



Piano Triennale per la transizione digitale 2025-2027 della Camera di commercio della Romagna - Forlì-Cesena e Rimini

Riferimento al Piano Triennale per l'informatica
2024-2026 pubblicato da AGID - agg. 2025

22/05/2025



CAMERA DI COMMERCIO
DELLA ROMAGNA
FORLÌ-CESENA E RIMINI

Indice generale

Indice generale	2
INTRODUZIONE	4
PRIMA PARTE - Componenti Strategiche per la trasformazione digitale	10
Capitolo 1 - Organizzazione e gestione del cambiamento	10
Obiettivi e indicatori	11
Linee di azione	11
Capitolo 2 - Il procurement per la trasformazione digitale	21
Obiettivi e indicatori	21
Linee di azione	22
PARTE SECONDA - Componenti tecnologiche	23
Capitolo 3 - Servizi	23
Sviluppo delle competenze digitali di imprese e cittadini	24
Integrità e trasparenza	25
Accessibilità e usabilità	25
Applicazioni gestionali dedicate al sistema camerale	26
Accesso ai servizi allo sportello	27
Sito internet istituzionale	27
Intranet	28
Altri strumenti di comunicazione con l'utenza	28
Obiettivi e indicatori	28
Linee di azione	29
Capitolo 4- Piattaforme	37
Obiettivi e indicatori	38
Linee di azione	38
Capitolo 5 - Dati e Intelligenza Artificiale	40
Valorizzare il Patrimonio Informativo Pubblico: verso una Pubblica Amministrazione Data-Driven	40
Il Registro delle Imprese: un Patrimonio di Trasparenza e Legalità	41
Open Data e Innovazione	41
Obiettivi e indicatori	42
Linee di azione	43
Capitolo 6 - Infrastrutture	46
Fonia	46
Reti Geografiche e Locali	46
Postazioni di Lavoro	47
Manutenzione e Assistenza	47
Obiettivi e indicatori	47
Linee di azione	48
Capitolo 7 - Sicurezza informatica	52
Obiettivi e indicatori	53
Linee di azione	54

ALLEGATO A - Principali norme di riferimento	57
Rif. Capitolo 1 - Organizzazione e gestione del cambiamento	57
Rif. Capitolo 2 - Il procurement per la trasformazione digitale	58
Rif. Capitolo 3 - Servizi	59
Rif. Capitolo 4- Piattaforme	60
Rif. Capitolo 5 - Dati e Intelligenza Artificiale	62
Rif. Capitolo 6 - Infrastrutture	63
Rif. Capitolo 7 - Sicurezza informatica	64
APPENDICE - GLOSSARIO	66

INTRODUZIONE

Il sistema camerale italiano si distingue da sempre come pioniere nell'uso delle tecnologie digitali per la gestione dei procedimenti amministrativi e l'erogazione di servizi pubblici a cittadini e imprese, con un'attenzione particolare alle micro, piccole e medie imprese. Un esempio emblematico è la gestione completamente digitalizzata del Registro delle Imprese, che rappresenta un modello di eccellenza.

L'adozione delle tecnologie digitali ha un impatto significativo sull'organizzazione interna delle Camere di commercio e richiede una revisione continua dei processi e un investimento costante sullo sviluppo delle competenze del capitale umano per massimizzare efficienza e vantaggi.

La normativa e gli indirizzi programmatici europei, nazionali e regionali tracciano il quadro di riferimento per la transizione digitale della Pubblica Amministrazione, a cui anche le Camere di commercio devono allinearsi. L'obiettivo è costruire un percorso di trasformazione e implementazione dei sistemi informativi basato su principi chiave di innovazione, efficienza e centralità dell'utente.

I principi guida della strategia per la trasformazione digitale indicati nel Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2024-2026 (agg.2025)	
1. digitale e mobile come prima opzione (<i>digital & mobile first</i>)	Le pubbliche amministrazioni devono erogare i propri servizi pubblici in digitale e fruibili su dispositivi mobili, considerando alternative solo in via residuale e motivata, attraverso la <i>“riorganizzazione strutturale e gestionale”</i> dell'ente ed anche con una <i>“costante semplificazione e reingegnerizzazione dei processi”</i>
2. cloud come prima opzione (<i>cloud first</i>)	le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano prioritariamente il paradigma <i>cloud</i> , e utilizzano esclusivamente infrastrutture digitali adeguate e servizi <i>cloud</i> qualificati secondo i criteri fissati da ACN anche nel quadro del SPC
3. interoperabile <i>by design</i> e <i>by default</i> (<i>API-first</i>)	i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e attraverso processi digitali collettivi, esponendo opportuni <i>e-service</i> , a prescindere dai canali di erogazione del servizio che sono individuati logicamente e cronologicamente dopo la progettazione dell'interfaccia API
4. accesso esclusivo mediante identità digitale (<i>digital identity</i>)	le pubbliche amministrazioni devono adottare in via esclusiva sistemi di identità digitale definiti dalla

<i>only</i>)	normativa
5. servizi inclusivi, accessibili e centrati sull'utente (<i>user-centric</i>)	le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo
6. dati pubblici un bene comune (<i>open data by design e by default</i>)	il patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione è un bene fondamentale per lo sviluppo del Paese e deve essere valorizzato e reso disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile
7. concepito per la sicurezza e la protezione dei dati personali (<i>data protection by design e by default</i>)	i servizi pubblici devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali
8. <i>once only</i> e concepito come transfrontaliero	le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite, devono dare accesso ai loro fascicoli digitali e devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici rilevanti
9. apertura come prima opzione (<i>openness</i>)	le pubbliche amministrazioni devono tenere conto della necessità di prevenire il rischio di <i>lock-in</i> nei propri servizi, prediligere l'utilizzo di <i>software</i> con codice aperto o di <i>e-service</i> e, nel caso di <i>software</i> sviluppato per loro conto, deve essere reso disponibile il codice sorgente, nonché promuovere l'amministrazione aperta e la condivisione di buone pratiche sia amministrative sia tecnologiche
10. sostenibilità digitale	le pubbliche amministrazioni devono considerare l'intero ciclo di vita dei propri servizi e la relativa sostenibilità economica, territoriale, ambientale e sociale, anche ricorrendo a forme di aggregazione
11. sussidiarietà, proporzionalità e appropriatezza della digitalizzazione	i processi di digitalizzazione dell'azione amministrativa coordinati e condivisi sono portati avanti secondo i principi di sussidiarietà, proporzionalità e appropriatezza della digitalizzazione, ovvero lo Stato deve intraprendere iniziative di digitalizzazione solo se sono più efficaci di quelle a livello regionale e locale, e in base alle esigenze espresse dalle amministrazioni stesse, limitandosi negli altri casi a quanto necessario per il coordinamento informatico dei dati, e al tempo stesso le singole amministrazioni devono garantire l'appropriatezza delle iniziative di digitalizzazione portate avanti

	autonomamente, cioè in forma non condivisa con altri enti al livello territoriale ottimale rispetto alle esigenze preminenti dell'azione amministrativa e degli utenti dei servizi pubblici.
--	--

Nella progettazione dei servizi, è fondamentale partire sempre dai bisogni reali dell'utenza, adottando un approccio architeturale che separi i livelli di **back-end e front-end**. Le soluzioni adottate devono essere economicamente sostenibili e in grado di preservare e valorizzare gli investimenti esistenti, le competenze disponibili e le risorse già presenti. È altrettanto importante valutare l'impatto dei risultati in termini di **efficienza tecnica ed economica, sicurezza, accessibilità e sostenibilità**.

Dal 2017, l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) elabora il **Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione**, uno strumento che definisce le direttive e le azioni per la trasformazione digitale del Paese, con un focus particolare sulla Pubblica Amministrazione (PA). Tale trasformazione si sviluppa nel quadro del **mercato unico europeo dei beni e servizi digitali**, promuovendo l'accesso online per consumatori e imprese e creando le condizioni ideali per lo sviluppo delle reti e dei servizi digitali, in linea con l'obiettivo di massimizzare il potenziale economico europeo.

Il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, aggiornato per il periodo 2024-2026 (e ulteriore aggiornamento 2025), introduce alcuni cambiamenti strutturali rispetto alle edizioni precedenti e approfondisce contenuti essenziali per sostenere le pubbliche amministrazioni nell'implementazione e gestione efficace dei servizi digitali. Un aspetto cruciale del Piano riguarda il principio **once only**, che promuove la revisione dei procedimenti amministrativi e l'organizzazione dei processi per eliminare ridondanze e semplificare le interazioni tra cittadino e Pubblica Amministrazione.

Il nuovo Piano si colloca all'interno del programma strategico "**Decennio Digitale 2030**", istituito con la Decisione (UE) 2022/2481 del Parlamento Europeo e del Consiglio. Questo programma fissa quattro dimensioni chiave:

- competenze digitali,
- servizi pubblici digitali,
- digitalizzazione delle imprese,
- infrastrutture digitali sicure e sostenibili.

La strategia delineata nel **Piano Triennale 2024-2026 (agg.2025)** evidenzia la necessità di riprogrammare la digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni attraverso nuove leve strategiche, coinvolgendo tutti gli attori della trasformazione digitale, con l'obiettivo di raggiungere le tappe del percorso europeo per il **Decennio Digitale 2030**.

Il suo modello strategico si basa su un'**architettura organizzativa e tecnologica** pensata per supportare la collaborazione tra i diversi livelli istituzionali, pur rispettando l'autonomia dei singoli enti, come stabilito dall'articolo 14 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'Amministrazione Digitale, CAD). Tale modello suddivide le sfide organizzative e tecnologiche delle pubbliche amministrazioni in **tre macroaree**:

- **Processi:** ottimizzazione e reingegnerizzazione delle attività amministrative, in ottica di semplificazione e digitalizzazione,
- **Applicazioni:** sviluppo e miglioramento delle soluzioni digitali per la gestione dei servizi pubblici,
- **Tecnologie:** promozione del principio cloud-first, con un'architettura policentrica e federata per garantire interoperabilità e sicurezza.

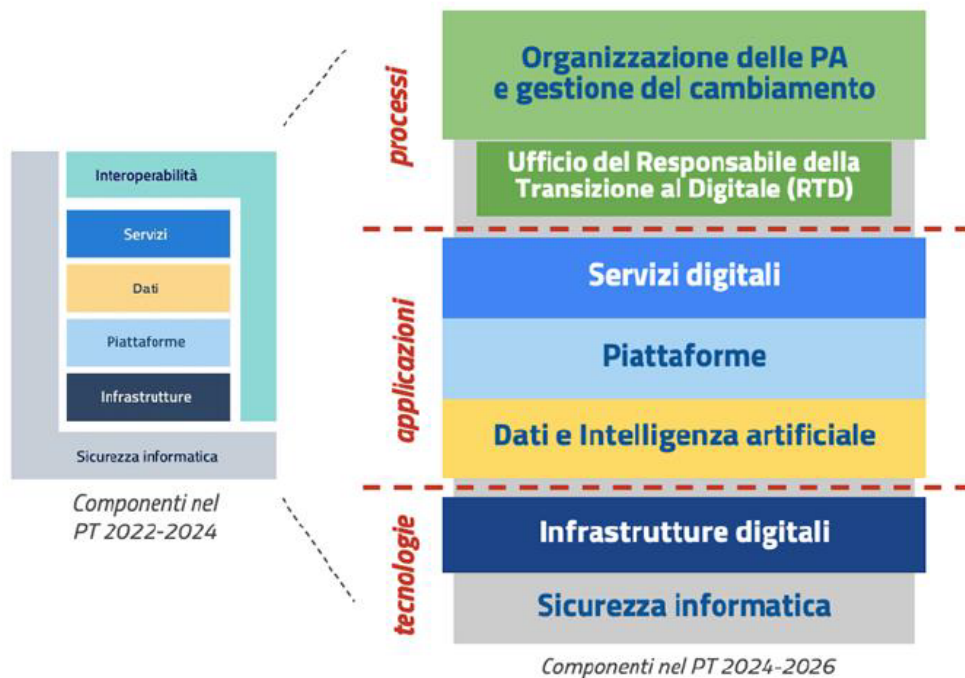


Figura 1 - Modello strategico del Piano triennale 2024-26

L'obiettivo è duplice: affrontare le sfide legate al funzionamento del sistema informativo di ogni singolo ente e migliorare il sistema informativo pubblico complessivo del Paese. Per ogni livello architetturale vengono tracciati strumenti, regole tecniche e traiettorie evolutive pluriennali, orientando la pianificazione degli investimenti su un **piano istituzionale multilivello** e attingendo da molteplici fonti di finanziamento, compresi i fondi del **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)**.

In questo contesto, il **sistema camerale** svolge un ruolo centrale grazie alla propria società consortile **InfoCamere ScpA**, che, dal 1993, gestisce il **Registro Imprese telematico**. Questo strumento, inserito tra le "basi di dati di interesse nazionale" dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), è un'anagrafe economica informatizzata fondamentale per la pubblicità legale delle imprese.

InfoCamere offre servizi digitali avanzati per imprese, professionisti e cittadini, come **identità digitale**, **firma elettronica**, **fatturazione elettronica** e **Posta Elettronica Certificata (PEC)**. Piattaforme come **impresa.italia.it** e **impresainungiorno.gov.it** semplificano l'accesso alle informazioni aziendali, alla gestione delle pratiche e all'ottenimento di benefici pubblici.

In linea con il **decreto Semplificazioni** e gli obiettivi del PNRR, InfoCamere sta sviluppando un innovativo servizio che permette alle imprese di dialogare con la **Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND)**. Questa soluzione, basata su un modello ad “algoritmo aperto” (OPAL), fornirà **risposte certificate** alle richieste delle imprese, eliminando duplicazioni di dati e riducendo drasticamente tempi e oneri burocratici.

La **Camera di commercio della Romagna**, supportata dall'**Azienda Speciale CISE** (Centro per l'innovazione e lo sviluppo economico), potenzia la trasformazione digitale attraverso interventi mirati a migliorare i processi amministrativi e i servizi all'utenza. CISE, con le sue elevate professionalità in ambito ICT, offre un supporto strategico nel guidare le scelte e coordinare i processi, contribuendo alla definizione e all'implementazione di **soluzioni tecnologiche avanzate**. Dal 2022, CISE supporta attivamente altre PA locali per l'implementazione di progetti PNRR volti alla **transizione verde e digitale**. La sua partecipazione a bandi europei ha generato progetti innovativi nei settori della **mobilità sostenibile** e del **turismo digitale**. Questi numerosi progetti testimoniano il suo costante impegno nell'innovazione e nel supporto alla digitalizzazione dell'Ente e del territorio.

In conclusione, il **Responsabile della Transizione Digitale (RTD)** della Camera della Romagna, in collaborazione con gli uffici competenti, ha elaborato il **Piano Triennale per la Trasformazione Digitale** dell'Ente, seguendo il modello AgID denominato **Format PT**.

Queste azioni mirano a realizzare una transizione digitale concreta, sostenibile ed efficiente, valorizzando il patrimonio informativo, le infrastrutture digitali e le competenze esistenti a beneficio delle imprese e della società.

L'attuale Piano Triennale per la Trasformazione Digitale, la cui revisione formale è stata avviata nel 2024 in risposta alle nuove indicazioni AGID e alla riorganizzazione camerale, è giunto a una maggiore definizione e operatività nel 2025. L'intervento ha migliorato la leggibilità del Piano, rendendolo uno strumento più **chiaro e fruibile** per tutti gli stakeholder, in linea con gli **obiettivi di innovazione e trasparenza** dell'ente.

Parallelamente, si rafforza l'impegno dell'Ente nell'esplorare e implementare le potenzialità dell'Intelligenza Artificiale, non solo per **automatizzare e ottimizzare i processi esistenti**, ma anche per **sviluppare nuove soluzioni e servizi** a valore aggiunto, promuovendo un approccio **innovativo e data-driven** in ogni ambito di attività.

Razionalizzazione delle spese ICT e innovazione tecnologica

A partire dal 2012, le spese informatiche sono state incluse nelle misure di contenimento della spesa pubblica, rientrando nella categoria dei consumi intermedi. La Legge n. 208/2015 (Legge di Stabilità 2016, art. 1, comma 513) stabilisce che i risparmi derivanti dalla razionalizzazione della spesa ICT debbano essere destinati prioritariamente a investimenti in innovazione tecnologica.

L'art. 53, comma 6, lett. b) del D.L. 31 maggio 2021 n. 77, convertito con modifiche dalla L. 29 luglio 2021 n. 108, ha abrogato i vincoli introdotti dalla Legge di Bilancio 2020 (art. 1, commi 610-613), che richiedevano risparmi specifici anche per le spese correnti ICT, già sospesi nel 2021 a causa dell'emergenza sanitaria. Tuttavia, rimangono in vigore i limiti di spesa corrente stabiliti dall'art. 1, comma 591, della Legge n. 160/2019, derogabili solo in

presenza di corrispondenti aumenti di ricavi o utilizzo delle risorse del PNRR. Queste indicazioni sono state confermate dalla Circolare del MEF n. 42 del 7 dicembre 2022.

L'art. 27, comma 2-quinquies, consente all'Ente di proporre variazioni compensative tra investimenti in attrezzature (ad esempio server) e servizi cloud infrastrutturali, sia in fase di predisposizione dei bilanci di previsione sia con provvedimenti di assestamento, fino a dicembre 2026, termine del PNRR.

Gli acquisti di attrezzature informatiche vengono effettuati tramite convenzioni CONSIP, altre centrali di committenza e mercati elettronici della PA, rispettando le normative sul Green Public Procurement. In particolare, nei documenti di gara vengono inserite specifiche tecniche e clausole contrattuali conformi ai criteri ambientali minimi (CAM). Per ridurre l'impatto ambientale, la Camera utilizza in gran parte toner e carta riciclabili e prevede lo smaltimento delle attrezzature dismesse attraverso convenzioni dedicate.

Il Piano di razionalizzazione delle dotazioni strumentali è stato approvato nella sua ultima versione dalla Giunta camerale con delibera del 17 dicembre 2024. Tuttavia, a seguito dell'entrata in vigore del D.P.R. 24 giugno 2022 n. 81, gli adempimenti riguardanti la razionalizzazione delle dotazioni informatiche sono stati assorbiti nel Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) per enti con oltre 50 dipendenti.

L'Ente valorizza le competenze tecniche interne e promuove il riuso di sistemi e strumenti ICT già in possesso della pubblica amministrazione.

L'adozione massiva del lavoro a distanza, inizialmente legata alla pandemia e poi motivata da esigenze di risparmio energetico e contenimento dei costi, ha richiesto un significativo adeguamento delle infrastrutture ICT (VPN, VDI, ecc.) e dell'organizzazione interna. Sebbene l'implementazione abbia comportato costi iniziali, ha generato risparmi su buoni pasto, trasferte e straordinari.

I servizi alle imprese e agli utenti sono stati riorganizzati privilegiando modalità di accesso remoto, utilizzando strumenti come G-Suite (Google Meet, Chat, condivisione documenti, ecc.). Le politiche per lo smart working, delineate nel Piano organizzativo del lavoro agile (POLA) all'interno del PIAO, prevedono ulteriori acquisizioni di dispositivi facilmente trasportabili per agevolare il lavoro agile, in linea con le esigenze operative e i processi di riorganizzazione in corso.

PRIMA PARTE - Componenti Strategiche per la trasformazione digitale

Capitolo 1 - Organizzazione e gestione del cambiamento

La trasformazione digitale rappresenta una leva strategica per migliorare l'efficienza delle pubbliche amministrazioni e rispondere alle sfide poste da un contesto in continua evoluzione. Per governare questo cambiamento, sono necessarie visione strategica, capacità realizzativa e una governance efficace.

Le **competenze digitali** giocano un ruolo centrale nel processo, rappresentando un fattore abilitante e un acceleratore d'innovazione. Lo sviluppo e il consolidamento delle competenze, sia interne al personale camerale sia esterne rivolte all'utenza, sono elementi fondamentali per assicurare l'efficacia delle azioni e favorire un approccio consapevole e qualificato all'adozione delle tecnologie digitali.

La Camera della Romagna, in un'ottica di **"long life learning"**, prevede percorsi formativi annuali per il proprio personale, fruibili anche a distanza, che spaziano dall'uso di nuovi strumenti tecnologici alle tematiche più ampie della transizione digitale.

Nel quadro delineato dai **Piani triennali per la transizione digitale** adottati da AgID, la Camera promuove un approccio integrato tra dimensione centrale e locale. Questo percorso è supportato dal **Responsabile per la Transizione Digitale (RTD)**, figura chiave per coordinare le attività organizzative interne e stimolare processi collaborativi a livello interistituzionale. L'RTD agisce come punto di raccordo tra la Camera, l'Agenzia per l'Italia Digitale e altre istituzioni, favorendo la condivisione di buone pratiche, lo scambio di competenze e l'adozione di modelli organizzativi innovativi.

L'azione strategica della Camera si articola in interventi concreti:

- **Assessment e monitoraggio** dei processi digitali e della roadmap nazionale;
- **Investimenti tecnologici** per l'implementazione di nuovi servizi digitali;
- **Revisione organizzativa interna**, con aggiornamento dinamico delle procedure e dei sistemi informativi;
- **Promozione delle competenze digitali**, attraverso moduli formativi dedicati al personale e iniziative rivolte all'utenza;
- **Collaborazioni interistituzionali**, tramite tavoli di lavoro, reti dell'innovazione e progetti condivisi;
- **Implementazione** del modello di "lavoro agile";
- **Accompagnamento all'uso degli strumenti digitali** nei processi di lavoro;
- **Ottimizzare i flussi documentali** e le **attività di comunicazione** tramite soluzioni digitali e di AI;
- **Sviluppare applicativi digitali** per la gestione di processi interni;
- **Supportare le imprese** nell'utilizzo delle tecnologie 4.0 nelle strategie di internazionalizzazione.

Queste azioni consentono alla Camera di rispondere con flessibilità e rapidità alle esigenze emergenti, rafforzando il dialogo con cittadini, imprese e stakeholder. L'innovazione tecnologica non è solo strumentale al miglioramento dei processi interni, ma diventa un elemento abilitante per lo sviluppo economico sostenibile del territorio e per la creazione di un **ecosistema digitale inclusivo e competitivo**.

Attraverso una governance efficace e un impegno costante nella gestione del cambiamento, la Camera della Romagna consolida il proprio ruolo di guida nella transizione digitale, trasformando il digitale in un motore di crescita e innovazione.

