



CAMERA DI COMMERCIO
DELLA ROMAGNA
FORLÌ-CESENA E RIMINI

PIANO TRIENNALE PER LA TRANSIZIONE DIGITALE

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

Aggiornamento 2023-2025

in riferimento al
Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione
aggiornamento 2022-2024



Approvata con delibera della Giunta camerale n. 21 del 16/3/2023



Il Piano e l'eventuale documentazione correlata sono pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente nella sezione "Transizione digitale".

Data di pubblicazione: 29 marzo 2023

INDICE

PREMESSE E CONTESTO DI RIFERIMENTO	7
Progetti per la transizione digitale	12
Razionalizzazione e spending delle infrastrutture e delle dotazioni strumentali ICT	13
SEZIONE I	15
OBIETTIVI STRATEGICI PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE	15
SEZIONE II	17
AMBITI STRATEGICI DI INTERVENTO	17
AMBITO C1 Servizi	19
Contesto strategico	19
Sviluppo competenze digitali di imprese e cittadini	20
Integrità e trasparenza	20
Accessibilità e usabilità	21
Applicazioni gestionali dedicate al sistema camerale	22
Accesso ai servizi allo sportello	23
Sito internet istituzionale	23
Intranet	23
Altri strumenti di comunicazione con l'utenza	23
Obiettivi e indicatori	24
Obiettivi del sistema camerale	24
Obiettivi strategici dell'Ente	25
Linee di azione	28
Progetto P1.1 - Diffusione dei servizi digitali per una Cittadinanza digitale	28
Progetto P1.2 - Attivazione Laboratorio di Innovazione responsabile 4.0	29
Progetto P1.3 - Animazione e partecipazione con azioni dirette al network locale per la trasformazione digitale delle imprese	31
Progetto P1.4 - Accessibilità del sito internet istituzionale	32
Progetto P1.5 - Conformità degli sportelli e delle postazioni di lavoro in tema di accessibilità	34
Progetto P1.6 - Revisione sistema di rilevazione dei prezzi	35
Progetto P1.7 - Miglioramento dell'efficacia comunicativa del sito web istituzionale e sviluppo di strumenti e contenuti per la comunicazione digitale	37
Progetto P1.10 - Semplificazione, qualità e dematerializzazione della documentazione a valere per estero	38
Progetto P1.16 - Aggiornamento e consolidamento gestione documentale	40
Progetto P1.17 - Accesso multicanale ai servizi camerale	41
Progetto P1.18 - Sperimentazione "Sportello virtuale" per servizi all'utenza esterna	42
AMBITO C2 Dati	44
Contesto strategico	44

Obiettivi e indicatori	45
Obiettivi strategici dell'Ente	45
Linee di azione	46
Progetto P2.1 - Innovazione nell'informazione economica e valorizzazione del proprio patrimonio informativo attraverso lo sviluppo di sistemi e metodi di estrazione e presentazione di informazioni quantitative, anche tramite analisi predittiva di dati, utili ad un approccio data-driven dei processi decisionali per migliorare la competitività del tessuto imprenditoriale e del territorio	46
Progetto P2.3 - Divulgazione tramite canali digitali di informazioni sul patrimonio informativo e librario camerale	48
Progetto P2.4 - Stimolare l'accesso delle imprese e della PA all'infrastruttura europea di supercalcolo	49
Progetto P2.5 - Potenziamento della condivisione e della valorizzazione delle informazioni anagrafiche delle banche dati	51
Progetto P2.6 - Valorizzazione patrimonio Archivio Ravaglia	52
AMBITO C3 Piattaforme	54
Contesto strategico	54
Obiettivi e indicatori	55
Obiettivi strategici dell'Ente	55
Linee di azione	56
Progetto P3.2 - Accesso ai servizi camerali su Piattaforma IO	56
Progetto P3.3 - Integrazione servizi camerali con piattaforme SPID-CIE	57
Progetto P3.4 - Adesione e integrazione alla Piattaforma notifiche digitali degli atti pubblici (PND)	58
AMBITO C4 Infrastrutture	60
Contesto strategico	60
Fonia	60
Reti geografiche e locali	60
Postazioni di lavoro	61
Manutenzione e assistenza	61
Obiettivi e indicatori	61
Linee di azione	62
Progetto P4.1 - Adeguamento delle reti dati	62
Progetto P4.2 - Adeguamento locali CED	63
Progetto P4.3 - Mappatura e monitoraggio delle strumentazioni informatiche	64
Progetto P4.4 - Adeguamento sistemi di videosorveglianza	65
Progetto P4.8 - Progressivo passaggio degli applicativi "legacy" verso infrastrutture cloud qualificate	66
Progetto P4.9 - Adeguamento tecnologico delle sale riunione camerali	68
AMBITO C5 Interoperabilità	70
Contesto strategico	70
Obiettivi e indicatori	71
Linee di azione	71

AMBITO C6 Sicurezza Informatica	72
Contesto strategico	72
Obiettivi e indicatori	73
Linee di azione	73
Progetto P6.1 - Procedura periodica di verifica delle abilitazioni in uso	73
Progetto P6.2 - Amministratori di sistema - attività ciclica di audit	75
Progetto P6.3 - Aggiornamento build per postazioni con sistema operativo Microsoft Windows	76
Progetto P6.6 - Miglioramento del perimetro di cybersecurity	77
Progetto P6.8 - Vulnerability assessment su dotazioni ICT critiche e strategiche ed eventuali system upgrading	79
AMBITO C7 Leve per l'innovazione	81
Contesto strategico	81
Obiettivi e indicatori	82
Obiettivi strategici dell'Ente	83
Linee di azione	84
Progetto P7.3 - Servizi a sostegno all'internazionalizzazione attraverso il digitale	84
Progetto P7.4 - Implementazione del modello di "lavoro agile"	85
Progetto P7.5 - Assessment competenze digitali e sviluppo e-skills	86
Progetto P7.6 - Accompagnamento all'uso degli strumenti digitali nei processi di lavoro	88
AMBITO C8 Governare la trasformazione digitale	90
Contesto strategico	90
Obiettivi e indicatori	90
Obiettivi strategici dell'Ente	91
Linee di azione	91
Progetto P8.1 - Consolidamento del ruolo del RTD e Operatività Ufficio per la transizione al digitale nel ciclo di programmazione e controllo degli interventi ICT e dei progetti per la transizione digitale	91
Progetto P8.7 - Programmazione dei fabbisogni ICT	94
Progetto P8.8 - Procurement di beni e servizi ICT	95
SEZIONE III	97
GOVERNANCE DELLA TRANSIZIONE DIGITALE	97
Contesto	97
Il sistema degli stakeholders	101
ALLEGATO A	103
PRINCIPALI NORME DI RIFERIMENTO	103
ALLEGATO B	115
GLOSSARIO	115



PREMESSE E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il sistema camerale italiano è da sempre considerato un settore della pubblica amministrazione "pioniera" per quanto attiene all'impiego della telematica nella trattazione dei procedimenti amministrativi, nella fornitura di servizi pubblici digitali rivolti a cittadini e imprese, in particolare le micro-imprese e quelle di piccole e medie dimensioni, e soprattutto nella tenuta del registro delle imprese gestito in modalità completamente digitalizzata.

Il diffuso utilizzo delle tecnologie digitali impatta fortemente anche sulla struttura organizzativa delle singole Camere di commercio, richiede una revisione dinamica di processi e presuppone, per potere cogliere appieno i suoi vantaggi e generare efficienza, lo sviluppo del capitale umano e delle sue competenze.

La normativa e gli atti di pianificazione e programmazione di livello comunitario, nazionale e regionale (ai quali si fa rinvio e che vengono richiamati nell'**allegato A** al presente documento a farne parte integrante e sostanziale) hanno fornito il quadro generale, le linee guida ed alcuni precetti atti ad indirizzare correttamente tutte le pubbliche amministrazioni, centrali e locali, nel processo di transizione digitale.

In particolare, le pubbliche amministrazioni, e quindi anche le Camere di commercio, sono chiamate a tracciare un percorso di trasformazione e di implementazione dei sistemi informativi incentrato e coerente coi seguenti principi generali.

I principi guida della strategia per la trasformazione digitale

indicati nel Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione - Aggiornamento 2022-2024

digital & mobile first (digitale e mobile come prima opzione): le pubbliche amministrazioni devono realizzare servizi primariamente digitali

digital identity only (accesso esclusivo mediante identità digitale): le pubbliche amministrazioni devono adottare in via esclusiva sistemi di identità digitale definiti dalla normativa

cloud first (cloud come prima opzione): le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano primariamente il paradigma cloud, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in

servizi inclusivi e accessibili: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori

dati pubblici un bene comune: il patrimonio informativo della pubblica amministrazione è un bene fondamentale per lo sviluppo del Paese e deve essere valorizzato e reso disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile

interoperabile by design: i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico esponendo le opportune API

sicurezza e privacy by design: i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali

user-centric, data driven e agile: le amministrazioni sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo

once only: le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite

transfrontaliero by design (concepito come transfrontaliero): le pubbliche amministrazioni devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti

codice aperto: le pubbliche amministrazioni devono prediligere l'utilizzo di software con codice aperto e, nel caso di software sviluppato per loro conto, deve essere reso disponibile il codice sorgente

*A supporto di una migliore comprensione del documento si riportano nell'**allegato B** le definizioni dei principali termini utilizzati.*

Nella progettazione dei servizi, inoltre, si deve sempre partire dai bisogni dell'utenza, avere un approccio architettonico basato sulla separazione dei livelli di back end e di front end, e devono essere adottate soluzioni che siano anche economicamente convenienti e sostenibili, preservando e valorizzando gli investimenti già realizzati, le competenze presenti e le risorse strumentali già disponibili.

Importante è anche la valutazione dell'impatto che i risultati possono generare in termini di efficienza tecnica o economica, di sicurezza, accessibilità, sostenibilità, ecc..

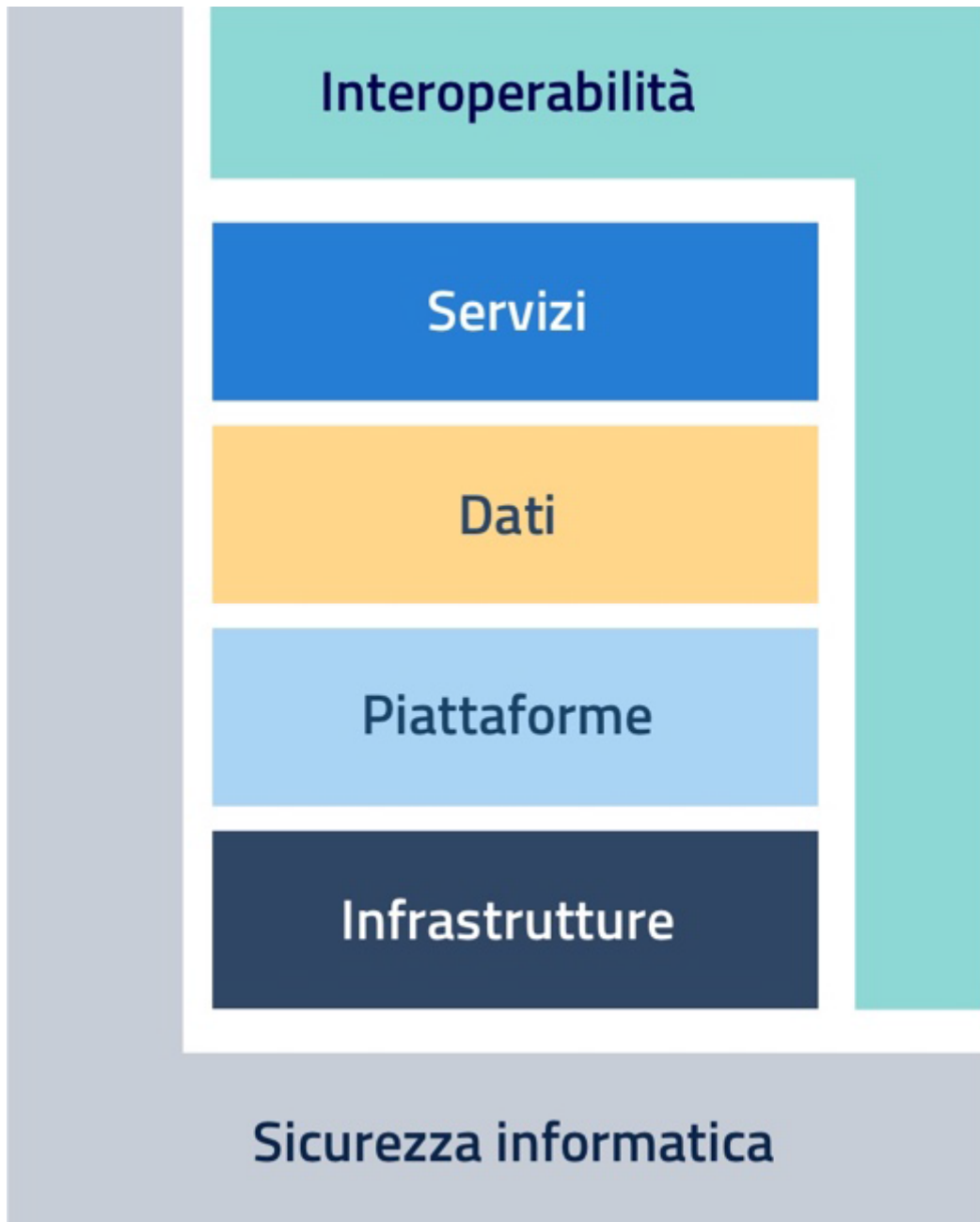
A partire dal 2017 l'Agenzia per l'Italia digitale (AgID) predispone un Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica amministrazione¹ - di seguito Piano nazionale - con il quale vengono tracciate le direttive e gli interventi che le Pubbliche Amministrazioni devono attuare nel periodo di riferimento per promuovere la trasformazione digitale del Paese e, in particolare, quella della Pubblica Amministrazione italiana.

Tale trasformazione deve avvenire nel contesto del mercato unico europeo di beni e servizi digitali, secondo una strategia che in tutta la UE si propone di migliorare l'accesso online ai beni e servizi per i consumatori e le imprese e creare le condizioni favorevoli affinché le reti e i servizi digitali possano svilupparsi per massimizzare il potenziale di crescita dell'economia digitale europea.

L'Aggiornamento 2022-2024 del Piano nazionale si inserisce nel solco della nuova struttura del Piano, introdotta con l'orizzonte temporale 2020-2022, e contiene una serie di adempimenti che le pubbliche amministrazioni devono assolvere, indicando le relative tempistiche, nel loro processo di transizione digitale.

Il Piano nazionale rafforza il ruolo delle singole Pubbliche amministrazioni coinvolte, anche quelle locali, che partecipano attivamente alla sua realizzazione e al raggiungimento degli obiettivi generali. Viene confermato il modello strategico di evoluzione del sistema informativo della PA, di seguito riportato, che è costituito da due livelli trasversali: **Interoperabilità e Sicurezza** dei sistemi informativi e quattro livelli verticali: **Servizi, Dati, Piattaforme e Infrastrutture**

¹ <https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/pianotriennale-ict-doc/it/2019-2021/index.html>



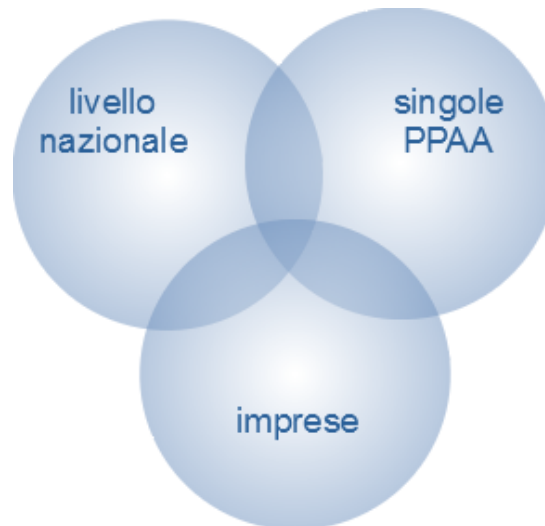
Il modello introduce alcuni richiami agli investimenti previsti nel PNRR rivolti alle pubbliche amministrazioni, con la precisazione che, essendo ancora detto Piano in buona parte in fase di definizione operativa, gli impatti più rilevanti per le azioni messe in atto potranno essere valutati in modo compiuto solo nelle prossime annualità.

A tale modello si affianca un sistema di strumenti di Governance, che nel prossimo triennio saranno utilizzati anche per avviare iniziative in coerenza con la “Strategia per l’innovazione tecnologica e la digitalizzazione del Paese 2025”.

Detto modello poggia su un sistema "a tripla elica" e prevede tre distinti ambiti di intervento:

- **il livello nazionale** che definisce strategie, principi e standard, realizza piattaforme abilitanti per ottimizzare investimenti;

- **le singole amministrazioni pubbliche** che attuano il processo di transizione digitale in conformità agli indirizzi nazionali, sviluppando servizi specifici per soddisfare bisogni della propria utenza, avvalendosi di competenze interne ovvero ricorrendo al mercato;
- **le imprese** che programmano investimenti di lungo periodo e colgono nuove opportunità di mercato, creando soluzioni integrate con le piattaforme nazionali.



Il Piano nazionale, molto articolato, illustra in modo strutturato e analitico le diverse linee di intervento programmate che possono riguardare una revisione tecnologica degli apparati e dei servizi tecnici, ovvero diverse modalità organizzative degli stessi.

Il Piano è stato inoltre arricchito da numerosi riferimenti al contesto normativo e strategico nel quale si inseriscono obiettivi e interventi con richiami al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e alla Strategia per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione del Paese 2025 pubblicata dal Ministero dell'Innovazione all'inizio del 2020.

Particolarmente innovativa è l'articolazione delle strategie per obiettivi, che nel documento vengono definiti in modo da essere sostenibili e misurabili con target annuali e declinati in base ai soggetti destinatari (AgID, Dipartimento per la Trasformazione Digitale e altri soggetti istituzionali, da un lato, e le singole Pubbliche Amministrazioni, centrali e locali, dall'altro).

Il presente Piano, quindi, contestualmente riprende gli obiettivi delineati a livello nazionale da AgID e si focalizza su ambiti, tecnologie e servizi di autonomo intervento tramite la propria struttura organizzativa, la propria azienda speciale ed operatori economici esterni, oppure, in quanto parte di un sistema nazionale, attraverso InfoCamere in qualità di partner tecnologico. Per quanto compatibile, ciascun intervento viene classificato e collocato in base alla struttura per obiettivi definita nel Piano nazionale.

Occorre, infatti, tenere presente che il sistema camerale, attraverso la propria società consortile per l'innovazione digitale che opera in regime di *in house providing*, InfoCamere ScpA, gestisce e valorizza il proprio patrimonio informativo e realizza soluzioni tecnologicamente avanzate a supporto delle imprese e in linea con l'evoluzione dei loro bisogni.

Attraverso tale società, dal 1993, le Camere di commercio italiane curano la tenuta del Registro Imprese telematico (ex Registro ditte), un'importante anagrafe economica e uno strumento di pubblicità legale delle aziende completamente informatizzato e per questo inserito dal CAD fra "basi di dati di interesse nazionale".

InfoCamere, inoltre, propone servizi digitali innovativi per imprese, professionisti e cittadini, come strumenti per la gestione dell'identità digitale e delle firme elettroniche avanzate, per la fatturazione elettronica, per la Posta Elettronica Certificata, per la tenuta dei libri sociali in formato digitale, oltre a quelli erogati attraverso lo sviluppo di piattaforme digitali come *impresa.italia.it* per accedere al cassetto digitale dell'imprenditore, *impresainungiorno.gov.it*, per la gestione on-line delle pratiche d'impresa e altre per l'istruzione delle pratiche in materia di ambiente e agricoltura, per l'esportazione di merci, per la concessione di contributi alle imprese, l'esercizio di funzioni in materia di regolazione del mercato, gestione di albi e ruoli abilitanti, ecc.

InfoCamere offre anche applicativi alle Camere per l'organizzazione e la gestione dei processi interni, come la creazione di Cloud Virtual Data Center, e un'articolata serie di servizi amministrativi gestionali evoluti, tra cui quelli per la gestione della contabilità e del personale, per la pianificazione strategica e il controllo di gestione, per il monitoraggio e l'alimentazione della banca dati del diritto annuo.

Al sistema camerale, attraverso InfoCamere, è stata, inoltre, affidata con il decreto Semplificazioni la realizzazione di un nuovo servizio, che poggia su una architettura tecnologica altamente innovativa, che consenta alle imprese di dialogare in modo efficiente e trasparente con la Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND), lo strumento istituito dal Governo per semplificare, sburocratizzare e velocizzare l'accesso alle informazioni pubbliche, così come previsto dal PNRR. L'iniziativa a favore del rilancio dell'economia e delle imprese italiane frutterà a queste ultime un risparmio in termini di tempo e minori oneri per acquisire le informazioni dalla PA. Il nuovo servizio, utilizzando un modello ad "algoritmo aperto" ("OPAL" Open Algorithms), permetterà alla Pa – senza spostamento né duplicazione di dati – di fornire automaticamente «risposte certificate» a «domande autorizzate» da parte delle imprese per accedere a servizi e benefici pubblici. Si potrà così valorizzare l'elevato potenziale delle informazioni, presenti nelle infrastrutture informative pubbliche ad alta digitalizzazione, riducendo i tempi di attesa per l'erogazione di servizi e i relativi oneri a carico delle imprese. Nello specifico la nuova soluzione consentirà di attestare più facilmente e con certezza l'identità dell'impresa e il possesso della maggior parte dei requisiti richiesti dalla Pa per l'accesso a servizi o benefici pubblici. Il risultato sarà un utilizzo più efficiente delle principali banche dati delle PA, limitando così al minimo i documenti, le dichiarazioni e di conseguenza le attività di istruttoria e riducendo drasticamente i possibili errori a carico delle imprese.

La Camera di Commercio della Romagna si avvale anche dell'Azienda Speciale CISE - Centro per l'innovazione e lo sviluppo economico - allo scopo di potenziare la propria capacità di perseguire gli obiettivi istituzionali. Tra i campi di azione attribuiti all'Azienda Speciale rientra la promozione della trasformazione digitale delle imprese e dell'ente, con l'obiettivo di migliorare l'efficacia, l'efficienza e la flessibilità dei relativi procedimenti amministrativi, dei processi organizzativi e dei servizi all'utenza. In particolare, CISE interviene con le proprie competenze tecnico-progettuali nella gestione sistemistica e infrastrutturale e concorre allo sviluppo di progetti per la digitalizzazione dei servizi (compresa l'attività di rivisitazione del primo sito istituzionale e della intranet camerale). A partire dal 2022, inoltre, CISE si è candidata ad offrire alle altre PPAA del territorio il proprio supporto tecnico-operativo nella messa a fuoco dei bisogni e delle soluzioni nonché nella definizione di proposte progettuali per l'attuazione dei progetti del PNRR nel segno di una transizione verde e digitale, che sia anche giusta, cioè che coinvolga il mondo delle imprese verso obiettivi di equilibrio sociale e di patto di sostenibilità intergenerazionale. Ha aderito anche a bandi europei, in partnership con altri attori

istituzionali, presentando innovativi progetti che fanno leva sulle tecnologie digitali negli ambiti della mobilità e del turismo sostenibili.

In virtù di quanto sopra esposto e delle peculiarità della Camera di commercio della Romagna, di concerto con gli altri strumenti di pianificazione e programmazione strategica e operativa vigenti, il Responsabile della Transizione Digitale (RTD) – nominato con delibera n. 59 del 09/07/2019 da parte della Giunta camerale -, con la collaborazione tecnico/amministrativa dell'Ufficio di Supporto alla Transizione Digitale, istituito alla fine del 2019, ha elaborato il presente Piano Triennale per la transizione digitale dell'Ente, conformemente allo schema proposto da AgID nel 2022 denominato "Format PT", che si articola nelle seguenti sezioni:

- Sezione I - Obiettivi strategici per la trasformazione digitale
- Sezione II - Ambiti strategici di intervento
- Sezione III - Governance della transizione digitale
- Allegato A - Principali norme di riferimento
- Allegato B - Glossario

Progetti per la transizione digitale

L'Ufficio per la Transizione Digitale si propone di definire annualmente e organicamente, con l'approvazione del presente Piano Triennale, il programma delle attività e le aree di sviluppo che l'Ente metterà in campo in tema di digitalizzazione. Il Piano è soggetto a successivi aggiornamenti coerentemente con il Piano Integrato di Attività e Organizzazione, una volta assegnati gli obiettivi e le relative risorse.

Dall'annualità 2021 è stato attivato un sistema di monitoraggio infrannuale sul livello di realizzazione delle attività programmate e analogamente, con cadenza annuale e, a regime, entro il termine di approvazione della Relazione sulla performance da parte della Giunta camerale, viene redatta una relazione consuntiva annuale.

Con riferimento all'anno 2022, detta relazione consuntiva è già stata elaborata con atto del RTD n. 33 del 7/3/2023. e successivamente comunicata alla Giunta nella prima seduta seduta utile. Questa edizione del Piano si allinea con l'impostazione per obiettivi strategici dell'Aggiornamento 2022-2024 del Piano nazionale.

L'intero processo viene coordinato dal Dirigente Responsabile della Transizione Digitale, che ne cura l'elaborazione delle proposte e la stesura della rendicontazione sulle attività svolte.

Nell'attuazione del piano vengono privilegiati, in termini di ordine di realizzazione, progetti e azioni ai quali sia stato attribuito un indice di priorità più elevato sulla base dei bisogni e delle aspettative dell'utenza interna ed esterna, della obbligatorietà dell'intervento, della necessità di garantire standard adeguati di sicurezza, la rilevanza in termini di costi.

Il Piano si sviluppa in coerenza con la Relazione Previsionale e Programmatica che, nella versione attuale, contempla ogni anno lo sviluppo di almeno due ambiti strategici di intervento così come individuati nella Sezione II, e si coordina con il Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023-2025, che contiene alcuni dei progetti operativi indicati nel presente Piano.

Di seguito ad ogni ambito strategico di intervento si riportano gli interventi programmati risultanti dalla predetta analisi con dettagli sulle azioni previste, sui tempi di realizzazione con le indicazioni delle strutture responsabili della realizzazione.

Le date indicate per il completamento dei progetti, ove riconducibili a piani di programmazione annuale adottati dall'Ente, si riferiscono alla vigente versione degli stessi alla data di pubblicazione del presente documento.

Razionalizzazione e spending delle infrastrutture e delle dotazioni strumentali ICT

Dall'esercizio 2012 le spese informatiche sono rientrate nelle misure di contenimento della spesa pubblica nella categoria dei consumi intermedi, mentre la legge n. 208/2016 (Legge stabilità 2016), art. 1, comma 513 prevede che i risparmi generati in materia di razionalizzazione della spesa ICT debbano essere utilizzati in via prioritaria per investimenti in materia di innovazione tecnologica.

L'art. 53 comma 6 lett.b) del D.L. 31/5/2021 n. 77, convertito con modificazioni dalla L.29/7/2021 n. 108, abroga i vincoli introdotti dai commi 610-613 dell'art. 1 della legge 27 dicembre 2019, n. 160 (cosiddetta Legge di Bilancio 2020) che imponevano risparmi di spesa annuali specifici anche per queste tipologie di spese correnti, peraltro già sospesi per l'esercizio 2021 a causa dell'emergenza sanitaria.

Restano pertanto confermati i limiti di risparmio di spesa corrente relativi ai bilanci introdotti dall'art.1 comma 591 della normativa Legge n.160 del 27 dicembre 2019, limiti derogabili in presenza di corrispondenti incrementi dei ricavi e di utilizzo delle risorse del PNRR. Tali indicazioni sono state confermate recentemente dalla circolare del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 42 del 7.12.2022.

L'art. 27 comma 2-quinquies consente, inoltre, all'Ente di proporre variazioni compensative, in termini di competenza e di cassa, nell'ambito degli stanziamenti previsti per gli investimenti ICT. Le variazioni compensative interessate sono quelle tra investimenti in attrezzature (server e altri impianti informatici) e investimenti relativi all'acquisizione di servizi cloud infrastrutturali. Le variazioni potranno essere disposte, sia nella fase di predisposizione dei bilanci di previsione, sia con i provvedimenti di assestamento dei bilanci stessi, a decorrere dal 2022 e fino al termine di attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (fino al dicembre 2026).

