento culturale nelle relazioni Ente-dipendente, il LA, se considerato quale modalità di lavoro a regime anche nella fase post-emergenza, potrebbe costituire un profondo elemento di innovazione della PA, purché sostenuto da un sistemico mutamento organizzativo e dall'evoluzione tecnologica dei sistemi informativi.

## **PARTE II - LA GESTIONE DEL CAMBIAMENTO**

### **1. Strumenti e modelli per l'innovazione**

Le amministrazioni pubbliche sono chiamate ad attuare progetti ad elevato contenuto di innovazione, volti non soltanto alla razionalizzazione dei costi di gestione e allo sviluppo dei servizi in un'ottica di modernizzazione degli stessi, ma anche al rafforzamento di un processo di trasformazione dei servizi pubblici offerti a cittadini e imprese che stimoli la domanda pubblica, accresca la competitività dei territori e punti al miglioramento qualitativo delle prestazioni fornite dal mercato.

Focalizzandosi sui seguenti aspetti:

- favorire l'emersione, la qualificazione e l'eventuale aggregazione dei fabbisogni di innovazione delle amministrazioni italiane, sistematizzandone così la rappresentazione nell'ambito del presente Piano Triennale e favorendo l'anticipata partecipazione del mercato in una logica di "Early Statement Public Demand";
- contribuire alla diffusione della conoscenza, da parte delle amministrazioni, delle modalità e degli strumenti per realizzare progetti ed appalti di innovazione;
- coinvolgere nella maniera più ampia possibile il mercato, convogliandolo verso la conoscenza della domanda pubblica innovativa e stimolando la proposizione delle migliori soluzioni possibili in una logica di open innovation, puntando anche a mitigare particolari asimmetrie informative insite nell'assunzione del rischio di favorire lo sviluppo di opzioni tecnologiche innovative;
- promuovere l'attuazione di appalti di innovazione e precommerciali per lo sviluppo di soluzioni prototipali e innovative.
- condividere il concetto di Smart Landscape;

### **2. Governare la trasformazione digitale**

Il presente Piano deve essere considerato un vero e proprio strumento di programmazione per una governance multilivello che integra operativamente le strategie degli interventi e le competenze tecniche ed organizzative degli attori.

#### **2.1 - Condivisione e inclusione nel progetto di trasformazione digitale**

Uno strumento essenziale per l'innovazione è la condivisione a tutti i livelli del progetto di trasformazione digitale. Condivisione non in termini di conoscenza e collaborazione, ma convinzione del miglioramento comune e della necessità del cambiamento.

Il fattore umano è decisivo per il completamento del progetto. Una accettazione passiva o collaborativa in modo formale di settori tecnici sicuramente può incidere in modo negativo sulla riuscita del progetto.

Il governo dell'amministrazione digitale ha come elemento propedeutico la collaborazione, l'interazione tra le diverse figure che compongono il panorama professionale dell'amministrazione.

La digitalizzazione non è un cappotto che si indossa, magari imposto "dall'alto", ma è una trasformazione profonda che comincia dal personale della PA che deve essere ascoltato, coinvolto, formato e reso del tutto parte integrante del processo di trasformazione. Ascoltare il personale serve a garantire l'effettiva aderenza della strategia di digitalizzazione al tessuto umano della amministrazione pubblica coinvolta. Digitalizzare l'amministrazione significa mettere tutti nella condizione di essere partecipi e fautori del cambiamento. Magari in alcuni casi ci si troverà a rimandare un risultato se ci si rende conto che allo stato attuale non è effettivamente applicabile perché il personale non è pronto a quel passaggio. E' fondamentale quindi capire qual è il punto di partenza dell'Amministrazione non solo in termini di materia fisica (infrastrutture, hardware e software) ma anche in termini di capacità di accompagnare il cambiamento.

Condivisione della formulazione del progetto è essenziale per la riuscita. E' necessario provvedere in redazione del documento a istituire incontri con tutto il personale per la motivazione al cambiamento. Suggerimenti, indicati anche da non tecnici, approfondimenti e valutazione attenta dei feedback da tutti i partecipanti permetterebbe una migliore redazione del documento e soprattutto, nel momento dell'attuazione un cambiamento preventivamente condiviso con indicazione delle proposte collaborative e da chi sono prevenute.

## 2.2 - Accrescere le competenze digitali

La formazione digitale del personale dipendente è di **fondamentale importanza** e dovrà essere orientata e diversificata se rivolta al personale ICT piuttosto che al restante personale. Occorrerà distinguere una **formazione digitale di base ovvero avanzata a seconda delle esigenze del comune e dei settori / servizi di riferimento.**

## 2.3 - Condivisione delle conoscenze

Considerando le problematiche amministrativo-informatiche comuni a molte amministrazioni locali legate all'attuazione degli obiettivi dettati dal Piano Triennale dell'Informatica di AGID 2020-2022 e ai software gestionali è strategico e necessario istituire Community per la condivisione di conoscenze ed esperienze con personale tecnico di altri enti, in modo da realizzare un vero e proprio confronto pratico per le più efficienti e rapide soluzioni ai problemi comuni.