Obiettivi e indicatori

Con riferimento agli Strumenti e modelli per l'innovazione, il Piano triennale per l'informatica nella Pubblica amministrazione 2024-2026 (agg.2025) definisce i seguenti obiettivi e risultati attesi:

Obiettivo 1.1 - Migliorare i processi di trasformazione digitale delle PA

Obiettivo 1.2 - Diffusione delle competenze digitali nel Paese e nella PA

Obiettivo 1.3 - Monitorare e analizzare lo stato di digitalizzazione del paese

Linee di azione

Implementazione del modello di “lavoro agile”

La Camera della Romagna promuove un modello di lavoro agile per modernizzare e rendere più efficiente l'organizzazione, puntando su flessibilità e competitività. Dopo una fase emergenziale nel 2020-2021 che ha visto un uso intensivo del lavoro da remoto, dal 2022 il focus si è spostato verso un'organizzazione stabile e regolamentata, integrata nel Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA) all'interno del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO).

A partire dalla fine del 2022, per migliorare l'efficienza energetica, l'Ente ha introdotto un giorno di chiusura settimanale delle sedi, estendendo il lavoro agile a tutto il personale. Questo modello si basa su tecnologie digitali che abilitano nuovi spazi di lavoro virtuali, favorendo comunicazione, collaborazione e produttività indipendentemente da orari e luoghi fisici.

Per un'efficace implementazione del lavoro agile, è fondamentale:

- Disporre di strumenti tecnologici adeguati per il lavoro da remoto.
- Garantire software e applicazioni accessibili e compatibili con l'operatività a distanza.
- Definire regole chiare per l'utilizzo dei sistemi ICT, sia aziendali che personali.

La digitalizzazione e la formazione sulle competenze digitali trasversali sono componenti chiave di questa trasformazione, che non è solo organizzativa, ma anche culturale. La valutazione dei costi delle postazioni remote viene effettuata in un'ottica di bilanciamento

tra risparmi operativi e benefici produttivi.

L'Ente, in linea con il POLA, è impegnato a fornire la strumentazione e il supporto tecnico necessari per consolidare il lavoro agile come modalità di lavoro stabile e sostenibile.

Strutture responsabili della linea d'azione: Organizzazione e gestione risorse umane

Obiettivi: 1.1

Azioni previste: pubblicazione su intranet di tutorial e materiale di ausilio; acquisizione delle dotazioni strumentali necessarie; configurazioni individuali ed avvio; follow up

Deadline e piano dei tempi: 2025

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Assessment competenze digitali e sviluppo e-skills

Il processo di trasformazione digitale della Camera di commercio della Romagna richiede un costante aggiornamento delle competenze digitali del personale, per rispondere alle sfide in continua evoluzione e garantire l'efficienza nei servizi offerti. Non si tratta solo di migliorare l'uso dei gestionali e degli strumenti di produttività, ma di prepararsi anche per i futuri scenari digitali, come il metaverso, per interagire con l'utenza in modo moderno e in linea con le aspettative di una pubblica amministrazione innovativa.

In base alle necessità individuate, verrà definito un piano formativo specifico per lo sviluppo delle competenze digitali, rivolto a tutto il personale o a categorie professionali selezionate, con un coordinamento tra le diverse Unità Operative. Anche la figura del Responsabile della Transizione Digitale (RTD) e il personale di supporto necessitano di aggiornamenti continui, minimizzando l'impatto sulle operazioni quotidiane.

Le attività formative potranno essere realizzate internamente, con l'ausilio di fornitori esterni, o attraverso percorsi di formazione offerti da altre pubbliche amministrazioni, come la Regione, anche in modalità e-learning. Saranno sviluppati materiali elettronici, come tutorial, per supportare il personale. Tali azioni saranno allineate con il Piano Strategico Nazionale per le Competenze Digitali e integrate nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO).

Nonostante i buoni risultati finora ottenuti, la Camera della Romagna riconosce che l'evoluzione digitale continua richiede un impegno formativo costante per il personale, per mantenere alta l'efficacia del cambiamento e sostenere il progresso in corso.

Strutture responsabili della linea d'azione: Organizzazione e gestione risorse umane

Obiettivi: 1.2

Azioni previste: valutazioni di carattere organizzativo tra cui collaborazioni con altri Enti, outsourcing, disponibilità interne

Deadline e piano dei tempi: 2025; azioni continuative

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Accompagnamento all'uso degli strumenti digitali nei processi di lavoro

Il processo di digitalizzazione della Camera di commercio della Romagna garantisce elevati standard di efficienza grazie all'impiego di strumenti digitali avanzati per ogni operatore. Ogni dipendente è dotato di dispositivi digitali indispensabili per l'accesso a portali e applicativi, tra cui dispositivi CNS, SPID e firme digitali, progressivamente aggiornati con tecnologie più avanzate come token e firma remota. L'accesso alla suite G-Suite consente l'utilizzo di strumenti come e-mail, Calendar, Drive e Meet, sempre più integrati con gestionali aziendali. Per ottimizzare l'uso di queste risorse, la Camera ha effettuato un piano di formazione mirato, volto ad aumentare le competenze digitali e a favorire l'utilizzo delle nuove tecnologie anche nel lavoro agile. Nonostante i buoni risultati ottenuti, il monitoraggio e l'aggiornamento continuo delle competenze restano una priorità per garantire la massima efficienza e il miglioramento continuo.

Strutture responsabili della linea d'azione: Organizzazione e gestione risorse umane

Obiettivi: 1.1, 1.2

Azioni previste: aggiornamento continuo dello stato degli strumenti; sostituzione dei dispositivi e delle abilitazioni in scadenza e nuovi rilasci su richiesta

Deadline e piano dei tempi: 2025; azioni continuative

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Consolidamento del ruolo del RTD e operatività TEAM per la transizione al digitale nel ciclo di programmazione e controllo degli interventi ICT e dei progetti per la transizione digitale

Il Responsabile della Transizione Digitale (RTD) della Camera di commercio della Romagna è attualmente il Segretario Generale, che coordina anche numerose altre funzioni amministrative e organizzative. Per supportare l'RTD, è stato creato prima un ufficio dedicato e dal 2024 un TEAM, composto da funzionari camerale e personale tecnico dell'azienda speciale CISE, che si occupa di innovazione tecnologica. Il principale compito del RTD è la redazione del Piano Triennale per la Transizione Digitale dell'Ente, che viene

aggiornato annualmente in linea con le direttive AGID, definendo obiettivi sostenibili e realizzabili in base alle risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili. Il Piano è strutturato per rispondere alle necessità operative e strategiche dell'ente, in coerenza con le priorità stabilite.

Nel contesto del Piano Triennale, l'RTD, con il supporto dell'Ufficio e del TEAM, si occupa della mappatura degli adempimenti normativi nazionali, distinguendo quelli applicabili alla Camera di commercio da quelli non pertinenti. Dal 2023, il Piano è redatto in coerenza con gli obiettivi del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), che definisce gli indicatori e gli obiettivi annuali, con particolare attenzione all'accessibilità dei servizi pubblici. L'RTD redige annualmente l'attestazione di accessibilità e stabilisce gli obiettivi di miglioramento da pubblicare sul sito web camerale.

Una parte significativa del lavoro dell'RTD è dedicata alla gestione del sito web istituzionale. Un gruppo di lavoro, coordinato dal Segretario Generale, è incaricato di rivedere il sito per garantire accessibilità, sicurezza e conformità alle normative. L'RTD, in qualità di responsabile del servizio Compliance, fornisce anche indicazioni e linee di indirizzo sulla protezione dei dati personali, supportando l'ente nel garantire la privacy degli utenti.

Inoltre, l'RTD collabora alla stesura del Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA), individuando le dotazioni strumentali e tecnologiche necessarie per il lavoro agile e da remoto, e definendo misure organizzative e gestionali per la sicurezza informatica. L'Ufficio di supporto fornisce consulenza sulle soluzioni tecnologiche per le postazioni di lavoro, con un focus su flessibilità, funzionalità ed economicità, e redige un piano triennale di rinnovo delle dotazioni tecnologiche.

Il monitoraggio e il supporto delle attività digitali sono parte integrante delle funzioni dell'Ufficio Transizione Digitale. L'Ufficio segue l'andamento dei progetti assegnati, producendo report, relazioni e pareri a supporto delle decisioni strategiche. In questo contesto, la formazione continua è essenziale per l'RTD e il suo team, per rimanere aggiornati su normative e tecnologie.

Infine, l'RTD collabora con altre amministrazioni pubbliche tramite piattaforme collaborative come ReTeDigitale e PA Digitale 2026. Queste piattaforme promuovono lo scambio di esperienze, conoscenze e buone pratiche, e facilitano la partecipazione a bandi di finanziamento per progetti di transizione digitale. L'ente ha partecipato a iniziative di finanziamento e continuerà a seguire e attuare i processi di migrazione verso il cloud, in linea con le direttive di AgID e ACN.

Strutture responsabili della linea d'azione: Ufficio Provveditorato e servizi di sede

Obiettivi: 1.1

Azioni previste: elaborazione dei contenuti del Piano Triennale; approvazione del piano; attuazione dei progetti previsti per l'annualità in corso e monitoraggio infrannuale sulla realizzazione delle attività; adesione a cura del RTD alla "piattaforma di community"

ReteDigitale; valutazione delle attività di interesse (formazione, laboratori, condivisione, animazione) a cui partecipare; partecipazione ad “iniziative di formazione per RTD e loro uffici proposte da AGID” in base alle necessità emerse.

Deadline e piano dei tempi: azione continuativa

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Programmazione dei fabbisogni ICT

I principi di buona amministrazione impongono un processo di programmazione che coinvolga, tra l'altro, l'ambito del procurement. Annualmente, in sede di redazione del preventivo economico, viene effettuata una stima delle voci di spesa che, nello specifico, contempla gli oneri per fare fronte ai fabbisogni per la digitalizzazione dell'ente e più in generale per l'ICT (prosecuzione di contratti in essere, nuovi interventi, investimenti). Per potere prevedere e riservare stanziamenti adeguati ai bisogni dell'ente occorre avere chiaro il modello organizzativo e i target tecnologici che si vogliono perseguire, con evidente necessità di un efficace interscambio informativo tra gli uffici da cui attingere le previste modifiche nell'operatività (novità normative, introduzione di nuovi servizi, etc.) per trasporle in fabbisogni di dotazioni informatiche e spese collegate.

Nella previsione dei nuovi interventi si privilegiano investimenti che possano avere utilità ed efficacia di durata pluriennale in termini di miglioramento del livello di infrastrutturazione tecnologica.

Strutture responsabili della linea d'azione: Ufficio Provveditorato e servizi di sede

Obiettivi: 1.1

Azioni previste: programmazione dei “fabbisogni di innovazione”, beni e servizi innovativi per l'anno 2025

Deadline e piano dei tempi: ottobre 2025

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Indagine Osservatorio Innovazione

L'Osservatorio Innovazione nasce come report di un'indagine presso le imprese sulla gestione dei processi di innovazione e sulla capacità delle imprese di interpretare alcune direttrici di competitività. Successivamente, si trasforma in un Data Warehouse dove i dati rilevati dall'indagine sono messi in relazione con i dati di diverse fonti (Registro delle imprese, Import/Export, ecc.). Per l'edizione 2022 è avviata una sperimentazione di

capacità predittive, basate su analisi statistiche storiche multivariate.

Il focus dell'Osservatorio Innovazione consiste nelle dinamiche dell'innovazione con approfondimenti di alcune direttrici. Nelle ultime edizioni, le direttrici sono state rappresentate dalle transazioni digitale e verde, mentre le dinamiche sono state messe in relazione anche con la dimensione della responsabilità dell'innovazione rispetto alle sfide sociali e con la dimensione delle competenze.

L'obiettivo è proseguire l'evoluzione integrando ulteriori banche dati in un Data Lake e limitando la rilevazione alle dimensioni non altrimenti documentabili. In particolare, saranno sperimentate l'integrazione con la Dashboard Bilanci (Camera di commercio della Romagna) e con lo strumento Skills Intelligence (ART-ER).

Inoltre, l'intento è proseguire nella sperimentazione di capacità predittive, introducendo i dati dell'Osservatorio Innovazione all'interno dei lavori in corso presso l'ufficio Data Strategy della Camera di commercio della Romagna.

Nei primi mesi del 2025 è già stato pubblicato e diffuso online il report 2024, mentre nel corso dell'anno verrà pubblicato quello relativo alle province di Forlì-Cesena e Rimini. Per ampliare la validità dello strumento, le altre Camere di commercio regionali potranno richiedere l'analisi declinata sul proprio territorio.

Strutture responsabili della linea d'azione: CISE, Ufficio Informazione economica – Valorizzazione dati

Obiettivi: 1.3

Azioni previste: produzione del report Osservatorio Innovazione 2024 - Romagna; disseminazione dei risultati

Deadline e piano dei tempi: 2025

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Ottimizzare i flussi documentali e le attività di comunicazione tramite soluzioni digitali e di AI

Nel 2025 l'impegno sarà rivolto in particolare a cercare soluzioni efficaci per la migliore gestione dei flussi documentali e delle attività di comunicazione. Per quanto riguarda i flussi documentali si analizzeranno sistemi digitali, anche di AI, che possano automatizzare alcuni processi di redazione dei documenti, attraverso l'integrazione con i sistemi gestionali esistenti. L'attuale sistema di gestione degli atti amministrativi, infatti, prevede passaggi non automatici che possono portare ad errori che un sistema automatizzato può eliminare.

Strutture responsabili della linea d'azione: Affari generali

Obiettivi: 1.1

Azioni previste: verifica strumenti digitali anche di AI per l'automazione di alcuni processi di flusso documentale

Deadline e piano dei tempi: 31/12/2025

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

CISE – Adottare strumenti condivisi per la gestione dei progetti

Considerato che la collaborazione in remoto è diventata una modalità di lavoro abituale e che sono state inserite nuove risorse umane, CISE ritiene fondamentale dotarsi di sistemi per la condivisione asincrona delle attività e degli obiettivi operativi dei progetti, al fine di garantire l'efficienza della gestione e, di conseguenza, l'efficacia dei risultati progettuali.

In relazione alla fonte del finanziamento, i vari progetti presentano diversi strumenti di gestione e rendicontazione: la presenza di differenti piattaforme su cui pianificare e rendicontare impone di non aggiungere ulteriore "fatica digitale" e di individuare invece una soluzione di "massimo comune divisore".

L'obiettivo che CISE si pone è standardizzare alcuni step di project management rispetto ai quali i diversi programmi non impongono istruzioni operative specifiche e individuare uno strumento di condivisione per la definizione e assegnazione di obiettivi operativi, il monitoraggio dell'avanzamento e finalizzazione, il controllo di gestione.

Lo strumento dovrà evitare la duplicazione degli sforzi nella gestione, supervisione e relazione consuntiva dei progetti.

Strutture responsabili della linea d'azione: CISE

Obiettivi: 1.1

Azioni previste: individuazione dello strumento e utilizzo

Deadline e piano dei tempi: 2025

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Sviluppare applicativi digitali per la gestione di processi interni

Una intranet efficace è un elemento chiave per promuovere la condivisione delle

informazioni e la collaborazione interna, favorendo una comunicazione fluida tra le diverse aree dell'organizzazione. Per garantire il suo pieno funzionamento, è essenziale mantenere i software costantemente aggiornati: ciò assicura la sicurezza dei server che li ospitano, prevenendo vulnerabilità, e garantisce compatibilità con le tecnologie più recenti. Inoltre, aggiornamenti regolari migliorano accessibilità e usabilità, rendendo l'intranet uno strumento sempre più intuitivo e inclusivo per tutti gli utenti.

Questa attenzione alla modernizzazione si riflette anche nella revisione formale del Piano Triennale per la Transizione Digitale avviata nel 2024, in risposta alle nuove indicazioni AGID e alla riorganizzazione camerale. L'intervento ha migliorato la leggibilità del Piano, rendendolo uno strumento più chiaro e fruibile per tutti gli stakeholder, in linea con gli obiettivi di innovazione e trasparenza dell'ente. Giungere a digitalizzare il processo di co-creazione del Piano Triennale è quindi, ora, fondamentale per garantire maggiore efficienza, trasparenza e tracciabilità. Attraverso strumenti digitali efficaci, si possono semplificare la raccolta e l'organizzazione dei dati, ridurre gli errori e velocizzare l'elaborazione del documento. I benefici interni includono una migliore collaborazione tra le aree, una chiara attribuzione delle responsabilità e una pianificazione strategica più puntuale, favorendo decisioni basate su dati aggiornati e accessibili.

Strutture responsabili della linea d'azione: CISE

Obiettivi: 1.1

Azioni previste: sviluppo e utilizzo della piattaforma di co-creazione del Piano triennale per la transizione digitale; rinnovo della Intranet camerale

Deadline e piano dei tempi: 2025-2026

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Gestione delle presenze/assenze del personale in relazione al trattamento giuridico ed economico

Sulla base delle risultanze dell'analisi tecnico-normativa per la semplificazione dell'utilizzo dell'applicativo di gestione delle presenze/assenze del personale, svolta nel 2024, sarà avviato, con il supporto tecnico della società fornitrice, un processo di semplificazione dello stesso.

Saranno definite le modifiche tecniche necessarie al miglioramento dell'efficienza operativa, a ridurre i tempi e i margini di errore nella gestione amministrativa e a garantire il pieno rispetto delle disposizioni normative e contrattuali vigenti.

Saranno introdotte nuove soluzioni tecnologiche volte a automatizzare, semplificare, dematerializzare e ridurre il carico di gestione amministrativa per le procedure relative agli istituti giuridici, ottimizzando i tempi di utilizzo dell'applicativo sia per il personale sia per l'ufficio e i responsabili.

Sarà garantita trasparenza nella registrazione e nei controlli dell'attività prestata sia in

presenza sia in modalità agile.

Si intende avviare un monitoraggio individuale del lavoro svolto in presenza e in particolar modo in smart working.

Strutture responsabili della linea d'azione: Organizzazione e gestione risorse umane

Obiettivi: 1.1

Azioni previste: semplificazione applicativo di gestione delle presenze/assenze;

Deadline e piano dei tempi: 2025-2026

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Supportare le imprese nell'utilizzo delle tecnologie 4.0 nelle strategie di internazionalizzazione

In uno scenario in rapida evoluzione, la Camera intende esplorare le potenzialità dell'intelligenza artificiale e di altri digital tools per supportare le imprese del territorio nella definizione di strategie di internazionalizzazione capaci di ottimizzare flussi aziendali e i processi commerciali. L'accesso a modelli di deep learning per l'elaborazione dei dati permette di basare le decisioni aziendali su analisi approfondite dei mercati e della domanda e allo stesso tempo di ottimizzare, grazie ad un uso appropriato di sistemi multilingue, l'assistenza ai clienti, la comunicazione e il marketing.

La Camera intende pertanto supportare le imprese per unire il potenziale illimitato dell'intelligenza artificiale con le opportunità espansive della tecnologia multilingue per trasformare radicalmente il modo in cui le imprese si internazionalizzano e interagiscono con i loro clienti, offrendo gli strumenti più avanzati per affrontare le sfide globali e un vantaggio competitivo unico ed innovativo.

Strutture responsabili della linea d'azione: Internazionalizzazione d'impresa

Obiettivi: 1.2

Azioni previste: attività formativa sugli strumenti di IA per l'analisi di mercato, per il marketing digitale, per la personalizzazione e l'engagement del cliente e per il supporto nelle decisioni commerciali; assistenza personalizzata a un panel ristretto di imprese per l'implementazione degli strumenti di AI nei processi aziendali; animazione "Community Romagna AI", una piattaforma digitale con risorse specializzate, guide pratiche e strumenti utili

Deadline e piano dei tempi: Entro 30/6/2025 completamento progetto pilota Entro 31/12/2025 avvio seconda annualità progetto

Risorse e fonti di finanziamento: risorse del Fondo Perequativo di Unioncamere nazionale e risorse da bilancio camerale

Animazione e partecipazione con azioni dirette al network locale per la trasformazione digitale delle imprese

Per rilanciare la competitività delle imprese e promuovere la trasformazione digitale, la Camera supporta le aziende nell'adozione delle tecnologie abilitanti e nei nuovi modelli di business della quarta rivoluzione industriale. Attraverso il Network Impresa 4.0, l'Ente affianca le PMI con attività concrete come:

- Sensibilizzazione sui vantaggi delle tecnologie digitali e green per una crescita sostenibile e inclusiva.
- Valutazione della maturità digitale e delle vulnerabilità informatiche, offrendo strumenti pratici per migliorare la sicurezza e l'efficienza.
- Orientamento verso centri di trasferimento tecnologico e strutture di ricerca, stimolando l'innovazione, anche tramite collaborazioni come la Fondazione Ifab e il progetto nazionale MIR.
- Progetti pilota per sviluppare competenze strategiche legate alla transizione digitale ed ecologica e incentivare modelli di business sostenibili basati su IA e Big Data.
- Servizi specialistici per la digitalizzazione, realizzati in sinergia con il sistema camerale e professionisti dedicati.

L'obiettivo è agevolare l'innovazione, la competitività e la crescita responsabile delle imprese del territorio.

Strutture responsabili della linea d'azione: Promozione e sviluppo imprese e territorio

Obiettivi: 1.2

Azioni previste: erogazione di Servizi di formazione/informazione e adozione di misure di sostegno, anche economico, per le imprese per innovare i loro modelli di business, anche in un'ottica green e di sostenibilità, attraverso le tecnologie I.4.0. e per aumentare il loro livello di maturità digitale); misurazione del livello di maturità digitale delle imprese e delle persone attraverso gli strumenti di analisi di sistema; avvio nuovo servizio di assessment del grado di vulnerabilità per la cybersecurity nelle PMI; realizzazione di un Progetto Pilota, in collaborazione con l'Università degli Studi di Bologna, sede di Rimini, per analisi di impatto relative a processi decisionali delle imprese in termini di sostenibilità

Deadline e piano dei tempi: azioni continuative

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Capitolo 2 - Il procurement per la trasformazione digitale

La Camera della Romagna promuove l'adozione di modelli di *procurement* innovativo per accelerare la trasformazione digitale e rafforzare l'ecosistema nazionale di approvvigionamento digitale. Attraverso l'uso strategico degli appalti di innovazione (*innovation procurement*), l'Ente favorisce l'identificazione e l'adozione di soluzioni nuove e non convenzionali, stimolando la partecipazione aperta e competitiva di un mercato allargato. Questo approccio coinvolge grandi imprese, PMI, start-up, università, centri di ricerca e terzo settore, creando un ambiente favorevole alla diffusione di modelli di *Open Innovation*.