In ogni caso il rispetto dei tetti di spesa in ICT stabiliti dalle vigenti disposizioni normative è oggetto di periodico monitoraggio da parte del servizio amministrativo-contabile dell'Ente e viene riportato nell'apposita relazione illustrativa al rendiconto consuntivo.

Conformemente alla normativa in vigore in materia di forniture di beni e di servizi le acquisizioni di attrezzature informatiche vengono effettuate mediante convenzioni CONSIP, altre centrali di committenza e mercati elettronici della pubblica amministrazione. La Camera è inoltre tenuta a perseguire obiettivi di sostenibilità ambientale e ad effettuare scelte di acquisto e di utilizzo che tengano conto di tutto il ciclo di vita del prodotto e del suo impatto ambientale (cosiddetti "acquisti verdi"). La Camera si conforma, pertanto, alle disposizioni relative al Green Public Procurement; in particolare, con l'inserimento, nella

documentazione di gara pertinente, almeno delle specifiche tecniche e delle clausole contrattuali contenute nei decreti che definiscono i criteri ambientali minimi relativi alle diverse categorie di forniture e affidamenti.

Inoltre, tutti gli acquisti vengono condotti mediante convenzioni che prevedono lo smaltimento delle attrezzature in dismissione, mentre relativamente ai materiali di consumo per le attrezzature l'Ente si è orientato verso toner e carta riciclabili per i dispositivi di stampa.

Il piano di razionalizzazione delle dotazioni strumentali redatto ogni anno con orizzonte triennale ai sensi dell'art. 2 della Legge n. 244/2007 è stato approvato nella sua ultima formulazione dalla Giunta camerale con delibera n. 106 del 15/12/2022; a differenza del piano predisposto negli anni precedenti, non comprende indicazioni per le dotazioni informatiche in quanto nel corso del 2022, il D.P.R. 24 giugno 2022, n. 81, ha disposto (con l'art. 1, comma 1, lettera b) che "Ai sensi di quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2021, n. 113, per le amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, con più di cinquanta dipendenti, sono soppressi, in quanto assorbiti nelle apposite sezioni del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO), gli adempimenti inerenti ai piani di cui alle seguenti disposizioni: [...] b) articolo 2, comma 594, lettera a), della legge 24 dicembre 2007, n. 244 (Piano per razionalizzare l'utilizzo delle dotazioni strumentali, anche informatiche, che corredano le stazioni di lavoro nell'automazione d'ufficio)".

Infine, l'Ente intende valorizzare le competenze tecniche presenti presso la Camera e la propria azienda speciale e ricorrere a forme di riuso dei sistemi e degli strumenti ICT di proprietà della pubblica amministrazione.

Il generalizzato ricorso al remote working e allo smart working, prima a causa della pandemia, poi per ragioni di risparmio energetico e dei relativi costi di funzionamento, sulla base delle disposizioni organizzative emanate nel tempo, ha richiesto un importante impegno delle strumentazioni e del personale dell'Ufficio Informatica per consentire lo svolgimento del lavoro a distanza: tali scelte, sebbene abbiano richiesto oneri di attivazione (VPN, VDI, etc.), hanno però determinato altri risparmi di spesa per l'Ente (buoni pasto, trasferte, lavoro straordinario, etc.); anche i servizi e le iniziative di supporto alle imprese e agli utenti sono stati reingegnerizzati, ove possibile, privilegiando accessi remoti, anche attraverso gli applicativi G-Suite in dotazione (posta elettronica, Google Meet Hangout, Google chat, condivisione di documenti, etc.).

Nel POLA, nell'ambito del PIAO, sono state definite le politiche dell'Ente per lo svolgimento di attività lavorative in smart working, nelle more del completamento delle analisi delle attività lavorative suscettibili di remotizzazione, del processo di riorganizzazione in corso e degli interventi di sistemazione degli immobili dell'Ente; in previsione del nuovo assetto è in fase di programmazione l'acquisizione di nuovi computer, con preferenza per prodotti facilmente trasportabili rispetto a quelli da scrivania.

SEZIONE I

OBIETTIVI STRATEGICI PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Il presente Piano rappresenta l'impegno della Camera di commercio della Romagna – Forlì-Cesena e Rimini ad adottare standard sempre più elevati di digitalizzazione di processi, prodotti e servizi sia interni, sia rivolti all'utenza finale, armonizzando la propria strategia ai principi e agli indirizzi del Modello Strategico Nazionale, e illustra le progettualità e le iniziative che la stessa intende avviare e/o portare a compimento nel triennio 2023-2025.

Tale documento si conforma all'omologo Piano triennale 2022-2024 approvato dall'Agenzia per l'Italia digitale e redatto in stretta collaborazione con il Dipartimento per la Trasformazione Digitale del Ministero per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione e segue il nuovo format indicato da AgID che ne introduce una nuova denominazione in Piano Triennale per la Transizione Digitale.

Il presente Piano è quindi uno strumento di programmazione sfidante, dinamico, flessibile, redatto su base triennale secondo la logica dello scorrimento, ovvero ogni anno è soggetto ad aggiornamento con la previsione di una ulteriore annualità per il triennio di riferimento.

Il Documento è alla sua quarta edizione, anche se nei fatti il processo di trasformazione digitale della Camera di Commercio della Romagna è stato avviato fin dalla sua nascita: l'ente camerale, infatti, già dai primi mesi di operatività, dopo avere elaborato un assessment tecnologico con il supporto della propria società informatica in house InfoCamere, ha scelto di adottare standard elevati di digitalizzazione e si è adoperata – anche con l'assistenza qualificata della propria azienda speciale CISE - per dotarsi di strutture tecnologiche informatiche e telematiche moderne ed efficienti in grado di rispondere alle specifiche esigenze organizzative interne, realizzare e fornire servizi digitali alla propria utenza di riferimento e costruire modelli di relazione trasparenti e aperti con imprese e cittadini.

Nel triennio 2017-2019 il focus degli interventi ha riguardato soprattutto la progettazione e la realizzazione delle infrastrutture digitali interne - in coerenza con la struttura logistica della Camera neocostituita ed il suo funzionigramma, ora divenuto definitivo, (in primis rete interna, fonia e connettività) - e del sito internet istituzionale con i suoi contenuti informativi, l'area dedicata alla trasparenza, le funzioni interattive e in grado di ospitare nuovi servizi on line dedicati ad utenza e personale camerale. Tenuto conto delle mutate esigenze dell'ente e al maggiore orientamento verso soluzioni partecipative, dette infrastrutture saranno oggetto di revisione e implementazione.

Nel prossimi anni proseguirà l'azione di analisi critica del fabbisogno per stare al passo con le più moderne tecnologie e coglierne opportunità e vantaggi e salvaguardare gli investimenti già realizzati.

Per il prossimo triennio, quindi, la Camera con il presente Piano mette a sistema tutte le azioni che intende intraprendere per proseguire il processo avviato verso la propria transizione digitale riconducendole all'interno di un vero e proprio programma strategico pluriennale coerente con il PNRR, il Piano d'Azione Europeo sull'e-Government, la

Strategia nazionale e le direttive impartite in materia di evoluzione del sistema informativo della pubblica amministrazione.

Viene, altresì, garantita la coerenza con le linee e gli obiettivi strategici contenuti nel Programma Pluriennale 2022-2027, nella Relazione Previsionale e Programmatica 2023 avente orizzonte temporale 2023-2025 e del Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023 nei quali l'impiego dei sistemi informativi e della telematica è ampiamente previsto nei tre ambiti strategici (Competitività del Territorio, Competitività delle Imprese e Competitività dell'Ente) ed in via trasversale in tutta la struttura organizzativa dell'ente. Nei suddetti documenti programmatici è inoltre presente una apposita linea strategica, che di seguito si riporta con esplosione fino al livello operativo riferito all'anno 2023:

3B - E-Government, dematerializzazione e digitalizzazione cui è collegato il seguente obiettivo strategico:

3B1 - Attuare iniziative finalizzate alla trasformazione digitale della Camera, garantendo adeguati standard di sicurezza e accessibilità e razionalizzando gli spazi fisici

3B1A1 - Coordinare le attività di rivisitazione del sito internet camerale

3B1D1 - Razionalizzare l'archivio camerale e implementare le misure organizzative in tema di gestione documentale

3B1D2 - Sviluppare gli ambiti strategici prioritari programmati per la realizzazione della transizione digitale della Camera di commercio

Nell'esposizione degli ambiti strategici vengono richiamati, con riferimento al livello strategico triennale, gli indicatori e target riferiti alla trasformazione digitale.

SEZIONE II

AMBITI STRATEGICI DI INTERVENTO

Le strategie di profilo più elevato e che richiedono investimenti rilevanti, come già indicato in premessa, sono assunte a livello di sistema e per il tramite della società in house InfoCamere che, per lo sviluppo dei servizi forniti e per tracciare le linee evolutive che le singole Camere in ambito locale possono seguire, prende in considerazione il modello strategico nazionale. Tutte le Camere, infatti, si avvalgono di questa società per offrire uniformemente su tutto il territorio nazionale servizi di alto livello raggiungendo importanti economie di scala ed elevati standard di sicurezza.

Nel grafico sotto riportato sono evidenziate le principali iniziative ed i servizi del sistema camerale promossi ed erogati a favore della digitalizzazione delle imprese.



Sulla base di un'analisi che tiene conto del livello di priorità e del predetto quadro di riferimento, ogni anno la Camera della Romagna si prefigge di sviluppare, anche con il supporto tecnico della propria azienda speciale CISE, progetti e azioni in attuazione del presente Piano in uno o più dei seguenti ambiti strategici di intervento per ognuno dei quali viene fornita una sintetica descrizione.

Trattasi di una sorta di road map della transizione digitale dell'ente, una bussola di riferimento che può essere modificata in corso d'opera per effetto di fattori di contesto interno o esterno che dovessero modificare priorità o ambiti di operatività. Di tali modifiche, e delle ragioni che le hanno determinate, si darà conto in sede di rendiconto annuale.

Si riportano, per ogni ambito strategico, gli interventi volti alla transizione al digitale programmati per il triennio 2023-2025 con lo sviluppo delle relative azioni e tempi di realizzazione.

Le scadenze indicate per il completamento dei progetti, ove riconducibili a piani di programmazione annuale adottati dall'Ente, si riferiscono alla loro versione vigente al momento di pubblicazione del presente documento.

AMBITO C1 Servizi

Contesto strategico

Il cittadino e le imprese accedono sempre più spesso attraverso interfacce digitali ai servizi online, interoperabili e decentralizzati, messi a disposizione dalla PA. Affinchè il canale online divenga maggiormente preferibile a quello analogico o fisico, tali servizi devono connotarsi per la semplificazione dell'esperienza d'uso, per l'efficienza nei processi sottostanti e per l'inclusività, in modo che essi siano utilizzabili da qualsiasi dispositivo, senza alcuna specifica competenza pregressa da parte dei cittadini, nel pieno rispetto delle norme riguardanti accessibilità e la protezione dei dati.

E' quindi in atto una profonda trasformazione dei modelli organizzativi delle PPAA e delle modalità di erogazione dei loro servizi online, che AgID propone di integrare in una comunità attiva di sviluppatori e progettisti per la PA, per favorire lo scambio di informazioni, il miglioramento dei processi per creare ed erogare servizi di valore per l'utente.

Il tutto al fine di indirizzare il comparto pubblico verso:

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

Il PNRR delinea per il miglioramento della qualità dei servizi digitali i seguenti interventi:

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

La Camera della Romagna, assieme a tutto il Sistema camerale, è impegnata nel costante miglioramento della qualità e dell'inclusività dei servizi erogati, mediante l'individuazione di nuove tecnologie e nello sviluppo di applicativi gestionali che direttamente o indirettamente generano servizi digitali, collocati in una cornice di semplificazione e di ricerca della piena interoperabilità.

Tali servizi sono principalmente orientati a cittadini e imprese; in alcuni casi rappresentano delle vere e proprie tecnologie abilitanti per la digitalizzazione dei processi.

Fra questi si possono annoverare i servizi di

- identità e firma digitale, adottate anche nel processo di digitalizzazione dell'Ente,
- fatturazione elettronica per PMI,
- cassetto digitale dell'imprenditore,
- cronotachigrafi digitali,
- gestione libri sociali digitali,
- assessment e orientamento alla transizione digitale erogati dal PID,
- documenti digitali per il commercio con l'estero (Certificati di origine e altra documentazione a valere per l'estero)
- listino prezzi online
- vidimazione virtuale dei formulari dei rifiuti trasportati.

Particolare attenzione è riservata anche alla multicanalità nell'accesso ai servizi, attraverso l'offerta di modalità diverse per la fruizione dei servizi, con riferimento non solo alla fase istanza, ma anche al rilascio di documentazione digitale. La Camera ha infatti attivato dal 4/9/2020 un nuovo canale di riconoscimento da remoto per permettere all'imprenditore di ottenere i dispositivi contenenti la Carta Nazionale dei Servizi e la firma digitale, nella piena garanzia di compliance normativa e senza recarsi agli sportelli fisici dell'Ente. L'utente può anche opzionare la modalità di riconoscimento tramite webcam o tramite CNS e SPID in corso di validità.

Il servizio comprende le fasi di prenotazione e pagamento via pagoPA, riconoscimento, postalizzazione o consegna all'imprenditore/cittadino in base alle preferenze dell'utente fra ricevere il dispositivo presso il proprio domicilio o recarsi presso l'ufficio camerale per il ritiro.

Con il completamento delle procedure di accreditamento di InfoCamere come Identity Provider, è prevista per il 2023 l'attivazione anche del rilascio delle credenziali SPID, - sia per persona fisica, sia per persona giuridica -, con riconoscimento dell'identità del richiedente anche in modalità remotizzata.

Nel triennio di riferimento sono inoltre attese importanti innovazioni nelle comunicazioni ufficiali, con il passaggio dalla PEC alla realizzazione pratica dei SERQ (servizi elettronici di recapito certificato qualificati), in conformità degli articoli 43 e 44 del Regolamento eIDAS n. 910/2014, con l'obiettivo di garantire l'identità di mittente e destinatario e l'interoperabilità dei suddetti servizi a livello europeo. In particolare sono in fase avanzata di sviluppo una serie di standard con l'obiettivo di supportare la realizzazione di servizi conformi ai requisiti specificati dal suddetto Regolamento, in particolare relativi a:

- Electronic Registered Delivery Services (ERDS)
- Registered Electronic Mail (REM) Services.

La REM è una particolare "istanza" di un ERDS che si basa sui protocolli della posta elettronica e i relativi standard.

Per l'implementazione dei servizi pubblici digitali offerti la Camera attingerà anche alle risorse del PNRR, laddove accessibili agli enti camerale.

Sviluppo competenze digitali di imprese e cittadini

In una realtà sociale ed economica sempre più orientata al digitale è necessario attivare un sistema sinergico di interventi volti a rafforzare le competenze specialistiche del sistema imprenditoriale ponendole quale fondamento alla base del miglioramento della produttività e della competitività. Il diffuso utilizzo di strumenti e tecnologie digitali nel periodo pandemico appena trascorso ha rafforzato la consapevolezza di come il digitale sia il principale asset su cui fare leva per riposizionarsi sul mercato, proseguire la propria attività, garantire sicurezza per i propri lavoratori e per la clientela. A supporto di questo processo di transizione digitale, con particolare riferimento alle tecnologie abilitanti del Piano di Transizione 4.0, la Camera, anche attraverso i propri Punti Impresa Digitale e facendo rete con gli altri soggetti facenti parte dell'ecosistema della innovazione, continuerà ad essere fortemente impegnata nella promozione della cultura e della pratica digitale, con attività di orientamento, informazione e formazione rivolta a studenti, aspiranti startupper e imprenditori. Particolare attenzione verrà data ai temi della cyber sicurezza nelle PMI e della transizione green facendo leva sulle tecnologie digitali.

Integrità e trasparenza

La Camera assolve digitalmente ai propri doveri di pubblicità obbligatoria in tema di integrità, trasparenza, accessibilità e partecipazione, utilizzando strumenti per il monitoraggio e il puntuale assolvimento degli obblighi pubblicitari. Tra questi:

- *Amministrazione trasparente*, l'apposita sezione del sito istituzionale espressamente disciplinata da norme di legge;
- *Publicamere*, lo strumento predisposto da InfoCamere ed integrato nel sito che consente la pubblicazione di documenti provenienti dai gestionali contabili;
- *Albo on line*, la versione elettronica dell'Albo camerale integrato nel sito istituzionale;
- strumenti collegati al *Diritto di accesso*, quali la tenuta e l'aggiornamento del registro degli accessi, la definizione di una procedura telematica per l'esercizio del diritto di accesso anche con adozione di fac simile di modulistica per la presentazione di istanze di accesso;
- *Lotta alla corruzione e difesa della integrità*, utilizzando procedure e modulistica per la raccolta delle segnalazioni e la gestione dei processi con garanzia della tutela del whistleblower; e adottando una procedura telematica per le segnalazioni UIF anticiclaggio.

La Camera, inoltre, favorisce lo sviluppo di strumenti digitali che consentano la più ampia partecipazione, l'espansione della cittadinanza digitale e la rendano una amministrazione aperta e trasparente nei confronti di cittadini ed imprese (Open Government).

Il tutto prestando attenzione alle disposizioni in materia di tutela della privacy e con sistemi che consentano il riutilizzo dei dati pubblicati laddove ammissibile.

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"² adottate ad inizio 2020³ 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 coinvolgerà 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 individuate in sede di stesura della Dichiarazione di accessibilità di settembre 2022, 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 trovate sono risultate
- l'adeguamento dei documenti non web con priorità per quelli classificati come "guide e moduli";

² <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/linee-guida-accessibilita-strumenti-informatici>

³ <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/01/25/20A00464/sg>

- l'individuazione delle procedure da adottare per la creazione di documenti accessibili;
- la formazione al personale sulle problematiche legate all'accessibilità, con particolare attenzione alle criticità rilevate dai controlli;
- la valutazione sull'opportunità di effettuare test di usabilità del sito basandosi sulla metodologia del protocollo eGLU: una procedura preparata da esperti per consentire a non esperti di realizzare test semplificati di usabilità. Il test è in fase di attuazione;
- il monitoraggio del sito basato anche sulle segnalazioni pervenute attraverso lo strumento di raccolta dei feedback sull'accessibilità.

Pertanto gli obiettivi di accessibilità indicati per il 2023 sono:

- Formazione - Aspetti tecnici,
- Organizzazione del lavoro - Miglioramento dell'iter di pubblicazione su web e ruoli redazionali,
- Sito web e/o app mobili - Analisi dell'usabilità,
- Sito web e/o app mobili - Interventi sui documenti (es. pdf di documenti-immagine inaccessibili),
- Sito web e/o app mobili - Sviluppo, o rifacimento, del sito/i
- Sito web - Miglioramento moduli e formulari presenti sul sito/i

Tali obiettivi sono oggetto di pubblicazione entro il 31/3/2023 nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale.

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. 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

Dall'autunno 2019, è attivo un servizio di prenotazione online degli appuntamenti per il rilascio di CNS/firme digitali, firme remote e carte cronotachigrafiche presso i tre sportelli fisici dell'Ente di Forlì, Cesena e Rimini. Nel corso del 2021 si è aggiunta anche la prenotazione on-line degli appuntamenti per gli sportelli del Registro Imprese e REA (Bollatura, Vidimazione libri e registri, Certificati del Registro Imprese / Albo Artigiani, Consegnare istanze di annullamento di pratiche telematiche, Copie atti bilanci, Elenchi merceologici, Visure del Registro Imprese / Albo Artigiani / ex REC).

Su appuntamento è possibile accedere anche ai servizi di sportello dell'area della regolazione del mercato.

Dalle analisi statistiche effettuate, questi sono fra i servizi più utilizzati tra quelli disponibili sul sito internet istituzionale.

Sito internet istituzionale

La Camera della Romagna dispone sin dalla sua istituzione di un proprio sito istituzionale, successivamente revisionato nel 2018 con il supporto dell'azienda speciale CISE, affiancato nel 2021 dal Portale Lavoro, il sito tematico dedicato alle competenze, all'orientamento professionale e alla transizione dal mondo della scuola a quello del lavoro, composto da una parte pubblica e una sezione riservata di tipo collaborativo. Nell'anno 2023 è prevista un'ulteriore riformulazione che porterà al completo rebranding del sito attraverso la progettazione di una nuova brand identity e con un'attività di redesign dell'architettura dell'informazione, e con la revisione di tutte le attuali aree, sezioni e funzionalità del sito attuale. Il Portale Lavoro verrà integrato all'interno del nuovo sito.

Intranet

Sviluppata e mantenuta a cura dell'Azienda Speciale della Camera di Commercio, la intranet camerale, nata come semplice canale comunicativo/informativo destinato al personale, è divenuta una piattaforma di servizi contemplando complessi workflow tanto da collocarsi al pari delle applicazioni gestionali in uso. Si comincerà ad analizzare varie soluzioni per il rifacimento di questo strumento anche allargando gli strumenti collaborativi adottati per il sito.

Altri strumenti di comunicazione con l'utenza

In un contesto globale che fa dell'informazione l'asset principale di ogni strategia, raggiungere capillarmente i singoli interlocutori, siano essi imprese, professionisti, associazioni o altri stakeholder, rappresenta una sfida a cui non è possibile sottrarsi. In questo senso diversi strumenti sono a disposizione, compresi asset tecnologici autonomi rispetto al sistema camerale, alcuni dei quali già sperimentati con successo nel corso del recente passato, come la presenza sui principali social media. Il loro livello di diffusione globale e la loro capacità di interazione anche in tempo reale li hanno resi un canale di dialogo imprescindibile e in costante crescita. In questo ambito sono previsti ulteriori sviluppi. Contestualmente diventa rilevante anche la partecipazione attiva nelle comunità digitali, come la piattaforma di Open Innovation EROI dell'Emilia-Romagna, nelle quali condividere notizie ed eventi e scambiare competenze specifiche con gli altri membri della comunità e più in generale partecipare a processi di innovazione collaborativa.

Benché la posta elettronica sia divenuta nel tempo uno strumento a volte abusato nel suo utilizzo, essa rappresenta ancora un importante canale informativo. Che si tratti di bollettini

periodici o di campagne tematiche organizzate in occasione di eventi o di novità in ambito giuridico, un sistema di gestione delle relazioni - quale un CRM benché nato per il contatto con la clientela e non con l'utenza - ha rappresentato e rappresenta tuttora un valido strumento di comunicazione per portare le attività dell'Ente più vicine ai propri interlocutori e ai loro bisogni. Dal 2023 verranno riorganizzate le campagne informative attraverso CRM, che saranno razionalizzate e raggruppate con cadenza settimanale.

I feedback dall'utenza sono una fonte di conoscenza di evidente importanza, per questo vengono attivate periodiche indagini di customer satisfaction e altri strumenti di rilevazione del gradimento.

La diffusione pressoché generalizzata di dispositivi mobile "intelligenti" ha aperto la strada ad un nuovo ambito attraverso cui veicolare informazioni e servizi. Si tratta delle applicazioni (APP) dedicate ad apparecchi quali smartphone e tablet, cioè ottimizzate rispetto all'hardware, alla interazione offerta ed alla intrinseca portabilità da questi device, grazie alle quali è possibile raggiungere in maniera ancora più efficace ed immediata l'utenza.

Obiettivi e indicatori

Con riferimento all'ambito dei Servizi, il Piano nazionale 2022-2024 definisce i seguenti obiettivi e risultati attesi:

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

OB.1.2 - Migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi.

Di seguito si riportano gli obiettivi strategici inerenti al presente ambito inseriti nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione:

Obiettivi del sistema camerale

Indicatore	Algoritmo	Peso	U.M.	Target 2023	Target 2024	Target 2025
Livelli di attività di valutazione della maturità digitale delle imprese	Self-assessment e/o assessment guidati (anche eseguiti da remoto) della maturità digitale condotti dal PID	25	N.	>= 80	>= 80	>= 80
Azioni di diffusione della cultura digitale realizzate dal PID	Eventi di informazione e sensibilizzazione (seminari, webinar, formazione in streaming, ecc.) organizzati nell'anno dal PID	25	N.	>= 5	>= 5	>= 5
Capacità di coinvolgimento negli eventi relativi al PID	Partecipanti ad eventi organizzati sul PID	25	N.	>= 200	>= 200	>= 200

Indicatore	Algoritmo	Peso	U.M.	Target 2023	Target 2024	Target 2025
Grado di coinvolgimento delle imprese in attività di assistenza per la digitalizzazione e l'adozione di tecnologie 4.0	(Imprese assistite per la digitalizzazione e l'adozione di tecnologie 4.0 nell'anno) / (Imprese attive al 31/12)	25	%	>= 0,02%	>= 0,02%	>= 0,02%

Indicatore	Algoritmo	Peso	U.M.	Target 2023	Target 2024	Target 2025
Grado di adesione al cassetto digitale	(Imprese aderenti al Cassetto digitale) / (Imprese attive al 31/12)	50	%	>= 35%	>= 36%	>= 37%
Grado di rilascio di strumenti digitali alle imprese	(Strumenti digitali rilasciati alle imprese) / (Imprese attive al 31/12)	50	%	>= 3,8%	>= 3,5%	>= 3,5%

Obiettivi strategici dell'Ente

1 COMPETITIVITÀ DEL TERRITORIO

1D Sviluppo sostenibile: transizione ecologica, energetica e digitale

1D2 Promuovere l'innovazione digitale e sostenibile delle imprese e del territorio

Indicatore	Algoritmo	Peso	U.M.	Target 2023	Target 2024	Target 2025
Realizzazione di accordi e partnership con altri soggetti dell'ecosistema e dell'innovazione digitale	Accordi e partnership gestiti	25	N.	>= 2	>= 2	>= 2
Realizzazione progetti gestiti direttamente per lo sviluppo della digitalizzazione d'impresa	Progetti gestiti direttamente	25	N.	>= 1	>= 1	>= 1
Erogazione dei servizi digitali in modalità multicanale	Canali di rilascio	25	N.	= 2	= 2	= 2

1 COMPETITIVITÀ DEL TERRITORIO

1F Competenze, orientamento, formazione e supporto al placement

1F1 Ridurre il mismatch tra domanda e offerta di lavoro

Indicatore	Algoritmo	Peso	U.M.	Target 2023	Target 2024	Target 2025
Realizzazione di azioni strutturate di valorizzazione, sviluppo e aggiornamento del Portale lavoro	Azioni realizzate	20	N.	≥ 2	≥ 2	≥ 2

2 COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE

2A Pubblicità legale, circolarità informativa e semplificazione per le imprese

2A2 Mettere a disposizione un sistema di pubblicità legale e di supporto alla creazione e gestione di impresa tempestivo, affidabile, completo e orientato alla semplificazione

Indicatore	Algoritmo	Peso	U.M.	Target 2023	Target 2024	Target 2025
Incremento area FAQ (Contatta Registro Imprese)[1]	Nuove FAQ (Contatta Registro Imprese)	10	N.	≥ 9	≥ 10	≥ 11
Incremento della digitalizzazione ed uso delle tecnologie informatiche delle imprese attraverso l'assegnazione d'ufficio del domicilio digitale	Procedura di assegnazione d'ufficio del domicilio digitale e relativa emissione verbali di accertamento	30	N.	$= 1$	$= 1$	$= 1$
Sperimentazione "Sportello virtuale" per servizi all'utenza esterna	Sperimentazioni realizzate	10	N.	≥ 1	≥ 1	≥ 1

2 COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE

2B Legalità e trasparenza nell'economia

2B1 Partecipare ad osservatori e a progetti per la trasparenza del mercato, erogare servizi anche in modalità multicanale e promuovere lo sviluppo di un ecosistema locale a difesa della legalità nell'economia e della sicurezza

Indicatore	Algoritmo	Peso	U.M.	Target 2023	Target 2024	Target 2025
Erogazione con approccio multicanale di servizi per la Regolazione del mercato	Nuovi servizi accessibili con multicanalità	30	N.	>= 1	>= 1	>= 1

3 COMPETITIVITÀ DELL'ENTE

3A Qualità, efficienza, innovazione e partecipazione nella valorizzazione degli asset strategici della Camera e del CISE

3A1 Valorizzare in chiave strategica le funzioni di governance della Camera

Indicatore	Algoritmo	Peso	U.M.	Target 2023	Target 2024	Target 2025
Realizzazione di azioni per lo sviluppo organico e coordinato della funzione di Comunicazione e per veicolare immagine e identità della Camera in modo univoco e incisivo	Azioni realizzate	25	N.	>= 2	>= 2	>= 2
Sviluppo di una piattaforma digitale per attività di divulgazione e comunicazione	Nuove attività camerali sviluppate nella piattaforma	25	N.	>= 1	>= 1	>= 1

3 COMPETITIVITÀ DELL'ENTE

3B E-government, dematerializzazione e digitalizzazione

3B1 Attuare iniziative finalizzate alla trasformazione digitale della Camera, garantendo adeguati standard di sicurezza e accessibilità e razionalizzando gli spazi fisici

Indicatore	Algoritmo	Peso	U.M.	Target 2023	Target 2024	Target 2025
Erogazione con approccio multicanale di servizi per la Regolazione del mercato	Nuovi servizi accessibili con multicanalità	25	N.	>= 1	>= 1	>= 1

Linee di azione

Progetto P1.1 - Diffusione dei servizi digitali per una Cittadinanza digitale
Aree di intervento: Cittadinanza digitale, piattaforme e servizi digitali per cittadini e imprese
Ambito strategico tecnologico: C1 - SERVIZI
Ambito strategico #Next Generation Italia: Innovazione digitale delle imprese

Descrizione

La Camera opera da anni in favore della diffusione tra imprese e cittadini di strumenti digitali utili a semplificare il rapporto tra cittadini, imprese e pubblica amministrazione tramite le tecnologie digitali. Grazie alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione ciascuno deve poter accedere a tutti i dati, i documenti e i servizi di proprio interesse in modalità digitale con garanzie di semplificazione nell'accesso ai servizi e nella prospettiva di ridurre la necessità dell'accesso fisico agli uffici pubblici. L'Ente si rende, pertanto, promotore dell'utilizzo di strumenti quali il domicilio digitale, la posta elettronica certificata, i pagamenti elettronici nei rapporti con la PA, lo SPID (sistema per l'identità digitale), la Carta Nazionale dei servizi, la firma digitale, etc. Grazie al prezioso patrimonio informativo costituito dal Registro delle Imprese, intende inoltre diffondere l'utilizzo del Cassetto digitale dell'imprenditore e di altri strumenti digitali per l'impresa, quali la fatturazione elettronica, ora obbligatoria, i libri sociali digitali, etc.