## PARTE III - GLI OBIETTIVI 2021 - 2023

Si è quindi provveduto a riorganizzare le prescrizioni del Piano Triennale che “più puntualmente” interessano il Comune di San Giuliano Terme.

I tempi di attuazione degli interventi, secondo diverse gradualità e urgenze, saranno tralasciati al 2023 (tempo di realizzazione del Piano Triennale).

### 1. Le prescrizioni del piano triennale in materia di “Transizione al digitale”

Il processo di riorganizzazione digitale dell’attività dell’ente deve seguire una filosofia che pone al centro un nuovo modello di comunicazione non solo tra persone (email, pec, sito web) ma anche tra applicativi (interoperabilità). Quindi occorre :

- abbandonare un approccio di semplice trasposizione in ambiente digitale dell’operatività analogica che si limita all’utilizzo di pec ed e-mail e documenti informatici (PA digitalizzata)
- Integrare i processi con le piattaforme abilitanti (SPID CIE PagoPA, PDND, ANPR ....) ed applicare il principio **once only** (PA digitale)

L’RTD dovrà operare in stretta sinergia e coordinamento con i seguenti responsabili presenti nell’ente:

- Responsabile della gestione documentale;
- Responsabile della conservazione documentale;
- Responsabile dei sistemi informativi;
- Responsabile del trattamento dei dati personali;
- Responsabile della protezione dei dati personali(DPO);
- Responsabile della Trasparenza e Anticorruzione.

Sono state pubblicate dall’AGID il 11 settembre 2020 le nuove Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

Le Linee Guida, che si compongono di sei allegati tecnici, sono state emanate dopo avere seguito la procedura conforme alle indicazioni dell’art. 71 “Regole tecniche” del Codice dell’Amministrazione digitale (CAD) e hanno il duplice scopo di:

- aggiornare le regole tecniche attualmente in vigore sulla formazione, protocollazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, già precedentemente regolate nei DPCM del 2013 e 2014;
- fornire una cornice unica di regolamentazione per le regole tecniche e le circolari in materia, in coerenza con le discipline dei Beni culturali.

•

Il tempo di adeguamento delle PA alle nuove linee guida è **giugno del 2021**.

## 2. Gli obiettivi di “Transizione al digitale” sono:

### A - Reingegnerizzazione informatica dei procedimenti amministrativi e Progettazione dei servizi digitali on-line

<b>Azione 2A.1</b>	<b>Mappatura ed analisi dei servizi dell’ente rivolti ai cittadini/imprese</b>
Attori coinvolti	RTD, Servizio Innovazione e Tecnologia, Ufficio per la Transizione al Digitale
Descrizione Attività	Per ogni processo: Classificazione livello di digitalizzazione Analisi delle istanze e della relativa modulistica utilizzata Procedure utilizzate (analogiche, digitali) per gestione del procedimento Strumenti hardware e Software utilizzati Determinazione delle priorità degli interventi strutturali di adeguamento alla normativa
Tempi	Entro Giugno 2021
Risorse Economiche	Bilancio 2021

<b>Azione 2A.2</b>	<b>Privacy e Sicurezza Informatica relativa a i processi</b>
Attori coinvolti	RTD, Servizio Innovazione e Tecnologia, Dirigenti. P.O. e Responsabili di Servizio
Descrizione Attività	Verifica del rispetto delle norme in ordine alla Privacy con uno stretto coordinamento con il DPO dell’ente Verifica del rispetto delle misure di sicurezza a livello Informatico cambiamento dei modelli organizzativi, partendo dal ripensare i processi documentali nella logica dell’unicità d’archivio
Tempi	Entro Dicembre 2021
Risorse Economiche	Bilancio 2021

<b>Azione 2A.3</b>	<b>Adeguamento e/o implementazione Software</b>
Attori coinvolti	RTD, Servizio Innovazione e Tecnologia, Dirigenti. P.O. e Responsabili di Servizio
Descrizione Attività	Individuazione dei software gestionali necessari per la gestione dei processi Aggiornamento software esistenti o implementazione nuovi software gestionali Eventuale adeguamento dei software gestionali esistenti per interoperabilità con le piattaforme abilitanti (SPID, PagoPA, AppIO, INI-PEC, ecc.) Integrazione o sviluppo dei relativi portali per la fruizione online dei servizi comprensivi di ricezione delle istanze
Tempi	Entro Dicembre 2021 - punto 1. Entro Dicembre 2022 - punti 2. e 3.
Risorse Economiche	Bilancio 2021 e 2022

<b>Azione 2A.4</b>	<b>Adeguamento Hardware</b>
Attori coinvolti	RTD, Servizio Innovazione e Tecnologia, Dirigenti. P.O. e Responsabili di Servizio
Descrizione Attività	Individuazione dell’ hardware necessario per l’adeguamento tecnologico necessario per la digitalizzazione e informatizzazione dei processi

Tempi	Entro Dicembre 2021
Risorse Economiche	Bilancio 2022

<b>Azione 2A.5</b>	<b>Formazione del personale</b>
Attori coinvolti	Tutti i Settori
Descrizione Attività	Formazione mirata per la transizione al digitale Istruzione all'uso dei software sia nuovi che adeguati
Tempi	Entro Dicembre 2022
Risorse Economiche	Bilancio 2021 e 2022