L'uso sinergico di *innovation procurement* e *open innovation* consente non solo di accelerare l'innovazione nei servizi pubblici, ma anche di promuovere lo sviluppo di nuovi mercati, valorizzando le competenze presenti sul territorio. La Camera della Romagna, in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati, sostiene la creazione di *smart community* e *Nodi Territoriali di Competenze* per sviluppare progetti di trasformazione digitale, migliorare i processi organizzativi e mettere a disposizione risorse e asset pubblici.

Inoltre, l'Ente partecipa attivamente a reti dell'innovazione e comunità digitali legate alle proprie funzioni istituzionali, facilitando la pianificazione e la realizzazione di progetti ICT, in un'ottica di condivisione e di collaborazione aperta.

La rilevanza strategica degli acquisti ICT è cresciuta costantemente nel tempo, e la Camera di commercio della Romagna, fin dalla sua costituzione, ha puntato a elevati standard di digitalizzazione, anche grazie al supporto di InfoCamere, partner tecnologico di rilievo nazionale. La conformità agli standard di legge è garantita anche dal ricorso a centrali di committenza come Consip, Mepa e Intercenter, con acquisti al di fuori di questi canali preferenziali solitamente marginali. L'ufficio preposto agli acquisti si attiene scrupolosamente alla normativa vigente, recependo i nuovi spunti giuridici e interpretativi in materia di procurement e forniture ICT, inclusa la conformità agli acquisti ecologicamente compatibili. Una pagina dedicata all'e-procurement sul sito web istituzionale fornisce una chiara illustrazione del sistema, indicando le piattaforme digitali preferenziali e i mercati elettronici della PA per garantire trasparenza e semplificazione negli acquisti pubblici. L'iniziativa mira a supportare l'utenza interessata, offrendo informazioni e strumenti pratici per orientarsi nel *processo di approvvigionamento digitale*.

Questo approccio mira a massimizzare il valore dell'innovazione, rendendo la pubblica amministrazione un motore di sviluppo tecnologico e competitivo per l'intero sistema economico e sociale.

Obiettivi e indicatori

Con riferimento agli Strumenti e modelli per l'innovazione, il Piano triennale per l'informatica nella Pubblica amministrazione 2024-2026 (agg.2025) definisce i seguenti obiettivi e risultati attesi:

Obiettivo 2.1 - Rafforzare l'ecosistema nazionale di approvvigionamento digitale

Obiettivo 2.2 - Diffondere l'utilizzo degli appalti innovativi

Obiettivo 2.3 - Favorire e monitorare l'utilizzo dei servizi previsti dalle Gare strategiche

Linee di azione

Procurement di beni e servizi ICT

La rilevanza strategica degli acquisti ICT ha nel tempo accresciuto la sua importanza rispetto alle restanti categorie di approvvigionamenti. La Camera di commercio della Romagna, infatti, fin dalla sua costituzione ha stabilito di attestarsi verso i più elevati standard di digitalizzazione, anche grazie al supporto della propria società di informatica, InfoCamere, vero e proprio partner tecnologico di primo piano anche di rilevanza nazionale e non solo.

Garanzia di conformità agli standard di legge è data anche dal ricorso alle centrali di committenza - Consip, Mepa ed Intercenter. Normalmente risultano marginali gli acquisti effettuati al di fuori di questi canali cosiddetti preferenziali.

Nella sua operatività, l'ufficio preposto agli acquisti si attiene scrupolosamente ai dettami normativi nel tempo vigenti, ed è costantemente profuso a raccogliere i nuovi spunti giuridici ed interpretativi che a vari livelli vengono diffusi in tema di procurement e specificatamente in tema di forniture ICT, non ultima la compliance verso acquisti ecologicamente compatibili.

Sul sito web istituzionale è stata creata una pagina dedicata all'e-procurement, con l'obiettivo di fornire un'illustrazione chiara e accessibile del sistema. La pagina descrive cos'è l'e-procurement e indica le piattaforme digitali preferenziali e i mercati elettronici della PA, che garantiscono trasparenza e semplificazione negli acquisti pubblici. L'iniziativa è rivolta a supportare l'utenza interessata, offrendo informazioni utili e strumenti pratici per orientarsi nel processo di approvvigionamento digitale.

Strutture responsabili della linea d'azione: Ufficio Provveditorato e servizi di sede

Obiettivi: 2.1, 2.2, 2.3

Azioni previste: diffusione di strumenti e servizi per favorire la cittadinanza e la partecipazione digitale

Deadline e piano dei tempi: azione continuativa

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

PARTE SECONDA - Componenti tecnologiche

Capitolo 3 - Servizi

Il cittadino e le imprese si rivolgono sempre più spesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione (PA) tramite piattaforme digitali moderne, interoperabili e decentralizzate. Per rendere questi servizi preferibili rispetto alle modalità tradizionali, è essenziale che siano facili da usare, efficienti nei processi e inclusivi, ossia accessibili da qualsiasi dispositivo, senza richiedere competenze specifiche. Questo deve avvenire nel pieno rispetto delle normative sull'accessibilità e la protezione dei dati.

In questo scenario, la Pubblica Amministrazione sta attraversando una trasformazione significativa nei suoi modelli organizzativi e nei modi in cui offre i servizi digitali. AgID (Agenzia per l'Italia Digitale) promuove l'integrazione di una comunità di sviluppatori e progettisti per la PA, allo scopo di favorire la condivisione di informazioni, migliorare i processi e creare servizi digitali di valore per gli utenti.

Gli obiettivi principali sono:

- aumento dell'utilizzo di soluzioni Software as a Service (SaaS) esistenti;
- promozione del riuso e della condivisione di software e competenze tra le amministrazioni; adozione di modelli e strumenti validati a livello nazionale;
- monitoraggio costante dei servizi online;
- incremento dell'accessibilità dei servizi tramite siti web e app mobile.

Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) propone interventi specifici per migliorare la qualità dei servizi digitali, tra cui:

- Sub-Investimento 1.3.2: "Single Digital Gateway";
- Sub-Investimento 1.4.1: "Miglioramento della qualità e dell'usabilità dei servizi pubblici digitali";
- Sub-Investimento 1.4.2: "Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali".

La Camera di commercio della Romagna, insieme al Sistema Camerale, è impegnata a migliorare costantemente la qualità e l'inclusività dei propri servizi digitali. Ciò avviene attraverso l'adozione di nuove tecnologie e lo sviluppo di applicativi che favoriscono la digitalizzazione e l'interoperabilità.

I principali servizi offerti sono:

- identità e firma digitale, strumenti centrali per la digitalizzazione dell'Ente;
- fatturazione elettronica per PMI;
- cassetto digitale dell'imprenditore;
- cronotachigrafi digitali;
- gestione dei libri sociali digitali; assessment e orientamento alla transizione digitale attraverso il PID;
- documenti digitali per il commercio estero (certificati di origine e altro);
- listino prezzi online;

- vidimazione virtuale dei formulari per i rifiuti trasportati.

Particolare attenzione è riservata alla **multicanalità**, per consentire l'accesso ai servizi tramite diverse modalità, sia per la presentazione delle istanze, sia per il rilascio di documentazione digitale. A partire dal 4 settembre 2020, è stato attivato un canale di riconoscimento da remoto che permette agli imprenditori di ottenere la Carta Nazionale dei Servizi (CNS) e la firma digitale senza doversi recare agli sportelli. Il servizio include prenotazione e pagamento tramite **pagoPA**, riconoscimento tramite webcam o CNS, e la possibilità di ricevere i dispositivi a domicilio o ritirarli in ufficio.

Nel 2024 l'ente ha curato l'attività di diffusione dello **SPID** InfoCamere, iniziata nel 2023 dopo l'accreditamento di InfoCamere come **Identity Provider**.

Nei prossimi anni, sono previste significative innovazioni nelle comunicazioni ufficiali, con il passaggio dalla PEC ai **Servizi Elettronici di Recapito Certificato Qualificato (SERQ)**, in conformità con il regolamento eIDAS (n. 910/2014). L'obiettivo è garantire l'identità del mittente e del destinatario, con un sistema interoperabile a livello europeo. In particolare, sono in fase avanzata di sviluppo gli **Electronic Registered Delivery Services (ERDS)** e i **Registered Electronic Mail (REM) Services**, che offriranno una nuova modalità di gestione della posta elettronica certificata. Infine, la Camera di commercio della Romagna continuerà a beneficiare delle risorse del PNRR per migliorare ulteriormente i servizi pubblici digitali, utilizzando le opportunità offerte a livello nazionale per gli enti camerati.

Sviluppo delle competenze digitali di imprese e cittadini

In un contesto sociale ed economico sempre più orientato al digitale, è essenziale attivare un sistema coordinato di interventi mirati a potenziare le competenze specialistiche del sistema imprenditoriale. Queste competenze costituiscono la base per il miglioramento della produttività e della competitività.

Nel 2024, con la crescente diffusione di tecnologie emergenti - come l'intelligenza artificiale, il 5G e l'Internet of Things (IoT) - si è rafforzata l'urgenza di supportare le imprese e i cittadini nella transizione digitale. Questi strumenti rappresentano opportunità strategiche per innovare i modelli di business, ottimizzare i processi e migliorare i servizi. In particolare, l'adozione di soluzioni basate sull'intelligenza artificiale consente di migliorare l'efficienza operativa, analizzare dati complessi e personalizzare le esperienze utente, rappresentando un fattore chiave per mantenere la competitività nel mercato globale.

A supporto di questa transizione digitale, con particolare riferimento alle tecnologie abilitanti del Piano Transizione 4.0, la Camera di commercio della Romagna, attraverso i suoi Punti Impresa Digitale (PID) e in collaborazione con gli altri attori dell'ecosistema dell'innovazione, continuerà a promuovere la cultura e la pratica digitale. Le attività comprenderanno orientamento, informazione e formazione rivolte a studenti, aspiranti startupper e imprenditori.

Un'attenzione particolare sarà dedicata ai temi della cybersecurity nelle PMI e alla transizione green, sfruttando le tecnologie digitali per raggiungere obiettivi di sostenibilità ambientale e all'intelligenza artificiale, con programmi mirati a fornire competenze per un utilizzo consapevole e strategico di queste tecnologie.

Integrità e trasparenza

La Camera della Romagna utilizza strumenti digitali per adempiere ai suoi obblighi di pubblicità obbligatoria in tema di integrità, trasparenza, accessibilità e partecipazione, garantendo un monitoraggio continuo e un puntuale rispetto delle normative. Tra gli strumenti adottati:

- **Amministrazione trasparente:** la sezione del sito istituzionale dedicata alla pubblicazione delle informazioni, come previsto dalle normative vigenti.
- **Pubblicamere:** lo strumento integrato fornito da InfoCamere per la pubblicazione di documenti gestionali contabili.
- **Albo online:** la versione digitale dell'Albo camerale, accessibile direttamente dal sito istituzionale.
- **Strumenti per il diritto di accesso:** comprende il registro degli accessi e procedure telematiche per la presentazione di richieste, con modulistica predefinita per facilitare le istanze di accesso.
- **Lotta alla corruzione e difesa dell'integrità:** adotta procedure e strumenti telematici per la gestione delle segnalazioni, con particolare attenzione alla tutela dei whistleblower, e include segnalazioni UIF antiriciclaggio.

La Camera promuove inoltre lo sviluppo di strumenti digitali volti ad incoraggiare una più ampia partecipazione dei cittadini e delle imprese, favorendo l'espansione della cittadinanza digitale e rendendosi un'amministrazione aperta e trasparente in linea con i principi dell'**Open Government**.

Ogni attività è svolta nel rispetto delle normative sulla tutela della privacy e mira a garantire il riutilizzo dei dati pubblicati laddove consentito. Questi principi assicurano una gestione moderna e innovativa dei processi amministrativi e di comunicazione con cittadini e imprese.

Accessibilità e usabilità

Rappresentano la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni ed in modo soddisfacente, anche da parte di coloro che, a causa di disabilità o altre forme di fragilità, necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari.

In un contesto caratterizzato dalla diffusione generalizzata di "device", garantire non solo la fruizione ma anche offrire una user experience gradevole, rappresenta un'esigenza che coinvolge l'intera infrastruttura ICT. Le "Linee Guida per l'Accessibilità degli strumenti informatici" adottate ad inizio 2020 hanno ampliato il tema, estendendo il perimetro di analisi da ambiti specifici, come quello legato ai siti web o al mobile, ad un più ampio "contesto" trasversale che punta alla efficace interazione tra persone e strumenti digitali.

Anche nella fase di profonda revisione che sta coinvolgendo gli strumenti digitali di comunicazione dell'Ente, verranno presidiate le indicazioni in tema di accessibilità e di usabilità, che vengono quindi ad abbracciare un complesso contesto di applicativi e strumenti che spaziano dal rapporto con l'utenza, tramite web o in front office, fino alle dotazioni che compongono le postazioni di lavoro.

Oltre a seguire le indicazioni di AgID in merito al rispetto dei requisiti e alla pubblicazione delle dichiarazioni di accessibilità richieste, la Camera pubblica annualmente degli specifici obiettivi di accessibilità.

Le azioni di miglioramento/aree di intervento individuate in sede di stesura della Dichiarazione di accessibilità di settembre 2023, affrontate, ma tuttora in corso, sono:

- la criticità, rilevata dall'utilizzo di tecnologia assistiva, all'interno del servizio degli "Appuntamenti Online" per l'utilizzo di un calendario grafico per la selezione di un campo data: le soluzioni open al momento disponibili sono risultate insufficienti a garantire l'accessibilità piena;
- l'individuazione delle procedure da adottare per la creazione di documenti accessibili;
- il monitoraggio del sito basato anche sulle segnalazioni pervenute attraverso lo strumento di raccolta dei feedback sull'accessibilità.

Per il 2025 e il futuro, la Camera della Romagna intensifica le proprie attività volte a migliorare l'accessibilità e l'User Experience (UX) del sito web e dei servizi digitali interni. L'attenzione è rivolta alla risoluzione proattiva degli errori rilevati e al costante perfezionamento delle prestazioni attraverso cicli di test e analisi dei risultati. Parallelamente, l'Ente consolida la conformità degli sportelli e delle postazioni di lavoro in chiave inclusiva, pianificando e attuando interventi mirati a garantire un'interazione tecnologica senza barriere.

Applicazioni gestionali dedicate al sistema camerale

L'offerta di servizi così come la puntuale gestione funzionale dell'Ente si basano su una serie di applicativi gestionali "core business" che, per buona parte, hanno come fattore comune la logica di "sistema" che contraddistingue le Camere di commercio italiane.

Questa logica ha consentito al Sistema, grazie ad economie di scala, di disporre di servizi avanzati ed uniformi in tutto il Paese che la singola Camera difficilmente avrebbe potuto realizzare.

InfoCamere, nel suo ruolo di partner tecnologico, fornisce infatti diverse soluzioni gestionali, provvedendo al naturale ciclo di rinnovamento dei vari software ed accentrando altresì la gestione dei dati presso i propri data center. Si tratta di un ampio spettro di applicativi che spaziano dalla sfera amministrativa a quella contabile e patrimoniale oltre, ovviamente, a riguardare la gestione di tutte le funzioni istituzionali attribuite agli enti camerali, con importanti sviluppi nella direzione della multicanalità nell'accesso e nella fruizione dei servizi.

L'Ente utilizza anche ulteriori soluzioni gestionali acquisite da altre software house o fornite da terze parti, con particolare riferimento agli strumenti digitali di comunicazione, ad esempio la recente acquisizione della piattaforma OPEN2.0 su cui è stato costruito il nuovo sito camerale. La presenza inoltre dell'Azienda Speciale CISE, che vanta anche professionalità elevate in ambito ICT, ha permesso all'Ente di sviluppare alcuni progetti di particolare importanza strategica, al fine di ottenere prodotti software dedicati o particolarmente customizzati, beneficiando delle esperienze maturate in vari ambiti.

Dal punto di vista tecnico, per la quasi totalità le applicazioni in uso basano il loro funzionamento sulle tecnologie tipiche del web, semplificando la gestione sistemistica delle postazioni, mentre alcuni servizi di comunicazione e produttività collaborativa beneficiano anche dei vantaggi offerti dai servizi in cloud.

Il livello di digitalizzazione dei processi è, pertanto, già molto elevato e copre ogni ambito di attività della Camera. Il risultato è una matrice interconnessa di applicativi, da un lato in grado di assistere gli operatori nell'espletamento delle funzioni assegnate, e dall'altra funzionali ad istituire un canale di dialogo per quanti, quotidianamente, si interfacciano con l'Ente.

Accesso ai servizi allo sportello

Dal 2019 è attivo un servizio di prenotazione online per appuntamenti relativi al rilascio di CNS/firme digitali, firme remote e carte cronotachigrafiche presso gli sportelli fisici dell'Ente a Forlì, Cesena e Rimini. Nel 2021, il sistema è stato ampliato, includendo la prenotazione online per i servizi del Registro Imprese e REA, quali bollatura, vidimazione di libri e registri, certificati del Registro Imprese/Albo Artigiani, consegna di istanze di annullamento di pratiche telematiche, copie di atti e bilanci, elenchi merceologici e visure. Anche i servizi di regolazione del mercato sono accessibili su appuntamento.

Secondo le analisi statistiche, questi servizi sono tra i più utilizzati tra quelli offerti dal sito internet istituzionale.

Per il 2025, tra le linee d'azione, si include il Processo di digital transformation del Servizio di Front Office, che esplorerà soluzioni strumentali e di sistema, anche tramite AI generativa, per rendere più efficienti i servizi e semplificare il rapporto con l'utenza, con un focus su innovazione, multicanalità e accessibilità.

Sito internet istituzionale

Alla fine del 2023, la Camera della Romagna ha completato il rebranding del proprio sito istituzionale, integrando anche il Portale Lavoro all'interno di una piattaforma completamente rinnovata. Il nuovo sito presenta una brand identity aggiornata, un'architettura dell'informazione ottimizzata e una revisione completa di sezioni, funzionalità e contenuti, garantendo una navigazione più intuitiva e un accesso semplificato ai servizi.

Il portale, ora unificato, offre un'esperienza utente migliorata, con spazi dedicati per le imprese, i professionisti e i cittadini, e strumenti collaborativi avanzati per facilitare l'interazione tra gli utenti e l'Ente.

I servizi gestiti internamente (Appuntamenti Online, Contatta Registro Imprese, Amministrazione Trasparente e applicativi dell'area Informazione Economica) sono stati spostati e riorganizzati nel sottodominio "servizi.romagna.camcom.it".

La Camera della Romagna si impegna costantemente nel migliorare l'efficacia comunicativa del sito istituzionale e delle attività promozionali, sviluppando strumenti e contenuti innovativi per la comunicazione digitale. L'obiettivo è perseguire una strategia unitaria, multicanale e

coordinata, che include l'attivazione di consultazioni pubbliche su piattaforme collaborative e un continuo sviluppo evolutivo del sito.

Intranet

La intranet camerale, sviluppata dall'Azienda Speciale della Camera di commercio, è passata da semplice canale informativo interno a una piattaforma avanzata con workflow complessi, equiparabile alle applicazioni gestionali. È in corso la progettazione per il suo rinnovamento, con un focus sull'ampliamento degli strumenti collaborativi.

Altri strumenti di comunicazione con l'utenza

In un contesto dove l'informazione è fondamentale per ogni strategia, raggiungere capillarmente imprese, professionisti, associazioni e altri stakeholder è cruciale. La Camera utilizza diversi canali di comunicazione, tra cui:

- **Social media:** strumenti imprescindibili per un dialogo immediato e interattivo, la cui presenza sarà ulteriormente sviluppata.
- **Community:** funzionalità presenti nel nuovo sito camerale, favoriscono un dialogo più diretto e interattivo tra utenti e istituzioni, rafforzando l'innovazione collaborativa.
- **Piattaforme digitali:** partecipazione attiva in comunità come Open Innovation EROI, dove condividere competenze e partecipare a processi di innovazione collaborativa.
- **Posta elettronica:** nonostante l'uso intensivo, rimane un canale informativo efficace per bollettini e campagne tematiche.
- **Feedback dall'utenza:** strumenti di customer satisfaction e indagini periodiche consentono di raccogliere informazioni utili per migliorare i servizi.
- **Applicazioni mobili (APP):** la diffusione di dispositivi mobili ha aperto nuove opportunità per veicolare informazioni e servizi. Le applicazioni mobili, ottimizzate per smartphone e tablet, rappresentano un mezzo efficace e immediato per raggiungere l'utenza e migliorare l'accesso ai servizi dell'Ente.

Nel 2025, la Camera lavorerà anche sulla Riconversione della modulistica on-line sul sito in formato editabile e con compilazione assistita, anche avvalendosi di sistemi basati sull'Intelligenza Artificiale, per migliorare il supporto all'utenza del front office.

Verrà inoltre sperimentato un Servizio Infopoint Protesti remotizzato, un nuovo punto informativo accessibile tramite call con un funzionario per informazioni sulla cancellazione o prevenzione dei protesti.

Obiettivi e indicatori

Con riferimento all'ambito dei Servizi, il Piano nazionale 2024-2026 (agg.2025) definisce i seguenti obiettivi e risultati attesi:

Obiettivo 3.1 - Migliorare la capacità di erogare e-services

Obiettivo 3.2 - Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali

Obiettivo 3.3 - Consolidare l'applicazione delle linee guida per la formazione, gestione e conservazione documentale

Obiettivo 3.4 - SDG (Single Digital Gateway) - Monitorare e migliorare la qualità e l'accesso ai servizi digitali offerti dallo Sportello Italia

Linee di azione

Diffusione dei servizi digitali per una Cittadinanza digitale

La Camera promuove da anni la diffusione di strumenti digitali per semplificare i rapporti tra cittadini, imprese e pubblica amministrazione, riducendo la necessità di accesso fisico agli uffici. Favorisce l'uso del domicilio digitale, della PEC, dei pagamenti elettronici, dello SPID, della CNS e della firma digitale, con particolare attenzione al rilascio e al rinnovo di quest'ultima presso gli sportelli e da remoto tramite il servizio di Emissione di Identità centralizzata id.infocamere.it. L'Ente sostiene la diffusione dell'app [Impresaitalia.it](https://impresaitalia.it) e di servizi come la fatturazione elettronica, i libri sociali digitali e realizza azioni info-formative per promuovere l'utilizzo di sistemi digitali anche in materia ambientale. Inoltre, grazie all'accreditamento di InfoCamere come Identity Provider AgID, rilascia credenziali SPID.