Particolarmente attivo è l'impegno nella diffusione delle CNS e della firma digitale attraverso l'offerta capillare del servizio di rilascio e di rinnovo presso gli sportelli camerati, anche con dispositivi tecnologicamente più avanzati. Inoltre, proseguirà il servizio di rilascio da remoto di CNS e firme digitali attraverso operatori dell'Ente appositamente autorizzati.

Infine, nel corso dell'anno 2023, grazie all'accreditamento di InfoCamere come Identity provider presso Agid, sarà possibile avviare il servizio di rilascio delle credenziali Spid con riconoscimento dell'identità del richiedente.

Per sostenere l'attività di sportello e potenziare l'attività di rilascio on line, la Camera continuerà ad aderire al progetto di InfoCamere ID On Site per il periodo 2023-2024.

Livello di priorità: medio

Favorire l'accesso alle risorse tecnologiche e di comunicazione che nell'attuale società digitale permettono la partecipazione di cittadini e imprese a processi democratici e decisionali è prioritario per una società moderna e inclusiva. Va comunque registrato che, anche grazie all'azione camerale, gli strumenti necessari per l'esercizio della cittadinanza digitale, sono sempre più diffusi.

Azioni da realizzare

- F1.1.1 - Diffusione di strumenti e servizi per favorire la cittadinanza e la partecipazione digitale
- F1.1.3 - Consolidamento del servizio di rilascio da remoto di CNS e firme digitali
- F1.1.4 - Avvio servizio di rilascio SPID con riconoscimento
- F1.1.5 - Sul fronte imprese è inoltre prevista anche l'assegnazione d'ufficio del domicilio digitale per il ricevimento di comunicazioni e notifiche attraverso un processo automatizzato di InfoCamere in grado di garantire standardizzazione e maggiore uniformità di azione a livello nazionale.

Tempi di realizzazione e deadline

2023, 2024 e 2025 per le azioni per F1.1.1 - F1.1.3
2023 per F1.1.4 e F1.1.5

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Digitalizzazione d'impresa
Ufficio Iscrizioni/cancellazioni d'ufficio (solo per attività su domicilio digitale)

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Conto 330018 - BD01 - Gruppo D - Ricerca, innovazione, qualità e digitalizzazione

Progetto P1.2 - Attivazione Laboratorio di Innovazione responsabile 4.0
Aree di intervento: Transizione 4.0
Ambito strategico tecnologico: C1 - SERVIZI
Ambito strategico #Next Generation Italia: Innovazione digitale delle imprese

Descrizione

Nel quadro delle azioni di promozione della cultura digitale e di strumenti di conoscenza e diffusione dell'innovazione e delle tecnologie 4.0 a supporto di tutta la comunità economico-sociale del territorio, il Punto Impresa Digitale ha istituito presso CesenaLab un "Laboratorio di Innovazione Responsabile Impresa 4.0" con lo scopo di:

- informare le PMI e accompagnarle nel processo di digitalizzazione previsto dal Piano Nazionale Impresa 4.0;
- favorire la nascita e lo sviluppo di start up innovative attraverso l'impiego delle tecnologie abilitanti in chiave Impresa 4.0;

- supportare le imprese del territorio nell'utilizzo delle nuove tecnologie quale opportunità per incrementare la competitività, sviluppare le competenze e promuovere la diffusione delle competenze e della pratica digitale. In particolare le imprese avranno la possibilità di sperimentare le tecnologie digitali per la transizione 4.0, prima di effettuare investimenti (test before invest). ;
- promuovere un'innovazione human-centered, attraverso spazi adatti alla interazione, strumenti di visualizzazione, simulazioni e utilizzo di prototipi dell'oggetto innovativo. L'obiettivo di tale collaborazione è quindi integrare le competenze dei diversi attori locali per arricchire il sistema territoriale con ulteriori strumenti di conoscenza e diffusione dell'innovazione e delle tecnologie 4.0, a supporto di tutta la comunità economico-sociale del territorio e del Network Impresa 4.0.

La Camera ha messo nuovamente a disposizione di CesenaLab, con un accordo siglato nei primi mesi del 2022 con Ser.In.Ar avente durata fino al febbraio 2024, attrezzature e licenze contenenti tecnologie 4.0 di proprietà dell'Ente che saranno così rese accessibili agli stakeholder del territorio a cura di CesenaLab per attività comunicative, divulgative, formative oltre che per specifici servizi on-demand.

Il Laboratorio, inoltre, rappresenta il terzo sportello PID dell'Ente camerale, con copertura totale dei tre comprensori di competenza dell'ente camerale.

Livello di priorità: medio

Quello della trasformazione digitale è un tema trattato da anni dalla Camera e diverse imprese del territorio hanno già intrapreso tale percorso. Ora si tratta di orientare le imprese verso le tecnologie a maggiore valore aggiunto e a maggiore impatto, anche in termini di sostenibilità. E' inoltre importante fare conoscere i servizi disponibili e accessibili alle PMI per accelerare e facilitare la transizione.

Azioni da realizzare

- F1.2.1 - Condivisione con i membri del network locale delle opportunità e dei servizi offerti
- F1.2.2 - Promozione dei servizi presso il territorio
- F1.2.3 - Monitoraggio delle attività
- F1.2.4 - Rinnovo accordo di collaborazione

Tempi di realizzazione e deadline

per tutto il triennio F1.2.1, F1.2.2 e F1.2.3
2024-2025 per F1.2.4

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Digitalizzazione d'impresa

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Nessuna spesa direttamente imputabile prevista.

Potrebbero rendersi indispensabili nuovi investimenti in attrezzature, data la veloce obsolescenza tecnologica delle attrezzature presenti nel laboratorio.

Progetto P1.3 - Animazione e partecipazione con azioni dirette al network locale per la trasformazione digitale delle imprese

Aree di intervento: **Transizione 4.0**

Ambito strategico tecnologico: **C1 - SERVIZI**

Ambito strategico #Next Generation Italia: **Innovazione digitale delle imprese**

Descrizione

Per rilanciare la competitività delle imprese italiane sono stati previsti numerosi interventi di politica industriale che, oltre a supportare, attraverso misure fiscali, gli investimenti in innovazione, ricerca e sviluppo, hanno avuto l'obiettivo di promuovere una nuova cultura d'impresa focalizzata sulle tecnologie abilitanti, sulle competenze digitali e sui nuovi modelli di business, indispensabili a massimizzare i benefici della quarta rivoluzione industriale.

Per supportare le imprese nel raggiungimento di tali obiettivi è stato istituito il Network Impresa 4.0 costituito da numerosi punti di accesso distribuiti sul territorio nazionale e affiancati da network locali che perseguono, in varie declinazioni, il comune obiettivo di accompagnare e agevolare le imprese nella trasformazione digitale attraverso le seguenti attività:

- diffusione della conoscenza sui vantaggi derivanti da investimenti in tecnologie abilitanti 4.0;
- promozione di un'economia inclusiva e sostenibile attraverso la trasformazione digitale ed ecologica accrescendo la cultura, la consapevolezza e le competenze in materia digitale e green nelle PMI;
- affiancamento alle imprese nella comprensione della propria maturità digitale e di quella del proprio personale, nonché nell'individuazione delle aree di intervento prioritarie;
- valutazione della vulnerabilità a cyber attacchi e messa a disposizione delle PMI di strumenti semplici per trovare alcune soluzioni a problemi che si possono presentare in tema di sicurezza informatica;
- orientamento delle imprese verso le strutture di supporto alla trasformazione digitale e i centri di trasferimento tecnologico
- avvicinamento delle imprese, anche quelle meno strutturate, al mondo della ricerca per stimolare processi di innovazione (anche in collaborazione con la Fondazione Ifab, alla quale La Camera partecipa, e attraverso il progetto di rilevanza nazionale MIR);
- realizzazione di progetti pilota per facilitare l'acquisizione e lo sviluppo di nuove competenze in azienda funzionali alla doppia transizione digitale e green, nonché per promuovere l'adozione di modelli di business responsabili e sostenibili facendo leva anche sulle tecnologie digitali, in primis IA e Big Data;
- servizi specialistici per la digitalizzazione in partnership con altre strutture del sistema camerale e del territorio.

Per i predetti progetti e servizi la Camera si avvarrà, oltre che delle proprie risorse interne, anche di professionalità con competenze specialistiche formate allo scopo.

Livello di priorità: alto

Dalle capacità di adeguamento ai nuovi modelli di business dipende la capacità competitiva del sistema imprenditoriale e territoriale. Digitale e sostenibilità sono due pilastri del PNRR.

Azioni da realizzare

- F1.3.1 – 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).
- F1.3.2 – Misurazione del livello di maturità digitale delle imprese e delle persone attraverso gli strumenti di analisi di sistema
- F1.3.3 - Avvio nuovo servizio di assessment del grado di vulnerabilità per la cybersecurity nelle PMI
- F1 3.4 – 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.

Tempi di realizzazione e deadline

2023, 2024 e 2025 per tutte le azioni sulla base delle progettualità annuali

Strutture responsabili e attori coinvolti

Servizio Sviluppo Competitività Imprese e Territorio
Servizio Innovazione tecnologica e lavoro
CISE

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Conto 330018 – BD02 – Gruppo D Ricerca, innovazione, qualità e digitalizzazione - Progetto DA2103PI

Progetto P1.4 - Accessibilità del sito internet istituzionale
Aree di intervento: Accessibilità e trasparenza
Ambito strategico tecnologico: C1 - SERVIZI
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

Descrizione

Il sito internet istituzionale dell’Ente, aperto al pubblico nel corso del 2018, è stato realizzato seguendo le disposizioni normative in tema di accessibilità; a partire dal 2021, grazie all'utilizzo di un validatore consigliato anche durante gli eventi formativi di AGID, è stato possibile un controllo più puntuale ed efficace delle sue pagine.

Pur confermando la costruzione tecnica alla base del sito, è necessario prevedere annualmente una “verifica propositiva” del progetto, come indicato anche dalle normative vigenti.

A detto sito si è aggiunto un nuovo portale, sviluppato da un fornitore esterno e finalizzato ad una maggiore interazione della Camera con l'esterno, attraverso anche la creazione di community su determinate tematiche. Anche quest'ultimo è soggetto alla verifica di corrispondenza agli obblighi di accessibilità.

In particolare devono essere pubblicati gli obiettivi di accessibilità relativi all'anno corrente⁴ come indicato dall'articolo 9 comma 7 del D.L.18 ottobre 2012, n. 179⁵; questa azione deve essere ripetuta entro il 31 marzo di ogni anno.

Inoltre, secondo le Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici⁶ emanate da AgID, la Camera di commercio è tenuta anche ad effettuare entro il 23 settembre di ogni anno le verifiche dell'accessibilità degli strumenti informatici (siti web e app), al fine di valutarne lo stato di conformità.

Successivamente dovrà compilare e pubblicare una "Dichiarazione di Accessibilità" (a cura del Responsabile per la transizione al digitale – RTD) tramite la procedura online resa disponibile da AgID nella quale potranno essere previste, motivandole, eventuali deroghe all'accessibilità. L'Agenzia effettuerà il monitoraggio dei siti web e delle app su un campione rappresentativo.

Si evidenzia che il tema dell'accessibilità, fisica e digitale, dovrà trovare adeguata collocazione anche nelle annuali edizioni del PIAO.

Si tratta, dunque, di un complesso lavoro di analisi per verificare, per ogni pagina o documento elettronico del sito web, la rispondenza alle caratteristiche richieste, seguito da rendicontazione ed eventuale programmazione degli interventi necessari a rimediare le eventuali difformità riscontrate.

Azioni da realizzare

- F1.4.2 - Analisi continua delle pagine e dei documenti elettronici pubblicati in base ai criteri di accessibilità ed usabilità previsti da AgID
- F1.4.3 - Nuova compilazione del modello di autovalutazione
- F1.4.5 - Pianificazione e attuazione delle eventuali attività migliorative e inserimento nel PIAO
- F1.4.6 - Predisposizione di una sessione di test di usabilità per il sito istituzionale.
- F1.4.7 - Comunicazione sull'esito dei test di usabilità del proprio sito istituzionale tramite l'applicazione form.agid.gov.it - CAP1.PA.LA10
- F1.4.8 - Comunicazione, secondo le procedure rese disponibili da AgID, sul "*l'uso dei modelli per lo sviluppo web per i propri siti istituzionali*" - CAP1.PA.LA14
- F1.4.9 - Individuazione e pubblicazione degli "obiettivi di accessibilità sul proprio sito" per l'anno 2023 - CAP1.PA.LA16
- F1.4.11 Adeguamento, entro dicembre 2023, dei propri siti web" risolvendo "*gli errori relativi al criterio di successo "2.1.1 Tastiera (Livello A)", come rilevato nel campione di siti web monitorato da AGID nel 2021",*" - CAP1.PA.LA22
- F1.4.12 - Comunicazione ad AGID, da effettuarsi entro dicembre 2023 tramite l'applicazione form.agid.gov.it, su "*l'esito dei test di usabilità del proprio sito istituzionale*" - CAP1.PA.LA23
- F1.4.13 - Aggiornamento della dichiarazione 2023 di accessibilità del sito, comunicazione tramite l'applicazione form.agid.gov.it" e sua pubblicazione (vedi Linee guida per l'accessibilità da fare entro il 23 settembre) - CAP1.PA.LA28

⁴ Per approfondimenti si veda

https://www.romagna.camcom.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accessibilita-e-catalogo-dei-dati-metadati-e-banche-dati/index.htm?ID_D=1691

⁵ Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221

⁶ <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/linee-guida-accessibilita-strumenti-informatici>

- F1.4.14 - Individuazione e pubblicazione entro marzo 2024 degli “obiettivi di accessibilità sul proprio sito” per l’anno 2024 - CAP1.PA.LA29
- F1.4.15 - Redazione della dichiarazione 2024 di accessibilità del sito, comunicazione tramite l’applicazione form.agid.gov.it” e sua pubblicazione (vedi Linee guida per l’accessibilità da fare entro il 23 settembre) - CAP1.PA.LA30
- F1.4.16 - Adeguamento, entro dicembre 2024, dei propri siti web risolvendo “*gli errori relativi al criterio di successo “4.1.3 Messaggi di stato (Livello AA)”*”, come rilevato nel campione di siti web monitorato da AGID nel 2021” - CAP1.PA.LA31
- F1.4.17 - Individuazione e pubblicazione entro marzo 2025 degli “obiettivi di accessibilità sul proprio sito” per l’anno in corso l’anno 2025
- F1.4.18 - Redazione della dichiarazione 2025 di accessibilità del sito, comunicazione tramite l’applicazione form.agid.gov.it” e sua pubblicazione (vedi Linee guida per l’accessibilità da fare entro il 23 settembre)

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per fasi da F1.4.2 a F1.4.7 e da F1.4.11 a F1.4.13

2024 per le fasi F1.4.14 e F1.4.15

2025 per le fasi F1.4.17 e F1.4.18

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Segreteria Organi istituzionali Urp - Comunicazione - Stampa

Ufficio Servizi informatici

CISE

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Per queste attività non vi sono costi diretti imputabili oltre a quelli corrispondenti agli FTE del personale coinvolto

Alcune attività sono svolte con il supporto dell’azienda speciale CISE che riceve un contributo istituzionale per funzionamento - rif. conto 330030 - BD02 Gruppo M - Contributi all’azienda speciale camerale

Progetto P1.5 - Conformità degli sportelli e delle postazioni di lavoro in tema di accessibilità
Aree di intervento: Accessibilità e trasparenza
Ambito strategico tecnologico: C1 - SERVIZI
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

Descrizione

L’interazione fra persona e macchina non può essere limitata al solo ambiente web. Per quanto negli anni la configurazione delle postazioni si sia progressivamente semplificata tenendo ben presente i requisiti di ergonomia da rispettare, anche attraverso l’intervento di esperti in sicurezza, può essere utile rivedere in chiave globale il concetto di postazione in funzione del suo utilizzo da parte di persone con disabilità. Le Linee Guida per

l'Accessibilità prevedono al punto 5.3 infatti che "AGID effettua un'analisi delle informazioni comunicate dalle Amministrazioni all'interno del "Modello di dichiarazione di accessibilità", relativamente alla dotazione delle postazioni di lavoro a disposizione del dipendente con disabilità, in ottemperanza all'art. 4 commi 4 e 5 della Legge n. 4/2004".

Nonostante l'utenza dialoghi con l'Ente sempre più da "remoto" piuttosto che in presenza nelle sedi camerali, è opportuno prevedere un percorso di analisi e verifica che riguardi anche gli ambiti digitali degli sportelli rispetto al tema dell'accessibilità nell'eventuale interazione con il pubblico. Come per il web, anche le dotazioni strumentali, sia utilizzate internamente all'Ente che a disposizione dell'utenza, non devono rappresentare un discrimine qualora usate da persone con disabilità.

L'analisi andrà a coinvolgere un vasto ed eterogeneo insieme di strumenti, non tutti sotto il diretto controllo dell'Ente: non potendo affrontare tutti gli ambiti contemporaneamente, dovranno essere fissate priorità e dovrà essere operata una scelta nelle soluzioni e nella tipologia di azioni. L'azione dell'ente si concentrerà, quindi, sulla strumentazione in dotazione ovvero sviluppata internamente per la quale può concretamente intervenire con azioni correttive; non avrà viceversa ad oggetto ambiti e soluzioni tecniche di sistema nazionale laddove non personalizzabili.

Anche in ambito di accessibilità fisica l'ente deve dichiarare i propri obiettivi di miglioramento in sede di redazione del PIAO.

Livello di priorità: medio

Parallelamente al percorso dedicato al sito internet istituzionale, anche questa tematica andrà affrontata, almeno a livello di analisi, nell'immediato futuro.

Azioni da realizzare

F1.5.2 - Analisi delle criticità sulla base della letteratura in materia coinvolgendo, eventualmente, le associazioni più rappresentative

F1.5.3 - Programmazione di eventuali azioni da intraprendere

Tempi di realizzazione:

2023 per F1.5.2 e F1.5.3

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Servizi Informatici

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Le attività sono svolte con il supporto dell'azienda speciale CISE che riceve un contributo istituzionale per funzionamento - rif. conto 330030 - BD02 Gruppo M - Contributi all'azienda speciale camerale

Progetto P1.6 - Revisione sistema di rilevazione dei prezzi

Aree di intervento: **Cittadinanza digitale, piattaforme e servizi digitali per cittadini e imprese**

Ambito strategico tecnologico: **C1 - SERVIZI**

Ambito strategico #Next Generation Italia: **Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio**

Descrizione

Prosegue l'azione di revisione complessiva del sistema di rilevazione dei prezzi in capo all'Ente camerale al fine di aggiornare, da un lato gli oggetti di osservazione, in funzione della loro rilevanza per il mercato locale, nonchè per tenere conto dell'evoluzione tecnologica di alcune voci di costo, dall'altro la metodologia di rilevazione, anche per effetto dei recenti orientamenti dell'Autorità Garante per la Concorrenza ed il mercato (AGCOM).

La riformulazione delle attività di indagine deve essere affiancata da strumenti informatici di raccolta ed elaborazione che devono essere adeguati ai requisiti tecnici, al contesto economico-territoriale di riferimento, ma anche capaci di unire fruibilità e facilità di consultazione per gli utenti sulle voci correnti e sulle relative serie storiche.

Attraverso il supporto del CISE e sulla base dei fabbisogni espressi dall'ufficio Tutela del mercato l'Ente intende dotarsi di sistemi di rilevazione dei prezzi aggiornati, funzionali e adattabili alle diverse tipologie di indagine affidate all'Ente camerale.

Livello di priorità: medio

L'ente ha già sviluppato nel corso dell'ultimo anno alcuni strumenti digitali per la rilevazione dei prezzi e per la elaborazione di listini. Si tratta, quindi, di prevedere ulteriori implementazioni rispetto a quanto già disponibile.

Azioni da realizzare

- F1.6.1 - Aggiornamento dei sistemi di rilevazione in base alle nuove indicazioni nazionali e locali
- F1.6.2 - Adeguamento dell'applicativo informatico al nuovo sistema
- F1.6.3 - Sviluppo fase di test
- F1.6.4 - Avvio in produzione nuovo/i processo/i di rilevazione
- F1.6.5 - Pubblicazione sul sito esiti delle rilevazioni

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per F1.6.1

2024 per F1.6.2

2025 per le restanti fasi

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Tutela fede pubblica e dell'ingegno

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Le attività sono svolte con il supporto dell'azienda speciale CISE che riceve un contributo istituzionale per funzionamento - rif. conto 330030 - BD02 Gruppo M - Contributi all'azienda speciale camerale

Progetto P1.7 - Miglioramento dell'efficacia comunicativa del sito web istituzionale e sviluppo di strumenti e contenuti per la comunicazione digitale
Aree di intervento: Cittadinanza digitale, piattaforme e servizi digitali per cittadini e imprese
Ambito strategico tecnologico: C1 - SERVIZI
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

Descrizione

Il percorso di revisione organica dell'identità digitale della Camera di commercio della Romagna nell'anno 2023 coinvolgerà anche il sito camerale www.romagna.camcom.it che sarà oggetto di un rebranding che capitalizzerà l'esperienza avviata con la realizzazione del "Portale Lavoro" e rimarrà coerente con le sue scelte tecnico-progettuali. La realizzazione del progetto è affidata a un fornitore esterno, che lavorerà in collaborazione con l'Azienda speciale CISE e il nuovo sito poggerà sui server della Camera mantenendo sorgenti e dati su server di proprietà camerale.

In continuità con quanto fatto per il Portale Lavoro, per rispondere in modo performante alle nuove modalità di proposizione dei servizi e soddisfare le indicazioni emerse dalle linee guida AgID per la progettazione di siti e portali della Pubblica Amministrazione, ovvero l'indicazione di avvalersi di strumenti realizzati in ambienti open source, in regime di riutilizzo del software, con una piena rispondenza a usabilità e accessibilità, la Camera ha individuato nel framework Open 2.0 lo strumento pienamente compliant ai requisiti, anche in virtù della sua adozione da parte di Regioni (Regione Lombardia, Regione Emilia-Romagna /progetto Eroi).

Il progetto prevede un'attività di redesign dell'architettura dell'informazione, con una revisione complessiva delle attuali aree, sezioni e funzionalità del sito istituzionale e l'attuale Portale Lavoro sarà integrato all'interno del nuovo sito.

Sarà rivista la visual identity del sito attraverso la progettazione di una brand identity che possa essere applicata al templating complessivo del portale.

Si procederà alla reingegnerizzazione della piattaforma tecnologica con ridefinizione dei workflow di navigazione. In particolare la rielaborazione dell'architettura dell'informazione prevederà un complessivo alleggerimento cognitivo della navigazione attraverso l'ottimizzazione dei percorsi, e la riorganizzazione dei contenuti in una logica UX e SEO, finalizzato al miglioramento dell'usabilità. Sarà fatta una riorganizzazione delle voci di menu (compreso il labelling) secondo una logica autoesplicativa, con un approccio di navigazione user-first. Inoltre, sarà previsto anche un accesso profilato ai contenuti (sulla base dei target/tag), così da proporre agli utenti un'esperienza personalizzata.

Come per il Portale Lavoro, in base alla profilazione, gli utenti avranno la possibilità di scegliere la frequenza con cui ricevere via email le news di loro interesse. Perciò le comunicazioni ricevute da ogni singolo utente saranno diverse per quantità di notizie e per tipologia, in base ai tag/argomenti scelti e in base alla frequenza di ricezione indicata.

Cambieranno, quindi, anche le campagne informative attraverso CRM, che saranno razionalizzate e raggruppate con cadenza settimanale.

Negli anni 2024 e 2025 si prevede di sviluppare la parte collaborativa della piattaforma, con creazione e animazione di community, sviluppo di discussioni e consultazioni pubbliche in un'ottica di trasparenza e partecipazione.

Livello di priorità: alto

In continuità con il percorso di revisione organica dell'identità digitale, e per capitalizzare l'esperienza avviata con la realizzazione del "progetto pilota Lavoro", la Camera intende sviluppare la comunicazione bidirezionale con il mondo delle imprese, enti formativi – cittadini – istituzioni, attraverso il nuovo sito, che comprende l'utilizzo di strumenti di incontro e confronto virtuali, quali l'attivazione di un'area dedicata alla social collaboration per consentire l'apertura di spazi di dialogo diretto e disintermediato con e tra tutti gli attori del sistema a favore del consolidamento di reti virtuose, efficaci ed autonome.

Azioni da realizzare

- F1.7.9 - Rebranding del sito istituzionale della Camera di commercio della Romagna con attività di revisione dei contenuti
- F1.7.10 - Attività di formazione per gli utenti abilitati all'attività di back office del sito
- F1.7.11 - Animazione community e sviluppo servizi digitali

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per F1.7.9 e F1.7.10
2024 - 2025 per F1.7.11

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Segreteria e assistenza Organi istituzionali – URP – Comunicazione - Stampa
CISE

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Conto 330018 – BD01 – GRUPPO L Comunicazione e trasparenza, semplificazione e regolazione del mercato

Progetto P1.10 - Semplificazione, qualità e dematerializzazione della documentazione a valere per estero
Aree di intervento: Cittadinanza digitale, piattaforme e servizi digitali per cittadini e imprese
Ambito strategico tecnologico: C1 - SERVIZI
Ambito strategico #Next Generation Italia: Innovazione digitale delle imprese

Descrizione

La Camera della Romagna, oltre al passaggio al nuovo applicativo di infoCamere, avvenuto nel 2020, ha impresso un'accelerazione al processo di remotizzazione del servizio passando dalla gestione delle istanze all'intero procedimento fino alla stampa in azienda della documentazione emessa. Tale modalità di erogazione garantisce una maggiore sicurezza, oltre che efficienza in termini di risparmio di tempo lato azienda. Dal primo settembre 2022 è stato previsto, come indicato dall'Unione Nazionale delle Camere di Commercio con nota prot. 0033579 del 13 luglio 2021, che la stampa in azienda del certificato di origine e degli altri documenti per l'estero rilasciati dalla Camera

sia la procedura standard e non più sperimentale. Dal primo marzo 2023 la procedura standard di stampa del certificato di origine in azienda prevede la produzione del documento su foglio bianco.