<b>Azione 2A.6</b>	<b>Campagna informativa di educazione al digitale rivolta ai cittadini e imprese</b>
Attori coinvolti	RTD, Servizio Innovazione e Tecnologia, Ufficio Stampa, URP
Descrizione Attività	In collaborazione con i diversi settori e con la Giunta ideazione e predisposizione di campagne informative
Tempi	In contemporanea alla messa online dei servizi
Risorse Economiche	Bilancio 2021 e 2022

**B - Dematerializzazione e digitalizzazione dei flussi documentali all'interno dell'Ente e attuazione delle nuove linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.**

<b>Azione 2B.1</b>	<b>Revisione Manuale di gestione del protocollo informatico</b>
Attori coinvolti	Responsabile della gestione documentale; Responsabile della conservazione documentale; Servizio Innovazione e Tecnologia, Dirigenti, P.O. e Responsabili di Servizio
Descrizione Attività	Sulla base delle nuove linee guida pubblicate da AGID il 23 Settembre 2020 sarà effettuata una revisione del manuale di gestione Con particolare riferimento a: Modalità di formazione del documento informatico Formati elettronici utilizzabili Modalità di firma Produzione di copie analogiche, elettroniche e informatiche Definizione dei metadati
Tempi	Maggio 2021
Risorse Economiche	

<b>Azione 2B.2</b>	<b>Formazione del personale sul manuale di gestione del protocollo e di conservazione adeguato alle nuove linee guida AGID</b>
Attori coinvolti	Tutti i Settori
Descrizione Attività	Formazione del personale sia per quanto attiene l'infrastruttura informatica che per quanto attiene le fonti legislative e le Linee Guida: fascicolo a norma, utilizzo dei metadati,

	rispetto dati sensibili, certificazione dei processi di scansione ecc.
Tempi	Entro Dicembre 2021
Risorse Economiche	Bilancio 2021

<b>Azione 2B.3</b>	<b>Revisione dei flussi documentali relativi agli atti</b>
Attori coinvolti	RTD; Responsabile della gestione documentale; Servizio Innovazione e Tecnologia, Dirigenti.
Descrizione Attività	Analisi e revisione degli iter relativi agli atti (Determine, Delibere, Ordinanze, ecc..) e riconfigurazione dei software gestionali
Tempi	Settembre 2021
Risorse Economiche	Bilancio 2021

<b>Azione 2B.4</b>	<b>Fascicolazione</b>
Attori coinvolti	RTD; Responsabile della gestione documentale; Servizio Innovazione e Tecnologia, Dirigenti.
Descrizione Attività	Implementazione della "Fascicolazione" all'interno del software di gestione documentale già in uso, anche al fine della corretta conservazione a norma
Tempi	Settembre 2021
Risorse Economiche	Bilancio 2021

<b>Azione 2B.5</b>	<b>Invii e notifiche telematiche</b>
Attori coinvolti	Tutti i Settori
Descrizione Attività	Configurazione software di gestione flussi documentali al fine dell'invio di notifiche telematiche. Implementazione invii e notifiche tramite Registro INI-PEC (MISE) a imprese e professionisti
Tempi	Settembre 2021
Risorse Economiche	Bilancio 2021

<b>Azione 2B.6</b>	<b>Conservazione</b>
Attori coinvolti	Responsabile della gestione documentale; Responsabile della conservazione documentale e suoi delegati; Servizio Innovazione e Tecnologia, Dirigenti.
Descrizione Attività	Verifica delle classi documentali che attualmente sono conservate, eventuale aggiunta o integrazione di nuove classi Azioni di verifica sui documenti già in conservazione
Tempi	
Risorse Economiche	

<b>Azione 2B.7</b>	<b>Archiviazione ottica di atti pregressi</b>
Attori coinvolti	RTD, Responsabile della gestione documentale; Responsabile della conservazione documentale e suoi delegati; Servizio Innovazione e Tecnologia, Dirigenti, P.O. e Responsabili di Servizio
Descrizione Attività	Analisi e verifica del materiale cartaceo esistente Analisi delle esigenze di gestione e consultazione Scansione e de-materializzazione della documentazione esclusa dal massimario di scarto Archiviazione a norma

Tempi	Entro il 2023
Risorse Economiche	Bilancio 2023

### 3. Le prescrizioni del piano triennale in materia di migrazione al CLOUD dei Data Center

Si premette che ai sensi di quanto previsto dal Piano il Comune di San Giuliano Terme rientra tra quelli definiti “di Gruppo B”, ovvero “Data center che non garantiscono requisiti minimi di affidabilità e sicurezza dal punto di vista infrastrutturale e/o organizzativo, o non garantiscono la continuità dei servizi.” conseguentemente il Piano prevede che “durante il periodo di esecuzione del presente Piano, le PA non possono effettuare spese o investimenti in materia di data center, secondo le indicazioni e le eccezioni indicate nella circolare AGID n.2 del 24 giugno 2016 e nella circolare AGID n.5 del 30 novembre 2017.” Tale orientamento è stato riconfermato e precisato attraverso la circolare n. 1 del 14 giugno 2019 dell’AGID.