Strutture responsabili della linea d'azione: Servizi Polifunzionali di front-office

Obiettivi: 3.1, 3.2

Azioni previste: applicazione di tariffe agevolate per i dipendenti di Pubbliche Amministrazioni del territorio di competenza della Camera della Romagna per favorire la cittadinanza digitale e la diffusione di strumenti digitali; realizzazione di una campagna mirata alle imprese di promozione dell'app [Impresa Italia](https://impresaitalia.it)

Deadline e piano dei tempi: Valutazioni tariffarie e ambito applicazione entro 31/12/2025 - Applicazione delle nuove tariffe dal 2026 Campagna [Impresaitalia](https://impresaitalia.it) entro il 30/06/2025

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Miglioramento del grado di accessibilità e della UX del sito web e dei servizi digitali erogati tramite i domini [romagna.camcom](https://romagna.camcom.it) e [servizi.romagna.camcom](https://servizi.romagna.camcom.it)

Per garantire un'efficace interazione tra l'Ente e l'utenza, è necessario assicurare la qualità e l'inclusività dei servizi pubblici digitali, con un focus specifico sul miglioramento del grado di accessibilità e della User Interface (UIX) del sito web e dei servizi digitali erogati tramite i domini romagna.camcom.it e servizi.romagna.camcom.it.

In particolare, si procederà con:

- Analisi approfondite: Utilizzo di strumenti diagnostici avanzati per valutare l'accessibilità tecnica e conformità agli standard, e test di usabilità basati sul Protocollo eGLU LG per analizzare l'esperienza utente.

- Identificazione e risoluzione delle criticità: Individuazione delle principali problematiche riscontrate in termini di accessibilità e usabilità, e definizione di un piano d'azione per la loro risoluzione.
- Formazione e consapevolezza: Realizzazione di iniziative formative interne per sensibilizzare il personale sulle tematiche di accessibilità e promuovere la creazione di contenuti digitali inclusivi.
- Ottimizzazione della UX: Revisione e semplificazione dell'interfaccia utente, dei moduli e dei formulari online, per facilitare la navigazione e l'interazione con i servizi digitali.
- Monitoraggio continuo: Implementazione di un sistema di monitoraggio costante, basato anche sui feedback degli utenti, per garantire il mantenimento nel tempo degli standard di accessibilità e usabilità.

Strutture responsabili della linea d'azione: CISE

Obiettivi: 3.1

Azioni previste: risoluzione errori di accessibilità rilevati e miglioramento delle prestazioni; conduzione test, mappatura dei risultati e delle azioni di miglioramento

Deadline e piano dei tempi: azioni continuative e annuali

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Conformità degli sportelli e delle postazioni di lavoro in tema di accessibilità

L'interazione tra persone e tecnologie va oltre il web e deve includere soluzioni accessibili anche per chi ha disabilità. Pur semplificando nel tempo le postazioni di lavoro in linea con i requisiti di ergonomia e sicurezza, è necessario un approccio globale che valuti l'utilizzo di tali strumenti da parte di persone con disabilità, come indicato nelle Linee Guida per l'Accessibilità di AGID (punto 5.3) e in ottemperanza alla Legge n. 4/2004.

L'aumento delle interazioni da remoto non deve far trascurare l'accessibilità dei servizi digitali agli sportelli, garantendo che le dotazioni strumentali non diventino un ostacolo. L'analisi riguarderà strumenti interni all'Ente o sviluppati direttamente, su cui è possibile intervenire con azioni concrete, fissando priorità e selezionando soluzioni adeguate. Restano esclusi, invece, i sistemi nazionali non personalizzabili.

Questa attività riflette l'impegno dell'Ente nel rendere ogni interazione inclusiva, migliorando l'esperienza sia per i dipendenti sia per il pubblico.

Strutture responsabili della linea d'azione: Organizzazione e gestione risorse umane

Obiettivi: 3.1

Azioni previste: revisione e programmazione di eventuali azioni da intraprendere

Deadline e piano dei tempi: azioni continuative

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Miglioramento dell'efficacia comunicativa del sito istituzionale e delle attività promozionali della Camera e sviluppo di strumenti e contenuti per la comunicazione digitale

Anche nel 2025 proseguono le attività di comunicazione istituzionale attraverso una strategia unitaria, multicanale e coordinata (sito web istituzionale, social media, newsletter, eventi in presenza e campagne promozionali e pubblicitarie su media online e cartacei). Lo scopo è di valorizzare un messaggio univoco e riconoscibile per creare una presenza forte, coerente e accessibile e per raggiungere il pubblico più ampio e diversificato.

L'Ufficio continuerà quindi a supervisionare e coordinare le attività di redazione del sito camerale e le campagne di comunicazione delle iniziative e dei servizi camerali. In particolare, affiancherà l'Azienda speciale CISE nell'attività di rebranding della Intranet camerale e gli Uffici camerali nelle attività di redazione di nuove sezioni del sito, notizie, newsletter tematiche. Sono previste attività di sviluppo di nuove funzionalità del sito, anche tenendo conto di nuove esigenze operative e/o evoluzioni normative e tecnologiche.

Sarà sviluppata inoltre una comunicazione integrata per la realizzazione di una consultazione pubblica, su piattaforma collaborativa, attraverso il plugin Sondaggi Open 2.0, quale attività di ascolto di tutti gli stakeholder, come già sperimentato positivamente in occasione della definizione Programma Pluriennale.

Strutture responsabili della linea d'azione: Ufficio Comunicazione e Stampa - URP

Obiettivi: 3.1, 3.2

Azioni previste: nel 2025 sarà realizzata una consultazione pubblica attraverso il plugin Sondaggi Open 2.0 e si procederà al rebranding della intranet camerale; è programmato uno sviluppo evolutivo del sito camerale, attività che proseguirà anche nel 2026.

Deadline e piano dei tempi: 31/12/2025 - 31/12/2026

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Aggiornamento e consolidamento gestione documentale

Nel 2024, la Camera ha aggiornato il Manuale di Gestione Documentale in conformità con le nuove Linee Guida AGID, contenente il Piano di classificazione e il Piano di Fascicolazione e Conservazione dei documenti, approvati da Unioncamere e dal MIBACT. Questi piani facilitano la gestione e la conservazione dei documenti, semplificando le operazioni di scarto e garantendo una corretta archiviazione.

Il Manuale di Gestione Documentale, è stato anche aggiornato in base alle modifiche del software di gestione.

I fascicoli in uso sono stati riclassificati, ma alcuni fascicoli pregressi necessitano di mappatura e riorganizzazione per allinearli con l'attuale struttura. La chiusura dei fascicoli è fondamentale per avviare i tempi di conservazione e lo scarto digitale, in linea con le disposizioni del PNRR.

Molti fascicoli del Registro Imprese/REA/Registro Ditte sono attualmente disponibili solo in forma cartacea. E' in valutazione la possibilità di procedere alla scansione ottica di tutti i documenti oggi presenti solo in forma analogica per garantire la conservazione e una facile ricerca.

Nel primo semestre del 2025 verranno effettuate le operazioni preliminari di definizione dei fascicoli da trattare, nonché della scelta dell'Operatore abilitato alle fasi di scansione/archiviazione ottica delle pratiche. Nel secondo semestre si avvierà il lavoro di selezione del materiale e predisposizione dei contenitori contenenti i fascicoli da trasmettere all'Operatore scelto per l'archiviazione ottica e successiva valutazione dei tempi e costi necessari per l'intera informatizzazione. L'elevato numero di fascicoli da trattare rende necessario suddividere il lavoro in almeno 3 annualità.

Strutture responsabili della linea d'azione: Ufficio Protocollo, archivio e biblioteca

Obiettivi: 3.3

Azioni previste: valutazione delle procedure da implementare relativamente allo scarto digitale; esecuzione del primo scarto digitale

Deadline e piano dei tempi: 2025

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Servizio di 'Assistente virtuale' per l'incremento della digitalizzazione dei servizi all'utenza

Nel corso del 2024 è stato realizzato e messo in produzione un nuovo servizio di assistenza virtuale fruibile dal sito internet istituzionale. Il chatbot è stato realizzato tramite

l'utilizzo di intelligenza artificiale di tipo conversazionale, in grado di soddisfare in tempo reale una serie di quesiti ricorrenti e standard la cui risposta sia già disponibile sulle fonti informative messe a disposizione dalla Camera.

Nel corso del 2025 si procederà ad una revisione e ampliamento dei contenuti informativi erogati con particolare riferimento al Registro delle Imprese e ad un miglioramento della base di conoscenza (KB) anche avvalendosi delle informazioni ricavabili dal report del cruscotto di back office.

Strutture responsabili della linea d'azione: Servizi Polifunzionali di front-office, Registro delle Imprese

Obiettivi: 3.1, 3.2

Azioni previste: aggiornamento e ampliamento della KB

Deadline e piano dei tempi: 31/12/2025

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Digitalizzare la disciplina degli esami abilitanti per l'attività di mediazione immobiliare

Il decreto ministeriale che disciplina lo svolgimento degli esami abilitanti in materia di agenti d'affari in mediazione prevede l'effettuazione di due prove scritte e di una prova orale nelle materie ivi indicate. Il nostro ente, visto l'elevato numero di domande che riceve ogni anno, organizza numerose sessioni di esame alle quali partecipano candidati provenienti da tutta Italia, ma che hanno eletto il domicilio professionale presso le nostre due province di competenza.

Per agevolare la partecipazione, ridurre gli spostamenti dei candidati e l'impiego delle sale presso le sedi camerali, nel corso del 2025 verrà condotto uno studio di fattibilità, avvalendosi per gli aspetti tecnici dell'Azienda speciale CISE, per l'espletamento di tutte le prove in modalità sincrona e remotizzata. Verrà, in particolare, individuato lo strumento tecnologico più idoneo, per garantire la correttezza dello svolgimento delle prove – soprattutto quelle scritte – nonché l'accessibilità e in relazione agli aspetti finanziari.

Strutture responsabili della linea d'azione: Ufficio Accertamento Violazioni Amministrative e Tenuta Albi e Ruoli

Obiettivi: 3.2

Azioni previste: realizzazione studio di fattibilità

Deadline e piano dei tempi: 31/05/2025

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Processo di digital transformation del Servizio di Front Office

In un'ottica di miglioramento continuo e di prosecuzione del processo di digitalizzazione, nel corso del 2025 verranno esplorate varie soluzioni strumentali, di Sistema camerale e non, allo scopo di valorizzare ulteriormente la leva delle nuove tecnologie per rendere, ove possibile, sempre più efficienti i servizi e facilitare e semplificare il rapporto con l'utenza. A partire dalle opportunità offerte dall'AI generativa, sarà animato un lavoro di gruppo, arricchito anche da competenze specialistiche, che prevederà il coinvolgimento sistematico del "Team Transizione digitale", e che avrà come finalità quella di realizzare uno Studio di fattibilità e un relativo Piano di azioni integrate dedicato al servizio strategico di Front Office.

Le direzioni di lavoro saranno improntate all'innovazione, alla multicanalità (per intercettare le varie tipologie di utenza e i relativi bisogni specifici) e al rispetto dei principi di accessibilità.

Strutture responsabili della linea d'azione: Servizi Polifunzionali di front-office

Obiettivi: 3.2

Azioni previste: realizzazione studio di fattibilità - Realizzazione dei progetti maggiormente strategici per la gestione del front office

Deadline e piano dei tempi: Studio di fattibilità 31/12/2025 Implementazione di un servizio strategico 31/12/2026

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerali

Riconversione della modulistica on-line sul sito in formato editabile e con compilazione assistita

Con il supporto tecnico del CISE e nell'ambito del Team trasversale dedicato ai progetti di innovazione si lavorerà sul supporto all'utenza di front office nella presentazione di istanze/denunce alla Camera di commercio attraverso l'assistenza nella compilazione della modulistica on-line sul sito camerale, anche avvalendosi di sistemi basati sull'Intelligenza Artificiale. In primis verrà fatta una ricognizione delle tipologie di modulistica di istanze e altra documentazione a corredo presenti sul sito, poi dovrà essere individuata la soluzione tecnologica più adatta, anche in relazione al rapporto costi/benefici; verrà quindi avviata l'attività di intervento per la graduale revisione e la messa a disposizione dell'utenza.

Strutture responsabili della linea d'azione: Servizi Polifunzionali di front-office

Obiettivi: 3.2 - 3.3

Azioni previste: analisi degli applicativi presenti sul mercato al fine di individuare la soluzione tecnologica (piattaforma) più adeguata alle esigenze della Camera. Riconversione della modulistica on-line in formato editabile e implementazione della compilazione assistita
Deadline e piano dei tempi: Scelta della piattaforma e avvio della riconversione della modulistica entro il 31/12/2025 Completamento della riconversione della modulistica camerale entro il 31/12/2026

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Servizio Infopoint Protesti remotizzato

Nel corso del 2025 verrà creato, con il supporto tecnico dell'Azienda speciale CISE, un nuovo punto informativo (Infopoint) remotizzato dedicato ai protesti e si avvierà la relativa sperimentazione. Gli utenti interessati, accedendo alla relativa pagina pubblicata nel sito camerale, potranno prenotare un colloquio via call con un funzionario dell'Ufficio, della durata indicativa di quindici minuti, al fine di ottenere le informazioni necessarie per la cancellazione di un protesto ovvero per evitare la pubblicazione dello stesso all'interno della piattaforma informatica. Inizialmente saranno previsti due slot settimanali di colloquio, che saranno ampliati nel corso della sperimentazione.

Strutture responsabili della linea d'azione: Ufficio Legalità, Attività Regolamentate e Tutela del Consumatore

Obiettivi: 3.2

Azioni previste: sperimentazione del nuovo Infopoint protesti

Deadline e piano dei tempi: 31/07/2025

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Realizzazione "Osservatorio Turismo accessibile" basato su Data Platform sostenuta da AI

Il progetto prevede la realizzazione di una piattaforma di valutazione e indirizzo della consistenza economica, della domanda e dell'offerta di "turismo accessibile", in grado di accrescere il ruolo nella regione, elevandolo a priorità del territorio, attraverso una serie di iniziative strategiche e tecnologicamente avanzate. I dati e le analisi saranno usate per

migliorare l'esperienza turistica delle persone con esigenze specifiche di accessibilità, ma anche per stimolare lo sviluppo economico locale in maniera sostenibile.

Strutture responsabili della linea d'azione: Servizio Affari generali

Obiettivi: 3.1, 3.2

Azioni previste: sarà sviluppato un sistema complesso, basato sia su una tecnologia innovativa (Data Platform sostenuta da Intelligenza Artificiale), sia sulla definizione di indicatori, metodi e processi che la tecnologia stessa abiliterà. In particolare, saranno realizzati:

- Piattaforma SW abilitante per la raccolta, gestione ed analisi dei dati (Data Platform)
- Sistema, inclusivo di modello e definizione di dettaglio, degli indicatori (Toolkit)
- Basi dati complete della struttura e dei dati stessi, storicizzati, attuali e dinamici (Asset)

L'esito andrà oltre la realizzazione di uno strumento informatico, includendo tutti i dettagli strategici, organizzativi, funzionali necessari ad attivare e mantenere in esercizio una struttura completa efficiente/efficace.

Il nostro progetto è stato finanziato dal Ministero del Turismo MITUR, con il fondo unico nazionale FUNT 2023.

La volontà è di raggiungere l'obiettivo strategico della "Smart Destination della Romagna" evolvendo il progetto, sia oltre l'accessibilità, sia completandolo con altri moduli logici e funzionali. Per questo è già presentato un nuovo progetto sul FUNT 2024, non ancora approvato.

Deadline e piano dei tempi: 2025-2026

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Capitolo 4- Piattaforme

Le piattaforme digitali sono soluzioni tecnologiche fondamentali per la digitalizzazione dei procedimenti amministrativi delle pubbliche amministrazioni (PA). Favoriscono l'integrazione e l'interoperabilità tra i sistemi, semplificando l'interazione tra cittadini, imprese e PA, riducendo tempi e costi, e migliorando la sicurezza informatica.

Le piattaforme si suddividono in tre categorie principali:

- Process service (piattaforme che gestiscono interamente un processo come e-procurement e NoiPA),
- Task service (piattaforme che forniscono funzionalità trasversali come l'autenticazione tramite CNS, SPID, CIE, e i pagamenti tramite PagoPA),
- Data service (piattaforme che offrono accesso a dati validati, come ANPR, necessari per le funzioni istituzionali delle PA).

La Camera della Romagna ha integrato il pagamento elettronico tramite PagoPA, piattaforma centrale per i pagamenti verso la PA. In linea con gli obiettivi del PNRR, sono previsti interventi per la diffusione delle piattaforme digitali, inclusi i Sub-Investimenti

- 1.3.1 (Piattaforma nazionale digitale dei dati),
- 1.4.3 (Servizi digitali e cittadinanza digitale),
- 1.4.4 (Estensione delle piattaforme di identità digitale SPID, CIE e ANPR) e
- 1.4.5 (Piattaforma Notifiche Digitali).

In particolare, la Misura 1.4.4 prevede l'integrazione di un sistema di identificazione forte per ampliare i servizi digitali offerti. Inoltre, grazie alla Misura 1.3.1, l'Ente potrà collaborare con i Comuni per potenziare i servizi attraverso l'integrazione con il PDND e migliorare l'efficienza nelle pratiche amministrative.

Infine, sarà introdotta la Piattaforma Notifiche Digitali, che semplificherà la gestione delle notifiche, riducendo tempi e costi, e consentirà ai cittadini di ricevere gli atti pubblici tramite dispositivi mobili, in modo più rapido e sostenibile.

Con l'obiettivo di migliorare i servizi erogati tramite piattaforme nazionali e di assicurare la piena interoperabilità, la Camera della Romagna accelera la digitalizzazione delle procedure SUAP. L'impegno è volto a supportare attivamente SUAP, enti terzi e uffici camerale nel processo di transizione verso una completa digitalizzazione e un dialogo telematico integrato nel nuovo Sistema Informatico Sportelli Unici (SSU). Attraverso il SSU, si abilita una gestione delle pratiche SUAP sempre più automatizzata e interoperabile con la Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND), incrementando l'efficienza complessiva.

La Camera, inoltre, valorizza strategicamente l'App Impresa Italia come strumento fondamentale per la digitalizzazione e la semplificazione dei rapporti impresa-PA. Questo si traduce in una strategia innovativa che mira a ottimizzare la digitalizzazione dei servizi, promuovendo una comunicazione più fluida e una maggiore trasparenza a beneficio delle imprese locali.

Obiettivi e indicatori

Con riferimento alle Piattaforme, il Piano nazionale 2024-2026 (agg.2025) definisce i seguenti obiettivi e risultati attesi:

Obiettivo 4.1 - Migliorare i servizi erogati da piattaforme nazionali a cittadini/imprese o ad altre PA

Obiettivo 4.2 - Ottenere la piena interoperabilità tra le piattaforme

Obiettivo 4.3 - Migliorare la sicurezza, accessibilità, e interoperabilità delle basi dati di interesse nazionale

Linee di azione

Digitalizzazione delle procedure SUAP

La Camera della Romagna si impegna a potenziare la digitalizzazione delle procedure relative allo Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP), in linea con le direttive nazionali e le opportunità offerte dal PNRR (Misura 2.2.3 "Digitalizzazione delle procedure SUAP e SUE"). L'obiettivo primario è supportare i SUAP stessi, gli enti terzi coinvolti e gli uffici camerali nella transizione verso la completa digitalizzazione e il dialogo telematico nell'ambito di tutti i procedimenti e sub-procedimenti che confluiranno nel nuovo Sistema Informatico Sportelli Unici (SSU). Questa valorizzazione del SSU permetterà una gestione sempre più integrata e automatizzata delle pratiche SUAP, anche attraverso l'interoperabilità con la Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND).

L'obiettivo complessivo è rendere i servizi più efficienti, innovativi e in linea con le esigenze del territorio, facilitando gli adempimenti per le imprese e contribuendo al rafforzamento dell'interoperabilità tra le pubbliche amministrazioni.

Strutture responsabili della linea d'azione: Servizi Polifunzionali di front-office / Servizi Anagrafici

Obiettivi: 4.1, 4.2

Azioni previste: organizzazione eventi di sensibilizzazione agli enti coinvolti

Deadline e piano dei tempi: 31/12/2025 e proseguimento negli anni successivi a seconda del bisogno degli Enti coinvolti. Attivazione del servizio prevista dalla normativa per il 26/07/2025

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

La Camera della Romagna riconosce l'importanza strategica dell'App Impresa Italia come piattaforma centrale per la digitalizzazione e la semplificazione delle relazioni tra le imprese e la Pubblica Amministrazione. Questa applicazione, pensata per il tessuto imprenditoriale, offre un accesso rapido e intuitivo a informazioni e servizi camerali essenziali, contribuendo a ridurre la "fatica digitale" e a incentivare l'adozione di strumenti digitali avanzati.

L'obiettivo è supportare le aziende nella gestione delle loro attività quotidiane e nell'accesso a dati e documenti ufficiali in modo sicuro e immediato, promuovendo una maggiore efficienza operativa e competitività. Ad oggi, Impresa Italia consente a ogni legale rappresentante d'impresa non solo di accedere gratuitamente ai principali documenti della propria azienda disponibili nel Registro delle Imprese (visura in italiano e in inglese, atto costitutivo, ultime annualità di bilancio depositate, statuto), ma anche di monitorare lo stato delle pratiche inviate al Registro delle Imprese e allo Sportello Unico per le Attività Produttive (il SUAP), di esibire l'Attestato di Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali, di effettuare pagamenti e di ricevere notifiche su opportunità di finanziamento e sulla scadenza di adempimenti.