Si apre, pertanto, una nuova fase del processo di transizione intrapreso dalla Camera di commercio della Romagna per la completa dematerializzazione dei certificati di origine, finalizzata a semplificare gli adempimenti amministrativi connessi al rilascio della documentazione a valere per l'estero.

Detta semplificazione si rende possibile anche per il fatto che la Camera della Romagna ha recentemente ottenuto il marchio di qualità internazionale che apparirà, nelle prossime settimane, nella parte inferiore destra di ogni certificato e che garantirà sicurezza e affidabilità grazie alla verifica dell'autenticità tramite il sito ufficiale della Icc/Wcf <http://certificates.iccwbo.org/>

Inoltre, tutti i dati dei certificati di origine sono contenuti e consultabili nella Banca Dati Nazionale dei certificati di origine (BDN), collegata alla piattaforma di verifica, pubblicata al seguente indirizzo: <https://co.camcom.infocamere.it/>.

L'accesso è consentito esclusivamente attraverso il numero del certificato abbinato a un codice di sicurezza univoco e/o un QR code presenti su ogni singolo atto emesso e riconducibili alle sole informazioni del certificato specifico da verificare.

Quale ulteriore step del progetto nel 2021, nel 2022 l'Ente si è proposto come Camera pilota in Italia per la sperimentazione dell'implementazione del programma telematico relativo al rilascio dei Carnet ATA in stretta collaborazione con InfoCamere. Tale servizio, una volta implementato, è stato reso fruibile per tutte le imprese e per i privati che ne hanno fatto richiesta.

In data 1° febbraio 2023 Unioncamere ha illustrato la nuova piattaforma per l'invio alle Camere di commercio del carnet ATA Digitale che entrerà in vigore per tutte le Camere dal 1° Aprile 2023. Il programma implementato da InfoCamere permette di inviare i dati direttamente alla Camera di Commercio Internazionale (ICC). E' il primo passo per la completa dematerializzazione anche dei carnet ATA. Ciò sarà possibile, in un prossimo futuro, con la collaborazione, a livello internazionale, di tutte le Dogane.

Livello di priorità: alto

L'export è un volano per lo sviluppo della nostra economia e forte è l'esigenza delle imprese di rendere il processo di rilascio della documentazione a valere per l'estero più veloce senza pregiudizio della affidabilità e della sicurezza.

Azioni da realizzare

F1.10.1 - Rilascio del Carnet ATA Digitale

F1.10.2 - Adesione al Network internazionale sulla certificazione di origine (ICC/WCF) e utilizzo del marchio di qualità internazionale del certificato di Origine

F1.10.3 - Sperimentazione nuovo programma di InfoCamere per il rilascio dei documenti per l'estero "Commercio Estero"

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per le 3 fasi

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Commercio con l'estero

Ufficio Internazionalizzazione d'impresa

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Conto 325079 - Spese di automazione servizi - BD02

Progetto P1.16 - Aggiornamento e consolidamento gestione documentaleAree di intervento: **Semplificazione amministrativa**Ambito strategico tecnologico: **C1 - SERVIZI**Ambito strategico #Next Generation Italia: **Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio****Descrizione**

Nel corso del 2022 la Camera ha aggiornato il Manuale di Gestione Documentale nel rispetto delle nuove Linee Guida AGID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici entrate in vigore a gennaio dello stesso anno e ha formalmente adottato il nuovo Piano di classificazione e il Piano di Fascicolazione e Conservazione dei documenti delle Camere di Commercio, predisposti da Unioncamere e approvati dalla Direzione Generale degli Archivi del MIBACT in sostituzione al precedente Titolario e al Massimario di scarto. L'introduzione del nuovo Piano di fascicolazione e conservazione, se opportunamente adottato all'atto di creazione dei fascicoli, in particolare riguardo ai tempi di conservazione, semplificherà notevolmente le future operazioni di scarto dei documenti informatici, favorendo altresì una corretta conservazione del patrimonio documentale. I fascicoli in uso sono già stati oggetto di riclassificazione ma numerosi fascicoli pregressi non chiusi e con incongruenze (dovute probabilmente ai diversi avvicendamenti organizzativi che hanno interessato gli uffici camerali negli ultimi anni e ad una cultura non ancora consolidata rispetto ad una gestione coordinata dell'intero patrimonio documentale) necessitano di una preventiva mappatura, dell'associazione agli uffici secondo l'attuale organizzazione e dell'assegnazione dei corretti tempi di conservazione, per poter essere riclassificati e processati. La chiusura dei fascicoli informatici è propedeutica alle operazioni di scarto digitale, poiché - analogamente a quanto avviene per la documentazione cartacea- detta operazione dà avvio al decorrere dei tempi di conservazione.

Il PNRR prevede l'adeguamento dei servizi di recapito certificato qualificato a norma del Regolamento eIDAS: ne consegue la necessità di adeguamento della piattaforma di gestione documentale in uso (Gedoc) integrata con il servizio PEC alla nuova REM.

Livello di priorità: alto

Le linee Guida AgID sono entrate in vigore il 01.01.2022

Azioni da realizzare

- F1.16.5 - Organizzazione dell'attività di riordino dei fascicoli pregressi
- F1.16.6 - Valutazione delle procedure da implementare relativamente allo scarto digitale
- F1.16.7 - Esecuzione del primo scarto digitale
- F1.16.8 - Entro dicembre 2023 - Le PA effettuano test per l'integrazione delle applicazioni in uso (ad esempio il protocollo) conformemente ai servizi di recapito qualificato a norma del Regolamento eIDAS - CAP1.PA.LA33

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per F1.16.5, F1.16.8

2024 per F1.16.6 e F1.16.7

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Protocollo - Archivio - Biblioteca

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Conto 325079 - Spese di automazione servizi

Progetto P1.17 - Accesso multicanale ai servizi camerali
Aree di intervento: Cittadinanza digitale, piattaforme e servizi digitali per cittadini e imprese
Ambito strategico tecnologico: C1 - SERVIZI
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

Descrizione

Nel rapporto con l'utenza, l'Ente si propone di agevolare l'accesso ai propri servizi attraverso il digitale e la multicanalità. Sfruttando le potenzialità e le garanzie offerte dalle integrazioni con i sistemi di identità digitale, intende mettere a disposizione nuovi servizi digitali che richiedono autenticazioni "forti", come SPID, CNS e CIE, a cittadini, professionisti e imprese che intendono fruire dei servizi camerali. In linea con il rilascio di applicativi gestionali da parte di InfoCamere, si procederà ad offrire nuove funzionalità.

Per il 2023 verrà sperimentata la trasmissione da remoto delle domande di ammissione agli esami abilitanti alla professione di conducente, avvalendosi delle opportunità previste dal PNRR; la sperimentazione sarà condotta in stretta collaborazione con InfoCamere, che dovrà prima di tutto realizzare la piattaforma base, che nel tempo potrà servire per implementare la trasmissione di ulteriori tipologie di istanze, e quindi dovrà creare l'ambiente informatico dedicato alla trasmissione delle domande di ammissione agli esami abilitanti.

Livello di priorità: medio

Favorire l'accesso ai servizi e il dialogo con la P.A. attraverso nuove modalità digitali semplifica e velocizza le relazioni con l'utenza camerale. La semplificazione è considerata una delle priorità del programma di mandato dell'ente camerale.

Azioni da realizzare

F1.17.1 - Realizzazione piattaforma base

F1.17.2 - Creazione ambiente informatico dedicato e avvio sperimentazione per servizi che verranno individuati annualmente anche tenendo conto del rilascio dei diversi applicativi gestionali da parte di Infocamere

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per F1.17.1 e F1.17.2; nel 2023 la sperimentazione riguarderà il servizio di trasmissione delle domande di ammissione agli esami abilitanti alla professione di conducente;

2024 e 2025 per F1.17.2; in ciascuna annualità verrà avviata la sperimentazione per i servizi che verranno stabiliti annualmente.

Strutture responsabili e attori coinvolti

Responsabile del servizio Regolazione e tutela del mercato per il 2023

Altri uffici da individuare in base ai servizi che verranno individuati annualmente tenendo conto della) alla tempistica di rilascio delle applicazioni

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Conto 325079 - Spese per automazione servizi

Progetto P1.18 - Sperimentazione "Sportello virtuale" per servizi all'utenza esterna
Aree di intervento: Cittadinanza digitale, piattaforme e servizi digitali per cittadini e imprese
Ambito strategico tecnologico: C1 - SERVIZI
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

Descrizione

Verrà avviata una fase di sperimentazione finalizzata alla creazione di un'applicazione in grado di migliorare l'accessibilità alle informazioni pubblicate nella sezione del Registro delle Imprese del sito web della Camera di commercio.

Obiettivo del progetto è l'incremento della digitalizzazione dei servizi resi all'utenza attraverso la creazione di un "assistente virtuale", anche vocale, consultabile da ogni dispositivo informatico, computer, cellulare, ecc..

L'applicazione dovrà essere in grado di individuare le necessità informative degli utenti e, tramite l'analisi delle "parole chiave", restituire, nel minor tempo possibile, le risposte contenute nelle faq, nelle guide e nei manuali, oppure indicare la pagina del sito dove reperire le informazioni al fine di garantire la possibilità di fruire con immediatezza delle informazioni per gli adempimenti al Registro delle Imprese, creando di fatto uno sportello virtuale.

Livello di priorità: alto

Trattasi di uno strumento che può notevolmente agevolare l'utenza del servizio Registro Imprese alla ricerca immediata delle risposte a quesiti relativi agli adempimenti obbligatori per le imprese. Inoltre un servizio informativo e di assistenza efficace può comportare minori errori nelle pratiche trasmesse e quindi tempi di evasione più rapidi.

Azioni da realizzare

F1.18.1 - studio di fattibilità per la realizzazione dell'assistente virtuale

F1.18.2 - sviluppo del chatbot da personale specializzato

F1.18.3 - fase di test (interna)

F1.18.4 - apertura del servizio all'utenza mediante inserimento del software nel sito

F1.18.5 - aggiustamento e consolidamento del servizio

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per Fase F1.18.1, F1.18.2, F1.18.3, F1.18.4

2024 per F1.18.5

Strutture responsabili e attori coinvolti

Servizio Registro Imprese – Atti Societari

Servizio R.I. Imprese Individuali Rea – Artigianato – Attività regolamentate

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Conto 325079 - Spese per automazione servizi

AMBITO C2 Dati

Contesto strategico

La valorizzazione del patrimonio informativo pubblico e la sua messa a disposizione della collettività sono un obiettivo strategico per la pubblica amministrazione, soprattutto per affrontare efficacemente le nuove sfide dell'economia dei dati (data economy), supportare la costruzione del mercato unico europeo per i dati definito dalla Strategia europea in materia di dati, garantire la creazione di servizi digitali a valore aggiunto per cittadini, imprese e, in generale, tutti i portatori di interesse e fornire ai policy maker strumenti data-driven da utilizzare nei processi decisionali.

Nel corso degli anni la Camera ha costruito un ricco patrimonio informativo, frutto di rilevazioni ed analisi economico-statistiche dettagliate relative all'andamento del territorio di Forlì-Cesena e Rimini nonché di una raccolta periodica di dati in grado di descrivere l'evoluzione dei prezzi per settori merceologici strategici.

La disponibilità di dati è, quindi, letta come fattore di competitività da mettere a sistema e interpretare secondo tecniche innovative di elaborazione che utilizzano strumenti di intelligenza artificiale e di big data analytics per guidare le scelte dell'Ente in termini di servizi avanzati e delle Istituzioni per le proprie politiche territoriali.

Una base di dati di interesse nazionale, secondo la definizione dell'art. 60 del CAD, è l'insieme delle informazioni raccolte e gestite digitalmente dalle pubbliche amministrazioni, omogenee per tipologia e contenuto e la cui conoscenza è rilevante per lo svolgimento delle funzioni istituzionali delle altre pubbliche amministrazioni.

Fra queste le Camere di commercio detengono il Registro delle imprese, lo strumento di pubblicità legale, costitutiva o dichiarativa, e anche di mera pubblicità-notizia, che contiene tutte le principali informazioni relative ad un'impresa. Detta banca dati rappresenta, pertanto, l'anagrafe generale informatizzata nella quale devono iscriversi tutte le imprese (imprese individuali, società, enti collettivi) che esercitano un'attività economica nelle province dell'attuale circoscrizione territoriale di competenza comprensiva delle province di Forlì-Cesena e Rimini. E' un giacimento di informazioni organizzate, strutturate, con validità legale e disponibili in tempo reale, e quindi è anche uno strumento di trasparenza.

Tale patrimonio è messo a disposizione dalla Camera anche a supporto della legalità, in quanto presupposto per lo sviluppo del sistema economico locale e per la crescita competitiva del sistema delle imprese. A tal fine sono operativi due protocolli di intesa con le Prefetture di Forlì e di Rimini, attraverso i quali mettere gratuitamente a disposizione delle rispettive Forze dell'Ordine la piattaforma informatica di indagine e di intelligence Regional Explorer (REX). La piattaforma, elaborata da InfoCamere, proprio grazie alle informazioni contenute nel Registro delle Imprese, consente di approfondire l'indagine sulle imprese e sui soggetti che le gestiscono, attraverso l'analisi, l'incrocio e il confronto dei dati su determinate aree territoriali o ambiti produttivi, che possono essere indicativi della sussistenza di rischi di illegalità e di infiltrazioni criminali. Il servizio è stato rinnovato anche per l'anno in corso

I dati di tipo aperto (open data) il cui utilizzo, fatte salve le normative in tema di sicurezza e privacy, è permesso in formato disaggregato da parte di chiunque, anche per finalità commerciali, sono accessibili attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione in formati aperti, sono adatti all'utilizzo automatico da parte di programmi per elaboratori e sono provvisti dei relativi metadati. Gli accessi gratuiti a detta piattaforma sono stati accordati anche per l'anno 2022.

La Camera ha avviato delle valutazioni sulla fruibilità, sulla possibilità e sulla utilità di diffusione in formato aperto del notevole patrimonio documentale e informativo disponibile, inizialmente su supporto cartaceo (in parte digitalizzato) e successivamente su supporto digitale nativo, in linea con le Linee guida sugli Open Data, e osserva con attenzione l'evoluzione degli strumenti e delle piattaforme previsti dal PNRR, come il Catalogo Nazionale Dati e la Piattaforma Digitale Nazionale Dati, che è destinata a costituire un canale di accesso fruibile per i dati del Registro Imprese.

Di significativa importanza, infine, è l'ingresso della Camera nella compagine sociale di IFAB, International Foundation Big Data and Artificial Intelligence for Human Development, con lo scopo di sviluppare progetti e network in grado di stimolare l'accesso delle imprese e della PA all'infrastruttura europea di supercalcolo.

Il PNRR delinea per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico il seguente intervento:

- Investimento 1.3: "Dati e interoperabilità".

Obiettivi e indicatori

Con riferimento all'ambito dei Dati, il Piano nazionale 2022-2024 definisce i seguenti obiettivi e risultati attesi:

- OB.2.1 - Favorire la condivisione e il riutilizzo dei dati tra le PA e il riutilizzo da parte di cittadini e imprese
- OB.2.2 - Aumentare la qualità dei dati e dei metadati
- OB.2.3 - Aumentare la consapevolezza sulle politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico e su una moderna economia dei dati

Di seguito si riportano gli obiettivi strategici inerenti al presente ambito inseriti nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione:

Obiettivi strategici dell'Ente

1 COMPETITIVITÀ DEL TERRITORIO

1A Informazione economica e sociale

1A1 Migliorare la disponibilità di informazioni strategiche per supportare la competitività territoriale, lo sviluppo del sistema imprenditoriale e l'efficacia del processo di pianificazione della Camera

Indicatore	Algoritmo	Peso	U.M.	Target 2023	Target 2024	Target 2025
Predisposizione e piena funzionalità di dashboard per la valorizzazione dei dati strategici raccolti dall'Ente	Dashboard funzionanti	50	N.	>= 3	>= 3	>= 3

Linee di azione

<p>Progetto P2.1 - Innovazione nell'Informazione economica e valorizzazione del proprio patrimonio informativo attraverso lo sviluppo di sistemi e metodi di estrazione e presentazione di informazioni quantitative, anche tramite analisi predittiva di dati, utili ad un approccio data-driven dei processi decisionali per migliorare la competitività del tessuto imprenditoriale e del territorio</p>
<p>Aree di intervento: Informazione economica</p>
<p>Ambito strategico tecnologico: C2 - DATI</p>
<p>Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio</p>

Descrizione

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 quindi 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 nel 2021 e 2022, l'obiettivo del progetto previsto e rispetto al quale si chiede un adeguato supporto è, quindi, quello di proseguire nell'impiego e nella valorizzazione di strumenti di intelligenza artificiale, algoritmi e big data analytics per estrarre dal patrimonio informativo della Camera di commercio informazioni quantitative e predittive a livello territoriale che siano funzionali a migliorare il supporto strategico ai processi decisionali volti a migliorare la competitività del sistema imprenditoriale e territoriale.

Livello di priorità: alto

La valorizzazione dei dati per la progettazione, il monitoraggio e la valutazione delle politiche pubbliche e la semplificazione amministrativa sono obiettivi del Patto per il Lavoro e per il Clima dell'Emilia-Romagna e abilitanti rispetto all'attrazione di risorse del Recovery and Resilience Plan.

Azioni da realizzare

- F2.1.1 - prosecuzione di tutte le attività di base necessarie allo sviluppo e all'ampliamento del progetto impostate nel 2021
- F2.1.2 - identificazione di ulteriori ambiti di applicazione

- F2.1.3 - redazione reportistica delle fonti di dati
 - F2.1.4 - realizzazione Data lake con mappatura tra indicatori, ambiti e classificazione rispetto all'ambito tematico
 - F2.1.5 - redazione reportistica delle analisi realizzate
- Le azioni non sono strettamente "fasi", ma pacchetti di lavoro interdipendenti, molti dei quali si svolgono contemporaneamente e parallelamente su diversi ambiti.
- F2.1.6 - Sviluppo di metodologie data-driven e valorizzazione dei dati e del patrimonio informativo camerale. In particolare dovranno essere valutate le possibili nuove tecnologie più adatte alle finalità del progetto e dovrà essere realizzato, ove possibile, lo sviluppo di nuovi algoritmi per l'analisi di dati e di serie temporali in grado di valorizzare significativamente il patrimonio informativo disponibile a supporto della governance del territorio.
 - F2.1.7 - Realizzazione e sviluppo di analisi predittive attraverso l'applicazione di algoritmi di Machine Learning ed Intelligenza Artificiale. L'applicazione di tali analisi abiliterà la produzione di materiale informativo e comunicativo a supporto della condivisione pubblica e della divulgazione della visione della Camera e dei risultati ottenuti.
 - F2.1.8 - Aggiornamento, perfezionamento e attività di ulteriore sviluppo del servizio "Dashboard Bilanci" in parallelo alla gestione delle attività di test e validazione con imprese pilota, associazioni e esperti e di diffusione e promozione dello strumento presso le imprese e i principali stakeholder anche mediante la presentazione in incontri pubblici.
 - F2.1.9 - Supporto tecnico nelle attività di partecipazione da parte della Camera a IFAB - International Foundation Big Data and Artificial Intelligence for Human Development nello svolgimento della funzione di "ponte" tra il sistema imprenditoriale e territoriale e quello della ricerca con focus su "big data, intelligenza artificiale e quantum computing".

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per tutte le fasi

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Informazione economica

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Conto 330018 – AD01 – GRUPPO H Informazione economica a servizio del territorio

Progetto P2.3 - Divulgazione tramite canali digitali di informazioni sul patrimonio informativo e librario camerale
Aree di intervento: Dati e interoperabilità
Ambito strategico tecnologico: C2 - DATI
Ambito strategico #Next Generation Italia: Innovazione digitale delle imprese

Descrizione

La Camera di Commercio della Romagna può contare su un vasto e importante patrimonio informativo spesso frammentato in varie banche dati e che abbracciano tematiche quali mercati esteri, imprenditoria femminile, green economy, turismo, credito, ecc. relativamente al territorio delle province di Forlì-Cesena e Rimini. Si tratta, quindi, di selezionare dalle proprie fonti informative un sottoinsieme di base dati contenente, coerentemente alle tematiche indicate, le informazioni più rappresentative con l'obiettivo di rendere disponibile una collezione di dati su specifiche aree di interesse a supporto di processi decisionali da parte dei portatori di interesse.

Inoltre la storia centenaria che ha contraddistinto le camere accorpate ha lasciato in eredità all'Ente i veri archivi che spaziano da informazioni di carattere giuridico ed economico sulle Ditte o le Imprese annotate nelle varie versioni dei Registri tenuti dal 1911 al 1982, a raccolte a carattere prettamente economico sull'andamento del territorio e dei settori maggiormente strategici. Sono archivi non sempre digitalizzati e su cui comunque sarà presumibilmente necessaria un'opera di armonizzazione della struttura e nell'organizzazione delle informazioni.

La riorganizzazione delle informazioni, partendo da codici e nomenclature, dovrà tenere conto delle convenzioni in vigore in modo da fornire un set standardizzato che faciliti integrazioni e confronti.

Verrà affrontato anche il tema della distribuzione delle informazioni ai terzi, attraverso un formato che consenta una un facile accesso ai dati ed il progressivo recepimento delle indicazioni nazionali in materia ed individuando le forme di licenza più opportune in accordo con la normativa vigente, nonché tramite la conduzione di eventuali azioni di sensibilizzazione sulle politiche open data.

La disponibilità di formato aperto consentirà ad esperti e studiosi di attingere ad un patrimonio informativo unico, per allineare sempre più il nostro 'Ente all'obiettivo di "Open Government" più volte ribadito da AgiD.

Livello di priorità: medio / basso

Benché si tratti di situazioni consolidate, l'attività rappresenta un recupero culturale e informativo che ripercorre l'evoluzione del territorio, ampliando le serie storiche a disposizione.

Anche se il principale patrimonio informativo è già regolamentato e disponibile, è opportuno che l'ufficio della transizione digitale, opportunamente integrato con le competenze richieste, agevoli la transizione verso una moderna economia dei dati.

Azioni da realizzare

- F2.3.1 - Revisione dei cataloghi e selezione di alcuni ambiti di analisi specifici maggiormente rappresentativi in base alle tematiche individuate ed alle fonti disponibili
- F2.3.2 - Analisi dei supporti attualmente disponibili
- F2.3.3 - Adeguamento dei “metadati relativi ai dati non geografici alle specifiche nazionali” e documentazione dei “propri dataset nel catalogo nazionale dati.gov.it” CAP2.PA.LA07
- F2.3.4 - Pubblicazione delle informazioni e divulgazione degli archivi
- F2.3.5 - Adozione di una “licenza aperta CC BY 4.0 di riferimento nazionale, documentandola esplicitamente come metadato” - CAP2.PA.LA09
- F2.3.6 - Eventuale Organizzazione / partecipazione ad “interventi di formazione e sensibilizzazione sulle politiche open data” in base alle necessità emerse - CAP2.PA.LA11
- F2.3.7 - Pubblicazione dei “metadati relativi ai propri dati di tipo aperto attraverso il catalogo nazionale dei dati aperti dati.gov.it” - CAP2.PA.LA08
- F2.3.8 - Attuazione delle “linee guida contenenti regole tecniche per l’implementazione del Decreto Legislativo n. 36/2006 relativamente ai requisiti e alle raccomandazioni su licenze e condizioni d’uso” - CAP2.PA.LA16

Tempi di realizzazione e deadline

2025 per tutte le azioni

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Informazione economica

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Per queste attività non vi sono costi diretti imputabili oltre a quelli corrispondenti agli FTE del personale coinvolto

Progetto P2.4 - Stimolare l’accesso delle imprese e della PA all’infrastruttura europea di supercalcolo
Aree di intervento: Dati e interoperabilità
Ambito strategico tecnologico: C2 - DATI
Ambito strategico #Next Generation Italia: Innovazione digitale delle imprese

Descrizione

La Camera di commercio della Romagna ha aderito a IFAB International Foundation Big Data and Artificial Intelligence for Human Development.

IFAB persegue obiettivi di consolidamento, valorizzazione e promozione della ricerca scientifica e delle sue implicazioni interdisciplinari, incluse le scienze sociali e le discipline umanistiche, con particolare riferimento a big data ed intelligenza artificiale, alla

costruzione di scenari relativamente alla trasformazione del sistema economico e sociale, alla definizione di politiche pubbliche, in relazione ai temi del cambiamento climatico e dello sviluppo umano. Operativamente, IFAB promuove, gestisce e conduce attività di ricerca interdisciplinare ed applicata e di formazione e divulgazione negli ambiti delle conoscenze del supercalcolo e dell'intelligenza artificiale, dell'intersezione fra tecnologie di supercalcolo e intelligenza artificiale ed altri domini scientifici e umanistici con particolare attenzione alla loro ricaduta sul sistema economico e sociale, della elaborazione di scenari di medio e lungo termine sugli sviluppi della conoscenza scientifica e delle prospettive di innovazione tecnologica in risposta alle sfide di Agenda 2030, dello sviluppo di attività di ricerca multidisciplinare sulla trasformazione dei beni comuni come ricaduta della conoscenza scientifica, del rapporto tra sistemi scientifici e produttivi e dei sistemi educativi, esternalità necessarie ad uno sviluppo umano sostenibile, alla trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione e all'elaborazione di scenari di applicazione di intelligenza artificiale e big data per l'elaborazione di politiche volte a favorire uno sviluppo aperto, inclusivo e sostenibile.

Le linee di lavoro di IFAB dipendono direttamente da quelle del Centro Nazionale di Ricerca in High Performance Computing, Big Data e Quantum Computing di Bologna:

1. Future HPC & Big Data
2. Fundamental Research & Space Economy
3. Astrophysics & Cosmos Observations
4. Earth & Climate
5. Environment & Natural Disasters
6. Multiscale Modelling & Engineering Applications
7. Materials & Molecular Sciences
8. In-Silico Medicine & Omics Data
9. Digital Society & Smart Cities

Livello di priorità: alto

Attraverso l'adesione a IFAB la Camera di commercio potenzia e colloca al livello del più avanzato stato dell'arte il proprio ruolo istituzionale di supporto alla transizione digitale delle imprese e della PA nel territorio, da una parte creando un fast-track verso le competenze e i servizi del centro di supercalcolo e dall'altra stimolando/partecipando a progetti collaborativi, che sono in corso di individuazione/saranno individuati.

Azioni da realizzare

- F2.4.1 - individuazione delle linee di attività sulla quali concentrare l'attenzione
- F2.4.2 - identificare uno o più progetti bandiera
- F2.4.3 - realizzare il/i progetto/i bandiera
- F2.4.4 - partecipare alle attività info/formative di IFAB
- F2.4.5 - realizzare eventi locali di sensibilizzazione e di disseminazione di casi

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per F2.4.1

2023, 2024 e 2025 per tutte le altre fasi

Strutture responsabili e attori coinvolti

Presidenza e Segretario Generale

Azienda speciale Cise

Punto Impresa Digitale

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

conto 112100 del Piano degli Investimenti

Progetto P2.5 - Potenziamento della condivisione e della valorizzazione delle informazioni anagrafiche delle banche dati
Aree di intervento: Dati e interoperabilità
Ambito strategico tecnologico: C2 - DATI
Ambito strategico #Next Generation Italia: Camera di commercio smart

Descrizione

In un'ottica di miglioramento della funzione informativa e pubblicitaria esercitata dal patrimonio informativo costituito dai dati presenti nel Registro delle Imprese e nel Repertorio Economico Amministrativo, sarà intrapreso un percorso volto allo studio di nuove tecnologie e applicazioni che consentano di gestire e aggiornare, anche tramite processi automatizzati, in modo univoco e sicuro, con le caratteristiche della massima fruibilità e completezza, i dati messi a disposizione del sistema economico ed amministrativo e le comunicazioni procedurali.

Inoltre, in un'ottica di fruibilità condivisa con le altre Pubbliche Amministrazioni, si cercheranno ulteriori modalità di semplificazione e legalità attraverso accordi e protocolli utili ad una più agevole consultazione e scambio delle informazioni contenute nelle rispettive banche dati.

Livello di priorità: medio

La condivisione e l'aggiornamento dei dati e delle informazioni anagrafiche con istituzioni e operatori del territorio aumenta la trasparenza e l'efficienza del sistema economico e amministrativo locale.