Le esigenze immediate dovute alla nuova normativa:

- garantire la sicurezza dei servizi erogati tramite infrastrutture classificate come gruppo B, mediante la migrazione degli stessi verso data center più sicuri e verso infrastrutture e servizi cloud qualificati da AGID secondo il modello Cloud della PA.
- che le amministrazioni costruiscano nuovi data center al fine di ridurre la frammentazione delle risorse e la proliferazione incontrollata di infrastrutture con conseguente moltiplicazione dei costi.

Le amministrazioni locali, al fine di razionalizzare le infrastrutture digitali operano come segue:

- dismettono le infrastrutture di gruppo B e migrano i propri servizi verso soluzioni cloud qualificate da AGID;
- possono stringere accordi con altre amministrazioni per consolidare le infrastrutture e servizi all’interno di data center classificati “A” da AGID.

Target di misurazione della riduzione dei data center in Gruppo B sul territorio:

- Target 2020 - Baseline: 1.101 data center gruppo B di 741 PAL censiti da AGID per 33.948 CPU, 1.993 TB RAM, 107 PB Storage.
- Target 2021 - riduzione del 5% di RAM, CPU e Storage rispetto alla baseline.
- Target 2022 - riduzione del 20% di RAM, CPU e Storage rispetto alla baseline.

Obiettivi per le PA locali relativi alla migrazione in cloud:

- **Da settembre 2020** - Le PA proprietarie di data center di gruppo B richiedono l’autorizzazione ad AGID per le spese in materia di data center nelle modalità stabilite dalla Circolare AGID 1/2019
- **Entro settembre 2021** - Le PAL proprietarie di data center classificati da AGID nel gruppo B trasmettono ad AGID i piani di migrazione verso i servizi cloud qualificati da AGID e i data center di gruppo A attuando quanto previsto nel programma nazionale di abilitazione al cloud tramite il sistema PPM del Cloud Enablement Program -

- **Da gennaio 2022** - Le PAL proprietarie di data center di gruppo A avviano piani di adeguamento sulla base del regolamento AGID per i livelli minimi di sicurezza e affidabilità dei data center A

Il Cloud Marketplace di AgID è la piattaforma che espone i servizi e le infrastrutture qualificate da AgID secondo quanto disposto dalle Circolari AgID n. 2 e n.3 del 9 aprile 2018. All'interno del Cloud Marketplace è possibile visualizzare la scheda tecnica di ogni servizio che mette in evidenza le caratteristiche tecniche, il modello di costo e i livelli di servizio dichiarati dal fornitore in sede di qualificazione.

A decorrere dal 1 aprile 2019, le Amministrazioni Pubbliche potranno acquisire esclusivamente servizi IaaS, PaaS e SaaS qualificati da AgID e pubblicati nel Cloud Marketplace.

La prescrizione di adottare soluzioni basate sull'utilizzo esclusivo di piattaforme residenti in cloud, presuppone la necessità di adeguare la potenza di banda alla reale fruizione delle soluzioni cloud.

#### 4. - Gli obiettivi di Privacy e Sicurezza Informatica dei sistemi, migrazione in cloud e adeguamento connettività

<b>Azione 4.1</b>	<b>Verifica livelli di sicurezza dei sistemi</b>
Attori coinvolti	RTD, Servizio Innovazione e Tecnologia
Descrizione Attività	Il Comune di San Giuliano Terme intende verificare la piena rispondenza dei propri sistemi a quanto previsto dal Piano triennale, pertanto si richiede ai fornitori la certificazione su AgID Cloud Marketplace dei livelli di sicurezza o l'avvio delle procedure di accreditamento Al fine di garantire l'interoperabilità tra le diverse piattaforme, il rispetto dei requisiti di acquisto di cui all'art. 68 e 69 del CAD, l'adesione dei fornitori al Cloud Market Place, l'RTD validerà tutti gli acquisti IT
Tempi	Entro Settembre 2021
Risorse Economiche	

<b>Azione 4.2</b>	<b>Piano di migrazione verso i servizi cloud qualificati da AGID</b>
Attori coinvolti	RTD; Servizio Innovazione e Tecnologia, Dirigenti.
Descrizione Attività	1) Realizzazione di un censimento dei software residenti presso il data Center comunale suddividendole tra: i software (soprattutto gestionali) potenzialmente trasferibili in cloud presso il fornitore (iscritto al cloud Marketplace di AGID) file system e repository che possono essere trasferiti in cloud 2) Redazione del Piano di migrazione. 3) Mantenimento in efficienza dell'attuale struttura fino alla migrazione progressiva 4) Verifica sistemi di sicurezza e disaster recovery
Tempi	Entro Settembre 2021 trasmissione piano di migrazione
Risorse Economiche	Bilancio 2021 e 2022

<b>Azione 4.3</b>	<b>Migrazione in Cloud</b>
Attori	RTD; Servizio Innovazione e Tecnologia, Dirigenti.

coinvolti	
Descrizione Attività	Accordi con i fornitori di software gestionali affinché i loro servizi vengano erogati "in cloud". Attivazione della procedura per la ricerca di un nuovo fornitore accreditato SPC e Cloud MarketPlace Contrattualizzazione
Tempi	Entro Dicembre 2022 migrazione data center
Risorse Economiche	Bilancio 2021 e 2022