In questo contesto, l'Ufficio del Registro delle Imprese sarà impegnato nell'assegnazione d'ufficio dei domicili digitali per le imprese prive di Posta Elettronica Certificata (PEC), rendendoli accessibili nel cassetto digitale dell'imprenditore e notificando eventuali inadempienze, come previsto dal Decreto Semplificazioni (D.L. 76/2020). Questo percorso si inserisce in una strategia di innovazione orientata all'incremento della digitalizzazione dei servizi, facilitando la comunicazione e la trasparenza con le imprese del territorio.

Strutture responsabili della linea d'azione: Servizi anagrafici / Servizi Polifunzionali di front-office

Obiettivi: 4.1 / 4.2

Azioni previste:

assegnazione d'ufficio dei domicili digitali; sensibilizzazione e promozione App Impresa Italia

Deadline e piano dei tempi: azioni continuative

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Capitolo 5 - Dati e Intelligenza Artificiale

Valorizzare il Patrimonio Informativo Pubblico: verso una Pubblica Amministrazione Data-Driven

La valorizzazione del patrimonio informativo pubblico rappresenta un obiettivo strategico per affrontare le sfide dell'economia dei dati, costruire un mercato unico europeo dei dati e garantire la creazione di servizi digitali innovativi per cittadini, imprese e stakeholder. Per le Pubbliche Amministrazioni ciò significa mettere a disposizione strumenti data-driven per decisioni più efficaci e trasparenti.

La Camera della Romagna vanta un ricco patrimonio informativo derivante da rilevazioni e analisi economico-statistiche sul territorio di Forlì-Cesena e Rimini. Questo patrimonio include dati preziosi sull'andamento economico e una raccolta sistematica sull'evoluzione dei prezzi in settori chiave. Questi dati, interpretati attraverso tecnologie avanzate come **intelligenza artificiale** e **big data analytics**, offrono un supporto strategico per migliorare i servizi e orientare le politiche territoriali. Nel complesso contesto attuale, i dati sono sempre più un vero e proprio fattore di competitività e i veloci e radicali cambiamenti che caratterizzano lo scenario rendono necessari strumenti sempre più performanti per politiche, azioni e investimenti realmente efficaci e incisivi. Le preziose basi dati a disposizione della Camera di commercio rappresentano un asset strategico che deve essere ulteriormente valorizzato, realizzando metodi e strumenti che stimolino, nel tessuto imprenditoriale e nel territorio, una sempre più vasta cultura dei dati e aprano a nuove opportunità strategiche e a processi decisionali del tipo data-driven. Una **Data Strategy** vincente non può però prescindere dall'impiego di tecnologie e strumenti innovativi, oltre che dalla collaborazione con altri soggetti a partire da adeguati referenti tecnici.

Facendo seguito ai positivi risultati ottenuti a partire dal 2021, l'obiettivo per la Camera della Romagna è proseguire nell'impiego e nella valorizzazione di **strumenti di intelligenza artificiale, algoritmi e big data analytics** per estrarre dal patrimonio informativo camerale informazioni quantitative e predittive a livello territoriale. Questo è funzionale a migliorare il supporto strategico ai processi decisionali volti a incrementare la competitività del sistema imprenditoriale e territoriale. Per fare ciò, si prevede l'aggiornamento, il perfezionamento e l'ulteriore sviluppo del servizio “**Dashboard Bilanci**” in parallelo alla gestione delle attività di test e validazione, e la sua diffusione sul sito camerale.

Sarà inoltre potenziato il consolidamento della condivisione e della valorizzazione delle informazioni anagrafiche delle banche dati. Per migliorare la funzione informativa e pubblicitaria dei dati del Registro delle Imprese e del Repertorio Economico Amministrativo, la Camera avvierà un percorso di innovazione tecnologica. Saranno studiate soluzioni avanzate per gestire e aggiornare i dati in modo univoco, sicuro e automatizzato, garantendone fruibilità e completezza per il sistema economico e amministrativo. In parallelo, saranno esplorate nuove modalità di semplificazione e condivisione con altre Pubbliche Amministrazioni, attraverso accordi e protocolli per agevolare la consultazione e lo scambio di informazioni tra banche dati. Queste azioni mirano a migliorare trasparenza ed efficienza, favorendo una gestione più integrata e collaborativa tra istituzioni e operatori locali.

Si prevede anche l'implementazione di una **Piattaforma Data Visualization e Reporting (Stack ELK)** per trasformare il patrimonio informativo dell'Ente in un asset strategico. L'implementazione di una piattaforma avanzata di visualizzazione dati e reportistica basata sullo stack tecnologico **ELK (Elasticsearch, Logstash, Kibana)** abiliterà un'analisi approfondita e tempestiva dei dati raccolti, fornendo strumenti decisionali potenti. Elemento chiave del progetto sarà la creazione di dashboard interattive e personalizzate, progettate per rendere i dati strategici immediatamente accessibili, comprensibili e fruibili sia dalle diverse funzioni interne che dagli stakeholder esterni, migliorando la trasparenza e l'efficacia operativa.

Le azioni previste includono:

- analisi dettagliata dei fabbisogni informativi e mappatura delle fonti dati disponibili;
- progettazione dell'architettura tecnica della piattaforma ELK;
- installazione, configurazione e integrazione dello stack ELK con le fonti dati individuate;
- sviluppo di dashboard interattive e report personalizzati; integrazione delle dashboard con il sito istituzionale dell'Ente;
- definizione e implementazione di policy di accesso e utilizzo basate su ruoli;
- monitoraggio continuo, manutenzione evolutiva e aggiornamenti periodici della piattaforma.

Il Registro delle Imprese: un Patrimonio di Trasparenza e Legalità

Tra le banche dati di interesse nazionale, il Registro delle Imprese rappresenta un pilastro fondamentale. Questa banca dati raccoglie e organizza informazioni strategiche con valore legale su tutte le imprese attive, fornendo uno strumento in tempo reale per garantire trasparenza e supportare la legalità, elementi essenziali per lo sviluppo economico locale. A supporto di questi obiettivi, la Camera collabora con le Prefetture di Forlì e Rimini attraverso protocolli che mettono a disposizione della magistratura e delle Forze dell'Ordine la piattaforma **"Regional Explorer" (REX)**. Sviluppata da InfoCamere, REX utilizza i dati del Registro delle Imprese per individuare potenziali rischi di illegalità e infiltrazioni criminali, fornendo un contributo concreto alla sicurezza.

Open Data e Innovazione

La Camera promuove, inoltre, l'accesso ai dati in formato aperto, rendendoli disponibili per cittadini e imprese in conformità alle normative di sicurezza e privacy. Questa iniziativa facilita il riutilizzo dei dati per scopi commerciali e di ricerca, contribuendo a un ecosistema digitale più inclusivo. Sono in corso valutazioni sull'ulteriore diffusione del patrimonio documentale della Camera in formato aperto, in linea con le Linee Guida sugli Open Data. Inoltre, la Camera osserva con attenzione l'evoluzione degli strumenti previsti dal PNRR, come il Catalogo Nazionale Dati e la Piattaforma Digitale Nazionale Dati, che rappresentano nuove opportunità per rendere più fruibili i dati del Registro delle Imprese.

L'ingresso della Camera nella compagine sociale di IFAB (International Foundation Big Data and Artificial Intelligence for Human Development) sottolinea l'impegno verso un futuro in cui le tecnologie di supercalcolo e intelligenza artificiale siano accessibili a imprese e PA.

Questo passo strategico mira a rafforzare la competitività del territorio e a promuovere una cultura dell'innovazione.

Inoltre, nell'ambito del PNRR, l'Investimento 1.3 "Dati e interoperabilità" resta un riferimento essenziale per guidare l'Ente verso una gestione sempre più efficace e condivisa del patrimonio informativo.

Queste iniziative non solo favoriscono la condivisione e il riutilizzo dei dati tra le PA, ma contribuiscono anche a creare maggiore consapevolezza sulle potenzialità dell'economia dei dati e sull'adozione di tecnologie avanzate. La Camera della Romagna si conferma un attore strategico nel sostenere l'innovazione digitale e il progresso economico del territorio, rafforzando il legame tra dati, conoscenza e sviluppo.

Per il 2025, la Camera continuerà a posizionarsi come riferimento per l'analisi territoriale, valorizzando **Big Data** e **Intelligenza Artificiale** per sviluppare strumenti **"data-driven"** e consolidare una rete qualificata di attori e referenti tecnici. Accanto al mantenimento e allo sviluppo delle dashboard esistenti, saranno avviati prototipi innovativi come l'integrazione di analisi semantica e progetti mirati, tra cui la "Data-platform" per il turismo riminese e percorsi di valorizzazione di asset immobiliari turistico-ricettivi.

L'Osservatorio economico sarà orientato a temi sociali e alla misurazione del "benessere equo e sostenibile", per supportare uno sviluppo realmente inclusivo. La prospettiva "data-driven" guiderà inoltre la pianificazione strategica e la governance, rafforzando la resilienza e la competitività del Territorio, delle Imprese e dell'Ente di fronte alla complessità dello scenario attuale.

A tal fine, è previsto un Progetto di analisi evoluta di dati e parole. Nel corso del 2024 è stato avviato lo sviluppo di attività di Data Strategy e sarà svolta in particolare un'attività di coordinamento strategico in relazione all'avvio di un progetto sperimentale da realizzare in collaborazione con InfoCamere, riguardante nuove forme di analisi di contenuti in forma di "dati" e "parole" di fonte camerale a partire dalla preziosa base informativa costituita dai bilanci depositati dalle società di capitale e da nuovi strumenti digitali. Il "Progetto di analisi evoluta di dati e parole", finalizzato a rendere accessibili gli strumenti innovativi prodotti alle imprese, ha caratteristiche fortemente innovative e di particolare complessità e richiede il coordinamento di un gruppo di lavoro multidisciplinare al quale parteciperanno a geografia variabile, oltre all'Azienda Speciale CISE, soggetti di varia natura portatori di competenze a partire da referenti tecnici altamente specializzati.

Obiettivi e indicatori

Con riferimento all'ambito dei Dati, il Piano nazionale 2024-2026 (agg.2025) definisce i seguenti obiettivi e risultati attesi:

Obiettivo 5.1 - Favorire la condivisione e il riutilizzo dei dati tra le PA e il riutilizzo da parte di cittadini e imprese

Obiettivo 5.2 - Aumentare la qualità dei dati e dei metadata

Obiettivo 5.3 - Aumentare la consapevolezza sulle politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico e su una moderna economia dei dati

Obiettivo 5.4 - Aumentare la consapevolezza della Pubblica amministrazione nell'adozione delle tecnologie dell'intelligenza artificiale

Obiettivo 5.5 - Dati per l'intelligenza artificiale

Linee di azione

Promuovere un approccio “Data-driven” e lo sviluppo di strumenti di “Data-strategy” per migliorare la competitività territoriale

I dati sono ormai una risorsa strategica e l'informazione economica e sociale un fattore chiave di competitività. La Camera continuerà a posizionarsi come riferimento per l'analisi territoriale, valorizzando Big Data e Intelligenza Artificiale per sviluppare strumenti “data-driven” e consolidare una rete qualificata di attori e referenti tecnici.

Accanto al mantenimento e allo sviluppo delle dashboard esistenti, saranno avviati prototipi innovativi come l'integrazione di analisi semantica.

L'Osservatorio economico sarà orientato a temi sociali e alla misurazione del “benessere equo e sostenibile”, per supportare uno sviluppo realmente inclusivo. La prospettiva “data-driven” guiderà inoltre la pianificazione strategica e la governance, rafforzando la resilienza e la competitività del Territorio, delle Imprese e dell'Ente di fronte alla complessità dello scenario attuale.

Strutture responsabili della linea d'azione: Ufficio Informazione economica - Valorizzazione dati

Obiettivi: 5.3, 5.4

Azioni previste: predisposizione report Osservatorio Economico e Sociale della Romagna - Forlì-Cesena e Rimini con sezioni dedicate alla ricchezza prodotta e allo sviluppo sostenibile; presidio della piena funzionalità e attività di sviluppo di dashboard per la valorizzazione dei dati strategici raccolti dall'Ente; avvio e sviluppo di percorsi per la progettazione di nuove applicazioni e strumenti Data-driven per Data-Strategy.

Deadline e piano dei tempi: 2025

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Implementazione di una Piattaforma Data Visualization e Reporting (Stack ELK)

Per trasformare il patrimonio informativo dell'Ente in un asset strategico, si prevede l'implementazione di una piattaforma avanzata di visualizzazione dati e reportistica basata sullo stack tecnologico ELK (Elasticsearch, Logstash, Kibana). Questa iniziativa abiliterà un'analisi approfondita e tempestiva dei dati raccolti, fornendo strumenti decisionali potenti.

Elemento chiave del progetto sarà la creazione di dashboard interattive e personalizzate, progettate per rendere i dati strategici immediatamente accessibili, comprensibili e fruibili sia dalle diverse funzioni interne che dagli stakeholder esterni, migliorando la trasparenza e l'efficacia operativa.

Strutture responsabili della linea d'azione: CISE, Ufficio Transizione Digitale, Ufficio Provveditorato

Obiettivi: 5.2, 5.3

Azioni previste:

- Analisi dettagliata dei fabbisogni informativi e mappatura delle fonti dati disponibili, per garantire la completezza e la qualità del patrimonio informativo da valorizzare.
- Progettazione dell'architettura tecnica della piattaforma ELK, con attenzione a scalabilità, performance e sicurezza, definendo infrastruttura, cluster Elasticsearch, pipeline Logstash e configurazioni Kibana.
- Installazione, configurazione e integrazione dello stack ELK con le fonti dati individuate, assicurando l'automazione dei flussi di raccolta e l'ottimizzazione degli indici per una gestione efficiente dei dati.
- Sviluppo di dashboard interattive e report personalizzati, calibrati sulle esigenze delle diverse funzioni interne e stakeholder esterni, per facilitare l'analisi e la fruizione dei dati strategici.
- Integrazione delle dashboard con il sito istituzionale dell'Ente, per garantire accessibilità e visibilità controllata delle informazioni rilevanti.
- Definizione e implementazione di policy di accesso e utilizzo basate su ruoli, con misure di sicurezza quali autenticazione, autorizzazione e cifratura, per proteggere i dati sensibili e assicurare la compliance normativa.
- Monitoraggio continuo, manutenzione evolutiva e aggiornamenti periodici della piattaforma, per garantire stabilità, performance ottimale e adeguamento alle nuove esigenze e tecnologie.

Deadline e piano dei tempi: 2025-2026

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Promozione e integrazione dell'Intelligenza Artificiale nei processi e servizi camerali

La Camera della Romagna si impegna a promuovere attivamente l'introduzione e l'integrazione dell'Intelligenza Artificiale nei propri processi amministrativi e nell'erogazione dei servizi, valorizzando le opportunità offerte dalle nuove tecnologie per migliorare l'efficienza, la trasparenza e la qualità. Tale impegno si concretizzerà attraverso la definizione di un quadro metodologico interno per l'analisi di fattibilità e l'implementazione di soluzioni basate sull'AI, mutuando le esperienze e le buone pratiche emergenti a livello

nazionale e internazionale. Si procederà con l'identificazione e la sperimentazione di progetti pilota che esplorino l'applicazione dell'AI a specifici ambiti operativi e informativi, con l'obiettivo di automatizzare attività, supportare l'analisi dei dati e personalizzare l'interazione con imprese e cittadini. Saranno inoltre predisposte iniziative di formazione e sensibilizzazione rivolte al personale interno e agli stakeholder esterni, per accrescere la consapevolezza sull'utilizzo strategico e responsabile dell'AI, anche in termini di implicazioni etiche e di sicurezza.

Strutture responsabili della linea d'azione: Ufficio Provveditorato e servizi di sede, Organizzazione e gestione risorse umane, Affari Generali, Servizi Polifunzionali di front-office, CISE

Obiettivi: 5.4

Azioni previste: identificazione e sperimentazione di progetti pilota che esplorino l'applicazione dell'AI

Deadline e piano dei tempi: azioni continuative

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Capitolo 6 - Infrastrutture

Nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) si enfatizza il ruolo delle infrastrutture digitali come parte essenziale della modernizzazione del settore pubblico. Queste infrastrutture sono cruciali per garantire l'erogazione di servizi pubblici a cittadini e imprese, nonché per assicurare la continuità dei servizi essenziali per il Paese. Per essere efficaci, devono rispondere a criteri di affidabilità, sicurezza, efficienza energetica ed economicità. In questo contesto, viene data priorità alla migrazione di tutte le Pubbliche Amministrazioni verso data center sicuri o soluzioni cloud che rispettino elevati standard di qualità, sicurezza, performance, scalabilità, portabilità e interoperabilità. Un piano di razionalizzazione delle infrastrutture nazionali è stato avviato con l'obiettivo di concentrarsi sulle infrastrutture del Polo Strategico Nazionale (PSN) o altre soluzioni certificate, vietando la costruzione di nuovi data center.

La Camera della Romagna gestisce infrastrutture interne, tra cui server fisici e virtuali, sistemi di storage, impianti telefonici, LAN, postazioni di lavoro, nonché dispositivi e impianti accessori, come gruppi elettrogeni e UPS. La Camera si avvale anche di risorse esterne, tra cui il data center di InfoCamere e la piattaforma ICreate, che costituiscono il cuore del sistema camerale nazionale. In linea con le direttive del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), molte delle attività precedentemente gestite dai server locali sono state progressivamente spostate su macchine virtuali nel cloud di InfoCamere, migliorando l'efficienza operativa. I server locali rimangono in funzione per supporto, test e backup. Inoltre, gli impianti tecnici comprendono armadi di concentrazione dei cablaggi e apparati attivi, connessi alle reti di comunicazione.

Fonia

L'impianto telefonico dell'Ente si basa su due centralini VOIP, uno situato a Forlì (che gestisce anche Cesena) e l'altro a Rimini. Entrambi sono connessi a voice gateway dedicati che si interfacciano con la rete pubblica tramite linee telefoniche multicanale. A Cesena, è presente un ulteriore gateway collegato a una linea dedicata per le emergenze.

Reti Geografiche e Locali

Le infrastrutture telematiche della Camera della Romagna si integrano con quelle di InfoCamere, che rappresenta il punto di raccordo centrale per le Camere di commercio. Ogni sede dell'Ente è dotata di una doppia connessione (primaria e backup) verso i data center di InfoCamere e, da questi, verso la rete Internet. Il monitoraggio e la manutenzione di queste reti sono gestiti direttamente da InfoCamere, che calibra la capacità di ogni connessione in base al traffico. L'eventuale riallocazione del personale nelle sedi implica l'adattamento delle risorse di rete. Per potenziare la rete, con il supporto di InfoCamere, è stata attivata una copertura Wi-Fi nelle aree strategiche degli edifici, come il secondo piano e la zona sportelli della sede di Forlì, l'area pubblica di Cesena e alcune zone della sede di Rimini. Questa azione facilita l'accesso alla rete da parte degli utenti, specialmente per coloro che utilizzano dispositivi mobili, in linea con l'evoluzione del lavoro agile.

Per il 2025, è previsto il Rinnovo della rete dati nella sede di Rimini, con la realizzazione di un nuovo cablaggio strutturato con cavi di ultima generazione, il potenziamento dell'apparato

centrale di rete e l'aggiunta di nuovi punti di accesso Wi-Fi, per garantire prestazioni adeguate e supportare le attività quotidiane e le future evoluzioni tecnologiche.

Postazioni di Lavoro

Le postazioni di lavoro, che includono desktop, notebook, e periferiche come stampanti e dispositivi multifunzione, sono fondamentali per lo svolgimento delle attività quotidiane. Queste postazioni sono costantemente aggiornate per garantire l'efficienza operativa, con un piano di sostituzione basato su obsolescenza e acquisti tramite Consip e centrali di committenza.

In risposta alla crescente diffusione del lavoro da remoto e alla riorganizzazione delle sedi, si sta progressivamente implementando un sistema di postazioni mobili e spazi di co-working. Queste nuove modalità permettono una maggiore flessibilità operativa in diverse sedi. Inoltre, viene data preferenza, quando possibile, all'uso di software libero o a codice sorgente aperto, per garantire la sostenibilità e la sicurezza delle applicazioni utilizzate.

Manutenzione e Assistenza

La manutenzione del sistema ICT è un processo continuo che coinvolge vari livelli e soggetti, sia interni che esterni. Le postazioni vengono configurate inizialmente in base alle esigenze, con interventi periodici per garantire la corretta operatività. I server, sia fisici che virtuali, richiedono costanti aggiornamenti e monitoraggio per assicurare il funzionamento dei servizi. Le infrastrutture di rete locali e quelle nei data center sono gestite direttamente da InfoCamere per garantire un regolare stato di funzionamento.

Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) finanzia la migrazione verso data center qualificati e soluzioni cloud sicure, in linea con le priorità strategiche del Piano. Tra gli interventi rilevanti, sono inclusi:

- Investimento 1.1: "Infrastrutture digitali"
- Investimento 1.2: "Abilitazione e facilitazione migrazione al cloud".

Questi investimenti mirano a rafforzare le infrastrutture ICT dell'Ente, migliorando la sicurezza, l'efficienza e la sostenibilità dei servizi digitali.

Per il 2025, è previsto il Consolidamento e implementazione di nuovi servizi su infrastruttura cloud qualificata, proseguendo il percorso di migrazione al cloud per rafforzare la sicurezza e la continuità operativa. Si prevede inoltre l'acquisizione di un nuovo server in ambiente cloud InfoCamere per ospitare la piattaforma ELK, supportando una gestione avanzata e centralizzata dei dati. Verrà anche intrapreso l'Adeguamento sistemi di videosorveglianza, con una revisione e ammodernamento degli impianti a Forlì e Rimini, inclusa la sostituzione di telecamere e del sistema di registrazione, in linea con le normative sulla privacy e cybersecurity. Infine, si continuerà con l'Adeguamento tecnologico delle sale riunione camerali, con interventi mirati, come il rifacimento dell'impianto audio della sala Zambelli, per supportare al meglio le riunioni in modalità ibrida e le esigenze di eventi multimediali.