Azioni da realizzare

- F2.5.1 - analisi pre-fattibilità su applicazioni tecnologiche per la gestione delle informazioni anagrafiche
- F2.5.2 - verifiche di fattibilità per lo scambio di dati e informazioni con altre PP.AA.
- F2.5.3 - analisi fattibilità e sviluppo nuove applicazioni per la gestione e l'aggiornamento delle informazioni anagrafiche
- F2.5.4 - implementazioni nuove applicazioni
- F2.5.5 - consolidamento funzionalità e fruibilità delle applicazioni

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per F2.5.1 e F2.5.2

2024 per F2.5.3 e F2.5.4 in base all'esito delle analisi della fase F2.5.1

2025 per F2.5.5 in base all'esito delle fasi precedenti

Strutture responsabili e attori coinvolti

Servizio Registro imprese atti societari

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Per queste attività non vi sono al momento costi diretti imputabili oltre a quelli corrispondenti agli FTE del personale coinvolto

Progetto P2.6 - Valorizzazione patrimonio Archivio Ravaglia
Aree di intervento: Dati e interoperabilità
Ambito strategico tecnologico: C2 - DATI
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

Descrizione

L'archivio professionale Ing. Ravaglia, riconosciuto di interesse storico ai sensi del D.Lgs. 42/2004 dalla Soprintendenza archivistica e Bibliografica Emilia Romagna, entrato in possesso della Camera della Romagna per volere dello stesso Ing. Ravaglia tramite lascito testamentario, è stato oggetto nel corso del 2022 di un importante intervento di riordino e inventariazione secondo i criteri della descrizione archivistica, autorizzato dalla stessa Soprintendenza, mirato a rendere la documentazione fruibile al pubblico.

Nel corso dell'intervento è stata valutata e ritenuta opportuna l'adesione alla Piattaforma Regionale on line "Archivi ER - Sistema informativo partecipato degli archivi storici in Emilia-Romagna" a disposizione dei soggetti pubblici e privati che intendono inventariare il proprio patrimonio documentario rendendo disponibile la consultazione Online di archivi riordinati, aumentandone la visibilità ad un maggior numero di potenziali interessati.

L'adesione alla piattaforma prevede il caricamento e l'indicizzazione dell'inventario predisposto e la pubblicazione online, fermo restando la possibilità di indirizzare anche gli utenti del sito Istituzionale della Camera della Romagna all'inventario on-line tramite link diretto.

L'archivio Ravaglia è composto oltre che da documenti e progetti da una elevata quantità di materiale fotografico (stampe fotografiche, provini, negativi e diapositive) la cui digitalizzazione ne favorisce la consultazione e la conservazione nel tempo. La digitalizzazione di parte del materiale fotografico è prevista nelle attività opzionali dell'intervento di riordino. Si valuterà, pertanto, l'utilità di questi ulteriori interventi di valorizzazione del Fondo.

Livello di priorità: basso

La redazione di inventario digitale è prevista nell'intervento di riordino e il Fondo è già fruibile al pubblico.

Azioni da realizzare

- F2.6.1 - Caricamento e indicizzazione dell'inventario su piattaforma IBC-xDAMS
- F2.6.2 - Pubblicazione dell'inventario e collegamento dal sito istituzionale camerale
- F2.6.3 - Identificazione delle quantità e tipologie di materiale fotografico da digitalizzare
- F2.6.4 - Digitalizzazione materiale

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per F2.6.1, F2.6.2 e F2.6.3

2024 per F2.6.4

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Protocollo - Archivio - Biblioteca

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Per le attività dell'anno 2023 non vi sono costi diretti imputabili oltre a quelli corrispondenti agli FTE del personale coinvolto.

AMBITO C3 Piattaforme

Contesto strategico

Le Piattaforme sono soluzioni tecnologiche che offrono funzionalità fondamentali, trasversali, abilitanti e riusabili nella digitalizzazione dei procedimenti amministrativi delle PPAA, uniformando la modalità di erogazione, favorendo integrazione e interoperabilità fra sistemi, semplificando tramite tecnologie digitali l'interazione fra cittadini/imprese e P.A. Attraverso i loro strumenti consentono di ridurre il carico di lavoro delle pubbliche amministrazioni, sollevandole dalla necessità di dover realizzare ex novo funzionalità, riducendo i tempi e i costi di attuazione dei servizi, garantendo maggiore sicurezza informatica ed alleggerendo la gestione dei servizi della pubblica amministrazione. Si tratta quindi di strumenti centrali nella digitalizzazione dei processi e dei servizi della PPAA.

In una visione funzionale alle scelte delle PPAA, le Piattaforme sono suddivisibili nelle seguenti categorie:

- process service, l'insieme delle Piattaforme che realizzano digitalmente un processo completo (ad esempio l'approvvigionamento realizzato tramite gli strumenti di Public e-procurement e NoiPA) di cui le PPAA diventano utilizzatori;
- task service, che implementano singole funzionalità trasversali alla realizzazione di procedimenti amministrativi digitali (ad esempio l'autenticazione degli utenti attraverso CNS, SPID e CIE e i pagamenti alla PA con PagoPA) che le PPAA integrano all'interno dei loro sistemi;
- data service, che assicurano l'accesso a fonti di dati validati (ad esempio l'utilizzo dei dati anagrafici assicurato da ANPR) di cui le PPAA necessitano per dare seguito alle proprie funzioni istituzionali.

E' già integrata nei processi in capo alla Camera la funzionalità per i pagamenti verso la P.A. attraverso la piattaforma nazionale per i pagamenti elettronici PagoPA, nodo chiave per facilitare il rapporto con l'utenza gestita da PagoPA S.p.A, società partecipata dallo Stato⁷.

Il PNRR individua per la diffusione delle piattaforme tecnologiche per la P.A. i seguenti interventi:

- Sub-Investimento 1.3.1: "Piattaforma nazionale digitale dei dati"
- Sub-Investimento 1.4.3: "Servizi digitali e cittadinanza digitale - piattaforme e applicativi"
- Sub-Investimento 1.4.4: "Estensione dell'utilizzo delle piattaforme nazionali di Identità Digitale (SPID, CIE) e dell'anagrafe nazionale digitale (ANPR)"
- Sub-Investimento 1.4.5: "Piattaforma Notifiche Digitali"

Nello specifico, all'interno della misura 1.4.4 "Estensione dell'utilizzo delle piattaforme nazionali di identità digitale - SPID CIE, l'Ente è in procinto di dotarsi di un pacchetto di integrazione per l'identificazione forte che permetterà di allargare il set dei servizi digitali offerti.

Grazie alla Misura 1.3.1 del PNRR si prospettano inoltre interessanti opportunità di collaborazione con i Comuni che hanno implementato il SUAP con InfoCamere per il potenziamento dei servizi grazie all'integrazione delle banche dati con il PDND che

⁷ Per approfondimenti si veda <https://innovazione.gov.it/progetti/pagamenti-digitali-pagopa/> ed anche <https://www.pagopa.it/it/>

agevolerebbe la attività di ricerca e recupero delle pratiche oltre a statistiche e altre pagine di consultazione; in questo quadro l'Ente camerale assumerà il ruolo di facilitatore del processo per i Comuni interessati.

Per avvicinare ulteriormente l'Ente ai cittadini ed efficientare i flussi di comunicazioni verso gli utenti, sarà introdotta la Piattaforma notifiche digitali degli atti pubblici. Questo strumento, sollevando le amministrazioni dalla gestione dell'intero processo di notificazione, garantirà una riduzione dei tempi e dei costi di gestione nonché minore incertezza nella reperibilità dei destinatari. I cittadini che aderiranno potranno accedere all'atto notificato direttamente dal proprio dispositivo, in qualsiasi luogo e momento, tramite diversi canali, risparmiando sui costi di notificazione e compiendo una scelta sostenibile anche per l'ambiente.

Obiettivi e indicatori

Con riferimento alle Piattaforme, il Piano nazionale 2022-2024 definisce i seguenti obiettivi e risultati attesi:

- OB.3.1 - Favorire l'evoluzione delle piattaforme esistenti per migliorare i servizi offerti a cittadini ed imprese semplificando l'azione amministrativa
- OB.3.2 - Aumentare il grado di adozione ed utilizzo delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle pubbliche amministrazioni
- OB.3.3 - Incrementare e razionalizzare il numero di piattaforme per le amministrazioni al fine di semplificare i servizi ai cittadini.

Di seguito si riportano gli obiettivi strategici inerenti al presente ambito inseriti nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione:

Obiettivi strategici dell'Ente

2 COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE

2A Pubblicità legale, circolarità informativa e semplificazione per le imprese

2A2 Mettere a disposizione un sistema di pubblicità legale e di supporto alla creazione e gestione di impresa tempestivo, affidabile, completo e orientato alla semplificazione

Indicatore	Algoritmo	Peso	U.M.	Target 2023	Target 2024	Target 2025
Promozione / partecipazione a protocolli/accordi per la semplificazione, l'interoperabilità e la legalità	Accordi/protocolli promossi/partecipati	10	N.	>= 1	>= 1	>= 1

Linee di azione

Progetto P3.2 - Accesso ai servizi camerali su Piattaforma IO
Aree di intervento: Dati e interoperabilità
Ambito strategico tecnologico: C3 - PIATTAFORME
Ambito strategico #Next Generation Italia: Camera di commercio Smart

Descrizione

Conformemente a quanto disposto dall'art. 64 bis del CAD, la Camera intende far convergere i propri servizi in rete verso il punto unico di accesso telematico fruibile da dispositivo mobile da cittadini e imprese. La piattaforma IO permette ai cittadini, attraverso l'unica App IO, di interagire facilmente con più Pubbliche Amministrazioni, locali o nazionali, raccogliendo servizi, comunicazioni, pagamenti e documenti.

Le attività di accreditamento dei servizi a detta piattaforma procederanno inizialmente tramite InfoCamere, dando precedenza ai servizi a valenza nazionale ritenuti prioritari per il sistema camerale come:

- il riconoscimento da remoto per l'ottenimento dell'identità digitale;
- il calcolo e il pagamento del diritto annuale;
- il Digital Assessment e più in generale i servizi PID.

Particolare attenzione sarà rivolta ai servizi collegabili a PagoPa compatibilmente all'evoluzione che questo strumento avrà all'interno del sistema camerale. Ulteriori ambiti applicativi, sempre legati al pagamento dei servizi, potranno riguardare l'integrazione con il sito camerale che potranno essere ulteriormente sviluppate in base alla dimensione e alla tipologia dei servizi.

Per quanto riguarda l'accesso ai servizi locali camerali, l'Ente intende effettuare una valutazione complessiva delle tipologie di servizi da rendere accessibili anche tramite questo nuovo canale e successivamente procedere al loro accreditamento

Sono necessarie una valutazione complessiva per identificare un insieme di servizi chiave da rendere fruibili e la predisposizione di contenuti e funzioni delle comunicazioni da inviare a cittadini e imprese che tengano conto anche dei profili di protezione dei dati personali.

L'inserimento dei servizi richiede un completo assessment sotto molteplici profili (funzionalità, messaggistica, pagamenti, privacy, etc.) oltre alla definizione del rapporto contrattuale con la piattaforma. Per l'attivazione va inoltre predisposta anche l'integrazione tecnologica dell'applicazione del servizio con quella del sistema IO.

Livello di priorità: basso

I principali servizi a valenza nazionale confluiranno in tempi rapidi su IO attraverso InfoCamere; l'accesso ai servizi strettamente locali è integrativo rispetto a quanto già fruibile dal sito istituzionale dell'Ente.

Azioni da realizzare

- F3.2.1 - Identificazione dei servizi camerali locali che possono essere erogati tramite IO
- F3.2.2 - Predisposizione dell'integrazione tecnologica sfruttando le API di IO
- F3.2.3 - Sottoscrizione della documentazione legale per aderire a IO
- F3.2.4 - Comunicazione ai cittadini dei servizi accessibili su servizi su IO
- F3.2.5 - Compatibilmente alle scelte di sistema, attivazione, entro dicembre 2023, di nuovi servizi eventualmente fruibili tramite App IO "secondo le modalità attuative definite nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)" - CAP3.PA.LA21
- F3.2.6 - Compatibilmente alle scelte di sistema, attivazione, entro dicembre 2024, di nuovi servizi eventualmente fruibili tramite App IO "secondo le modalità attuative definite nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)" - CAP3.PA.LA25

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per azione F3.2.5

2024 per azione F3.6.6

2023, 2024 e 2025 per le azioni di implementazione di nuovi servizi

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Servizi informatici

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Per queste attività non vi sono costi diretti imputabili oltre a quelli corrispondenti agli FTE del personale coinvolto

Progetto P3.3 - Integrazione servizi camerali con piattaforme SPID-CIE
Aree di intervento: Dati e interoperabilità
Ambito strategico tecnologico: C3 - PIATTAFORME
Ambito strategico #Next Generation Italia: Camera di commercio Smart

Descrizione

Nell'ambito dei Bandi legati al PNRR, è stata prevista la Misura 1.4.4 "Estensione dell'utilizzo delle piattaforme nazionali di identità digitale - SPID CIE" quale strumento per favorire l'adozione e l'introduzione di tali tecnologie. In questo ambito la Camera di Commercio si è candidata come Soggetto Attuatore ammissibili di cui all'Art. 5 dell'Avviso, per l'integrazione a SPID e CIE secondo le indicazioni presenti nell'Avviso.

Il fine è quello di arrivare ad esporre servizi online erogati ai cittadini di diretta attribuzione integrandoli con le piattaforme SPID e CIE. La disponibilità di un "punto di accesso" unificato e in linea con le strategie nazionali ed europee, rappresenta infatti un passo propedeutico alla digitalizzazione dei servizi offerti dall'Ente. Questo è infatti il punto da cui partire per un'effettiva trasposizione dei servizi istituzionali da una modalità "tradizionale" -

modulo da scaricare, inoltrare compilato ed inserire manualmente in un flusso istruttorio - a favore di un'interfaccia utente / ente perfettamente integrata ed automatizzata. Quale primo step è stato necessario assolvere agli obblighi formali e burocratici necessari per presentare la candidatura alla citata misura prevista nel PNRR, attività completata nell'ultimo trimestre dello scorso anno. Successivamente sarà necessario provvedere a formalizzare entro i termini previsti dal bando l'accordo con il fornitore per l'effettiva integrazione dei sistemi di autenticazione e messa on line dei nuovi servizi.

Livello di priorità: medio

Il bando in questione detta tempi stringenti per l'accordo con il fornitore e l'effettiva realizzazione

Azioni da realizzare

- F3.2.1 - Individuazione e accordo con il fornitore / soggetto aggregatore
- F3.2.2 - Accredimento Ente come Public Service Provider
- F3.2.3 - Proseguimento del "percorso di adesione a SPID e CIE" dismettendo le eventuali "altre modalità di autenticazione associate" per i servizi online migrati - CAP3.PA.LA07
- F3.2.4 - Relativamente ai servizi on line istituzionali, progressiva cessazione del "rilascio di credenziali proprietarie a cittadini dotabili di SPID e/o CIE" - CAP3.PA.LA12
- F3.2.5 - SPID e CIE by default. I nuovi servizi istituzionali resi disponibili online "devono nascere SPID e CIE-only a meno che non ci siano vincoli normativi o tecnologici, se dedicate a soggetti dotabili di SPID o CIE" - CAP3.PA.LA13

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per le azioni F3.2.1, F3.2.2 e F3.2.3

2024 per le azioni F3.2.4 e F3.2.5

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Servizi informatici

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Piano degli Investimenti - Conto 111300 - AB04

Conto 325079 - Spese di automazione servizi

Progetto P3.4 - Adesione e integrazione alla Piattaforma notifiche digitali degli atti pubblici (PND)
Aree di intervento: Dati e interoperabilità
Ambito strategico tecnologico: C3 - PIATTAFORME
Ambito strategico #Next Generation Italia: Camera di commercio Smart

Descrizione

La Camera della Romagna, nell'ambito dei procedimenti amministrativi di competenza, provvede alla notifica di atti giudiziari e accertamenti alle imprese tramite posta elettronica

certificata (PEC). Tuttavia per i destinatari non in possesso di domicilio digitale l'invio degli atti notificati avviene in modalità cartacea tramite posta e, in caso di incertezza di reperibilità, anche tramite messi notificatori Comunali. Ne conseguono costi elevati e una limitazione al raggiungimento degli obiettivi di dematerializzazione.

La Piattaforma notifiche digitali degli atti pubblici (Pnd) è lo strumento tecnologico centralizzato pensato per digitalizzare il processo di notificazione delle PA, allo scopo di uniformare e snellire le procedure di notifica anche in caso di incertezza della reperibilità del destinatario e parallelamente di ridurre i costi e i tempi.

Per le PPAA è previsto il deposito dell'atto da notificare sia tramite interfaccia web per invii singoli, sia tramite interoperabilità (Api) di sistemi per invii serializzati e massivi

La piattaforma provvederà all'invio della notifica al destinatario presso il proprio domicilio digitale, se presente, o all'invio di un avviso di notifica cartaceo o tramite canale digitale (SMS, email, App IO), attraverso il quale il destinatario potrà:

- accedere alla piattaforma e scaricare la notifica.
- recarsi all'ufficio postale per il ritiro della notifica cartacea.

La piattaforma genera un codice univoco identificativo della notifica (IUN).

Livello di priorità: medio

L'utilizzo della piattaforma per l'invio di atti notificati consente notevoli risparmi sulle spese postali e sui rimborsi spese per i messi notificatori ai comuni, tuttavia la piattaforma non è ancora operativa.

Azioni da realizzare

- F3.4.1 - Valutazione tempistiche, modalità di adesione ed eventuali finanziamenti PNRR
- F3.4.2 - Adesione alla piattaforma
- F3.4.3 - Organizzazione eventi formativi al personale interessato
- F3.4.4 - Integrazione software GEDOC alla PND

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per F3.4.1

2024 per F3.4.2 e F3.4.3

2025 per F3.4.4 in base alle tempistiche individuate da InfoCamere

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Protocollo - Archivio - Biblioteca – R.I. ufficio accertamenti – Ufficio Sanzioni

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

/

AMBITO C4 Infrastrutture

Contesto strategico

Nel Piano nazionale si sottolinea come lo sviluppo delle infrastrutture digitali sia parte integrante della strategia di modernizzazione del settore pubblico poiché queste sostengono l'erogazione sia di servizi pubblici a cittadini e imprese sia di servizi essenziali per il Paese. Tali infrastrutture devono essere affidabili, sicure, energeticamente efficienti ed economicamente sostenibili. Per tale ragione è indicata come prioritaria la migrazione per tutte le PP.AA. verso data center più sicuri o verso servizi cloud conformi a standard di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità e interoperabilità. Verrà pertanto messo in atto un piano di razionalizzazione delle infrastrutture localizzate nel territorio nazionale che prevede la convergenza verso infrastrutture del Polo Strategico Nazionale o altre certificate; viene anche introdotto il divieto di costruzione di nuovi data center.

La Camera della Romagna dispone di proprie infrastrutture che comprendono le risorse informatiche camerali interne e quelle del Cise; trattasi in particolare di macchine, fisiche e virtuali, con funzioni di server e storage interni, impianti telefonici fissi e mobili, LAN, postazioni di lavoro, connessioni secondarie, dispositivi e impianti accessori come gruppi elettrogeni, ups, condizionamento ecc.

La Camera si avvale anche di infrastrutture esterne e, in particolare, di ICrete e del data center della società informatica delle Camere di commercio italiane (InfoCamere) che costituiscono il nucleo centrale del sistema camerale nel suo complesso.

In linea con i dettami del CAD, le attività svolte dai server preesistenti all'accorpamento delle Camere sono state progressivamente alleggerite spostando gradualmente le funzioni più importanti presso macchine virtuali remotizzate nel cloud di InfoCamere. I server locali restano ancora in funzione per attività di supporto, di test e per funzioni di storage di backup.

Negli stessi ambienti tecnici sono ospitati gli armadi di concentrazione dei cablaggi degli edifici, gli apparati attivi e le terminazioni delle connessioni alle reti di comunicazione.

Fonia

L'impianto telefonico è costituito da due centralini voip basati su software open source di cui uno a Forlì (che gestisce gli interni di Forlì e di Cesena) e uno a Rimini. Ogni centralino è connesso ad un voice gateway dedicato e da questo alla rete pubblica tramite una linea telefonica multicanale. A Cesena è installato un ulteriore voice gateway connesso ad una linea di servizio per le emergenze.

Reti geografiche e locali

InfoCamere rappresenta il punto di giunzione delle infrastrutture telematiche dei vari Enti camerali; ciascuna sede della Camera è dotata di un'autonoma doppia connessione - primaria e backup - verso i data center di InfoCamere e da questa verso la rete Internet. Il monitoraggio e la manutenzione di questa infrastruttura sono a carico della stessa InfoCamere. La capacità di ciascuna connessione è calibrata in funzione del traffico a cui è sottoposta; una diversa distribuzione del personale nelle sedi implica pertanto anche un adattamento di questa distribuzione.

Al fine di potenziare e diversificare la rete cablata già attiva, si è proceduto, con la collaborazione di InfoCamere, ad attivare una copertura wifi in zone ritenute strategiche degli stabili dell'Ente quali il secondo piano e la zona degli sportelli della sede di Forlì, l'area al pubblico della sede di Cesena e parte dei piani terra e primo della sede di Rimini

Sigismondo. Tale azione ha permesso di agevolare la connettività da parte dell'utenza - sia allo sportello che ospite presso le principali sale - nonché offrire un metodo di connettività maggiormente in linea con la presenza sempre più massiccia di postazioni non desktop derivanti principalmente dall'introduzione del lavoro agile.

Postazioni di lavoro

Il punto terminale di una infrastruttura ICT coinvolge direttamente le postazioni⁸ - tipicamente desktop o notebook con uno o più monitor ed eventuale stampante - dislocate nelle varie sedi, attraverso le quali le persone possono fattivamente svolgere le rispettive competenze. La presenza di apparecchi multifunzione dipartimentali e l'introduzione di token USB hanno ridotto la presenza di altri dispositivi connessi alla postazione.

Il termine "postazione" è quindi un insieme di dotazioni hardware e sistemi software in essa presenti. Il primo ambito risponde ad esigenze di efficienza "fisica" del dispositivo che implicano la stesura di piani di sostituzione per obsolescenza ed approvvigionamento attraverso gli strumenti offerti da Consip e dalle centrali di committenza.

Le postazioni dovranno essere progettate o rivalutate in considerazione delle esigenze di un Ente con una struttura multi-sede e a seguito della riorganizzazione in atto delle due sedi riminesi oltre che delle nuove modalità di organizzazione del lavoro che vedono una maggiore diffusione di forme di lavoro da remoto. La direzione sarà, quindi, quella della creazione di stazioni di co-working e di dotazioni di postazioni mobili idonee ad operare in diverse location che andranno progressivamente a sostituire le dotazioni fisse.

Più variegato è l'universo degli applicativi che deve necessariamente adattarsi ai compiti a cui ogni postazione è dedicata. E' tuttavia da evidenziare la preferenza, ove ragionevolmente possibile, nell'utilizzo di software libero o a codice sorgente aperto.

Manutenzione e assistenza

La buona operatività di un sistema ICT complesso, come quello attivo presso la Camera della Romagna, necessita di una costante attività di monitoraggio e di manutenzione che, per la varietà di componenti in gioco, chiama in causa diversi soggetti sia interni che esterni. Il primo livello di intervento riguarda le singole postazioni, dalle attività di prima configurazione ai successivi setup, in funzione delle necessità a cui ogni attrezzatura deve rispondere. Successivamente si arriva ai server, fisici e virtuali, indipendentemente dalla loro dislocazione, la cui operatività prevede una costante attività di mantenimento ed implementazione dei servizi. Infine ci sono le infrastrutture di rete, distribuite localmente nelle varie sedi ed accentrate presso i Data Center di InfoCamere, che riveste il ruolo di principale interlocutore per il mantenimento di un regolare stato di funzionamento.

Il PNRR finanzia la migrazione a data center o soluzioni cloud qualificate con i seguenti interventi:

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

Obiettivi e indicatori

Con riferimento alle Infrastrutture, il Piano nazionale 2022-2024 definisce i seguenti obiettivi e risultati attesi:

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

⁸ Si veda la definizione di PDL in glossario

- OB.4.2 - Migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi digitali erogati dalle amministrazioni centrali migrando gli applicativi on-premise (data center Gruppo B) verso infrastrutture e servizi cloud qualificati (incluso PSN)
- OB.4.3 - Migliorare la fruizione dei servizi digitali per cittadini ed imprese tramite il potenziamento della connettività per le PA.

Linee di azione

Progetto P4.1 - Adeguamento delle reti dati
Arete di intervento: Infrastrutture digitali e cybersecurity
Ambito strategico tecnologico: C4 - INFRASTRUTTURE
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

Descrizione

Parallelamente ai lavori di ristrutturazione previsti si è reso necessario rivedere l'architettura del cablaggio strutturato e degli apparati attivi per renderli funzionali ai nuovi spazi. In particolare, si è proceduto alla modifica del progetto della LAN per la sede di Forlì con la costruzione di un nuovo armadio di cablaggio indipendente dotato di apparati attivi e ups e inserito tramite opportuni collegamenti in fibra ottica nello schema complessivo della LAN della sede. Per la sede di via Sigismondo a Rimini sono state realizzate le necessarie modifiche al progetto della LAN a seguito della trasformazione della sala convegni in locale per uffici con l'aggiunta di circa trenta punti presa per le nuove postazioni di lavoro.

In virtù dell'effettiva chiusura della sede riminese di V.le Vespucci e della conseguente concentrazione di utenti nella restante sede di Via Sigismondo, la portata delle dorsali di rete geografica attive in quest'ultima sede andranno adeguate. Tale attività, cominciata negli ultimi mesi del 2022 e a carico di InfoCamere, sarà completata quest'anno con modifiche che riguarderanno la tecnologia di connessione e soprattutto la capacità trasmissiva.

Meno complessa l'attività svolta nella sede di Cesena con interventi limitati all'armadio di concentrazione che hanno portato ad un rinnovamento degli apparati LAN e all'introduzione di dorsali geografiche più performanti. Verifiche ed eventuali adattamenti potranno riguardare la capacità trasmissiva della rete geografica in funzione dell'effettivo carico registrato nel tempo.

Negli anni passati è stato acquisito un ulteriore locale attiguo allo stabile di Via Sigismondo, con lo scopo di ampliare la disponibilità di uffici e spazi al pubblico. È uno spazio completamente da ridestinare, che richiede, tra l'altro, una progettazione ex novo di una nuova porzione di cablaggio strutturato da innestare con la LAN attiva nel resto della sede. Detti interventi saranno realizzabili quando verrà deciso il tipo di utilizzo dei locali, alla luce delle attuali esigenze camerali.

In considerazione della dinamicità con cui le esigenze legate all'ICT si evolvono e si manifestano nel tempo, resta sempre vigente la necessità di coordinarsi con le varie strutture dell'Ente per fornire il necessario supporto nelle fase di progettazione che impattino sulla rete telematica dell'Ente, come nel caso nuove e innovative destinazioni d'uso che coinvolgono porzioni o locali delle sedi.

Livello di priorità: medio

L'esigenza di dotare la sede di Via Sigismondo di nuove strutture tecnologiche anche in funzione della dismissione della sede di Viale Vespucci, rende necessario porre in essere rapidi ed efficaci adattamenti alle architetture di rete.

Azioni da realizzare

- F4.1.5 - Rimini Sigismondo, ampliamento - coordinamento interventi di completamento e verifica delle attività realizzate.
- F4.1.6 - Aggiornamento rete geografica nella sede di Via Sigismondo
- F4.1.7 - Attività di supporto in fase di progettazione e realizzazione, per nuovi ambiti relativi alla rete telematica

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per F4.1.5 e F4.1.6

2024 - 2025 per F4.1.7

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Servizi informatici

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Piano degli Investimenti - Conto 111300 - AB04

Progetto P4.2 - Adeguamento locali CED
Aree di intervento: Infrastrutture digitali e cybersecurity
Ambito strategico tecnologico: C4 - INFRASTRUTTURE
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

Descrizione

Le ulteriori postazioni di lavoro ottenute trasformando in uffici l'ex sala convegni della sede di Via Sigismondo a Rimini hanno complicato ulteriormente la situazione del locale tecnico; gli spazi dedicati alla concentrazione del cablaggio e agli apparati di rete, già insufficienti, sono divenuti inadeguati a garantire i corretti standard di funzionamento. E' stato completato il progetto per aumentare la superficie dedicata a questo scopo; sono previsti nuovi armadi rack più capienti, con adeguamento della alimentazione elettrica e del raffreddamento agli apparati attivi ospitati. Si andrà così a realizzare un vero locale tecnico, più spazioso, sicuro e in grado di supportare al meglio la connettività della sede.