Azione 4.4	Adeguamento Connettività
Attori coinvolti	RTD; Servizio Innovazione e Tecnologia
Descrizione Attività	Verifica della potenza di banda al fine della fruizione delle soluzioni cloud e al fine di consentire a cittadini e imprese di usufruire dei servizi pubblici.
Tempi	Entro Dicembre 2022 migrazione data center
Risorse Economiche	Bilancio 2021 e 2022

## 5. - Le prescrizioni del piano triennale in materia di Big Data e Open Data

Col Piano dell'Informatica AGID 2017-2019 è stata avviata la sperimentazione relativa all'attuazione del **DAF** (Data & Analytics Framework) che è una delle attività atte a valorizzare il patrimonio informativo pubblico nazionale.

Il DAF ha fornito un sistema di **Big Data management** e strumenti di analisi e utilizzo dei dati in modalità SaaS/PaaS, con l'obiettivo di sgravare il più possibile le PA da attività di gestione operativa e tecnica.

Attualmente AGID:

- gestisce il catalogo nazionale dei dati di tipo aperto quale strumento di riferimento per la ricerca dei dataset resi disponibili dalle amministrazioni (<https://dati.gov.it/>)
- promuove le politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico nazionale
- promuove la cultura dei dati aperti, in modo particolare mediante seminari online, gratuiti e aperti a tutti
- elabora linee guida nazionali per la valorizzazione del patrimonio informativo

Azione 5.1	Predisposizione Open Data
Attori coinvolti	RTD; Servizio Innovazione e Tecnologia
Descrizione Attività	Analisi e predisposizione dei software per la produzione e pubblicazione di dati, documenti e informazioni in formato aperto (open data)
Tempi	Dicembre 2023
Risorse Economiche	Bilancio 2023

## ALLEGATI

### Acronimi e definizioni

ANPR - Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente, la banca dati nazionale nella quale è confluita l'anagrafe dell'Ente;

API - Application Programming Interface, indica un insieme di procedure (in genere raggruppate per strumenti specifici) atte all'espletamento di un dato compito; spesso tale termine designa le librerie software di un linguaggio di programmazione.

BDNCP – Banca Nazionale Contratti Pubblici, è una banca dati istituita presso l'Autorità di vigilanza per i contratti pubblici (AVCP) attraverso la quale le stazioni appaltanti possono verificare la documentazione degli operatori economici che attesta il possesso dei requisiti di carattere generale, tecnico-organizzativo ed economico-finanziario per la partecipazione alle pubbliche gare d'appalto di lavori, forniture e servizi.

CAD - Codice dell'Amministrazione digitale, è un testo unico che riunisce e organizza le norme riguardanti l'informatizzazione della Pubblica Amministrazione nei rapporti con i cittadini e le imprese. Istituito con il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, è stato successivamente modificato e integrato prima con il decreto legislativo 22 agosto 2016 n. 179 e poi con il decreto legislativo 13 dicembre 2017 n. 217 per promuovere e rendere effettivi i diritti di cittadinanza digitale.

Con l'ultimo intervento normativo il CAD è stato ulteriormente razionalizzato nei suoi contenuti. Si è proceduto a un'azione di deregolamentazione, sia semplificando il linguaggio, sia sostituendo le precedenti regole tecniche con linee guida, a cura di AgID, la cui adozione risulterà più rapida e reattiva rispetto all'evoluzione tecnologica.

CIE - CARTA D' IDENTITÀ ELETTRONICA, il documento d'identità munito di elementi per l'identificazione fisica del titolare rilasciato su supporto informatico dalle amministrazioni comunali con la prevalente finalità di dimostrare l'identità anagrafica del suo titolare;

CNS - CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI, il documento rilasciato su supporto informatico per consentire l'accesso per via telematica ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni;

CITTADINANZA DIGITALE è quell'insieme di diritti/doveri che, grazie al supporto di una serie di strumenti (l'identità, il domicilio, le firme digitali) e servizi, mira a semplificare il rapporto tra cittadini, imprese e pubblica amministrazione tramite le tecnologie digitali;

CLOUD MARKETPLACE di AgID è la piattaforma che espone i servizi e le infrastrutture qualificate da AgID secondo quanto disposto dalle [Circolari AgID n. 2 e n.3 del 9 aprile 2018](#). All'interno del Cloud Marketplace è possibile visualizzare la scheda tecnica di ogni servizio che mette in evidenza le caratteristiche tecniche, il modello di costo e i livelli di servizio dichiarati dal fornitore in sede di qualificazione.