Obiettivi e indicatori

Con riferimento alle Infrastrutture, il Piano nazionale 2024-2026 (agg.2025) definisce i

seguenti obiettivi e risultati attesi:

Obiettivo 6.1 - Migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi digitali erogati dalle amministrazioni attuando la strategia “Cloud Italia” e migrando verso infrastrutture e servizi cloud qualificati (incluso PSN)

Obiettivo 6.2 - Garantire alle amministrazioni la disponibilità della connettività SPC

Linee di azione

Rinnovo della rete dati

Nella sede di Rimini è stato avviato un importante intervento di rinnovamento dell'infrastruttura di rete, ormai superata e non più in grado di garantire prestazioni adeguate alle esigenze attuali. La chiusura della sede di viale Vespucci e il conseguente trasferimento del personale nella sede di via Sigismondo hanno reso evidente la necessità di potenziare la rete interna, sia in termini di capacità che di affidabilità.

Questo percorso di ammodernamento ha preso il via con la ristrutturazione della sala riunioni, trasformata in una moderna sala multimediale, capace di supportare al meglio attività come le videoconferenze, che richiedono elevate prestazioni nella trasmissione di dati audio e video. Successivamente, sono stati rinnovati i locali tecnici, è stato potenziato l'apparato centrale di rete e sono stati aggiunti nuovi punti di accesso senza fili, sia nella sala che nelle aree di attesa del pubblico, per garantire una connessione stabile anche in presenza di numerosi dispositivi connessi contemporaneamente.

L'ultimo passo, ora in fase di realizzazione, è la posa di un nuovo cablaggio strutturato, con cavi di rete di ultima generazione. Questo intervento concluderà il progetto in modo organico, assicurando che tutte le innovazioni introdotte — dai nuovi dispositivi ai servizi digitali — possano operare al massimo delle loro potenzialità. Le prestazioni della rete non costituiranno più un limite, né in termini di velocità né di capacità, e l'intera struttura sarà finalmente pronta a sostenere con efficienza il lavoro quotidiano e le future evoluzioni tecnologiche.

Strutture responsabili della linea d'azione: Ufficio Provveditorato e servizi di sede, CISE

Obiettivi: 6.2

Azioni previste: L'intervento sarà affidato a una ditta specializzata, incaricata della realizzazione del nuovo cablaggio strutturato. L'Ufficio sarà responsabile della supervisione complessiva delle attività, garantendo il rispetto delle specifiche progettuali e fungendo da riferimento per le comunicazioni tra l'amministrazione e l'impresa esecutrice.

Sarà curato il coordinamento tecnico-organizzativo, con particolare attenzione all'integrazione del nuovo sistema con le dotazioni tecnologiche già in uso e alla verifica delle prestazioni al termine dei lavori.

Verrà inoltre assicurata la gestione degli eventuali spostamenti temporanei di postazioni o

attrezzature, con l'obiettivo di ridurre al minimo l'impatto sui servizi erogati, in particolare quelli rivolti al pubblico, e garantire la sicurezza degli ambienti di lavoro durante l'intero svolgimento dell'intervento.

Deadline e piano dei tempi: 31/12/2025

Risorse e fonti di finanziamento: Linee Guida per la razionalizzazione della infrastruttura digitale della Pubblica Amministrazione; risorse da bilancio camerale

Adeguamento sistemi di videosorveglianza

L'allineamento dell'architettura ICT dovrà includere anche i sistemi di videosorveglianza. Attualmente, la sede di Forlì dispone di un impianto operativo, ma necessita di revisione, mentre nelle sedi di Rimini e Cesena la videosorveglianza è praticamente assente. È quindi necessario valutare le esigenze impiantistiche, con l'approvazione del Provveditorato e del DPO, e definire le aree da monitorare. Inoltre, si dovrà implementare un sistema di salvataggio centralizzato conforme alle normative in vigore. Il progetto del sistema di videosorveglianza dovrà considerare le ristrutturazioni in corso, adattandosi alle nuove configurazioni degli edifici e rispettando le tempistiche previste, con apparecchiature che soddisfino i requisiti tecnici e normativi concordati con le RSU interne.

Nel corso dell'anno sarà altresì integralmente rivisto ampliandolo ed uniformandolo nelle sedi di Forlì e Rimini. L'installazione attuale, risalente ormai a diversi anni fa, benché funzionante risulta ad oggi obsoleta. Oltre al posizionamento di telecamere tecnologicamente più performanti ed alla posa di nuovo cablaggio dedicato, sarà sostituito anche il sistema di registrazione, punto focale dell'intero sistema, il tutto in linea con i dettami normativi in tema di privacy e cyber security. In questo contesto il supporto specialistico richiesto al fornitore sarà utile sia in fase progettuale per determinare il corretto posizionamento dei punti di ripresa, che in fase realizzativa al fine di posizionare i necessari cartelli indicativi e per produrre successivamente la necessaria documentazione tecnica a corredo dell'impianto.

Strutture responsabili della linea d'azione: Ufficio Provveditorato e servizi di sede

Obiettivi: /

Azioni previste: Redazione di un documento contenente le specifiche di realizzazione, acquisizione e installazione delle attrezzature necessarie; configurazione degli apparati di registrazione con definizione delle politiche di accesso e conservazione, attività informativa;

Deadline e piano dei tempi: 2025

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Consolidamento e implementazione di nuovi servizi su infrastruttura cloud qualificata

Il modello cloud è stato adottato per rafforzare la sicurezza, garantire la continuità operativa, supportare efficacemente il disaster recovery, proteggere l'Ente da cyber attacchi e ottimizzare gli investimenti tecnologici. Inoltre, il cloud assicura una maggiore flessibilità nell'adattarsi rapidamente all'evoluzione delle esigenze operative. InfoCamere, in qualità di fornitore centrale di servizi tecnologici per il sistema camerale, ha contribuito a ridurre la criticità dei data center locali.

Il processo di migrazione verso il cloud è proseguito con il rinnovo del contratto di hosting, che da gennaio 2023 ha avviato una fase di consolidamento verso un modello più efficiente e scalabile basato sull'infrastruttura cloud.

Per potenziare le capacità analitiche e di supporto alle decisioni strategiche, è prevista l'acquisizione di un nuovo server in ambiente cloud InfoCamere, sul quale sarà installata e configurata la piattaforma ELK (Elasticsearch, Logstash, Kibana), a supporto di una gestione avanzata e centralizzata dei dati.

Strutture responsabili della linea d'azione: Ufficio Provveditorato e servizi di sede, CISE

Obiettivi: 6.1

Azioni previste: progressivo percorso di migrazione verso il cloud in conformità al "manuale di abilitazione al cloud nell'ambito del relativo programma"; reperimento e messa a disposizione delle informazioni relative allo stato di avanzamento dell'implementazione dei piani di migrazione; trasmissione delle informazioni necessarie per verificare il completamento della migrazione. Definizione dei requisiti tecnici per l'acquisizione del nuovo server ELK, installazione e configurazione della piattaforma, integrazione con l'infrastruttura esistente (sicurezza, backup, accesso a sorgenti dati dell'Ente, ...), messa in produzione del server e sua accessibilità pubblica attraverso dominio registrato.

Deadline e piano dei tempi: Acquisizione nuovo server entro 31/12/2025; installazione e configurazione della piattaforma ELK entro 31/12/2025

Adeguamento tecnologico delle sale riunione camerali

Con l'aumento delle riunioni in modalità ibrida, che combinano partecipanti in presenza e a distanza, la Camera ha avviato l'adeguamento delle sale riunioni per supportare queste nuove esigenze e garantire a partecipanti e relatori un'ottimale fruizione degli spazi e delle tecnologie.

Se pur coordinato nel lungo periodo, questo processo, rispecchia l'esperienza e le mutevoli necessità che nel tempo si sono manifestati e si è concretizzato in importanti

attività di riqualificazione tecnologica per la sala Bonavita, la sala Zambelli e l'aula didattica a Forlì e la sala Giunta/Consiglio a Rimini, rendendole tecnologicamente moderne e flessibili, migliorando così l'esperienza nei vari contesti di utilizzo.

Tale progetto continuerà nel corso dell'anno completando l'ammodernamento tecnologico della sala Zambelli con particolare riguardo al comparto acustico, attraverso l'introduzione di apparati audio modulari in grado di sfruttare appieno le potenzialità della struttura. Altri spazi, come l'ex sala Borsa a Forlì, potrebbero essere trasformati per ospitare eventi multimediali o attività legate all'innovazione imprenditoriale, con un focus su un ammodernamento mirato delle dotazioni tecnologiche.

Il processo di aggiornamento ha coinvolto diverse Unità Operative per garantire che le scelte tecniche rispondessero alle necessità reali.

Strutture responsabili della linea d'azione: Ufficio Provveditorato e servizi di sede

Obiettivi: /

Azioni previste: supporto al rinnovamento di ulteriori spazi dedicati ad eventi ed incontri con particolare riferimento agli aspetti legati agli impianti tecnologici; rifacimento dell'impianto audio della sala Zambelli ed eventuale rimodulazione di altri spazi presenti nella sede di Forlì in funzione delle reali necessità che andranno a manifestarsi.

Deadline e piano dei tempi: 2025-2026

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Capitolo 7 - Sicurezza informatica

La cybersecurity è al centro della digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e del Sistema Italia, come evidenziato dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), dalla Direttiva NIS 2 e dall'istituzione dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale. Questi strumenti definiscono un quadro normativo e operativo per rafforzare la sicurezza delle reti e dei sistemi informatici, fondamentali per garantire servizi digitali sicuri e resilienti per cittadini e imprese.

A livello europeo, la Direttiva NIS 2 mira a innalzare i livelli di cybersecurity non solo per le amministrazioni centrali, ma anche per quelle locali, il cui ruolo è cruciale per la continuità di servizi essenziali. In Italia, l'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale sta implementando il Piano 2022-2026, che si concentra su tre obiettivi chiave:

- **protezione degli asset strategici nazionali** attraverso un approccio basato sulla gestione del rischio, supportato da normative, strumenti e controlli per una transizione digitale resiliente;
- **risposta alle minacce e agli incidenti cyber** grazie a sistemi avanzati di monitoraggio, rilevamento e analisi, che coinvolgono l'intero ecosistema nazionale;
- **sviluppo sicuro delle tecnologie digitali**, sostenendo centri di eccellenza, ricerca e imprese per soddisfare le esigenze di mercato.

La sicurezza, la disponibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati sono priorità per la Camera di commercio, che affronta il tema con strategie integrate: dall'adozione di soluzioni tecniche avanzate alla promozione di una cultura della sicurezza, con formazione e definizione di regole di comportamento. È essenziale garantire che le infrastrutture dell'Ente, sia interne che esterne, siano costantemente aggiornate e monitorate per prevenire minacce, anche attraverso verifiche periodiche sulla tenuta delle risorse critiche e sulla consapevolezza degli utenti.

Il sistema camerale beneficia di una infrastruttura unitaria affidata a InfoCamere, che centralizza la gestione della sicurezza: dal controllo del traffico dati, al patching delle postazioni, garantendo economie di scala e maggiore efficienza. Tuttavia, la sicurezza deve essere affrontata a 360 gradi, includendo sia le risorse IaaS supervisionate direttamente dall'Ente, sia le postazioni utilizzate al di fuori delle sedi ufficiali.

La normativa sulla tutela dei dati personali rafforza ulteriormente questi principi, introducendo concetti come **Privacy by Design**, **Privacy by Default** e **Data Protection Impact Analysis**, essenziali per progettare infrastrutture e servizi conformi. La gestione degli eventuali **data breach** richiede procedure rigorose e documenti di riferimento aggiornati, mentre piani di **business continuity** e **disaster recovery** sono fondamentali per affrontare guasti o eventi distruttivi.

Non va sottovalutato il ruolo della formazione sui temi della sicurezza informatica, fondamentale per promuovere un uso consapevole degli strumenti e prevenire rischi legati a comportamenti scorretti. Nel quadro del PNRR, l'**Investimento 1.5 "Cybersecurity"** finanzia soluzioni innovative per potenziare la sicurezza informatica, supportando l'adeguamento delle infrastrutture e la resilienza digitale delle Pubbliche Amministrazioni e del sistema produttivo italiano.

Per l'anno 2025, la Camera della Romagna si impegna a rafforzare ulteriormente la propria postura di sicurezza informatica attraverso azioni mirate. Verrà proseguita la procedura periodica di verifica delle abilitazioni in uso, un'attività ciclica che, in virtù del principio di accountability, richiede continue azioni di verifica e aggiornamento per allineare le abilitazioni dei sistemi core business (come gli applicativi InfoCamere e le aree condivise interne) e per aggiornare le autorizzazioni di accesso a banche dati esterne (es. PuntoFisco, BDNA, DURC online) tramite convenzioni. Ciò garantirà maggiore sicurezza e rapidità operativa, riducendo i tempi di evasione delle pratiche e adeguando le autorizzazioni alle variazioni organizzative.

Continueranno inoltre le attività cicliche di audit per gli amministratori di sistema, garantendo la conformità alle prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali. Questo include la verifica annuale delle attività svolte dagli amministratori e il monitoraggio dei log di accesso ai server, sia locali che remoti, tramite un sistema centralizzato con interfaccia web. In linea con l'evoluzione verso il cloud e la razionalizzazione dei servizi, la Camera sta sviluppando un protocollo interno per disciplinare l'accesso ai sistemi e l'audit dei log, assicurando maggiore sicurezza e trasparenza nella gestione dei dati.

Un'altra priorità per il 2025 sarà il miglioramento del perimetro di cybersecurity. Il modello unificato del Sistema Camerale, supportato dalle infrastrutture IaaS di InfoCamere, offre una solida base, ma è essenziale un impegno continuo per affrontare nuove minacce e rispettare gli standard tecnici e le normative nazionali, con particolare attenzione ai server esposti e alle risorse strategiche. Saranno effettuate pianificazioni periodiche di Vulnerability Assessment, con la definizione del perimetro di analisi e l'identificazione delle dotazioni ICT critiche e dei servizi esposti, dando priorità ai portali istituzionali e ai servizi rivolti all'utenza. Le attività di assessment saranno eseguite attraverso strumenti professionali e metodologie integrate, con la redazione di report che illustrino le vulnerabilità emerse e le raccomandazioni per la mitigazione, e l'applicazione tempestiva delle misure correttive. Verrà attivato un secondo piano di sensibilizzazione contro lo spam e le minacce informatiche, consolidando e aggiornando le competenze del personale in materia di sicurezza informatica e rafforzando la consapevolezza diffusa.

Obiettivi e indicatori

Con riferimento alla Sicurezza Informatica, il Piano nazionale 2024-2026 (agg.2025) definisce i seguenti obiettivi e risultati attesi:

Obiettivo 7.1 Adottare una governance della cybersicurezza diffusa nella PA

Obiettivo 7.2 Gestire i processi di approvvigionamento IT coerentemente con i requisiti di sicurezza definiti

Obiettivo 7.3 Gestione e mitigazione del rischio cyber

Obiettivo 7.4 Potenziare le modalità di prevenzione e gestione degli incidenti informatici

Obiettivo 7.5 Implementare attività strutturate di sensibilizzazione cyber del personale

Obiettivo 7.6 Contrastare il rischio cyber attraverso attività di supporto proattivo alla PA

Linee di azione

Procedura periodica di verifica delle abilitazioni in uso

La Camera della Romagna adotta un approccio dinamico nella gestione delle abilitazioni degli utenti, con verifiche periodiche dei fabbisogni e un monitoraggio costante dei ruoli assegnati. Il processo prevede:

- Allineamento delle abilitazioni per i sistemi core business, come gli applicativi InfoCamere e le aree condivise interne.
- Aggiornamento continuo delle autorizzazioni per l'accesso alle banche dati di altri enti (es. PuntoFisco, BDNA, DURC online) tramite convenzioni.

Queste attività assicurano maggiore sicurezza e rapidità operativa, riducendo i tempi di evasione delle pratiche. La collaborazione con i responsabili di PO/Uffici garantisce l'assegnazione e il monitoraggio puntuale delle autorizzazioni, adeguandole rapidamente alle variazioni organizzative. Il progetto proseguirà con l'obiettivo di migliorare la consapevolezza e la gestione delle abilitazioni, adottando strumenti e metodologie più efficienti.

Strutture responsabili della linea d'azione: Ufficio Provveditorato e servizi di sede, CISE

Obiettivi: 7.1

Azioni previste: trattasi di attività ciclica che comporta, in virtù del principio di accountability, la necessità di procedere a periodiche azioni di verifica e aggiornamento.

Deadline e piano dei tempi: azione continuativa

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Amministratori di sistema - attività ciclica di audit

La Camera della Romagna garantisce la conformità alle prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali relative agli amministratori di sistema, figure chiave per la gestione e manutenzione delle infrastrutture ICT che trattano dati personali. L'Ente adotta misure di controllo periodico, tra cui:

- Verifica annuale delle attività svolte dagli amministratori di sistema, inclusa la sicurezza dei dati;

- Registrazione e monitoraggio dei log di accesso ai server, sia locali sia remoti, tramite un sistema centralizzato con interfaccia web.

In linea con l'evoluzione dell'architettura ICT, caratterizzata dalla migrazione verso soluzioni cloud e dalla razionalizzazione dei servizi, la Camera sta sviluppando un protocollo interno per disciplinare l'accesso ai sistemi e l'audit dei log, assicurando maggiore sicurezza e trasparenza nella gestione dei dati.

Strutture responsabili della linea d'azione: Ufficio Provveditorato e servizi di sede, CISE

Obiettivi: 7.1

Azioni previste: revisione delle regole di audit dei log dell'amministratore di sistema; calendarizzazione dell'attività di verifica

Deadline e piano dei tempi: azione continuativa

Risorse e fonti di finanziamento: risorse da bilancio camerale

Miglioramento del perimetro di cybersecurity

Il modello unificato del Sistema Camerale, supportato dalle avanzate infrastrutture IaaS di InfoCamere, costituisce una solida base tecnologica per garantire la sicurezza informatica.

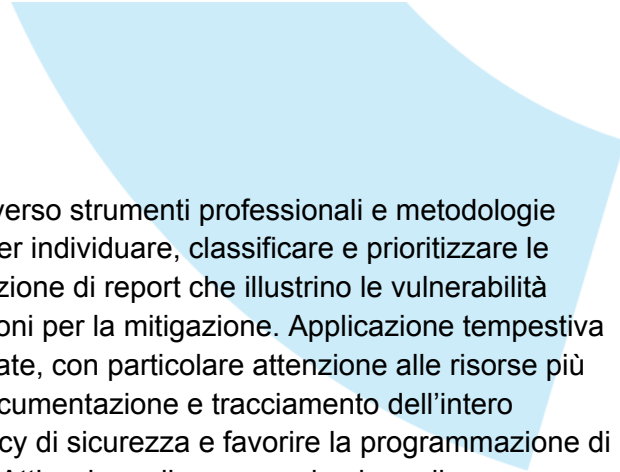
Tuttavia, per mantenere un livello di protezione adeguato, è fondamentale un impegno continuo e ciclico che prevede l'aggiornamento costante dei sistemi per affrontare nuove minacce, rispettare gli standard tecnici e le normative nazionali, con particolare attenzione ai server esposti e alle risorse strategiche. È inoltre necessario effettuare verifiche periodiche, come vulnerability assessment e stress test, per individuare e correggere eventuali vulnerabilità derivanti da software obsoleti o configurazioni errate che consentano di anticipare le minacce e pianificare interventi mirati, soprattutto sulle risorse web rivolte agli utenti.

Infine, l'implementazione di regole interne come il Regolamento ICT 2023, insieme a iniziative formative, contribuisce a diffondere una cultura della cyber security, sensibilizzando gli utenti verso comportamenti più sicuri e la prevenzione di spam e altre minacce informatiche.

Strutture responsabili della linea d'azione: Ufficio Provveditorato e servizi di sede, CISE

Obiettivi: 7.5

Azioni previste: pianificazione periodica delle sessioni di Vulnerability Assessment, con definizione del perimetro di analisi e identificazione delle dotazioni ICT critiche e dei servizi esposti, dando priorità ai portali istituzionali e ai servizi rivolti all'utenza.



Esecuzione delle attività di assessment attraverso strumenti professionali e metodologie integrate (analisi automatizzate e manuali), per individuare, classificare e prioritizzare le vulnerabilità in base al livello di rischio. Redazione di report che illustrino le vulnerabilità emerse, il livello di gravità e le raccomandazioni per la mitigazione. Applicazione tempestiva delle misure correttive sulle vulnerabilità rilevate, con particolare attenzione alle risorse più critiche e ai servizi accessibili da Internet. Documentazione e tracciamento dell'intero processo, per garantire la conformità alle policy di sicurezza e favorire la programmazione di successive attività di monitoraggio e verifica. Attivazione di un secondo piano di sensibilizzazione contro lo spam e le minacce informatiche, quale prosecuzione del percorso formativo già avviato negli anni precedenti, con l'obiettivo di consolidare e aggiornare le competenze del personale in materia di sicurezza informatica.

La nuova edizione, contestualizzata alle attuali minacce del panorama digitale, integra i contenuti già affrontati, rafforza la consapevolezza diffusa e costituisce una misura preventiva a supporto della sicurezza perimetrale.

Deadline e piano dei tempi: 31/12/2025

Risorse e fonti di finanziamento: Strumento 1: per le attività di sicurezza informatica e VA Strumento 8: piano di sensibilizzazione e formazione in ambito cybersecurity e minacce informatiche; risorse da bilancio camerale

ALLEGATO A - Principali norme di riferimento

Nella seguente sezione sono riportate le principali norme nazionali e comunitarie che contribuiscono a definire il quadro di riferimento normativo per gli ambiti descritti nel Piano.