Svariate cause hanno ritardato l'avvio dei lavori di realizzazione del nuovo locale tecnico, che comunque è stato definito nelle sue caratteristiche essenziali. E' stata anticipata la rimozione di apparati e attrezzature non più in uso, ma i lavori di ammodernamento sono cominciati nell'ultima parte del 2022 con la definizione della parte strutturale. Tali lavori, incentrati su un punto nevralgico per l'operatività della sede, devono essere svolti limitando al minimo i disservizi; proseguiranno nel 2023 con una prevedibile data di consegna entro il primo quadrimestre.

Azioni da realizzare

F4.2.5 - Installazione nuove attrezzature ed impianti.

Livello di priorità: medio-alto

L'ampliamento del numero di postazioni da attivare rende non rinviabile l'adeguamento del locale tecnico già affollato.

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per F4.2.5

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Servizi informatici

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Piano degli Investimenti - Conto 111300 - AB04

Progetto P4.3 - Mappatura e monitoraggio delle strumentazioni informatiche
Aree di intervento: Infrastrutture digitali e cybersecurity
Ambito strategico tecnologico: C4 - INFRASTRUTTURE
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

Descrizione

Benché le informazioni basilari siano già reperibili e individuate all'interno dell'inventario e di alcuni schemi di servizio, poiché trattasi di fonti informative differenti e con criteri di redazione distinti, si rende necessario effettuare una operazione di raccordo e omogeneizzazione nonché di maggiore dettaglio. Ciò impone l'implementazione di un sistema di monitoraggio delle strumentazioni informatiche in dotazione all'Ente. Le informazioni, oltre a riguardare le caratteristiche dell'hardware e i riferimenti del fornitore, per pc e notebook potrebbero essere estese anche all'analisi, attraverso appositi automatismi, degli applicativi installati.

Livello di priorità: basso

Le informazioni unitarie sono già disponibili. Un quadro di sintesi coordinato, benché non impellente, è comunque una opportunità di conoscenza per una più razionale gestione del patrimonio informatico.

Azioni da realizzare

- F4.3.1 - Implementazione sistema di analisi e reportistica
- F4.3.2 - Aggregazione dei dati
- F4.3.3 - Metodiche di aggiornamento

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per tutte le azioni

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Servizi informatici

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Per queste attività non vi sono costi diretti imputabili oltre a quelli corrispondenti agli FTE del personale coinvolto

Progetto P4.4 - Adeguamento sistemi di videosorveglianza
Aree di intervento: Infrastrutture digitali e cybersecurity
Ambito strategico tecnologico: C4 - INFRASTRUTTURE
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

Descrizione

L'attività di allineamento e uniformazione condotta negli ultimi anni sui principali cardini dell'architettura ICT dovrà necessariamente estendersi anche a sistemi di "servizio" come quelli di video sorveglianza. Se nella sede di Forlì è già attivo un impianto funzionante, benché presumibilmente da rivedere soprattutto nella parte sistemistica, nelle sedi di Rimini e di Cesena questa infrastruttura è pressoché assente. Si tratta quindi di valutare le necessità impiantistiche, con indicazione del Provveditorato e col parere del DPO in merito alle eventuali zone oggetto di controllo nelle varie sedi dell'Ente ed implementare un sistema di salvataggio centralizzato in linea con le vigenti normative. L'assetto complessivo del sistema di videosorveglianza infatti dovrà tenere conto delle ristrutturazioni degli edifici e potrà pertanto delinarsi in base a tale evoluzione e alle relative tempistiche.

Occorre comunque procedere con la progettazione complessiva del sistema e l'installazione di apparecchiature che garantiscano maggiore aderenza ai requisiti tecnici e organizzativi previsti dalla normativa e dall'accordo con le RSU interne.

Livello di priorità: basso

Risulta prioritaria almeno una verifica del sistema rispetto ai dettami del GDPR, mettendo a frutto anche i suggerimenti ricevuti sul tema da InfoCamere nell'ambito dell'assessment privacy e sulla base degli esiti della valutazione dei rischi risultanti dal registro dei trattamenti e dal DPIA che dovrà essere adottato in materia.

Azioni da realizzare

- F4.4.1 - Verifica dell'attuale sistema di videosorveglianza rispetto alla normativa vigente
- F4.4.2 - Analisi delle aree "sensibili"
- F4.4.3 - Configurazione delle aree di salvataggio con definizione delle politiche di accesso e conservazione
- F4.4.4 - Acquisizione e installazione delle attrezzature eventualmente necessarie
- F4.4.5 - Attività informativa
- F4.4.6 - Valutazioni impiantistiche e di opportunità per estensione dell'infrastruttura attraverso l'acquisizione e l'installazione di nuove attrezzature

Tempi di realizzazione e deadline

- 2023 per le azioni F4.4.1 e F4.4.2
- 2024 per le azioni da F4.4.3 a F4.4.7
- 2025 per F4.4.6

Strutture responsabili e attori coinvolti

- Ufficio Servizi informatici
- Ufficio Trasparenza - Anticorruzione - Privacy

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

- Piano degli Investimenti - Conto 111300 - AB04

Progetto P4.8 - Progressivo passaggio degli applicativi "legacy" verso infrastrutture cloud qualificate
Aree di intervento: Infrastrutture digitali e cybersecurity
Ambito strategico tecnologico: C4 - INFRASTRUTTURE
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

Descrizione

Il modello delle infrastrutture in cloud è parso il più adeguato per perseguire il raggiungimento di più elevati livelli di sicurezza riguardo alla continuità operativa, disaster recovery, protezione da attacchi esterni nonché rimodulare gli investimenti a fronte delle reali necessità dell'Ente, ma anche per ottenere maggiore flessibilità per adattarsi velocemente ad eventuali modifiche delle esigenze espresse.

Il ruolo di InfoCamere, quale fornitore di servizi tecnologici centralizzato per l'intero sistema camerale, ha da sempre reso i data center attivi localmente presso le Camere di Commercio relativamente meno critici rispetto a quelli nazionali, nonostante la massiccia presenza di servizi informatizzati disponibili per l'espletamento delle proprie funzioni.

Dopo la prima riorganizzazione dei data center delle ex Camere di Commercio di Forlì-Cesena e di Rimini avvenuta nel 2017 con la migrazione verso le soluzioni di hosting offerte da InfoCamere dei servizi "locali" più strategici, si è proceduto ad analizzare le macchine e i servizi "legacy", ovvero quelli che, per il fatto che non possono essere

trasferiti per mantenere la compatibilità dell'ambiente software oppure non hanno costi di licenza di alcun tipo, non erano stati aggiunti agli hosting già attivati presso InfoCamere ma continuavano ad essere ospitati su hardware già in possesso dell'Ente.

L'analisi, condotta nel settembre 2021, è sintetizzata nel documento "Assessment delle infrastrutture server - Ipotesi di migrazione verso i servizi cloud qualificati da AGID".

Come indicato nel citato documento, le azioni da intraprendere mirano a limitare l'impatto percentuale dei data center attivi localmente sulle attività dell'Ente.

Una delle maggiori barriere ad un'ipotesi di cambiamento è tuttavia rappresentata dai costi di lock in tecnologico estremamente rilevanti soprattutto in contesti tecnologici complessi, per via della massiccia interconnessione con altri dispositivi, e profondamente radicati all'interno dell'Ente.

Il percorso volto a ridurre sensibilmente le risorse ancora attive localmente, a favore di un più efficiente modello basato sul cloud, ha avuto un ulteriore step in occasione del rinnovo del contratto di hosting avvenuto a fine 2022 che è entrato a regime nel mese di gennaio c.a..

Livello di priorità: alto

I tempi imposti dagli organi nazionali per la realizzazione di alcune fasi, come quella strettamente analitica, sono piuttosto serrati.

Azioni da realizzare

- F4.8.1 - Progressivo "percorso di migrazione verso il cloud" in conformità al "manuale di abilitazione al cloud nell'ambito del relativo programma" - CAP1.PA.LA17
- F4.8.4 - Revisione e aggiornamento dell'elenco e della "classificazione dei dati e dei servizi digitali in presenza di dati e servizi ulteriori rispetto a quelli già oggetto di conferimento e classificazione" - CAP4.PA.LA14
- F4.8.5 - Aggiornamento entro febbraio 2023 del report analitico "Assessment delle infrastrutture server - Ipotesi di migrazione verso i servizi cloud qualificati da AGID" analizzando i server già migrati e coinvolgendo quelli ancora attivi nelle sedi con eventuale formulazione di specifici "piani di migrazione" secondo le indicazioni Dipartimento per la Trasformazione Digitale e all'AGID - CAP4.PA.LA16
- F4.8.6 - "ove richiesto dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale o da AGID", Reperimento e messa a disposizione delle "informazioni relative allo stato di avanzamento dell'implementazione dei piani di migrazione" - CAP4.PA.LA24
- F4.8.7 - "ove richiesto dal Dipartimento per la trasformazione digitale o da AGID", trasmissione delle "informazioni necessarie per verificare il completamento della migrazione"- CAP4.PA.LA25

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per le azione da F4.8.4 a F4.8.5

2023 e 2024 per azione F4.8.6

2024 per azione F4.8.7

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Servizi informatici

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Conto 325079 - Spese di automazione servizi

Progetto P4.9 - Adeguamento tecnologico delle sale riunione camerali
Aree di intervento: Infrastrutture digitali e cybersecurity
Ambito strategico tecnologico: C4 - INFRASTRUTTURE
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

Descrizione

Con la ripresa delle attività collettive in presenza ma col sempre più frequente ricorso alla realizzazione delle riunioni in forma “ibrida”, cioè con partecipanti sia in presenza che in remoto, la Camera ha ravvisato la necessità di adeguare le sale destinate ad accogliere eventi e riunioni per renderle funzionali alla propria organizzazione e alle mutate modalità di utilizzo. Alcune sale necessitano di un aggiornamento tecnico, mentre altre probabilmente richiederanno anche interventi in merito alla disposizione, all’illuminazione, agli arredi ecc.

Nel corso del 2022 si è proceduto con un intervento in sala Bonavita finalizzato a integrare e aggiornare la dotazione della sala mediante una soluzione tecnologicamente moderna e flessibile nella conformazione di relatori e platea, con particolare attenzione allo svolgimento di eventi con partecipanti sia in presenza che in remoto.

Nel 2023 è previsto un primo intervento di aggiornamento tecnologico della sala Zambelli della sede di Forlì e presso la sala Giunta/ Consiglio della sede di Rimini. In entrambi i casi l’obiettivo è quello di migliorare l’esperienza d’uso in contesti con partecipanti anche da remoto. Per la sola sala Zambelli, si procederà poi ad un’attenta analisi delle richieste d’uso che perverranno nei mesi a venire sia per eventi interni, sia per utilizzi da parte di altri soggetti, con lo scopo di pianificare successivi interventi, eventualmente anche di natura architettonica, in linea con i bisogni dei fruitori.

Eventuali ulteriori spazi dedicati o da dedicare ad ospitare incontri o eventi multimediali, ovvero per iniziative a supporto della nascita e dello sviluppo delle imprese innovative - quali la ex sala Borsa nella sede di Forlì - saranno esaminati in base alle esigenze che emergeranno nel tempo in un’ottica di efficiente ammodernamento delle dotazione attive presso le sedi dell’Ente.

L’adeguamento tecnologico si sviluppa quindi in contesti eterogenei e complessi nei quali è imprescindibile la fattiva collaborazione di altre Unità Operative al fine di allineare le scelte tecniche con i bisogni da soddisfare.

Livello di priorità: medio

Le dotazioni tecnologiche delle sale e degli ambienti idonei ad ospitare eventi o a condurre progetti hanno un livello di obsolescenza piuttosto elevato . Una serie di interventi sono già stati svolti e si dovrà lavorare per una migliore user experience.

Azioni da realizzare

- F4.9.1 - Aggiornamento tecnologico degli impianti video della sala Zambelli sede di Forlì in ottica di organizzazione di eventi di tipo ibrido
- F4.9.2 - Eventuale supporto nell'aggiornamento delle specifiche con particolare riferimento alla sezione del sito istituzionale dedicata all'utilizzo delle sale camerale
- F4.9.3 - Aggiornamento tecnologico degli impianti video della sala Giunta e Consiglio di Rimini in ottica di organizzazione di eventi di tipo ibrido
- F4.9.4 - Eventuale supporto al rinnovamento di ulteriori spazi dedicati ad eventi ed incontri con particolare riferimento agli aspetti legati agli impianti tecnologici
- F4.9.5 - Valutazioni sulle reali esigenze d'uso della sala Zambelli ed eventuale rimodulazione dell'intera struttura in funzione delle reali necessità che andranno a manifestarsi

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per azioni da F4.9.1 a F4.9.3

2024 per azioni F4.9.4 e F4.9.5

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Servizi informatici

Ufficio Provveditorato - Servizi Ausiliari

CISE per ex sala Borsa

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Piano degli Investimenti - Conto 111300 - AB04

AMBITO C5 Interoperabilità

Contesto strategico

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

AgID ha recentemente aggiornato attraverso l'emanazione di linee guida un nuovo Modello di Interoperabilità per rendere possibile la collaborazione tra Pubbliche amministrazioni e tra queste e soggetti terzi, per mezzo di soluzioni tecnologiche che assicurano l'interazione e lo scambio di informazioni senza vincoli sulle implementazioni, evitando integrazioni ad hoc, in particolare:

- abilita lo sviluppo di nuove applicazioni per gli utenti della PA;
- assicura, nel rispetto del diritto alla privacy, l'accesso ai dati della Pubblica amministrazione anche a soggetti terzi;
- è progettato in coerenza con i principi declinati nel nuovo European Interoperability Framework (EIF) oggetto della Comunicazione COM(2017) 134 della Commissione Europea adottata il 23 Marzo 2017.

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

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

L'articolo 28 del D.L. Recovery, nell'ambito dell'intervento «Servizi digitali e cittadinanza digitale» del cd. Piano complementare al PNRR, affida alle Camere di commercio, per il tramite di InfoCamere, un servizio di collegamento telematico con la Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) di cui all'articolo 50-ter del CAD, che consentirà alle imprese di effettuare controlli automatizzati e di acquisire certificati relativi ai propri fatti, stati e qualità. La nuova soluzione consentirà di attestare più facilmente e con certezza l'identità dell'impresa e il possesso della maggior parte dei requisiti richiesti dalla PA per l'accesso a servizi o benefici pubblici. Il risultato sarà un utilizzo più efficiente delle principali banche dati delle PA, limitando così al minimo i documenti, le dichiarazioni e di conseguenza le attività di istruttoria e riducendo drasticamente i possibili errori a carico delle imprese.

L'art.30 del medesimo decreto prevede l'integrazione della piattaforma nazionale per la composizione negoziata delle crisi d'impresa alla centrale dei rischi della Banca d'Italia e alle banche dati dell'Agenzia delle entrate, dell'Inps e dell'Agente della riscossione.

Questi progetti si affiancano e mettono a sistema le già numerose interazioni automatiche del sistema camerale con altre pubbliche amministrazioni per lo scambio di dati; sono attualmente in essere molteplici collaborazioni con le Pubbliche amministrazioni centrali (Ministeri, Banca d'Italia, INPS; Agenzia delle Entrate, etc.).

Pertanto gli enti camerale, anche grazie all'attività propulsiva e di coordinamento della propria società consortile, rappresentano una best practice non solo a livello nazionale ma anche europeo, per quanto attiene al Registro delle imprese, con il portale impresainungiorno.it. Grazie a [verifichePA](https://verifichepa.it) e al Fascicolo informatico d'impresa, inoltre, si attuano la semplificazione amministrativa ed il principio comunitario dell'Once Only.

Obiettivi e indicatori

Con riferimento alle Interoperabilità, il Piano nazionale 2022-2024 definisce i seguenti obiettivi e risultati attesi:

- OB.5.1 - Favorire l'applicazione della Linea guida sul Modello di Interoperabilità da parte degli erogatori di API
- OB.5.2 - Adottare API conformi al Modello di Interoperabilità.

Linee di azione

Progetti per il triennio 2023-2025:

Nessuno.

AMBITO C6 Sicurezza Informatica

Contesto strategico

Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), l'istituzione della nuova Agenzia per la Cybersicurezza nazionale e il decreto attuativo del perimetro di sicurezza nazionale cibernetica pongono la cybersecurity a fondamento della digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e del Sistema Italia. In tale contesto sono necessarie infrastrutture tecnologiche e piattaforme in grado di offrire ai cittadini e alle imprese servizi digitali efficaci, sicuri e resilienti.

La vastità del patrimonio di dati in gestione, la complessità delle architetture unitamente alla necessità di maggiori e diversificati interfacciamenti espongono i sistemi informativi al rischio, sempre più pervasivo, di minacce alla sicurezza informatica. Con l'emanazione della nuova Direttiva NIS 2, la priorità a livello europeo è divenuta l'innalzamento dei livelli di cybersecurity delle reti e dei sistemi informatici non solo delle amministrazioni centrali, ma anche di quelle regionali che forniscono servizi la cui interruzione potrebbe avere un impatto significativo su attività critiche, sociali o economiche.

La stessa Agenzia nazionale ha recentemente approvato il Piano di implementazione della Strategia Nazionale di Cybersicurezza 2022-2026, che vedrà l'adozione di un modello di misurazione delle azioni volte a rafforzare il perimetro di sicurezza con declinazione sui seguenti obiettivi:

- Protezione degli asset strategici nazionali, attraverso un approccio orientato alla gestione e mitigazione del rischio, formato sia da un quadro normativo che da misure, strumenti e controlli per abilitare una transizione digitale resiliente del Paese;
- Risposta alle minacce, agli incidenti e alle crisi cyber nazionali, attraverso sistemi di monitoraggio, rilevamento, analisi e attivazione di processi che coinvolgono l'intero ecosistema di cybersicurezza nazionale;
- Sviluppo sicuro delle tecnologie digitali, per rispondere alle esigenze del mercato, attraverso strumenti e iniziative volti a supportare i centri di eccellenza, le attività di ricerca e le imprese.

Garantire la sicurezza, la disponibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati in proprio possesso rappresenta pertanto una tematica primaria per l'Ente, da affrontare attraverso strategie diversificate che contemplano, oltre agli aspetti più prettamente tecnici, anche la formazione e la definizione delle regole di comportamento.

Giustamente il Piano Nazionale sottolinea l'importanza per le Pubbliche Amministrazioni di garantire la disponibilità, l'integrità e la riservatezza delle informazioni proprie del Sistema informativo delle singole Amministrazioni, anche nell'ottica di aumentare la fiducia nei servizi digitali erogati dalla P.A. stessa, e pone l'accento sulle tematiche relative al Cyber Security Awareness, in quanto da tale consapevolezza possono derivare le azioni organizzative necessarie a mitigare il rischio connesso alle potenziali minacce informatiche.

La particolare configurazione che contraddistingue il Sistema Camerale con la presenza di un soggetto unitario - InfoCamere - quale "delegato" ad interfacciare le singole reti locali con le reti pubbliche globalmente disponibili, rappresenta un valore aggiunto anche sotto il profilo della sicurezza. Le economie di scala già evidenziate in tema di applicativi si verificano anche in questo ambito essendo accentrati gli strumenti di controllo del traffico dati - con un "unico" punto di contatto da presidiare -, la profilazione autorizzativa per navigazione web e accesso ai gestionali, l'antimalware e il patching delle singole

postazioni. Ovviamente un tema delicato come quello della cyber security deve essere affrontato da ogni prospettiva quindi anche dal lato delle infrastrutture dell'Ente, sia che riguardino le risorse IAAS di diretta supervisione, che il corretto funzionamento ed uso delle singole postazione attive anche fuori dalle sedi dell'Ente. Questo processo comporta attività cicliche, come un costante aggiornamento dei sistemi, ma anche sessioni di verifica puntuali sulla tenuta delle risorse critiche e sulla consapevolezza degli utenti.

Il vigente ordinamento giuridico, e in particolare la normativa in tema di tutela dei dati personali, definisce con precisione le procedure di raccolta (informativa, modulistica e procedure per acquisizione del consenso al trattamento di dati personali) e trattamento delle informazioni, nonché disciplina i trattamenti tramite la tenuta di un registro dei trattamenti dati personali. Questa normativa ha introdotto anche alcuni concetti di diretto impatto con la gestione e l'evoluzione dell'infrastruttura ICT, come quelli di *Privacy by design* e *Privacy by default*, individuando un nuovo pilastro nella progettazione e realizzazione di servizi, e come quello di *Data Protection Impact Analysis*. Soprattutto ha formalizzato il concetto di *data breach*, ovvero "Una violazione di sicurezza che comporta - accidentalmente o in modo illecito - la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati". Per questi eventi è prevista una serie di misure descritte in un apposito documento periodicamente aggiornato.

Anche l'eventualità di guasti o eventi distruttivi, naturali e non, deve essere presa in considerazione in particolari piani volti a garantire la business continuity ed eventualmente il disaster recovery.

Da non sottovalutare il ruolo che una corretta formazione sui temi della sicurezza informatica può svolgere sui processi lavorativi per garantire l'uso consapevole di strumenti e procedure.

Il PNRR finanzia soluzioni per aumentare la sicurezza informatica con il seguente intervento:

- Investimento 1.5: "Cybersecurity".

Obiettivi e indicatori

Con riferimento alla Sicurezza Informatica, il Piano nazionale 2022-2024 definisce i seguenti obiettivi e risultati attesi:

- OB.6.1 - Aumentare la consapevolezza del rischio cyber (Cyber Security Awareness) nelle PA
- OB.6.2 - Aumentare il livello di sicurezza informatica dei portali istituzionali della Pubblica Amministrazione.

Linee di azione

Progetto P6.1 - Procedura periodica di verifica delle abilitazioni in uso
Aree di intervento: Infrastrutture digitali e cybersecurity
Ambito strategico tecnologico: C6 - SICUREZZA INFORMATICA

Ambito strategico #Next Generation Italia: **Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio**

Descrizione

La struttura dinamica dell'organizzazione camerale rende necessario un frequente processo di verifica dei fabbisogni, certamente agevolato dal contributo che i responsabili di PO possono dare, apportando le necessarie correzioni ed integrazioni alle abilitazioni contenute nei sistemi di autenticazione. Benché sia comune procedere all'allineamento delle abilitazioni in capo ad un utente contestualmente ad una "nuova funzionalità" o singola assegnazione in base alle indicazioni ricevute, è opportuno almeno annualmente disporre di un resoconto generale utile a fornire ai singoli responsabili un quadro dettagliato delle abilitazioni in capo ai rispettivi utenti.

Gli ambiti sistemistici di principale competenza, sia per quantità che per diffusione, riguardano certamente le abilitazioni "core business" ovvero quelle legate agli applicativi messi a disposizione da InfoCamere, compresi eventuali "ambiti" locali - come per esempio GeDoc e CON2 -, alle aree di condivisione all'interno del file server, nonché alla redazione delle sezioni pubbliche e l'accesso alle aree private delle risorse web dell'Ente. Nelle annualità precedenti è stata fatta l'estrazione dei dati soprattutto dall'interfaccia InfoCamere; una successiva elaborazione ha portato a fornire l'elenco delle abilitazioni per ciascun utente di ogni area di competenza, elenco trasmesso ai responsabili di PO per riscontro. Il questionario on line proposto ai responsabili di PO resta aperto per ogni eventuale segnalazione.

Parallelamente a queste abilitazioni ed in linea con le prescrizioni orientate all'interazione fra le Pubbliche amministrazioni nello svolgimento delle proprie azioni amministrative, la Camera aderisce ad ogni opportunità che si presenti per accedere direttamente alle banche dati degli enti con cui interagisce o ai servizi da questi predisposti (ad esempio PuntoFisco dell'agenzia delle Entrate, banca dati nazionale antimafia (BDNA) Durc online). Attraverso la consultazione diretta si possono, infatti, ridurre i costi ma soprattutto i tempi di evasione delle pratiche.

I collegamenti sono generalmente concessi tramite l'adesione ad apposite convenzioni e con l'individuazione delle persone autorizzate alla consultazione per conto della Camera, ma nel tempo le variazioni strutturali dell'Ente ma anche l'aggiornamento tecnologico delle stesse banche dati, rende necessaria una riflessione complessiva su queste abilitazioni. Benché numericamente inferiori a quelle di diretta derivazione camerale, la loro natura eterogenea rende molto più complicato avere una visione d'insieme. E' quindi opportuno effettuare una generale ricognizione, partendo dagli accordi siglati a monte, e realizzando un monitoraggio di questa specifica tipologia di accrediti attraverso una procedura di controllo sull'accesso alle informazioni.

Per garantire una puntuale attribuzione delle autorizzazioni esclusivamente agli incaricati delle funzioni connesse e per lo stretto tempo necessario, quindi un adeguato livello di sicurezza dell'infrastruttura, il progetto viene riproposto anche per le annualità future prevedendo l'arricchimento delle informazioni già in possesso e mettendo a punto metodologie che consentano di monitorare più facilmente e con maggiore consapevolezza i ruoli assegnati agli operatori.

La collaborazione trasversale con le singole PO/Uffici di staff permetterà di assegnare le abilitazioni solo a chi ne ha necessità e mantenerle aggiornate tempestivamente in base alle variazioni di assegnazione delle persone all'interno della struttura camerale.

Livello di priorità: medio

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

Azioni da realizzare

- F6.1.6 - Mappatura delle convenzioni in essere e delle abilitazioni attive
- F6.1.7 - Definizione di una procedura di monitoraggio del parco abilitazioni
- F6.1.8 - Estrazione dei dati da interfaccia InfoCamere ed eventualmente da Domain Controller e altri applicativi
- F6.1.9 - Elaborazione dei dati con suddivisione per ciascun utente di ogni area di competenza ed inoltro ai responsabili di PO e uffici di staff per riscontro
- F6.1.10 - Sintesi delle modifiche da apportare
- F6.1.11 - Attuazione delle modifiche con eventuale notifica agli interessati

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per F6.1.6 e F6.1.7

2023, 2024 e 2025 per la ripetizione periodica delle azioni di verifica

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Servizi informatici

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Per queste attività non vi sono costi diretti imputabili oltre a quelli corrispondenti agli FTE del personale coinvolto

Progetto P6.2 - Amministratori di sistema - attività ciclica di audit
Aree di intervento: Infrastrutture digitali e cybersecurity
Ambito strategico tecnologico: C6 - SICUREZZA INFORMATICA
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

Descrizione

Secondo il Garante per la protezione dei dati personali, l'amministratore di sistema è "figura professionale dedicata alla gestione e alla manutenzione di impianti di elaborazione con cui vengono effettuati trattamenti di dati personali, compresi i sistemi di gestione delle basi di dati, i sistemi software complessi quali i sistemi ERP (Enterprise resource planning) utilizzati in grandi aziende e organizzazioni, le reti locali e gli apparati di sicurezza, nella misura in cui consentano di intervenire sui dati personali".

Lo stesso Garante prevede, con cadenza almeno annuale, che vada verificato che “*le attività svolte dall'amministratore di sistema siano conformi alle mansioni attribuite, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza*”⁹.

Risulta quindi opportuno approntare misure e strumenti di controllo in ordine all'attività dell'amministratore di sistema (quali la registrazione e conservazione dei log di accesso e la verifica almeno annuale dell'operato dell'Amministratore di sistema) anche in considerazione del fatto che l'assetto dell'architettura ICT dell'Ente ha subito importanti revisioni nell'ultimo periodo, sia dal punto di vista infrastrutturale - migrazione verso soluzioni cloud - che nella distribuzione dei servizi presenti nei diversi server.

L'Ente già da tempo si è dotato di una specifica installazione virtuale dedicata alla raccolta dei log dei principali server in produzione sia locali che remoti per fornire agevolmente, attraverso un'interfaccia web, un quadro analitico delle attività svolte. Anche in virtù di esigenze organizzative, è stata rinviata al 2023 la stesura di un protocollo interno che disciplini gli accessi ai sistemi e l'audit dei log.

Livello di priorità: alto

Vista la rinnovata architettura infrastrutturale, è necessario avviare il processo di analisi per garantire il rispetto delle scadenze imposte.