DICHIARAZIONE - l'atto giuridico con il quale un privato attesta alle pubbliche amministrazioni determinati stati, fatti o qualità che assumono rilevanza nell'ambito di procedimento amministrativo;

DOCUMENTO AMMINISTRATIVO - ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa;

DOCUMENTO INFORMATICO - la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;

DOCUMENTO ANALOGICO - la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;

ENTE - la pubblica amministrazione che redige ed approva il presente piano di informatizzazione;

FIRMA ELETTRONICA SEMPLICE - La firma elettronica è costituita da un insieme di dati in forma elettronica, "acclusi oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici ed utilizzati dal firmatario per firmare" (art. 3, punto 1, n. 10, Regolamento eIDAS). Questa definizione riguarda la c.d. firma elettronica semplice o debole, che costituisce categoria residuale rispetto alle altre tipologie di firma elettronica. Infatti, più in generale si può dire che la firma elettronica semplice sia una qualsiasi connessione di dati utile per l'autenticazione informatica su un documento elettronico.

Dunque, di per sé, rappresenta uno strumento che dal punto di vista della sicurezza non offre molte garanzie, dal momento che non rispetta i requisiti previsti per le firme elettroniche più forti. Infatti, la firma elettronica semplice non riesce ad assicurare i tre fondamentali obiettivi che le altre tipologie di firma elettronica perseguono, ossia l'autenticità, il non ripudio e l'integrità del documento. Esempi di firma elettronica semplice sono il codice PIN o le credenziali di accesso ai siti web.

FIRMA ELETTRONICA AVANZATA - La firma elettronica avanzata (FEA) è, a norma dell'art. 3, punto 1, n. 11 del Regolamento eIDAS, una tipologia di firma elettronica sottoposta al rispetto di una serie di requisiti, previsti all'art. 26 del medesimo Regolamento. Nello specifico, la FEA è una firma elettronica connessa unicamente al firmatario, tantoché deve essere idonea a consentirne l'identificazione. Inoltre, i mezzi necessari a crearla, possono essere utilizzati in sicurezza dal firmatario sotto il suo esclusivo controllo, ed i dati sottoscritti sono collegati alla FEA, in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica. È sostanzialmente una firma elettronica semplice, che presenta però alcune caratteristiche di sicurezza aggiuntive.

Un esempio di FEA è la c.d. firma grafometrica, che, per il tramite di un pennino, viene apposta su tablet ed è molto diffusa nel settore bancario e nel settore assicurativo. Questo tipo di firma prende in considerazione alcuni parametri biometrici derivanti dal gesto di apposizione ed acquisiti dal dispositivo sul quale è apposta, fra i quali rientrano ad esempio la posizione del pennino, la velocità, il ritmo e la pressione di scrittura. Dopodiché, i dati rilevati e calcolati sono inseriti nel documento in modalità protetta, di modo da creare un'associazione fra documento e forma che sia allo stesso tempo rispettosa dell'integrità e della riservatezza del firmatario.

FIRMA ELETTRONICA QUALIFICATA - La firma elettronica qualificata (FEQ), è una peculiare tipologia di firma avanzata, "creata da un dispositivo per la creazione di una firma elettronica

qualificata e basata su un certificato qualificato per firme elettroniche” (art. 3, punto 1, n. 12, Regolamento eIDAS). La firma elettronica qualificata garantisce in modo univoco l’identificazione del titolare, e, dal punto di vista dell’efficacia giuridica, equivale ad una firma autografa, come statuito dall’art. 25 del Regolamento eIDAS.

Per quanto riguarda i certificati qualificati di firme elettroniche, sui quali le FEQ devono basarsi, la disciplina di questi ultimi è contenuta nel Regolamento eIDAS, ed in parte anche all’interno del CAD, dal momento che il D.lgs. n. 179/2016, al fine di consentire l’adeguamento alla normativa comunitaria, ha abrogato l’art. 26, l’art. 27 e l’art. 28, comma 1 del CAD. In generale, un certificato di firma elettronica è un attestato elettronico che collega i dati di convalida di una firma elettronica ad una persona fisica, confermandone almeno il nome o lo pseudonimo. Quando tale certificato è rilasciato da un prestatore di servizi fiduciari qualificato e rispetta determinati requisiti obbligatori, elencati all’interno dell’Allegato I del suddetto Regolamento, allora costituisce un certificato qualificato di firma elettronica. In aggiunta ai suddetti requisiti obbligatori, l’art. 28 del Regolamento eIDAS, al punto 3, prevede che, per i certificati qualificati, si possano prevedere ulteriori requisiti facoltativi a livello nazionale, alla condizione che non ne risulti pregiudicata l’interoperabilità ed il riconoscimento delle FEQ.

Il certificato, ex art. 28 del Regolamento, punti 4 e 5, può sia essere revocato, ed in tal caso perde la propria validità dal momento della revoca, sia essere sospeso, perdendo validità per il periodo di sospensione, che a sua volta deve essere indicato chiaramente nella banca dati dei certificati e visibile fra le informazioni riguardanti la situazione del certificato all’interno del servizio che lo fornisce. La revoca e la sospensione del certificato spettano al certificatore, ossia al prestatore di servizi di firma elettronica qualificata, essendo a suo carico la gestione della validità e l’aggiornamento delle liste di informazioni sulle chiavi certificate. Le singole ipotesi di revoca e sospensione sono elencate all’art. 36 CAD.