Rif. Capitolo 1 - Organizzazione e gestione del cambiamento

Le competenze digitali per la PA e per il Paese e l'inclusione digitale:

Riferimenti normativi italiani:

- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" (in breve CAD), art. 13
- Competenze digitali, documento AGID, 13 febbraio 2020
- Syllabus "Competenze digitali per la PA" (2020)
- Strategia Nazionale per le competenze digitali (2020)
- Piano Operativo della Strategia Nazionale per le competenze digitali (2020)
- Guida AGID dei diritti di cittadinanza digitale (2022)
- Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza:
 - Investimento 1.7: "Competenze digitali di base"
 - Investimento 2.3: "Competenze e capacità amministrativa"

Riferimenti normativi europei:

- Raccomandazione del Consiglio del 22 maggio 2018 relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente (GU 2018/C 189/01)
- Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni COM (2020) 67 final del 19 febbraio 2020 - Plasmare il futuro digitale dell'Europa
- Decisione (EU) 2022/2481 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022 che istituisce il programma strategico per il Decennio Digitale 2030
- Decisione del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa a un Anno Europeo delle Competenze 2023 COM (2022) 526 final 2022/0326

Strumenti e modelli per l'innovazione:

Riferimenti normativi italiani:

- Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 - Codice dei contratti pubblici, art. 3 comma 1 lett. m)
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008) art. 1 co. 209 -214
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 - Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020, art. 1 co. 411-415
- Legge 27 dicembre 2019, n. 160, articolo 1, comma 400
- Decreto-legge 14 dicembre 2018, n. 135, "Disposizioni urgenti in materia di sostegno e semplificazione per le imprese e per la pubblica amministrazione", articolo 8, comma 1- ter
- Decreto legislativo 27 dicembre 2018, n. 148 - Attuazione della direttiva (UE) 2014/55 del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 aprile 2014, relativa alla fatturazione elettronica negli appalti pubblici
- Decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179 - Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese, art. 19
- Decreto Ministeriale del Ministero della Giustizia del 10 marzo 2014, n. 55 - Regolamento recante la determinazione dei parametri per la liquidazione dei compensi per la professione forense, ai sensi dell'articolo 13, comma 6, della legge 31 dicembre 2012, n. 247
- Decreto Ministeriale del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 7 Dicembre 2018 - Modalità e tempi per l'attuazione delle disposizioni in materia di emissione e trasmissione dei documenti attestanti l'ordinazione degli acquisti di beni e servizi effettuata in forma elettronica da applicarsi agli enti del Servizio sanitario nazionale
- Circolare AGID n. 3 del 6 dicembre 2016 - Regole Tecniche aggiuntive per garantire il colloquio e la condivisione dei dati tra sistemi telematici di acquisto e di negoziazione

Riferimenti normativi europei:

- Comunicazione della Commissione europea COM (2018) 3051 del 15 maggio 2018 - Orientamenti in materia di appalti per l'innovazione
- Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni COM (2017) 572 del 3 ottobre 2017 - Appalti pubblici efficaci in Europa e per l'Europa
- Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni COM (2013) 453 del 26 giugno 2013 - Appalti elettronici end-to-end per modernizzare la pubblica amministrazione
- Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni COM (2007) 799 del 14 dicembre 2017 - Appalti pre-commerciali: promuovere l'innovazione per garantire servizi pubblici sostenibili e di elevata qualità in Europa

Generali:

- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" (in breve CAD) art 14-bis, lettera c e 18-bis
- Decreto Legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito con modificazioni dalla Legge 29 luglio 2021, n. 108 "Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure" artt. 1-11 e art. 41
- Decreto Legge 30 aprile 2022, n. 36, convertito con modificazioni dalla Legge 29 giugno 2022, n. 79 "Ulteriori misure urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR)"
- Regolamento AGID recante le procedure di contestazione, accertamento, segnalazione delle violazioni in materia di transizione digitale e di esercizio del potere sanzionatorio ai sensi dell'art. 18-bis del d. lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e successive modifiche (2021)
- Strategia "Italia Digitale 2026" (2021)
- Communication: "2030 Digital Compass: the European way for the Digital Decade" (2021) digitale europeo: obiettivi digitali per il 2030

Nomina e consolidamento del ruolo del Responsabile per la transizione al digitale:

- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" (in breve CAD) art. 17
- Circolare n. 3 del 1° ottobre 2018 del Ministro per la Pubblica Amministrazione sul Responsabile per la transizione al digitale
- Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - M1C1.2 Modernizzazione della Pubblica Amministrazione - Investimento 2.3: Competenze e capacità amministrativa

Il monitoraggio del Piano triennale:

- Direttiva di definizione degli obiettivi dell'Agenzia per l'Italia Digitale (2022)
- Proposal for a Decision establishing the 2030 Policy Programme "Path to the Digital Decade"
- The Digital Economy and Society Index (DESI)

Rif. Capitolo 2 - Il procurement per la trasformazione digitale

Riferimenti normativi italiani:

- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato" (legge finanziaria 2008) art. 1 co. 209 -214
- Decreto Legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con modificazioni dalla Legge 17 dicembre 2012, n. 221 "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese", art. 19
- Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 "Codice dei contratti pubblici"
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020", art. 1 co. 411-415
- Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 27 dicembre 2019 "Modifica del decreto 7 dicembre 2018 recante: Modalità e tempi per l'attuazione delle disposizioni in materia di emissione e

trasmissione dei documenti attestanti l'ordinazione degli acquisti di beni e servizi effettuata in forma elettronica da applicarsi agli enti del Servizio sanitario nazionale"

- Decreto Legge 14 dicembre 2018, n. 135, convertito con modificazioni dalla Legge 11 febbraio 2019, n. 12 "Disposizioni urgenti in materia di sostegno e semplificazione per le imprese e per la pubblica amministrazione", articolo 8, comma 1-ter
- Decreto Legislativo 27 dicembre 2018, n. 148 - Attuazione della direttiva (UE) 2014/55 del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 aprile 2014, relativa alla fatturazione elettronica negli appalti pubblici
- Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica, 12 agosto 2021, n. 148 "Regolamento recante modalità di digitalizzazione delle procedure dei contratti pubblici, da adottare ai sensi dell'articolo 44 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50"
- Legge 21 giugno 2022, n. 78 "Delega al Governo in materia di contratti pubblici"
- Circolare AGID n. 3 del 6 dicembre 2016 "Regole Tecniche aggiuntive per garantire il colloquio e la condivisione dei dati tra sistemi telematici di acquisto e di negoziazione"
- Determinazione AGID n. 137 del 1° giugno 2023 "Requisiti tecnici e modalità di certificazione delle Piattaforme di approvvigionamento digitale"
- Determinazione AGID n. 218 del 25 settembre 2023 "Schema operativo a supporto della Certificazione delle Piattaforme di approvvigionamento digitale"
- Piano Nazionale di ripresa e resilienza:
 - Riforma 1.10 - M1C1-70 "Recovery procurement platform" per la modernizzazione del sistema nazionale degli appalti pubblici e il sostegno delle politiche di sviluppo attraverso la digitalizzazione e il rafforzamento della capacità amministrativa delle amministrazioni aggiudicatrici

Riferimenti normativi europei:

- Regolamento (UE) n. 910/2014 del 23 luglio 2014 - eIDAS
- Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni COM (2013) 453 del 26 giugno 2013 - Appalti elettronici end-to-end per modernizzare la pubblica amministrazione
- Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni COM (2017) 572 del 3 ottobre 2017 - Appalti pubblici efficaci in Europa e per l'Europa
- Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni COM (2007) 799 del 14 dicembre 2017 - Appalti pre-commerciali: promuovere l'innovazione per garantire servizi pubblici sostenibili e di elevata qualità in Europa
- Comunicazione della Commissione europea COM (2018) 3051 del 15 maggio 2018 "Orientamenti in materia di appalti per l'innovazione"
- Comunicazione della Commissione Europea "Orientamenti in materia di appalti per l'innovazione" (2021) 4320 del 18 giugno 2021
- Comunicazione del Consiglio Europeo "Joint Declaration on Innovation Procurement in EU - Information by the Greek and Italian Delegations" del 20 settembre 2021

Rif. Capitolo 3 - Servizi

Riferimenti normativi italiani:

- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 "Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici"
- Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68 "Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3"
- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" (in breve CAD), art. 7, 17, 23, 53, 54, 68, 69 e 71
- Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie del 2 novembre 2005 "Regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata"
- Decreto Legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con modificazioni dalla Legge 17 dicembre 2012, n. 221 "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese"

- Decreto Legge 14 dicembre 2018, n. 135, convertito con modificazioni dalla Legge 11 febbraio 2019, n. 12 “Disposizioni urgenti in materia di sostegno e semplificazione per le imprese e per la pubblica amministrazione”
- Decreto Legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito con modificazioni dalla Legge 6 agosto 2021, n. 113 “Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia”
- Decreto Legge 30 aprile 2022, n. 36, convertito con modificazioni dalla Legge 29 giugno 2022, n. 79 “Ulteriori misure urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR)”, art. 30 e 32
- Linee Guida AGID su acquisizione e il riuso del software per la Pubblica Amministrazione (2019)
- Linee Guida AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici (2020)
- Linee Guida AGID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici (2021)
- Linee Guida AGID di design per i siti internet e i servizi digitali della PA (2022)
- Circolare AGID n.2/2018, Criteri per la qualificazione dei Cloud Service Provider per la PA
- Circolare AGID n.3/2018, Criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA
- Manuale di abilitazione al cloud AGID (2022)
- Regolamento AGID, recante i livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico e affidabilità delle infrastrutture digitali per la pubblica amministrazione e le caratteristiche di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, le modalità di migrazione nonché le modalità di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione (2021);
- Determinazione ACN in attuazione al precedente Regolamento n. 306/2022 (con allegato).
- Determinazione ACN in attuazione al precedente Regolamento n. 307/2022 (con allegato).
- Regole tecniche per i servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS n. 910/2014 – Criteri di adozione standard ETSI – REMPOLICY-IT (2022)
- Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza:
 - Investimento 1.3: “Dati e interoperabilità”
 - Investimento 1.4: “Servizi digitali e cittadinanza digitale”

Riferimenti normativi europei:

- Direttiva UE 2016/2102 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 26 ottobre 2016 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici
- Regolamento (UE) n. 910/2014 del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (eIDAS), art. 43-44
- Regolamento (UE) 2018/1724 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 2 ottobre 2018 che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE)
- Direttiva (UE) 2019/882 del parlamento europeo e del consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi

Rif. Capitolo 4- Piattaforme

Riferimenti normativi italiani:

- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell'amministrazione digitale” (CAD)
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”
- Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza:
 - Investimento 1.3: “Dati e Interoperabilità”
 - Investimento 1.4: “Servizi digitali e cittadinanza digitale”

Riferimenti normativi europei:

- Regolamento (UE) n. 910/2014 del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (eIDAS)
- Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (GDPR)
- Linee Guida CE in materia di Data Protection Impact Assessment (2017)

SPID:

- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell'amministrazione digitale” (CAD), art.64
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 24 ottobre 2014 recante la Definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese
- Regolamento AGID recante le regole tecniche dello SPID (2014)
- Regolamento AGID recante le modalità attuative per la realizzazione dello SPID (2014)
- Linee Guida AGID per la realizzazione di un modello di R.A.O. pubblico (2019)
- Linee guida per il rilascio dell'identità digitale per uso professionale (2020)
- Linee guida AGID recanti Regole Tecniche per la sottoscrizione elettronica di documenti ai sensi dell'art. 20 del CAD (2020)
- Linee Guida AGID “OpenID Connect in SPID” (2021)
- Linee guida AGID per la fruizione dei servizi SPID da parte dei minori (2022)
- Linee guida AGID recanti le regole tecniche dei gestori di attributi qualificati (2022)

PagoPA:

- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell'amministrazione digitale” (CAD), art. 5
- Decreto Legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con modificazioni dalla Legge 17 dicembre 2012, n. 221 comma 5 bis, art. 15, “Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese”
- Decreto Legge 14 dicembre 2018, n. 135, convertito con modificazioni dalla Legge 11 febbraio 2019, n. 12 “Disposizioni urgenti in materia di sostegno e semplificazione per le imprese e per la pubblica amministrazione”, art 8, comma 2-3
- Decreto Legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito con modificazioni dalla Legge 11 settembre 2020, n. 120 “Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale”, comma 2, art. 24, lettera a)
- Linee Guida AGID per l'Effettuazione dei Pagamenti Elettronici a favore delle Pubbliche Amministrazioni e dei Gestori di Pubblici Servizi (2018)

IO, l'app dei servizi pubblici:

- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell'amministrazione digitale” (CAD), art. 64-bis
- Decreto Legge 14 dicembre 2018, n. 135, convertito con modificazioni dalla Legge 11 febbraio 2019, n. 12 “Disposizioni urgenti in materia di sostegno e semplificazione per le imprese e per la pubblica amministrazione”, art. 8
- Decreto Legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito con modificazioni dalla Legge 11 settembre 2020, n. 120 “Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale”, art. 24, lett. F
- Decreto Legge 31 maggio 2021, n. 77 “Governance del Piano nazionale di rilancio e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure”, art. 42
- Linee guida AGID per l'accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione (2021)

Piattaforma Notifiche Digitali:

- Decreto Legge 14 dicembre 2018, n. 135, convertito con modificazioni dalla Legge 11 febbraio 2019, n. 12 “Disposizioni urgenti in materia di sostegno e semplificazione per le imprese e per la pubblica amministrazione”, art. 8
- Legge n. 160 del 2019 “Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022” art. 1, commi 402 e 403
- Decreto Legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito con modificazioni dalla Legge 11 settembre 2020, n. 120 “Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale”
- Decreto Legge 31 maggio 2021, n. 77 “Governance del Piano nazionale di rilancio e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure”, art. 38

PDND (Piattaforma Digitale Nazionale Dati):

- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale (CAD), art. 50-ter
- Decreto Legislativo 14 dicembre 2018, n. 135 Art. 8, commi 2 e 3, Piattaforme

- Digitali - Disposizioni urgenti in materia di sostegno e semplificazione per le imprese e per la pubblica amministrazione - Convertito con modificazioni dalla legge n. 12 dell'11 febbraio 2019
- Art. 34 del Decreto Semplificazioni n. 76 del 16 luglio 2020 (convertito, con modificazioni, dalla Legge n. 120 dell'11 settembre 2020)
- Art. 39 Decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77 - Governance del Piano nazionale di rilancio e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure

IT-Wallet:

- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" (CAD), art. 64-quater, come introdotto dal decreto-legge 2 marzo 2024, n. 19, convertito con modificazioni dalla Legge 29 aprile 2024, n. 56, art. 20, comma 1, lettera e), "Ulteriori disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR)"
- Regolamento (UE) 2024/1183 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 aprile 2024, che modifica il regolamento (UE) n. 910/2014 per quanto riguarda l'istituzione del quadro europeo relativo a un'identità digitale

Rif. Capitolo 5 - Dati e Intelligenza Artificiale

Riferimenti normativi italiani:

- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" (in breve CAD) artt. 50, 50-ter., 51, 52, 59, 60
- Decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36 "Attuazione della direttiva (UE) 2019/1024 relativa all'apertura dei dati e al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico che ha abrogato la direttiva 2003/98/CE"
- Decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 32 "Attuazione della direttiva 2007/2/CE, che istituisce un'infrastruttura per l'informazione territoriale nella Comunità europea (INSPIRE)"
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" (Decreto trasparenza)
- Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE" (regolamento generale sulla protezione dei dati)
- Decreto Legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito con modificazioni dalla Legge 11 settembre 2020, n. 120 "Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale"
- Decreto Legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito con modificazioni dalla Legge 29 luglio 2021, n. 108 "Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure"
- Linee Guida AGID per i cataloghi dati (2017)
- Linee Guida AGID per l'implementazione della specifica GeoDCAT-AP (2017)
- Linee Guida AGID recanti regole tecniche per la definizione e l'aggiornamento del contenuto del Repertorio Nazionale dei Dati Territoriali (2022)
- Linee Guida AGID recanti regole tecniche per l'attuazione del decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36 e s.m.i. relativo all'apertura dei dati e al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico adottate con Determinazione AGID n. 183/2023 del 3 agosto 2023
- Manuale RNDT - Guide operative per la compilazione dei metadati RNDT
- Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - Investimento 1.3: "Dati e interoperabilità"

Riferimenti normativi europei:

- Direttiva 2007/2/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 marzo 2007, che istituisce un'Infrastruttura per l'informazione territoriale nella Comunità europea (Inspire)
- Regolamento (CE) n. 1205/2008 del 3 dicembre 2008 recante attuazione della direttiva 2007/2/CE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i metadati

- Regolamento (CE) n. 976/2009 della Commissione, del 19 ottobre 2009, recante attuazione della direttiva 2007/2/CE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i servizi di rete
- Regolamento (UE) 2010/1089 del 23 novembre 2010 recante attuazione della direttiva 2007/2/CE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda l'interoperabilità dei set di dati territoriali e dei servizi di dati territoriali
- Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (in breve GDPR)
- Direttiva (UE) 2019/1024 del 20 giugno 2019 relativa all'apertura dei dati e al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico
- Decisione (UE) 2019/1372 del 19 agosto 2019 recante attuazione della direttiva 2007/2/CE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda il monitoraggio e la comunicazione
- Regolamento (UE) 2022/868 del Parlamento europeo e del Consiglio del 30 maggio 2022 relativo alla governance europea dei dati e che modifica il regolamento (UE) 2018/1724 (Regolamento sulla governance dei dati)
- Regolamento di esecuzione (UE) 2023/138 della Commissione del 21 dicembre 2022 che stabilisce un elenco di specifiche serie di dati di elevato valore e le relative modalità di pubblicazione e riutilizzo
- Comunicazione della Commissione 2014/C 240/01 del 24 luglio 2014 - Orientamenti sulle licenze standard raccomandate, i dataset e la tariffazione del riutilizzo dei documenti
- Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni COM (2020) del 19 febbraio 2020 – Una strategia europea per i dati

Intelligenza Artificiale:

Riferimenti normativi europei:

- Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo e al Consiglio, "Piano Coordinato sull'Intelligenza Artificiale", COM (2021) 205 del 21 aprile 2021
- Decisione della Commissione "on a standardisation request to the European Committee for Standardisation and the European Committee for Electrotechnical Standardisation in support of Union policy on artificial intelligence" C (2023) 3215 del 22 maggio 2023
- Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo e al Consiglio "Sulla promozione delle start-up e dell'innovazione nell'IA affidabile", COM (2024) 28 del 24 gennaio 2024
- Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio "che stabilisce regole armonizzate sull'intelligenza artificiale", (UE) 2024/1689 del 13 giugno 2024
- Strategia italiana per l'intelligenza artificiale 2024-2026

Rif. Capitolo 6 - Infrastrutture

Riferimenti normativi nazionali:

- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, "Codice dell'amministrazione digitale", articoli. 8-bis e 73;
- Decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221, "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese", articolo 33- septies;
- Decreto legislativo 18 maggio 2018, n. 65, "Attuazione della direttiva (UE) 2016/1148 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 6 luglio 2016, recante misure per un livello comune elevato di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi nell'Unione"
- Decreto-legge 21 settembre 2019, n. 105, convertito con modificazioni dalla L. 18 novembre 2019, n. 133 "Disposizioni urgenti in materia di perimetro di sicurezza nazionale cibernetica e di disciplina dei poteri speciali nei settori di rilevanza strategica"
- Decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito con modificazioni dalla Legge 24 aprile 2020, n. 27 "Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19", art. 75;
- Decreto Legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito con modificazioni dalla Legge 11 settembre 2020, n. 120 "Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale", art. 35;
- Decreto Legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito con modificazioni dalla Legge 29 luglio 2021, n. 108 "Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure";

- Decreto Legge 14 giugno 2021, n. 82, convertito con modificazioni dalla Legge 4 agosto 2021, n. 109 “Disposizioni urgenti in materia di cybersicurezza, definizione dell'architettura nazionale di cybersicurezza e istituzione dell'Agenzia per la cybersicurezza nazionale”
- Circolare AGID n. 1/2019, del 14 giugno 2019 - Censimento del patrimonio ICT delle Pubbliche Amministrazioni e classificazione delle infrastrutture idonee all'uso da parte dei Poli Strategici Nazionali;
- Strategia italiana per la banda ultra-larga (2021);
- Strategia Cloud Italia (2021);
- Regolamento AGID, di cui all'articolo 33-septies, comma 4, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221, recante i livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico e affidabilità delle infrastrutture digitali per la pubblica amministrazione e le caratteristiche di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, le modalità di migrazione nonché le modalità di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione (2021);
- Determinazioni ACN in attuazione al precedente Regolamento n. 306/2022 (con allegato) su e n. 307/2022 (con allegato)
- Regolamento per le infrastrutture digitali e per i servizi cloud per la pubblica amministrazione, ai sensi dell'articolo 33-septies, comma 4, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221 (2024)
- Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza:
 - Investimento 1.1: “Infrastrutture digitali”
 - Investimento 1.2: “Abilitazione e facilitazione migrazione al cloud”

Riferimenti europei:

- European Commission Cloud Strategy, Cloud as an enabler for the European Commission Digital Strategy, 16 May 2019;
- Strategia europea sui dati, Commissione Europea 19.2.2020 COM (2020) 66 final;
- Data Governance and data policy at the European Commission, July 2020;
- Regulation of the European Parliament and of the Council on European data governance (Data Governance Act) (2020);
- Regolamento (UE) 2014/910 del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (in breve eIDAS)
- Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (in breve GDPR)
- European Interoperability Framework – Implementation Strategy (2017)
- Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens (2017)

Il sistema pubblico di connettività

Riferimenti normativi nazionali:

- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, “Codice dell'amministrazione digitale”, articoli. 8-bis e 73
- Strategia italiana per la Banda Ultra Larga 2023-2026

Rif. Capitolo 7 - Sicurezza informatica

Riferimenti normativi italiani:

- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale (in breve CAD), art.51
- Decreto Legislativo 18 maggio 2018, n. 65 - Attuazione della direttiva (UE) 2016/1148 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 6 luglio 2016, recante misure per un livello comune elevato di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi nell'Unione
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 8 agosto 2019 - Disposizioni sull'organizzazione e il funzionamento del computer security incident response team - CSIRT italiano
- Decreto Legge 21 settembre 2019, n. 105 - Disposizioni urgenti in materia di perimetro di sicurezza nazionale cibernetica
- Regolamento in materia di notifiche degli incidenti aventi impatto su reti, sistemi informativi e servizi informatici di cui all'articolo 1, comma 2, lettera b), del Decreto Legge 21 settembre 2019, n.105, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 133, e di misura volte a garantire elevati livelli di sicurezza

- Decreto Legge 14 giugno 2021 n. 82 – Disposizioni urgenti in materia di cybersicurezza, definizione dell'architettura nazionale di cybersicurezza e istituzione dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 17 maggio 2022 - Adozione della Strategia nazionale di cybersicurezza 2022-2026 e del Piano di implementazione 2022-2026
- Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni, 18 marzo 2017
- Linee guida sulla sicurezza nel procurement ICT (2020)
- Piano Nazionale per la Protezione Cibernetica 2017
- Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - Investimento 1.5: "Cybersecurity"

Riferimenti normativi europei:

- Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio – Regolamento eIDAS
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 in materia di protezione dei dati personali
- The EU's Cybersecurity Strategy for the Digital Decade (2020)
- Direttiva 14 dicembre 2022 n. 2022/2555/UE relativa a misure per un livello comune elevato di cybersicurezza nell'Unione, recante modifica del regolamento (UE) n. 910/2014 e della direttiva (UE) 2018/1972 e che abroga la direttiva (UE) 2016/1148 (direttiva NIS 2) (Testo rilevante ai fini del SEE)

APPENDICE - GLOSSARIO

In questa sezione si riportano definizioni e descrizioni di alcuni termini utilizzati nel documento e dei principali concetti legati alla transizione digitale e ai principi generali ad essa connessi.