Azioni da realizzare

- F6.2.1 - Revisione delle prassi di accesso alle proprie infrastrutture ICT strategiche
- F6.2.2 - Log Management
- F6.2.3 - Revisione delle regole di audit dei log dell'amministratore di sistema
- F6.2.4 - Calendarizzazione dell'attività di verifica

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per tutte le azioni

2024 e 2025 per l'audit periodico

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Servizi informatici

Ufficio Trasparenza - Anticorruzione - Privacy

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Per queste attività non vi sono costi diretti imputabili oltre a quelli corrispondenti agli FTE del personale coinvolto

Progetto P6.3 - Aggiornamento build per postazioni con sistema operativo Microsoft Windows
Aree di intervento: Infrastrutture digitali e cybersecurity
Ambito strategico tecnologico: C6 - SICUREZZA INFORMATICA
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

⁹ <https://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/1577499#5>

Descrizione

L'adesione al servizio HCR di InfoCamere ha comportato anche l'introduzione di una comune strategia di patching delle postazioni, mutuando in questo senso i principi enunciati nel Codice in materia di protezione dei dati personali. Tuttavia questo servizio non comprende il rilascio di "build" - cioè una versione aggiornata dell'intero software - che, per dimensioni, cadenza temporale e impatto sulla normale operatività, è stato escluso dal sistema di rilascio centralizzato. Poiché a questi aggiornamenti sono poi legati i successivi correttivi di sicurezza a cura del produttore del Sistema Operativo, nell'ottica di non lasciare vulnerabili le postazioni, occorre pianificare un'attività di aggiornamento manuale di queste ultime. Si tratta di un'attività ciclica poiché il rilascio di build da parte del produttore avviene indicativamente con cadenza semestrale.

Livello di priorità: medio / basso

Considerando la distribuzione infrannuale delle "build", si possono calendarizzare gli interventi senza intralciare troppo la normale operatività delle postazioni.

Azioni da realizzare

F6.3.3 - Pianificazione degli interventi

F6.3.4 - Distribuzione delle "build"

Tempi di realizzazione e deadline

2023, 2024 e 2025 per tutte le fasi

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Servizi informatici

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Per queste attività non vi sono costi diretti imputabili oltre a quelli corrispondenti agli FTE del personale coinvolto

Progetto P6.6 - Miglioramento del perimetro di cybersecurity
Aree di intervento: Infrastrutture digitali e cybersecurity
Ambito strategico tecnologico: C6 - SICUREZZA INFORMATICA
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

Descrizione

Parallelamente all'efficientamento dei servizi, il continuo adeguamento dei sistemi a contrasto degli attacchi informatici o generalmente dei fenomeni di cyber crimine, rappresenta una sfida a cui non è possibile sottrarsi. Fermo restando il valore aggiunto, in questo ambito, rappresentato da un'architettura unitaria "by default" tipica del Sistema Camerale, è comunque opportuno intraprendere un percorso continuo di

- analisi, adattamento e conformazione ai disciplinari tecnici che nel tempo verranno diffusi
- accrescimento e diffusione della cultura della cyber security da parte degli utilizzatori.

In un contesto più generale, il periodico allineamento con strumenti e direttive emanate da da AgID o da altri organismi nazionali può rappresentare un valido strumento attraverso cui perseguire lo scopo. Il mantenimento di adeguati livelli di sicurezza rappresenta un'attività ricorrente in quanto la continua evoluzione richiede la ripetizione ciclica delle azioni nel corso dell'anno.

Maggiormente calata nello specifico ambito dell'Ente, nel corso del 2023 sarà data attuazione al "Regolamento Interno per l'utilizzo dei Sistemi dell'informazione e della Comunicazione (Ict)", e saranno organizzate delle sessioni esplicative / formative sullo stesso al fine di sensibilizzare gli utenti ad un utilizzo sicuro delle dotazioni strumentali in uso. Aumentare la consapevolezza.

Livello di priorità: medio / alto

Il tema è sicuramente strategico e va attenzionato ma, l'essere parte di un sistema tecnologicamente avanzato rappresenta una buona garanzia circa la tenuta dell'attuale infrastruttura.

Azioni da realizzare

- F6.6.3 - Realizzazione di quanto già definito nel 2022 *"all'interno dei piani di formazione del personale," relativamente ad "interventi sulle tematiche di Cyber Security Awareness"* con particolare riferimento all'utilizzo sicuro ed in linea con il relativo regolamento interno delle dotazioni ICT in uso - CAP6.PA.LA05
- F6.6.4 - Continuo adeguamento alle *"Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni"* compatibilmente con la disponibilità delle linee guida pubblicate - CAP6.PA.LA06
- F6.6.4 - Periodica revisione dei fronted al fine di verificare la conformità al "documento tecnico Cipher Suite protocolli TLS minimi per la comunicazione tra le PPAA e verso i cittadini" - CAP6.PA.LA02
- F6.6.5 - Periodica revisione dell'infrastruttura al fine di "mantenere costantemente aggiornati i propri portali istituzionali e applicare le correzioni alle vulnerabilità" - CAP6.PA.LA08

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per F6.6.3

2023, 2024 e 2025 per tutte le altre fasi

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Servizi informatici

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Per queste attività non vi sono costi diretti imputabili oltre a quelli corrispondenti agli FTE del personale coinvolto

Progetto P6.8 - Vulnerability assessment su dotazioni ICT critiche e strategiche ed eventuali system upgrading
Aree di intervento: Infrastrutture digitali e cybersecurity
Ambito strategico tecnologico: C6 - SICUREZZA INFORMATICA
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

Descrizione

L'essere parte di un sistema tecnologicamente avanzato rappresenta una buona garanzia circa la tenuta dell'attuale infrastruttura. Tuttavia questo non può distogliere lo sguardo da una verifica puntuale che certamente parte da un costante allineamento alle migliori best practice e dal training periodico rivolto agli utilizzatori, ma che deve anche fattivamente verificare la "resistenza" dei sistemi, in particolari quelli maggiormente maggiormente esposti / critici e strategici, rispetto ad ipotetici attacchi.

La rete telematica dell'Ente, anche nella sua integrazione con InfoCamere in logiche di IAAS, risulta articolata ed è quindi necessario individuare in prima battuta quali infrastrutture analizzare in via prioritaria. La scelta di quali risorse ICT analizzare deriva da una intersecazione di criteri legati

- alla strategicità, ovvero danno alle attività in caso di compromissione dei sistemi
- al grado di esposizione sulla rete, quindi server raggiungibili direttamente dalla rete Internet

In questo contesto occorre ricordare che le principali risorse in hosting - progetti HC e HCR con InfoCamere - stanno terminando la fase di migrazione con conseguente revisione della dotazione sistemistica ed è quindi opportuno attendere la messa in produzione dei nuovi ambienti.

Nel contempo è però già possibile concentrarsi sulla scelta di uno o più strumenti di analisi anche in funzione dei servizi esposti, principale punto critico del progetto. Tale/i strumento/i infatti dovranno fornire un report esaustivo ed analitico delle eventuali vulnerabilità trovate - e teoricamente sfruttabili da un attaccante - con indicazioni puntuali per procedere alla loro sistemazione. Le vulnerabilità possono infatti derivare da contesti eterogenei che possono derivare ad esempio da componenti software non aggiornate, configurazioni non ottimali, servizi di sicurezza non attivati o combinazioni di queste.

Tra le soluzioni che si potrebbero adottare ci sono: un servizi dedicato di vulnerability assessment coordinato da InfoCamere e che copre, ad ampio raggio, i principali aspetti legati alla "solidità" dei sistemi, nonché alcuni tool dedicati a contesti più specifici messi a disposizione da soggetti istituzionali quali il "Servizio di autoverifica della configurazione HTTPS e CMS dedicato alle PA" - <https://cert-agid.gov.it/verifica-https-cms> - di Cert-AgID.

Sulla base dei dati forniti dai test si procederà alla redazione di un report analitico al fine di identificare, nel caso, una linea d'azione e una "scaletta" di interventi per la messa in sicurezza i servizi. Tra gli interventi che si dovessero rendere necessari, sarà data priorità alle risorse web dedicate all'utenza.

Livello di priorità: alto

L'escalation che gli attacchi hacker hanno avuto negli ultimi mesi rendono prioritaria tale tipologia di analisi.

Azioni da realizzare

- F6.6.1 - Identificazione delle risorse ICT da analizzare
- F6.6.2 - Individuazione di uno o più strumenti di test, tra cui eventualmente il *“tool di self assessment per il controllo del protocollo HTTPS e la versione del CMS messo a disposizione da AGID”* - CAP6.PA.LA09
- F6.6.3 - Programmazione delle sessioni di verifica, ed avvio dell'analisi
- F6.6.4 - Predisposizione di un report che dettagli le eventuali vulnerabilità emerse
- F6.6.5 - Ove risulti necessario, *“applicare le correzioni alle vulnerabilità”* con particolare priorità per i *“portali istituzionali”* e servizi all'utenza - CAP6.PA.LA08

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per tutte le azioni

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Servizi informatici

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Conto 325079 - Spese di automazione servizi

AMBITO C7 Leve per l'innovazione

Contesto strategico

L'aggiornamento 2022-2024 di AgID del Piano nazionale evidenzia come tutti i processi dell'innovazione siano pervasi dal tema delle competenze digitali come acceleratore delle loro fasi, nonché comune denominatore per un approccio consapevole e qualificato al fine di un consolidamento del processo di cambiamento guidato dalle moderne tecnologie. Le competenze digitali esercitano infatti un ruolo fondamentale e rappresentano un fattore abilitante, anche in relazione alla efficacia delle altre leve e strumenti proposti e qui di seguito approfonditi. Di natura trasversale, lo sviluppo di competenze digitali, assunto come asset strategico, comprende tutto ciò che può essere identificato in termini di bagaglio culturale e conoscenza diffusa per favorire l'innesto, efficace e duraturo, dei processi di innovazione in atto.

In questo quadro la "Strategia nazionale per le competenze digitali" e il relativo Piano operativo nell'ambito dell'iniziativa strategica nazionale Repubblica Digitale delineano quattro assi di intervento:

1. lo sviluppo delle competenze digitali necessarie all'interno del ciclo dell'istruzione e della formazione superiore;
2. il potenziamento e lo sviluppo delle competenze digitali della forza lavoro attiva sia nel settore privato che in quello pubblico ;
3. lo sviluppo di competenze specialistiche ICT per fronteggiare le sfide legate alle tecnologie emergenti e al possesso delle competenze chiave per i lavori del futuro;
4. il potenziamento delle competenze digitali necessarie per esercitare i diritti di cittadinanza (inclusa la piena fruizione dei servizi online) e la partecipazione consapevole al dialogo democratico.

Le competenze digitali rappresentano un prerequisito per una efficace gestione dei servizi pubblici e il loro costante potenziamento deve accompagnare il processo di trasformazione digitale della pubblica amministrazione.

La carenza di competenze digitali nella popolazione produce effetti negativi sulla:

- possibilità di esercitare i diritti di cittadinanza e la partecipazione consapevole al dialogo democratico;
- capacità di rispondere alle richieste dal mondo del lavoro;
- capacità del Paese di adeguarsi all'evoluzione dei nuovi mercati e delle nuove professioni, in gran parte correlate alle tecnologie emergenti.

Il rafforzamento delle conoscenze deve, quindi, coinvolgere non solo addetti e specialisti dell'ICT, ma anche la cittadinanza nel suo complesso, la filiera dell'istruzione e la forza lavoro pubblica e privata.

Sul fronte della organizzazione del lavoro, l'ente ha già adottato una serie di azioni per l'impiego del lavoro agile o Smart working, favorito dall'avanzato processo di digitalizzazione dei flussi lavorativi già presente nell'ente e dal progressivo abbandono dei supporti cartacei a favore di un ecosistema di applicativi telematici per la gestione e la condivisione delle informazioni. Con l'approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2023, l'Ente si è dotato di un Piano per il lavoro agile (POLA) che definisce le finalità, le condizioni e le modalità attuative del lavoro agile, che deve comunque garantire un adeguato livello di servizi all'utenza, produrre economie di gestione, mantenere livelli di produttività ed efficienza analoghi a quelli del lavoro in presenza ed elevare il benessere organizzativo. Inoltre per ragioni di efficientamento energetico degli edifici, nel corso del 2022, il Segretario Generale ha introdotto con propria disposizione organizzativa (n. 18SG/2022) la chiusura delle sedi dell'Ente per una giornata

alla settimana, con conseguente estensione del servizio a distanza per la totalità del personale. L'estensione del lavoro da remoto pressochè alla totalità del personale determina importanti ricadute anche nelle dotazioni infrastrutturali, hardware e software che devono così soddisfare nuovi bisogni e garantire funzionalità e sicurezza nell'operato degli addetti.

L'evoluzione continua delle tecnologie comporta un costante adeguamento dei processi lavorativi e delle modalità nel rapporto con l'utenza rendendo necessario un progressivo rafforzamento delle competenze in ambito digitale in un'ottica di "long life learning".

Anche sul fronte interno sono pertanto annualmente previsti moduli formativi per il personale camerale per lo sviluppo delle competenze digitali, fruibili anche in modalità a distanza, che vertono sia su tematiche connesse alla trasformazione digitale, sia sull'utilizzo degli strumenti e delle nuove tecnologie.

Il Piano nazionale stimola le PPAA che sono alla ricerca di soluzioni nuove, o comunque diverse rispetto a quelle consolidate, e che coinvolgono in tale processo in modo ampio e aperto il mercato, favorendo così la diffusione dei modelli organizzativi di Open Innovation. Innovation procurement e open innovation devono essere utilizzati sinergicamente con il duplice scopo di accelerare la trasformazione digitale dell'amministrazione pubblica e creare nuovi mercati di innovazione. In particolare, gli appalti di innovazione (Innovation procurement) rappresentano uno strumento aperto di sfida e stimolo alla partecipazione competitiva di un mercato allargato, che coinvolge le grandi imprese, ma anche e soprattutto PMI, start-up, terzo settore, università e centri di ricerca. L'approccio open innovation induce un rilevante incremento della partecipazione all'appalto e, quindi, un maggior grado di competizione.

Analogamente, favorire la costituzione di Nodi Territoriali di Competenze e la creazione di smart community significa credere nell'innovazione dei processi e valorizzare gli asset pubblici mettendoli a disposizione di altre amministrazioni e di privati.

La Camera promuove o partecipa con altri soggetti pubblici o privati a comunità digitali che attengono ad una o più funzioni istituzionali ad essa attribuite per il perseguimento di obiettivi di comune interesse.

L'Ente può altresì contribuire alla pianificazione e alla realizzazione di progetti ICT attraverso network, reti dell'innovazione digitale e progetti di trasformazione digitale.

Il PNRR sostiene le leve dell'innovazione con i seguenti interventi:

- Investimento 2.3: "Competenze e capacità amministrativa"
- Investimento 1.7: "Competenze digitali di base"

Obiettivi e indicatori

Con riferimento agli Strumenti e modelli per l'innovazione, il Piano nazionale 2022-2024 definisce i seguenti obiettivi e risultati attesi:

OB 7.1 - Rafforzare le leve per l'innovazione delle PA e dei territori

OB.7.2 - Rafforzare le competenze digitali per la PA e per il Paese e favorire l'inclusione digitale

Di seguito si riportano gli obiettivi strategici inerenti al presente ambito inseriti nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione:

Obiettivi strategici dell'Ente

2 COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE

2F Internazionalizzazione

2F2 Supportare le imprese, in particolare PMI, nei processi di internazionalizzazione

Indicatore	Algoritmo	Peso	U.M.	Target 2023	Target 2024	Target 2025
Realizzazione di / partecipazione a progetti/azioni a sostegno della penetrazione commerciale all'estero delle PMI anche attraverso il digitale	Progetti realizzati/partecipati	100	N.	>= 2	>= 2	>= 2

3 COMPETITIVITÀ DELL'ENTE

3A Qualità, efficienza, innovazione e partecipazione nella valorizzazione degli asset strategici della Camera e del CISE

3A4 CISE - Potenziare l'efficacia e mantenere l'efficienza dell'Azienda speciale

Indicatore	Algoritmo	Peso	U.M.	Target 2023	Target 2024	Target 2025
Mantenimento dell'accREDITamento nella Rete Alta Tecnologia dell'Emilia-Romagna	AccREDITamenti mantenuti	25	N.	>= 1	>= 1	>= 1
Mantenimento dell'adesione alla Rete regionale per la transizione digitale	Adesioni mantenute	25	N.	>= 1	>= 1	>= 1

Linee di azione

Progetto P7.3 - Servizi a sostegno all'internazionalizzazione attraverso il digitale
Aree di intervento: Strumenti per la competitività
Ambito strategico tecnologico: C7 - Leve per l'innovazione
Ambito strategico #Next Generation Italia: Innovazione digitale delle imprese

Descrizione

Con riferimento alle azioni di diffusione della cultura digitale, diventate prioritarie durante l'emergenza sanitaria ed economica, il sistema camerale italiano è fortemente impegnato a sostenere le imprese attraverso l'utilizzo delle tecnologie digitali, sempre per assolvere ai propri compiti istituzionali di accompagnamento e orientamento all'export.

Tra i principali strumenti di sostegno all'internazionalizzazione delle PMI attraverso il digitale si possono annoverare: la completa digitalizzazione di tutte le attività di profilazione, diagnostica e affiancamento, la definizione di piani di prefattibilità per l'estero, la promozione di canali commerciali online ed il sostegno economico diretto per iniziative volte all'utilizzo delle nuove tecnologie digitali.

L'obiettivo è quello di sostenere le PMI nei mercati esteri, anche attraverso l'utilizzo consapevole delle nuove tecnologie digitali; inoltre le imprese meno strutturate hanno necessità di incrementare la consapevolezza dei vantaggi del digitale, anche attraverso l'innalzamento delle competenze.

Livello di priorità: alto

L'emergenza sanitaria da Covid-19 ha accelerato il processo di trasformazione digitale delle PMI, evidenziando la necessità di una stretta collaborazione fra istituzioni e mondo imprenditoriale. Il digitale è una forte leva per aumentare la penetrazione dei mercati internazionali da parte delle nostre imprese.

Azioni da realizzare

- F7.3.1 - Individuazione di misure di supporto economico alle PMI, attraverso contributi diretti, per incrementare l'utilizzo delle soluzioni offerte dal digitale a sostegno dell'export delle imprese
- F7.3.2 - Formazione specialistica nelle tematiche legate all'internazionalizzazione attraverso l'organizzazione di webinar
- F7.3.4 - Servizi di mentoring virtuali per le PMI attraverso assistenza one-to-one con organizzazioni, esperti e professionisti esteri volti ad un primo servizio di orientamento e accompagnamento a programmi di sviluppo
- F7.3.5 - Progetto pilota di Temporary Digital Export Manager per assistere le imprese nel corretto posizionamento sui canali di vendita online
- F7.3.6 - Monitoraggio delle attività

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per tutte le fasi.

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Commercio Estero

Ufficio Internazionalizzazione d'impresa

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Conto 330018 - Gruppo A - Supporto organizzativo e assistenza alle PMI per la preparazione ai mercati internazionali - BD03

Progetto P7.4 - Implementazione del modello di "lavoro agile"
Aree di intervento: Camera di commercio Smart
Ambito strategico tecnologico: C7 - Leve per l'innovazione
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

Descrizione

Grazie al lavoro agile è possibile avviare un processo di riorganizzazione e ammodernamento del lavoro, teso alla creazione di un'amministrazione smart, flessibile e competitiva. Ciò richiede un incremento dell'impiego delle tecnologie informatiche e della comunicazione.

Mentre le annualità 2020 e 2021 sono state caratterizzate dal ricorso in modalità emergenziale a forme di lavoro da remoto, dal 2022 è espressa volontà del Governo puntare su forme di lavoro "agili" regolamentate e a regime, attraverso l'adozione del Piano organizzativo del lavoro agile (POLA) come componente del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO).

Dagli ultimi mesi dell'anno 2022 l'Ente ha esteso, per ragioni di efficientamento energetico, il lavoro agile alla totalità del personale attraverso la chiusura delle sedi camerali per un giorno a settimana specificandone nel POLA obiettivi, condizioni e modalità.

In questo quadro, le tecnologie digitali sono indispensabili per rendere possibili questi nuovi modi di lavorare. Il livello di digitalizzazione permette di creare spazi di lavoro digitali virtuali nei quali la comunicazione, la collaborazione e la socializzazione non dipendono da orari e luoghi di lavoro. Affinché questo avvenga in modo efficace, occorre far leva sullo sviluppo di competenze digitali trasversali ai diversi profili professionali.

Per questo passaggio, non solo organizzativo ma anche culturale, sono necessari alcuni step e presupposti, quali la disponibilità di strumenti tecnologici idonei al lavoro da remoto, la fruibilità dei software e delle applicazioni necessarie per lo svolgimento dei rispettivi compiti lavorativi e la chiara indicazione di regole di comportamento nell'utilizzo dei sistemi ICT messi a disposizione dall'Ente e/o personali, ma dedicate ad attività lavorative del dipendente.

Le soluzioni tecnologiche individuate devono essere coerenti con le nuove politiche organizzative del lavoro definite dall'Ente nel Piano organizzativo del lavoro agile.

Per potere assolvere alle numerose funzioni dell'Ente è richiesto l'impiego di una serie di specifici gestionali, dei quali va valutata, con ottica di continuità operativa, la compatibilità con l'utilizzo a distanza. La creazione di postazioni di lavoro da remoto comporta, comunque, costi per l'ente camerale che vanno valutati in relazione ai benefici e ai risparmi su costi di personale e di funzionamento.

Livello di priorità: medio

Se si esclude il periodo emergenziale, nel quale la collocazione del personale non addetto a servizi essenziali in lavoro agile è stata una priorità assoluta a tutela della salute del personale camerale, il progetto riveste un'importanza di media intensità. L'ente, in coerenza con i contenuti del POLA, ha comunque l'obbligo di predisporre tutta la strumentazione tecnica necessaria per realizzare la nuova organizzazione agile del lavoro che sarà definita.

Azioni da realizzare

- F7.4.1 - Mappatura dei processi funzionali e dei necessari applicativi in ottica di un loro utilizzo a remoto
- F7.4.2 - Definizione degli aspetti organizzativi, formulazione dei criteri di identificazione degli aventi diritto e di verifica della prestazione
- F7.4.3 - Pubblicazione su intranet di tutorial e materiale di ausilio
- F7.4.4 - Acquisizione delle dotazioni strumentali necessarie
- F7.4.5 - Configurazioni individuali ed avvio
- F7.4.6 - Follow up

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per F7.4.1 e F7.4.2 compatibilmente con gli esiti della mappatura in corso
2023-2024-2025 per le altre fasi in base alla programmazione dell'Ente nell'ambito del POLA

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Servizi informatici
Ufficio Organizzazione - Gestione risorse umane
Ufficio Provveditorato - Servizi Ausiliari

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Piano degli Investimenti - Conto 111300 - AB04

Progetto P7.5 - Assessment competenze digitali e sviluppo e-skills
Aree di intervento: Sviluppo del capitale umano
Ambito strategico tecnologico: C7 - Leve per l'innovazione
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

Descrizione

Il processo di evoluzione digitale che coinvolge l'attività della Camera di Commercio della Romagna impone di affrontare le nuove sfide su "terreni" estremamente mutevoli ed in costante aggiornamento. La diretta conseguenza è una costante attività di valutazione del livello delle digital skills richieste alle persone coinvolte per potere svolgere al meglio le mansioni assegnate nonché l'individuazione di eventuali fabbisogni formativi di ciascuno. Non si tratta solo di migliorare la confidenza con i comuni gestionali di produttività e collaborazione, ma anche anticipare i futuri scenari, come quelli che potrebbero derivare dal cosiddetto metaverso, per essere pronti ad interagire con l'utenza in linea con le aspettative che questa ha per una pubblica amministrazione moderna ed efficiente.

In base alle risultanze ottenute, bisognerà provvedere alla formulazione di un piano formativo e di addestramento specificamente mirato allo sviluppo di competenze digitali, indirizzato alla totalità del personale ovvero dedicato a particolari figure professionali. Sarà necessario un coordinamento trasversale alle varie Unità Operative. Anche la figura del RTD e il personale facente parte dell'Ufficio di supporto necessitano di formazione e aggiornamento continui. Inoltre va studiato un giusto approccio tale da limitare l'impatto sulla normale operatività.

Tale attività potrà essere realizzata internamente, ricorrendo a fornitori esterni, oppure avvalendosi di percorsi formativi di sistema ovvero aderendo all'offerta formativa gratuita - anche in modalità e-learning - di altre pubbliche amministrazioni, quali la Regione. Potranno essere realizzati anche tutorial o altro materiale in formato elettronico di ausilio al personale camerale.

Le azioni da intraprendere devono essere conformi a quanto disposto unitariamente in sede di Piano strategico nazionale per le competenze digitali con evidenza anche nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) in fase di approvazione dall'annualità 2022.

Livello di priorità: medio

Nella Camera di Commercio della Romagna ci sono numerose evidenze che portano a considerare soddisfacente il livello di digitalizzazione raggiunto del proprio personale. Tuttavia, la buona riuscita di un processo di evoluzione continua passa necessariamente da un altrettanto continuo percorso formativo dedicato agli interpreti di tale evoluzione.

Azioni da realizzare

- F7.5.1 - In funzione delle necessità emerse, utilizzo di *"quanto previsto nel Piano operativo della strategia nazionale per le competenze digitali aggiornato"* - CAP7.PA.LA15
 - F7.5.2 - Valutazioni di carattere organizzativo tra cui collaborazioni con altri Enti, outsourcing, disponibilità interne
 - F7.5.7 - In funzione delle necessità emerse, partecipazione ad *"iniziative pilota,"* ad *"iniziative di sensibilizzazione e a quelle di formazione di base e specialistica previste dal Piano triennale e in linea con il Piano strategico nazionale per le competenze digitali"* - CAP7.PA.LA12
 - F7.5.9 - Compatibilmente alle esigenze emerse, il RTD ed il relativo ufficio *"partecipano alle iniziative di formazione"* *"proposte da AGID"* - CAP8.PA.LA32
 - F7.5.12 - In funzione delle necessità emerse, utilizzo di *"quanto previsto nel Piano operativo della strategia nazionale per le competenze digitali aggiornato"*, a partire da aprile 2023 - CAP7.PA.LA16
-

F7.5.13 - Utilizzo di strumenti formativi quali il “Syllabus per la formazione digitale” per promuovere “la partecipazione alle iniziative formative sulle competenze di base da parte dei dipendenti pubblici, concorrendo al conseguimento dei target del PNRR in tema di sviluppo del capitale umano della PA e in linea con il Piano strategico nazionale per le competenze digitali” - CAP7.PA.LA19

F7.5.14 - In funzione delle necessità emerse, utilizzo di “quanto previsto nel Piano operativo della strategia nazionale per le competenze digitali aggiornato 2023”, a partire da marzo 2024 - CAP7.PA.LA22

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per le azioni F7.5.1, F7.5.7, F7.5.9, F7.5.12, F7.5.13

2024 per le azioni F7.5.14

tutte le annualità F7.5.2

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Servizi informatici

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Conto 325085 - AB04 - Oneri formazione personale

Progetto P7.6 - Accompagnamento all'uso degli strumenti digitali nei processi di lavoro
Aree di intervento: Sviluppo del capitale umano
Ambito strategico tecnologico: C7 - Leve per l'innovazione
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

Descrizione

I processi di lavoro e l'organizzazione dei servizi della Camera di commercio si caratterizzano per elevati standard di digitalizzazione e dematerializzazione e richiedono pertanto che ciascun addetto sia munito di tutti gli strumenti digitali indispensabili per un efficiente espletamento delle proprie mansioni. Tutti gli operatori che necessitano di un'identità digitale per l'accesso ad applicativi e portali dispongono di un dispositivo CNS rilasciato dall'Ente che viene periodicamente sostituito o rinnovato alle scadenze; progressivamente verranno dotati anche di SPID. Analogamente per le firme digitali, per le quali le smart card vengono progressivamente sostituite con dispositivi token e, se necessario, anche abbinate a certificati di firma remota.