La firma elettronica qualificata tuttavia, oltre a basarsi su un certificato qualificato, deve essere creata attraverso l’utilizzo di un dispositivo di firma qualificato. Tali dispositivi consistono in supporti elettronici rimovibili (smart card, chiavetta USB, token), che consentono al loro titolare di sottoscrivere un documento informatico, apponendovi la propria firma elettronica qualificata. L’art. 35 del CAD prescrive che tali dispositivi, insieme alle procedure utilizzate per la generazione della firma, siano conformi a requisiti di sicurezza che garantiscano che la chiave privata rimanga riservata, che non possa essere derivata, che la relativa firma sia protetta da contraffazioni, ed infine, che il titolare possa sufficientemente proteggerla dall’uso da parte di terzi (art. 35, comma 1 CAD). Non solo, oltre a ciò, l’Allegato II del Regolamento eIDAS detta anche in questo caso una serie di requisiti (obbligatori ex art. 29 del medesimo Regolamento), cui il CAD fa direttamente riferimento, all’art. 35, comma 1 bis.

**FIRMA DIGITALE** - La firma digitale è una peculiare tipologia di firma elettronica qualificata, prevista solamente a livello nazionale. L’art. 1, comma 1, lett. s del CAD la definisce come quel “particolare tipo di firma qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare di firma elettronica tramite la chiave privata e a un soggetto terzo tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l’integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici”. Costituisce dunque l’equivalente elettronico della tradizionale firma autografa su carta, dal momento che attesta con certezza l’integrità, l’autenticità e la non ripudiabilità del documento informatico su cui è apposta. Il meccanismo di funzionamento si basa sul fatto che, se

si utilizza una delle due chiavi (pubblica o privata) per cifrare un messaggio, allora quest'ultimo sarà decifrabile esclusivamente dall'altra (c.d. crittografia asimmetrica). La chiave pubblica, contenuta nel certificato qualificato, viene utilizzata per associare l'identità della persona al dispositivo di firma, attraverso un documento elettronico, il c.d. certificato digitale. La chiave privata, invece, custodita dal mittente, per la sicurezza del sistema, viene resa accessibile esclusivamente da parte dell'utente che intende crittografare il documento.

La disciplina della firma digitale è stata apportata dal D.P.R. n. 513 del 1997, emanato in attuazione dell'art. 15 della Legge 15 marzo 1997, n. 59, che fornì per primo una disciplina organica per il documento informatico, rinviando ad un D.P.C.M. (poi adottato l'8 febbraio del 1999) per l'emanazione delle relative regole tecniche. La disciplina, confluita poi nel D.P.R. n. 445 del 2000 (TU sulla documentazione amministrativa), è stata più volte modificata per consentire il pieno recepimento dell'allora vigente normativa comunitaria (Direttiva 1999/93/CE). Come già detto, tuttavia, tale tipologia di firma è prevista solamente a livello nazionale e non comunitario. Al riguardo, si può osservare come il legislatore italiano abbia in passato attribuito una rilevanza giuridica nettamente prevalente alla firma digitale rispetto agli altri tipi di firma previsti a livello comunitario, e ciò in ragione dell'elevato livello di sicurezza garantito dall'utilizzo di tale soluzione tecnica.

**GESTIONE INFORMATIVA DEI DOCUMENTI** - l'insieme delle attività finalizzate alla registrazione e segnatura di protocollo, nonché alla classificazione, organizzazione, assegnazione, reperimento e conservazione dei documenti amministrativi formati o acquisiti dall'Ente, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato, effettuate mediante sistemi informatici;

**IO** - applicazione del Ministero dell'Innovazione, finalizzata a fornire a tutti i cittadini dotati di smartphone servizi pubblici nazionali e locali. È un progetto Open Source in fase di sviluppo.

**IPA** - L'indice dei domicili digitali delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (IPA), gestito dall'Agenzia per l'Italia Digitale, è l'elenco pubblico di fiducia contenente i domicili digitali da utilizzare per le comunicazioni e per lo scambio di informazioni e per l'invio di documenti validi a tutti gli effetti di legge tra le pubbliche amministrazioni, i gestori di pubblici servizi e i privati.

**ISTANZA** - l'atto giuridico con il quale un privato chiede alla pubblica amministrazione di avviare un procedimento amministrativo;

**OBIETTIVI DI ACCESSIBILITÀ** - Le pubbliche amministrazioni hanno l'obbligo di presentare, entro il 31 marzo di ogni anno, gli obiettivi di accessibilità relativi all'anno corrente, come ribadito anche nelle Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici (capitolo 4 paragrafo 2), e lo stato di attuazione del piano per l'utilizzo del telelavoro, come stabilito dal Decreto legge n. 179/2012, articolo 9, comma 7.

**PIANO** - il piano di completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e richieste che possono essere inoltrate all'Ente in base a quanto previsto dal comma 3-bis dell'articolo 24 del D.L. 24/06/2014 n. 90, convertito, con modifiche, in L. 11/08/2014 n. 114;

PSN – Polo Strategico Nazionale, soggetto giuridico controllato dallo Stato che ha a disposizione un numero ridotto di data center nazionali, su cui convogliare tutte le infrastrutture che oggi gestiscono i servizi strategici delle PA centrali garantendo il funzionamento dei servizi cruciali del Paese attraverso standard di sicurezza, qualità ed efficienza.