Accessibilità - “la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari” (L. 4/2004 art. 2).

Accountability (responsabilizzazione) - in materia di tutela dei dati personali, indica l'adozione di comportamenti proattivi e tali da dimostrare la concreta adozione di misure finalizzate ad assicurare l'applicazione del regolamento.

AI generativa (Intelligenza Artificiale Generativa) - si riferisce a una categoria di algoritmi e modelli di intelligenza artificiale capaci di generare nuovi contenuti, come testi, immagini, audio o video, a partire dai dati su cui sono stati addestrati. È un tipo di AI che può creare output originali e realistici, spesso indistinguibili da quelli prodotti da esseri umani.

Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale - ACN - “è l'Autorità nazionale per la cybersicurezza istituita con il D.L. 14 giugno 2021, n. 82, a tutela degli interessi nazionali nel cyberspazio. Garantisce l'implementazione della strategia nazionale di cybersicurezza adottata dal Presidente del Consiglio, promuove un quadro normativo coerente nel settore e esercita funzioni ispettive e sanzionatorie. Sviluppa collaborazioni a livello internazionale con agenzie omologhe. Assicura il coordinamento tra i soggetti pubblici e la realizzazione di azioni pubblico-private volte a garantire la sicurezza e la resilienza cibernetica per lo sviluppo digitale del Paese.”

AgID - “l'Agenzia per l'Italia Digitale è l'agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio che ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana e contribuire alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, favorendo l'innovazione e la crescita economica.

AgID ha il compito di coordinare le amministrazioni nel percorso di attuazione del Piano Triennale per l'informatica della Pubblica amministrazione, favorendo la trasformazione digitale del Paese”.

API (Application Programming Interface) - un insieme di definizioni e protocolli utilizzati per la creazione e l'integrazione di software applicativi. In pratica, una serie di "istruzioni" che permettono a due sistemi software di comunicare tra loro.

Applicazione mobile - secondo le Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici - paragrafo 2.5 - “il software applicativo progettato e sviluppato da parte o per conto dei soggetti erogatori per essere utilizzato su dispositivi mobili, quali ad esempio smartphone e tablet. È escluso il software che controlla tali dispositivi (sistemi operativi mobili) o lo stesso hardware informatico”.

Aziende Speciali - nel contesto di questo documento, “Le Aziende Speciali sono organismi camerali strumentali con legittimazione separata e rilevanza esterna, dotati di soggettività tributaria, di autonomia regolamentare, amministrativa, contabile e finanziaria, secondo le disposizioni di legge. Le Aziende Speciali operano secondo le norme del diritto privato e sono gestite secondo le regole di amministrazione proprie del diritto privato e le specifiche norme regolamentari nonché in base a un proprio Statuto”.

“Le Camere di commercio possono attribuire alle Aziende speciali il compito di realizzare le iniziative funzionali al perseguimento delle proprie finalità istituzionali e del proprio programma di attività, assegnando alle stesse le risorse finanziarie e strumentali necessarie.” - Articolo 36 commi 2,3, e 4 dello Statuto dell'Ente.

Back end - interfaccia destinata all'interazione con un ulteriore applicativo. È tipicamente deputata ad elaborare le informazioni provenienti dal front end.

Back office - si contrappone alle attività di “sportello” - o front office - comprendendo l'insieme degli aspetti amministrativi organizzativi e burocratici tipici di una specifica funzione amministrativa, che permettono la realizzazione di una procedura.

Banda larga e ultralarga (in inglese broadband) - nel campo delle telecomunicazioni, indica generalmente la trasmissione e ricezione di dati informativi ad una velocità di connessione superiore a 2 Mbit/s. Si parla invece di banda ultralarga (in lingua inglese ultrabroadband) in riferimento ad una velocità di connessione effettiva in download di almeno 30 Mbit/s. Le reti che possono fornire tali velocità vengono indicate come reti NGA (Next Generation Access). Quando la velocità di connessione è notevolmente maggiore di 100 Mbit/s in download e può raggiungere il Gbit/s si parla di reti NGA-VHCN (Very High Capacity Networks). Sono reti basate in gran parte su architetture di tipo “FTTDP-Fiber to the Distribution Point” o con prestazioni simili.

Best practice - Insieme delle attività (procedure, comportamenti, abitudini ecc.) che, in base alle esperienze che nel tempo si sono dimostrate migliori, sia per la loro efficienza (meno quantità di sforzo), sia per la loro efficacia (risultati migliori), possono essere prese come riferimento e formalizzate in regole o piani da riprodurre in modo sistematico per favorire il raggiungimento dei risultati migliori in un determinato ambito.

Centrale di committenza - Secondo il Codice dei contratti pubblici - art. 3 lettera i del D.lgs 18 aprile 2016, n. 50 - “un'amministrazione aggiudicatrice o un ente aggiudicatore che forniscono attività di centralizzazione delle committenze e, se del caso, attività di committenza ausiliarie”.

Cloud computing - Modello agile di offerta di servizi informatici: il fornitore utilizza la rete Internet come canale di comunicazione e garantisce agli utenti una forte discrezionalità d'impiego del servizio sulla base delle loro necessità (servizio on demand). Il servizio offerto può comprendere l'uso di tecnologie e risorse informatiche, quali, per esempio, server, spazio per archiviazione dati, software applicativi, capacità di calcolo computazionale. Tali sistemi possono modificarsi e adattarsi rapidamente alle esigenze contestuali e adattarsi a picchi imprevedibili di uso delle risorse informatiche. Il servizio viene offerto in tre tipologie. La prima è costituita dal SaaS (Software as a service), nel quale un software applicativo è interamente disponibile online e può essere utilizzato attraverso un browser dall'utente finale, indipendentemente dal tipo di computer. Altra modalità è il PaaS (Platform as a service), che offre l'ambiente di sviluppo software che permette agli utenti di creare applicativi web, utilizzabili dagli utenti finali. La terza tipologia è l'IaaS (Infrastructure as a service) che si basa sull'offerta delle risorse informatiche fisiche: l'utente ha una forte discrezionalità nell'organizzazione e gestione dell'hardware.

Consip - “Consip è una società per azioni, partecipata al 100% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, che opera – secondo gli indirizzi strategici definiti dall'Azionista – al servizio esclusivo della Pubblica Amministrazione.”

“La missione aziendale è quella di rendere più efficiente e trasparente l'utilizzo delle risorse pubbliche, fornendo alle amministrazioni strumenti e competenze per gestire i propri acquisti e stimolando le imprese al confronto competitivo con il sistema pubblico”.

Continuità operativa - è l'insieme di attività volte a minimizzare gli effetti distruttivi, o comunque dannosi, di un evento che ha colpito un'organizzazione o parte di essa, garantendo la continuità delle attività in generale; per questo motivo la sua sfera di interesse va oltre il solo ambito informatico, interessando l'intera funzionalità di un'organizzazione, ed è pertanto assimilabile all'espressione “business continuity”. La continuità operativa può quindi essere intesa come “l'insieme di attività volte a ripristinare lo stato del sistema informatico o parte di esso, compresi gli aspetti fisici e organizzativi

e le persone necessarie per il suo funzionamento, con l'obiettivo di riportarlo alle condizioni antecedenti a un evento disastroso".

Cruscotto di Back Office - in questo contesto, si riferisce a una interfaccia o un insieme di strumenti software utilizzati dal personale interno per monitorare, gestire e analizzare i processi e i dati relativi ai servizi erogati, spesso raccogliendo informazioni per migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi stessi.

Data center o CED (Centro Elaborazione Dati) - è il fulcro tecnologico di ogni organizzazione, poiché garantisce il funzionamento 24 ore su 24 di tutti i processi, le comunicazioni e i servizi a supporto delle attività ed influisce sensibilmente sull'efficienza complessiva dell'organizzazione. Rappresenta inoltre il fondamento per lo sviluppo e la crescita aziendale.

Data-Driven - un approccio alla gestione e al processo decisionale che si basa sull'analisi e sull'interpretazione dei dati, piuttosto che sull'intuizione o sull'esperienza soggettiva. Le decisioni vengono prese in base a evidenze concrete fornite dai dati.

Data Lake - un vasto repository centralizzato dove i dati, sia strutturati che non strutturati, vengono immagazzinati nel loro formato nativo, senza una struttura predefinita, fino a quando non sono necessari per un'analisi specifica. Consente di conservare grandi quantità di dati per usi futuri, incluse analisi predittive e di intelligenza artificiale.

Dataset - collezione di dati gestiti in modo congiunto.

Data warehouse - collezione di dati strutturati, provenienti da differenti fonti, al fine di produrre report o su cui effettuare attività analitiche, normalmente ad ausilio delle formulazione strategiche e dei processi decisionali.

Deep Learning - una branca del machine learning basata su reti neurali artificiali profonde (con molti strati). È particolarmente efficace nell'elaborazione di grandi quantità di dati e nel riconoscimento di pattern complessi, spesso utilizzato per analisi predittive, riconoscimento di immagini e linguaggio naturale.

Digital divide - divario che c'è tra chi ha un adeguato accesso a internet e chi non ce l'ha che determina una esclusione dai vantaggi della società digitale con danni socio-economici e culturali per chi ne è colpito.

Disaster recovery - azioni e procedure che devono essere attuate per ripristinare la normalità dopo un evento dannoso, di particolare importanza per i sistemi di servizio complessi, che devono prevedere tutte le azioni da mettere in atto per ristabilire la continuità operativa nell'erogazione dei servizi.

Dispositivo mobile - in questo contesto ci si riferisce principalmente a smartphone e tablet, cioè a dispositivi elettronici facilmente maneggiabili ed in grado, tra l'altro, di accedere ed elaborare dati, progettati quindi per poter essere utilizzati a prescindere da un determinato luogo fisico.

Data Protection Impact Analysis (DPIA) - valutazione di impatto sulla protezione dei dati - è prevista dall'art. 35 del GDPR e "mira a descrivere un trattamento di dati per valutarne la necessità e la proporzionalità nonché i relativi rischi, allo scopo di approntare misure idonee ad affrontarli".

ELK Stack (Elasticsearch, Logstash, Kibana) - un insieme di tre strumenti open source:

- **Elasticsearch**: un motore di ricerca e analisi distribuito che permette di immagazzinare, cercare e analizzare grandi volumi di dati in tempo reale.
- **Logstash**: uno strumento per la raccolta, la trasformazione e il caricamento dei dati da diverse fonti in Elasticsearch.

- **Kibana:** una piattaforma di visualizzazione e di esplorazione dati che permette di creare dashboard interattive a partire dai dati di Elasticsearch. Utilizzato per la gestione centralizzata dei log, l'analisi delle prestazioni e la visualizzazione dei dati.

Front office - è l'insieme delle strutture dedicate all'interazione con l'utenza. Tradizionalmente, è associabile agli sportelli "fisici" ed ai desk informativi, a cui, nel tempo, è andato ad aggiungersi l'erogazione di servizi tramite canali digitali.

Front end - la parte di un applicativo con cui l'utente può interagire.

ICrete - rete geografica realizzata e gestita da InfoCamere attraverso infrastrutture ad alta affidabilità, che collega il sistema camerale in tutto il territorio nazionale.

Identità digitale o Digital identity - in base all'Art. 1 c.1 del DPCM 24 ottobre 2014 è "la rappresentazione informatica della corrispondenza biunivoca tra un utente e i suoi attributi identificativi, verificata attraverso l'insieme dei dati raccolti e registrati in forma digitale secondo le modalità di cui al presente decreto e dei suoi regolamenti attuativi".

Inclusività o inclusione digitale - introdotto con l'art. 9 del decreto-legge n. 179/2012, prevede che le pubbliche amministrazioni pubblicano nel proprio sito web degli obiettivi annuali di accessibilità e lo stato di attuazione del "piano per l'utilizzo del telelavoro" nella propria organizzazione, in cui identificano le modalità di realizzazione e le eventuali attività per cui non è possibile l'utilizzo del telelavoro.

Infrastruttura - un'opera o un impianto complementare che consente lo sviluppo di una attività.

Interoperabilità - caratteristica di un sistema informativo, le cui interfacce sono pubbliche e aperte, di interagire in maniera automatica con altri sistemi informativi per lo scambio di informazioni e l'erogazione di servizi.

Intranet / extranet - l'insieme di risorse basate su analoghe tecnologie di un sito internet, ma dedicate, in via esclusiva, ad una determinata platea di utilizzatori.

LAN (Local Area Network) o in italiano **rete locale** - in questo contesto si intende una rete di telecomunicazioni di collegamento tra diversi dispositivi informatici, come computer, ma anche periferiche dotate di apposita interfaccia - che si contraddistingue per l'estensione geografica "limitata", generalmente corrispondente ad un edificio o ad una sua porzione.

Lock-in - "fenomeno di natura tecnica ed economica in cui un generico utente non riesce a svincolarsi da una scelta tecnologica precedentemente effettuata. Tale incapacità è tipicamente causata dagli elevati costi legati al cambio di tecnologia ma, in molti casi, può anche dipendere dall'adozione di soluzioni proprietarie che impediscono di effettuare migrazioni. L'utilizzo di formati aperti per il salvataggio dei dati, e l'accesso libero a questi dati (soprattutto nel caso di soluzioni SaaS) sono prerequisiti per evitare fenomeni di lock-in".

Mercato Elettronico della PA (MEPA) - secondo il Codice dei contratti pubblici - art. 3 lettera b del D.lgs 18 aprile 2016, n. 50 - "uno strumento di acquisto e di negoziazione che consente acquisti telematici per importi inferiori alla soglia di rilievo europeo basati su un sistema che attua procedure di scelta del contraente interamente gestite per via telematica".

Mobile first - "approccio che imposterà l'erogazione di un servizio digitale a partire dal canale mobile (app e/o sito web), per poi estendere l'offerta tramite sito web adatto alla navigazione desktop".

Once only o principio "una tantum" - secondo la EU e-Government Action Plan 2016-2020 COM(2016) 179), "le pubbliche amministrazioni dovrebbero evitare di chiedere ai cittadini e alle

imprese informazioni già fornite. Nei casi in cui sia consentito, gli uffici della pubblica amministrazione dovrebbero adoperarsi per riutilizzare internamente tali informazioni, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati, in modo che sui cittadini e sulle imprese non ricadano oneri aggiuntivi”.

PDL (Postazione di lavoro) - l'insieme delle dotazioni strumentali “tipiche”, quali personal computer - desktop o notebook comprensivo di tastiera, mouse ed, in alcuni casi, lettore di smart card, webcam, diffusori acustici - uno o più monitor ed, eventualmente, stampante e scanner non dipartimentali.

PDND (Piattaforma Digitale Nazionale Dati) - è lo “spazio virtuale pensato per agevolare le amministrazioni nell'adozione della strategia e del modello, ciascun ente potrà rendere disponibili le proprie informazioni, secondo regole condivise e attraverso delle interfacce digitali (API)”.

PIAO - Piano Integrato di Attività e Organizzazione - “previsto dall'articolo 6 del decreto legge n. 80 del 9 giugno 2021, il Piano integrato di attività e organizzazione è il documento unico di programmazione e governance che dal 30 giugno 2022 assorbe molti dei Piani che finora le amministrazioni pubbliche erano tenute a predisporre annualmente: performance, fabbisogni del personale, parità di genere, lavoro agile, anticorruzione”.

Piattaforma digitale - infrastruttura hardware o software che fornisce servizi e strumenti tecnologici, programmi e applicazioni, per la distribuzione, il management e la creazione di contenuti e servizi digitali gratuiti o a pagamento, anche attraverso l'integrazione di più media (integrated digital platform). Attraverso le piattaforme digitali è possibile costituire ambienti di apprendimento virtuali, sistemi di formazione in e-learning, ambienti di lavoro, management, ricerca, monitoraggio, nonché repository di esperienze e servizi organizzati su più livelli di accesso, per tipologia di utente. La piattaforma digitale può essere open source o commerciale e può essere strutturata per un pubblico accesso o per un target circoscritto, previa registrazione. Essa può prevedere servizi informativi, interattivi, di file sharing, downloading e uploading, streaming, nonché di comunicazione e condivisione di materiale multimediale.

PNRR (Piano nazionale di ripresa e resilienza) - “è il programma di investimenti che l'Italia deve presentare alla Commissione europea nell'ambito del Next Generation EU, lo strumento per rispondere alla crisi pandemica provocata dal Covid-19”.

POLA (Piano organizzativo del lavoro agile) - previsto dall'art. 14 della L. 124/2015 e s.m.i., individua le attività che si possono svolgere con il lavoro agile, le misure organizzative, i requisiti tecnologici, i percorsi formativi del personale, anche dirigenziale, e gli strumenti di rilevazione e di verifica periodica dei risultati conseguiti, anche in termini di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa, della digitalizzazione dei processi, nonché della qualità dei servizi erogati.

Privacy by design e privacy by default (Protezione dei dati fin dalla progettazione e protezione dei dati per impostazione predefinita - GDPR art. 25 c. 1 e 2) - il titolare del trattamento mette in atto misure tecniche e organizzative adeguate:

- volte ad attuare in modo efficace i principi di protezione dei dati, quali la minimizzazione, e a integrare nel trattamento le necessarie garanzie al fine di soddisfare i requisiti del presente regolamento e tutelare i diritti degli interessati;
- per garantire che siano trattati, per impostazione predefinita, solo i dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento. GDPR art. 25 c. 1 e 2.

Responsabile per la transizione al digitale (RTD) - È individuato dall'art. 17 del CAD, prevedendo che “ciascuna pubblica amministrazione affida a un unico ufficio dirigenziale generale, [...] la transizione alla modalità operativa digitale e i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità”.

Rete Geografica o WAN - in questo contesto si intende una rete di telecomunicazioni di collegamento tra diversi dispositivi informatici che si contraddistingue per l'elevata estensione geografica.

Sito internet - insieme correlato di pagine web, sia pubbliche sia private, fruibili tramite un browser web. L'accesso è generalmente pubblico, benché siano possibili "aree riservate".

Smart working - è definito dall'art. 18 della L. 22 maggio 2017, n. 81 come "una modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato stabilita mediante accordo tra le parti, anche con forme di organizzazione per fasi, cicli e obiettivi e senza precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro, con il possibile utilizzo di strumenti tecnologici per lo svolgimento dell'attività lavorativa".

Società in house - in base al D.Lgs 19 agosto 2016, n. 175 art. 2 "le società sulle quali un'amministrazione esercita il controllo analogo o più amministrazioni esercitano il controllo analogo congiunto" e art. 16 commi 1 e 3 "le società in house ricevono affidamenti diretti di contratti pubblici dalle amministrazioni che esercitano su di esse il controllo analogo [...] e che avvenga in forme che non comportino controllo o potere di veto, né l'esercizio di un'influenza determinante sulla società controllata." "Gli statuti delle società [...] devono prevedere che oltre l'ottanta per cento del loro fatturato sia effettuato nello svolgimento dei compiti a esse affidati dall'ente pubblico o dagli enti pubblici soci".

Software libero (o a codice sorgente aperto) - si intende tutto il software distribuito sotto una licenza, certificata da OSI - Open Source Initiative -, come descritto in licenza aperta. Con il termine licenza aperta, così come intesa nell'Art. 69 del CAD, è individuabile una licenza che garantisca all'utente di un software le seguenti libertà [Stallman, The Free software Definition - <https://www.gnu.org/philosophy/free-sw.it.html>]:

- libertà di eseguire il software come si desidera, per qualsiasi scopo, senza ulteriori costi o restrizioni;
- libertà di studiare come funziona il software e di modificarlo in modo da adattarlo alle proprie necessità;
- libertà di ridistribuire copie del software;
- libertà di modificare il software e distribuirne pubblicamente le versioni modificate.
- L'accesso al codice sorgente, o parimenti al formato necessario per riprodurre e modificare un'opera, è un prerequisito per rispettare tali libertà (AgID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni).

Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - l'insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche che assicura l'interoperabilità tra i sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni, permette il coordinamento informativo e informatico dei dati tra le amministrazioni centrali, regionali e locali e tra queste e i sistemi dell'Unione europea ed è aperto all'adesione da parte dei gestori di servizi pubblici e dei soggetti privati. (CAD art. 73 c1)

SPID - è il Sistema Pubblico di Identità Digitale che garantisce a tutti i cittadini e le imprese un accesso unico, sicuro e protetto ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione e dei soggetti privati aderenti.

Trasparenza - "è intesa come accessibilità totale dei dati e documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, allo scopo di tutelare i diritti dei cittadini, promuovere la partecipazione degli interessati all'attività amministrativa e favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche" (art. 1 del D.lgs n. 33 del 14 marzo 2013).

UIX (User Interface e User Experience) -

- **UI (User Interface)** - si riferisce all'interfaccia utente, ovvero l'insieme degli elementi grafici (pulsanti, icone, menu, ecc.) e visivi con cui l'utente interagisce con un software o un dispositivo.
- **UX (User Experience)** - l'esperienza utente, che comprende tutte le percezioni e le reazioni di un utente che derivano dall'uso (o dall'aspettativa d'uso) di un prodotto, sistema o servizio (ISO 9241-210). Va oltre la semplice interfaccia, includendo aspetti come l'usabilità, l'accessibilità, l'efficienza e la gradevolezza complessiva.

Vulnerability Assessment - un processo sistematico di identificazione e quantificazione delle vulnerabilità di sicurezza all'interno di un sistema informatico, una rete o un'applicazione. Ha lo scopo di rilevare le debolezze che potrebbero essere sfruttate da attacchi malevoli.

**Camera di commercio della Romagna -
Forlì-Cesena e Rimini**

email:

sito Internet: www.romagna.camcom.it