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA - il sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi;

#### PROCEDURA, PROCESSO E PROCEDIMENTO

La procedura è un insieme di attività ripetitive, sequenziali e condivise tra chi le attua. Esse vengono poste in essere per raggiungere un risultato determinato. In sostanza, è il “che cosa” deve essere attuato per addivenire a un “qualcosa”, a un prodotto, descritto sotto forma di “regole”, formalizzate o riconosciute come consuetudini.

Il processo è l'insieme delle risorse strumentali utilizzate e dei comportamenti attuati da persone fisiche o giuridiche finalizzati alla realizzazione di una procedura determinata. In altre parole, è il chi fa che cosa. Il processo, dunque, dipende dalle persone e dagli strumenti da esse utilizzati ed è, di norma, descritto negli organigrammi e nei funzionigrammi.

Per procedimento amministrativo si intende una pluralità di atti tra loro autonomi, scanditi nel tempo e destinati allo stesso fine, cioè alla emanazione di un provvedimento finale.

Quindi, mentre la procedura si riferisce all'attività e alle regole, il processo a “uomini e mezzi”, il procedimento amministrativo inerisce ai documenti prodotti all'interno di una procedura o di un processo.

SEGNALAZIONE, un atto giuridico con il quale un privato porta a conoscenza delle Pubbliche amministrazioni determinate situazioni che possono avviare o comunque avere rilevanza nell'ambito di un procedimento amministrativo;

SERVIZI IAAS (Infrastructure-as-a-Service) modello nel quale vengono messi a disposizione risorse hardware virtualizzate, affinché l'utilizzatore possa creare e gestire, secondo le proprie esigenze, una propria infrastruttura sul cloud, senza preoccuparsi di dove siano allocate le risorse;

SERVIZI PAAS (Platform-as-a-Service) modello nel quale vengono situati i servizi di piattaforme online, grazie al quale un utente, di solito uno sviluppatore, può effettuare il deployment di applicazioni e servizi web che intende fornire. In questo caso l'utilizzatore può sviluppare ed eseguire le proprie applicazioni attraverso gli strumenti forniti dal provider, il quale garantisce il corretto funzionamento dell'infrastruttura sottostante

SERVIZI SAAS (Software-as-a-Service) modello che racchiude applicativi e sistemi software, accessibili da un qualsiasi tipo di dispositivo (computer, smartphone, tablet, ecc.), attraverso il semplice utilizzo di un'interfaccia client. In questo modo, l'utilizzatore non deve preoccuparsi di gestire le risorse e l'infrastruttura, in quanto controllati dal provider che li fornisce. A decorrere dal 1 aprile 2019 l'Ente acquisisce esclusivamente servizi IaaS, PaaS e SaaS qualificati da AdID e pubblicati nel Cloud Marketplace;

SGPA – Sistema di gestione dei procedimenti amministrativi è realizzato attraverso la definizione, a carico di AgID, delle regole di interoperabilità dei flussi documentali che le Pubbliche amministrazioni implementano per aderire al sistema.

SPC – Sistema Pubblico di Connettività è una cornice nazionale di interoperabilità: definisce, cioè, le modalità preferenziali che i sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni devono adottare per essere tra loro interoperabili.

SPID – Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale dei cittadini e delle imprese, mediante il quale le pubbliche amministrazioni potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi.

## Riferimenti normativi

D. Lgs. 7/03/2005, n. 82 «Codice dell'Amministrazione Digitale» come da ultimo modificato con D.L. n.76/2020;

DPCM 1° Aprile 2008 «Regole tecniche e di sicurezza per il funzionamento del Sistema Pubblico di Connettività» previste dall'art. 71 c.1 bis del D.Lgs. 7 marzo 2005, n.82, recante il Codice dell'Amministrazione Digitale;

D.P.C.M. 24/01/2013 «Direttiva recante indirizzi per la protezione cibernetica e la sicurezza informatica nazionale»;

D.P.C.M. 3/12/2013 «Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005»;

D.L. 24/04/2014, n.66 «Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale»;

D.L. 24/06/2014, n. 90 «Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari», convertito nella legge 11 agosto 2014, n.114;

D.P.C.M. 24/10/2014 «Definizione delle caratteristiche del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID) nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte della Pubblica Amministrazione e delle imprese»;

DPR 28/12/2000, n. 445;

Regolamento UE n° 910/2014 – eIDAS (electronic IDentification Authentication and Signature);

Legge n. 124 del 07/08/2015 (Riforma Madia) “Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche” recante norme relative alla cittadinanza digitale;

D.Lgs. 97/2016 (FOIA) Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del D.Lgs. 14/03/2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7/08/2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche;

Regolamento UE 679/2016 (trattamento e circolazione dei dati personali);

D.Lgs. n. 179/2016 “Modifiche e integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, ai sensi dell'articolo 1 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche" (CAD 3.0) p) DPCM 31 maggio 2017 “Piano Triennale 2017-2019 per l'informatica nella Pubblica Amministrazione”;

“Piano triennale 2019 – 2021 per l'informatica nella Pubblica Amministrazione”;

D.L. n. 76/2020 convertito in legge 11/09/20, N. 120 Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.