La digitalizzazione dei processi di lavoro è stata infatti supportata dalla distribuzione o dal rinnovo di strumenti di firma digitale, sia dispositivi fisici come Smart Card o token USB sia attraverso sistemi di remotizzazione, avviati all'interno dell'Ente anche nel corso del 2022. Ciascun dipendente o collaboratore accede alla suite di produttività personale G-Suite, dove può fruire di una casella di posta elettronica con dominio camerale e di altri strumenti di lavoro come Calendar, Drive, Meet, etc., il cui utilizzo è sempre più integrato anche con alcuni gestionali di largo uso. In quest'ottica, e anche per incentivarne l'uso capillare,

efficiente e profittevole nell'operatività quotidiana, saranno concentrati nell'anno precisi interventi formativi volti ad aumentare la consapevolezza delle potenzialità di tali strumenti anche in funzione dei nuovi paradigmi che il lavoro in modalità agile ha introdotto. Se ormai la generalità dei dipendenti e collaboratori utilizza agevolmente le funzionalità base dei principali software per le attività d'ufficio, si rende necessario attivare un sistema di formazione progressiva che risponda sia ad esigenze di aggiornamento, sia di accrescimento delle capacità di utilizzo degli strumenti.

Livello di priorità: basso

La Camera si è già assestata su livelli molto buoni di accesso e utilizzo di strumenti digitali innovativi. Tali performance devono comunque essere presidiate e monitorate in un'ottica di programmazione.

Azioni da realizzare

- F7.6.2 - Aggiornamento continuo dello stato degli strumenti
- F7.6.3 - Sostituzione dei dispositivi e delle abilitazioni in scadenza e nuovi rilasci su richiesta
- F7.6.5 - Formazione per il personale dell'Ente in tema di Collaboration suite e Google Drive

Tempi di realizzazione e deadline

2023, 2024 e 2025 per le azioni F7.6.2 - F7.7.6.3.
2023 per l'azione F7.6.5

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Servizi informatici

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Conto 325085 - Spese di formazione
Conto 330018 - BD01 - Gruppo D - Ricerca, innovazione, qualità e digitalizzazione

AMBITO C8 Governare la trasformazione digitale

Contesto strategico

I processi di transizione digitale in cui sono coinvolte le amministrazioni richiedono visione strategica, capacità realizzativa e efficacia della governance.

I Piani triennali per la transizione digitale nella PA adottati da AgID in questi anni hanno costituito un punto di riferimento e di raccordo importante con le politiche per la digitalizzazione e hanno trovato nel Responsabile della transizione al digitale (RTD) la principale interfaccia tra la Camera e AgID.

Viviamo in un'era di cambiamenti epocali: la crisi innescata prima dalla pandemia e poi dal conflitto bellico Russia-Ucraina, gli obiettivi europei in tema di transizione digitale, di sviluppo sostenibile ed equo e quelli dichiarati nel Green Deal, le opportunità offerte al nostro Paese dal PNRR, richiedono tutti un cambio di paradigma e nuovi strumenti per trovare risposte adeguate a bisogni inediti. E il digitale è sicuramente un fattore strategico trasversale, abilitante all'innovazione di prodotto e di processo, e anche funzionale al processo di transizione ambientale ed energetica, e come tale va governato e gestito... Il presente Piano è, pertanto, strumento di programmazione della Camera, in un'ottica di Governance multilivello, e integra la dimensione centrale e quella locale.

La fase di programmazione, una volta approvato il Piano triennale, viene seguita, in un'ottica di miglioramento continuo, da un sistema di monitoraggio infrannuale, con l'obiettivo da un lato di rispondere alla roadmap definita a livello nazionale e dall'altro di essere funzionale alla misurazione della reale efficacia ed efficienza delle azioni e dei progetti posti in essere dalla Camera e della spesa conseguente.

Fondamentale è l'apporto del Responsabile della Transizione Digitale, punto di raccordo tra AgID, Dipartimento per la Trasformazione Digitale e la Camera di commercio, per stimolare e promuovere i processi di cambiamento, condividere le conoscenze e le buone pratiche e adattare al contesto dell'organizzazione di appartenenza.

In particolare nel Piano Nazionale viene attribuito all'RTD un duplice ruolo collegato a due livelli strettamente correlati:

- quello interno all'ente di appartenenza per la gestione delle attività organizzative/operative e per il coordinamento dei processi di trasformazione digitale;
- quello esterno per innescare forme di collaborazione interistituzionale anche in un'ottica di rete.

L'insieme di interventi della Camera, in attuazione del Piano, si esplica principalmente attraverso azioni di assessment e monitoraggio, acquisti e investimenti, sviluppo interno di soluzioni tecnologiche per il funzionamento e/o per l'implementazione di servizi digitali, emanazione di disposizioni organizzative interne, organizzazione o partecipazione a tavoli, gruppi di lavoro e comitati interni, promozione della crescita delle competenze digitali interne e dell'utenza e, se necessario, individuazione di figure specialistiche esterne in affiancamento o supporto oppure reclutamento di figure tecniche e specialistiche.

Obiettivi e indicatori

Con riferimento all'ambito "Governare la trasformazione digitale", il Piano nazionale 2022-2024 definisce il seguente obiettivo e risultato atteso:

OB.8.1 - Migliorare i processi di trasformazione digitale e di innovazione della PA

Di seguito si riportano gli obiettivi strategici inerenti al presente ambito inseriti nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione:

Obiettivi strategici dell'Ente

3 COMPETITIVITÀ DELL'ENTE

3B E-government, dematerializzazione e digitalizzazione

3B1 Attuare iniziative finalizzate alla trasformazione digitale della Camera, garantendo adeguati standard di sicurezza e accessibilità e razionalizzando gli spazi fisici

Indicatore	Algoritmo	Peso	U.M.	Target 2023	Target 2024	Target 2025
Predisposizione Piano triennale dell'informatica	Piani per l'informatica predisposti	50	Data	<= 28/02/23	<= 28/02/24	<= 28/02/25
Attuazione del programma di attività per la transizione digitale in più ambiti strategici di intervento del Piano triennale dell'informatica	Ambiti strategici in cui sono stati realizzati progetti e azioni	25	N.	>= 2	>= 2	>= 2

Linee di azione

Progetto P8.1 - Consolidamento del ruolo del RTD e Operatività Ufficio per la transizione al digitale nel ciclo di programmazione e controllo degli interventi ICT e dei progetti per la transizione digitale
Aree di intervento: Camera di commercio Smart
Ambito strategico tecnologico: C8 - GOVERNARE LA TRASFORMAZIONE DIGITALE
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

Descrizione

La figura del RTD della Camera è attualmente ricoperta dal Vice Segretario Generale, figura amministrativa dirigenziale che svolge numerose altre funzioni di direzione e coordinamento di diverse aree organizzative, tra le quali anche quelle Vicarie del Segretario Generale.

A suo supporto è stato istituito ed opera apposito Ufficio formato da funzionari camerale e personale tecnico dell'azienda speciale C.I.S.E, ente strumentale vocato alla innovazione tecnologica e in possesso di know how ed esperienza nelle materie ICT.

Il compito più rilevante del Responsabile, e dell'Ufficio di supporto di cui si avvale, è quello della redazione del Piano Triennale.

L'articolata composizione del documento, la numerosità e l'eterogeneità dei soggetti coinvolti rendono alquanto complesso il processo.

Ogni anno detto piano viene armonizzato con il format e i contenuti del Piano triennale emanato da AGID, con l'individuazione di obiettivi sostenibili e realizzabili, tenuto conto delle risorse umane, finanziarie e strumentali effettivamente disponibili e in un'ottica di gradualità, partendo da quelli con priorità più elevata. Inoltre, posto che nel Piano nazionale sono numerosissimi gli adempimenti e le attività richieste alle singole pubbliche amministrazioni, si rende necessaria in prima battuta una analisi che sfoci in una mappatura degli adempimenti direttamente applicabili anche alla realtà camerale e di quelli che invece non le competono.

A partire dalla programmazione 2023, poi, il Piano è redatto in coerenza anche con gli obiettivi comuni di sistema e con quelli strategici e operativi declinati nel PIAO, che ne rappresentano anche gli indicatori e i target di riferimento.

Poiché il presente Piano contempla un articolato sistema di progetti e di azioni che devono essere realizzati, è fondamentale disporre di un sistema di monitoraggio periodico che coinvolga tutti gli attori che concorrono a vario titolo, per le parti di rispettiva competenza, alla sua realizzazione.

Secondo la procedura operativa stabilita da AgID, l'Ente redige il proprio Piano in base a uno specifico Format PTI per le PPAA, con il quale AgID si ripropone di costruire e, successivamente, alimentare la base dati informativa. Tale Format ricalca la struttura obiettivi-azioni del PTI e permette di evidenziare quali delle Linee di Azione, - denominate "Progetti" nel piano in continuità con le edizioni precedenti - previste nel Piano nazionale siano state recepite unitamente alle altre azioni individuate localmente per il conseguimento dei singoli obiettivi prefissati dall'ente.

Nel PIAO e nel Piano triennale, inoltre, sono contenuti gli obiettivi annuali che l'ente si pone in tema di accessibilità. Tale adempimento viene curato dal RTD che redige annualmente anche l'attestazione di accessibilità prevista dalle linee guida AgID; l'attestazione contiene altresì la formulazione dei relativi obiettivi di miglioramento da pubblicare sul sito internet camerale.

Sempre in tema di governance della transizione digitale, presso l'ente camerale verrà istituito apposito gruppo di lavoro, sotto la direzione e il coordinamento del Segretario Generale, finalizzato alla rivisitazione del sito web istituzionale. Trattasi di strumento organizzativo che subentrerà al precedente Comitato di redazione del sito che nel corso dell'ultimo biennio ha visto la regia dell'U.O. Comunicazione con la collaborazione di una azienda esterna affidataria di appalto di servizi.

Per quanto attiene a quest'ultimo ambito, il RDT, anche per il tramite del proprio Ufficio di supporto e in qualità di responsabile del servizio Compliance, continuerà a fornire le raccomandazioni, le linee di indirizzo e i report periodici previsti dalla norma in tema di accessibilità e di tutela della riservatezza dei dati personali.

Ancora in funzione della redazione del PIAO, nell'apposita sezione che tratta il POLA, il RTD fornirà il proprio supporto nell'individuazione delle dotazioni strumentali e tecnologiche legate al lavoro a distanza, sulla base del modello organizzativo che verrà adottato dall'ente, e sulla messa a punto di misure organizzative gestionali per l'individuazione dei corretti comportamenti atti a garantire determinati standard di sicurezza informatica.

L'Ufficio, inoltre, fornirà al Segretario Generale, in qualità di Dirigente dei Servizi Amministrativi e Finanziari dell'ente, un parere sulle migliori soluzioni tecnologiche da adottare per le postazioni di lavoro del personale che svolge sia lavoro a distanza che a lavoro da remoto, ovvero quelle più idonee a garantire flessibilità, funzionalità ed

economicità. Verrà elaborato, altresì, un piano di graduale rinnovo delle dotazioni che dovrebbe concludersi nell'arco di un triennio.

Governare la trasformazione digitale presuppone anche presidiare i vari ambiti strategici definiti nel presente Piano: l'Ufficio di Supporto per la Transizione Digitale seguirà lo svolgimento delle varie attività e dei progetti allo stesso direttamente assegnati e, laddove richiesto dai responsabili di progetto, produrrà report, relazioni, assessment e pareri a supporto delle decisioni.

Le molteplici tematiche affrontate e il contesto mutevole che contraddistingue l'ambito digitale richiedono un sistema di formazione continua per il RTD ed i suoi collaboratori.

Come pure fondamentale è fare rete con altre amministrazioni pubbliche per approfondire novità normative, condividere esperienze, problematiche e soluzioni. La collaborazione tra RTD è resa più agevole e veloce proprio grazie al digitale: Unioncamere ha ideato e realizzato una community dei RDT del sistema camerale per stimolare il confronto, valorizzare le migliori esperienze e la condivisione di conoscenze e di progettualità, alla quale partecipa anche il RDT dell'ente.

Il 3 febbraio c.a. è stata richiesta, sempre a cura del RTD, l'iscrizione della Camera e dei componenti l'Ufficio di supporto alla piattaforma collaborativa ReTeDigitale di AgID, la community dedicata ai RDT in cui è possibile trovare materiale sul tema, accedere a corsi di formazione, laboratori e condividere best practice. Verranno, quindi, monitorate le attività ivi previste e si valuterà l'adesione ad eventuali iniziative laddove di interesse per il nostro ente.

Dall'anno precedente stata altresì perfezionata l'iscrizione a PA Digitale 2026, promossa dal Dipartimento per la Transizione Digitale, che consente alle pubbliche amministrazioni di partecipare e di richiedere finanziamenti per progetti di transizione digitale (e il nostro ente ha già aderito ad un bando) e di ricevere newsletter. Sempre tramite questo canale, è stata trasmessa la classificazione dei dati e dei servizi camerali per abilitare il processo di migrazione nel cloud e verranno impostati successivi monitoraggi e adempimenti a cura di AgID e ACN.

Livello di priorità: alto

Il Piano triennale, che non è stato assorbito nel PIAO se non per determinati argomenti, nella prima formulazione viene elaborato entro la fine del mese di febbraio (come da obiettivo strategico stabilito in sede di PIAO) al fine di garantire ampio respiro temporale per l'esecuzione dei progetti nell'annualità in corso, mentre per i contenuti che sono confluiti nel PIAO, la stesura del testo deve essere pronta in tempo utile per l'adozione del documento da parte della Giunta, comunque entro il 31 di gennaio di ogni anno.

Anche per gli ulteriori adempimenti previsti occorre prestare la massima attenzione in quanto molte attività sono obbligatorie e vanno rispettate tempistiche ben definite. E' quindi determinante garantirne il presidio.

Inoltre, la formazione e l'addestramento del RTD e dell'Ufficio di supporto sono una priorità elevata per potere cogliere appieno le opportunità e le novità tecnologiche funzionali alla transizione digitale.

Azioni da realizzare

- F8.1.1 - Elaborazione dei contenuti del Piano Triennale che confluiscono nel PIAO
 - F8.1.2 - Elaborazione, in linea col Piano nazionale 2022-2024, del Piano 2023-2025 con "l'adozione del "Format PT" di raccolta dati e informazioni" - CAP8.PA.LA25
 - F8.1.3 - Approvazione del piano
 - F8.1.4 - Attuazione dei progetti previsti per l'annualità in corso e monitoraggio infrannuale sulla realizzazione delle attività
 - F8.1.5 - Elaborazione della relazione consuntiva dell'anno precedente
-

- F8.1.6 - Elaborazione del Piano 2024-2026 valutando l'adozione "soluzione online per la predisposizione del "Format PT" eventualmente disponibile - CAP8.PA.LA30
- F8.1.7 - adesione a cura del RTD alla "piattaforma di community" ReteDigitale - CAP8.PA.LA07
- F8.1.8 - Valutazione delle attività di interesse (formazione, laboratori, condivisione, animazione) a cui partecipare - CAP8.PA.LA10 - CAP8.PA.LA34 - CAP8.PA.LA35 - CAP8.PA.LA36
- F8.1.9 - Partecipazione ad "iniziative di formazione per RTD e loro uffici proposte da AGID" in base alle necessità emerse - CAP8.PA.LA32

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per azioni F8.1.2 e F8.1.7

tutte le annualità per F8.1.1, F8.1.3, F8.1.4, F8.1.5, a F8.15, F8.1.8 e F8.1.9

2024 per F8.1.6

Strutture responsabili e attori coinvolti

Segretario Generale, RTD e Ufficio di Supporto per la transizione digitale; responsabili dei servizi e degli uffici di staff

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Per queste attività non vi sono costi diretti imputabili oltre a quelli corrispondenti agli FTE del personale coinvolto

Progetto P8.7 - Programmazione dei fabbisogni ICT
Aree di intervento: Camera di commercio Smart
Ambito strategico tecnologico: C8 - GOVERNARE LA TRASFORMAZIONE DIGITALE
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

Descrizione

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 appostare 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 trasporre in fabbisogni di dotazioni informatiche e spese collegate.

Livello di priorità: basso

E' un'attività ciclica svolta già regolarmente in occasione della predisposizione del preventivo economico e del relativo Piano degli Investimenti.

Azioni da realizzare

- F8.7.3 - Programmazione, entro il 30/10/23, dei "fabbisogni di innovazione, beni e servizi innovativi per l'anno 2024" - CAP7.PA.LA10
- F8.7.4 - Programmazione, entro il 30/10/24, dei "fabbisogni di innovazione, beni e servizi innovativi per l'anno 2024" - CAP7.PA.LA17
- F8.7.5 - In funzione delle necessità emerse, l'Ente valuta la partecipazione ad attività formative in tema di "Monitoraggio dei contratti ICT" "secondo le indicazioni fornite da AGID" - CAP7.PA.LA13

Tempi di realizzazione e deadline

2023 per F8.7.3, F8.7.5

2024 per F8.7.4

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Servizi informatici

Servizio Risorse e Patrimonio

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Piano degli Investimenti - Conto 111300 - AB04

Conto 325079 - Spese di automazione servizi

Progetto P8.8 - Procurement di beni e servizi ICT
Aree di intervento: Infrastrutture digitali e cybersecurity
Ambito strategico tecnologico: C8 - GOVERNARE LA TRASFORMAZIONE DIGITALE
Ambito strategico #Next Generation Italia: Digitalizzazione e modernizzazione della Camera di commercio

Descrizione

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 ed Intercenter. Normalmente risultano marginali gli acquisti effettuati al di fuori dei predetti 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.

Livello di priorità: basso

Le considerazioni fatte in premessa circa il ruolo di InfoCamere e il ricorso alle centrali di committenza restringono l'ambito applicativo a procedure di acquisto non ricorrenti.

Azioni da realizzare

- F8.8.1 - Costante adeguamento alle nuove indicazioni normative nel tempo rilasciate in tema di procurement di beni e servizi ICT con particolare riferimento ad:
- applicazione dei *"principi Cloud First - SaaS First"* acquisendo *"servizi cloud solo se qualificati da AGID, consultando il Catalogo dei servizi cloud qualificati da AGID per la PA"* - CAP1.PA.LA02
 - adeguamento entro ottobre 2022 *"alle linee guida di AGID sull'acquisizione del software e al CAD (artt. 68 e 69)"* - CAP1.PA.LA04
 - riferimento al *"nuovo catalogo MEPA per le necessità di connettività non riscontrabili nei contratti SPC"* - CAP4.PA.LA09
 - *"riferimento alle Linee guida sulla sicurezza nel procurement ICT"* - CAP6.PA.LA01
 - valutazione *"nell'ambito della pianificazione per l'attuazione della propria strategia digitale"* degli *"strumenti di procurement disponibili"* - CAP7.PA.LA07
 - valutazione dei servizi presenti nella *"nuova gara di connettività SPC"* ove disponibile - CAP4.PA.LA23

Tempi di realizzazione e deadline

2023, 2024 e 2025 per le azioni di adeguamento

Strutture responsabili e attori coinvolti

Ufficio Servizi informatici
Servizio Risorse e Patrimonio

Capitolo di spesa o fonte di finanziamento

Ufficio Servizi informatici
Servizio Risorse e Patrimonio

SEZIONE III

GOVERNANCE DELLA TRANSIZIONE DIGITALE

Contesto

Con la delibera n. 59 del 09/07/2019 la Giunta camerale, prevedendo la nomina del Responsabile per la Transizione Digitale (RTD), individuato nella persona del Vice Segretario Generale Vicario, dott.ssa Maria Giovanna Briganti, ha posto le basi per formalizzare il percorso già intrapreso e ha dato puntuale attuazione alla previsione di cui all'art. 17 comma 1 del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i., che stabilisce l'obbligo per ciascuna pubblica amministrazione di istituire apposito ufficio dirigenziale al quale vengono affidati 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”*.

Con atti dirigenziali di natura datoriale (Disposizione Dirigente Area 2 n. 2 del 19/12/2019 e Disposizione n. 18 del Segretario Generale del 20/12/2019) sono state individuate le figure professionali che compongono l'Ufficio per la transizione alla modalità digitale a cui competono le attività di supporto alla figura del RTD e l'attuazione dei processi organizzativi collegati e necessari alla realizzazione di un'amministrazione digitale e all'erogazione di servizi digitali fruibili, utili e di qualità.

L'Ufficio di supporto al RTD è composto stabilmente:

- dal Responsabile del Servizio Innovazione Tecnologica e Lavoro,
- dal Responsabile della U.O. Servizi informatici,
- da un addetto della U.O. Servizi informatici,
- da un addetto del C.I.S.E. che svolge i servizi di supporto informatico per la Camera della Romagna,
- dal Responsabile della U.O. Protocollo – Archivio – Biblioteca,
- dal Responsabile del Servizio Compliance Normativa. (alla data di redazione del presente documento detta figura risulta vacante).

L'Ufficio può essere integrato di volta in volta su disposizione del RTD in considerazione delle tematiche all'ordine del giorno.

Sempre in tema di governance della transizione digitale, presso l'ente camerale verrà istituito apposito gruppo di lavoro, sotto la direzione e il coordinamento del Segretario Generale, finalizzato alla rivisitazione del sito web istituzionale. Trattasi di strumento organizzativo che subentrerà al precedente Comitato di redazione del sito che nel corso dell'ultimo biennio ha visto la regia dell'U.O. Comunicazione con la collaborazione di una azienda esterna affidataria di appalto di servizi.

Per quanto attiene a quest'ultimo ambito, il RDT, anche per il tramite del proprio Ufficio di supporto e in qualità di responsabile del servizio Compliance, continuerà a fornire le raccomandazioni, le linee di indirizzo e i report periodici previsti dalla norma in tema di accessibilità e di tutela della riservatezza dei dati personali.

Oltre ai predetti soggetti, posto che la transizione digitale è un processo trasversale, sono coinvolti anche gli organi di indirizzo e controllo, i vertici dell'amministrazione e, per le parti di stretta competenza, tutta la struttura organizzativa dell'ente camerale.

I principali soggetti che all'interno della Camera di commercio partecipano a vario titolo e con diversa intensità ai processi e concorrono alla realizzazione delle linee di azione previste nel presente piano sono sinteticamente rappresentati nella seguente tabella.

Soggetti coinvolti nel processo	Ruolo e fasi del processo
Consiglio	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Programma di mandato</i>: Individuazione delle linee strategiche e dei piani di azione per la transizione digitale di medio-lungo periodo - <i>Relazione previsionale e programmatica</i>: fissazione obiettivi strategici triennali - <i>Piano degli investimenti e preventivo economico</i>: individuazione delle risorse finanziarie per l'attuazione del piano dell'informatica nel rispetto dei vincoli economico-finanziari vigenti
Giunta	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Nomina del Responsabile per la transizione digitale (RTD)</i> - <i>Piano performance</i>: individuazione obiettivi operativi, indicatori e target di risultato con orizzonte temporale annuale - <i>Piano Triennale dell'informatica</i>: adozione del piano su proposta del RTD - <i>Budget direzionale</i>: approvazione e assegnazione risorse strumentali, finanziarie ed umane per interventi di sviluppo informatico e telematico - <i>monitoraggio annuale</i> dello stato di avanzamento del Piano mediante esame della relazione finale resa dal RTD
Segretario Generale	<ul style="list-style-type: none"> - Adozione del funzionigramma con <i>istituzione dell'Ufficio per la Transizione Digitale</i> - <i>Determina</i> di attribuzione aree di risultato e risorse al dirigente nominato RTD - emanazione <i>atti di indirizzo</i> per la realizzazione del Piano triennale per l'informatica - <i>Raccordo con l'azienda speciale CISE</i> per le attività di supporto informatico all'ente camerale - Costituzione, coordinamento e partecipazione al gruppo di lavoro sul sito internet istituzionale con emanazione atti di indirizzo - adozione del POLA e di disposizioni in materia di smart working - responsabile della gestione documentale e della conservazione dell'archivio digitale camerale con adozione atti organizzativi e gestionali in materia
Responsabile della Transizione Digitale	<ul style="list-style-type: none"> - elaborazione della proposta di piano triennale dell'informatica - elaborazione della relazione finale annuale sullo stato di avanzamento del Piano da rendere alla Giunta e di altra documentazione prevista dalla legge; - proposta di appostamenti di risorse finanziarie per acquisti e investimenti coerenti col Piano

	<ul style="list-style-type: none">- composizione, animazione e coordinamento dell'Ufficio per la transizione digitale- supporto attraverso raccomandazioni, linee di indirizzo e report periodici previsti dalla norma in tema di accessibilità e di tutela della riservatezza dei dati personali al gruppo di lavoro coordinato dal Segretario Generale per il sito web istituzionale- promozione e coordinamento delle azioni per favorire e sviluppare operativamente all'interno dell'ente la transizione digitale, nonché servizi digitali accessibili e funzionali alle esigenze dell'utenza- definizione degli obiettivi di accessibilità e sottoscrizione della attestazione annuale sulla accessibilità- promozione della trasparenza attraverso soluzioni tecnologiche- verifica della coerenza delle soluzioni organizzative e procedurali adottate con le direttive governative in materia di agenda digitale- promozione della cooperazione applicativa tra pubbliche amministrazioni;- pianificazione e coordinamento del processo di diffusione, all'interno della Camera di commercio, dei sistemi di identità digitale, posta elettronica, protocollo informatico, firma digitale o qualificata, mandato informatico, norme in materia di accessibilità e fruibilità;- pianificazione e proposta di acquisto o realizzazione in house di soluzioni tecnologiche compatibili con gli obiettivi dell'agenda digitale- punto di riferimento per l'ente camerale per quanto attiene ai servizi on line e ai diritti digitali;- costituzione di gruppi tematici per singole attività/adempimenti legati alla digitalizzazione- formulazione proposta di un piano di addestramento o formazione per il personale camerale su utility, sito, programmi e strumentazioni informatiche e digitali- collaborazione con il responsabile della gestione documentale e della conservazione dell'archivio digitale camerale
Dirigenza	<ul style="list-style-type: none">- attuazione per l'area di competenza delle attività previste nel Piano Triennale per l'Informatica- partecipazione a comitati, gruppi tematici comunque denominati eventualmente costituiti dal RTD- dirigente dell'area economico-finanziaria: individuazione della procedura di scelta del fornitore; gestione procedimento di approvvigionamento e del relativo contratto per quanto attiene a beni e servizi di carattere generale e di supporto, gestione manutenzione attrezzature informatiche, gestione inventari per beni di uso durevole, dismissione beni obsoleti o fuori uso; monitoraggio e verifica del rispetto dei vincoli di bilancio e delle disposizioni in materia di contenimento della spesa pubblica in ICT

<p>Ufficio per la transizione digitale</p>	<ul style="list-style-type: none"> - analisi dello stato di fatto in funzione degli obiettivi di digitalizzazione - supporto al RTD in tutte le sue funzioni con particolare riferimento alla stesura della bozza di Piano triennale e della relazione annuale - presidio delle modifiche normative e delle direttive in materia di transizione digitale; - attività propulsiva e coordinamento nella attuazione concreta delle azioni previste nel piano per le attività di rispettiva competenza - progettazione e realizzazione attività formativa/di addestramento del personale interno per favorire la transizione digitale - valutazione e analisi delle soluzioni tecnologiche e dei beni/servizi più funzionali alle esigenze interne ovvero rispondenti ai fabbisogni dell'utenza in coerenza con le direttive governative in materia - analisi comparativa delle soluzioni tecniche percorribili e delle modalità di realizzazione/approvvigionamento nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge in materia e degli obiettivi dell'Agenda Digitale (rilascio pareri) - proposta di soluzioni tecniche e organizzative per garantire elevati standard di sicurezza informatica - elaborazione di indagini di customer satisfaction sui servizi digitali camerale - conduzione di test e verifiche sulla funzionalità, accessibilità, sicurezza di soluzioni tecnologiche, prodotti o servizi digitali; - raccordo con gli stakeholders esterni in materia ; - verbalizzazione degli incontri e produzione della documentazione amministrativa necessaria all'assolvimento di adempimenti normativi in materia di transizione digitale - redazione di manuali operativi, vademecum o istruzioni operative ad uso interno
<p>Servizio controllo di gestione</p>	<ul style="list-style-type: none"> - rilevazione dello stato di avanzamento delle attività programmate rispetto ai target definiti nel Piano della Performance (<i>report</i>) - verifica del rispetto delle procedure di approvvigionamento in via autonoma di dotazioni informatiche delle disposizioni normative di razionalizzazione della spesa pubblica che obbligano il ricorso a CONSIP o altre centrali di committenza - gestione delle indagini di customer satisfaction sui servizi digitali camerale e produzione di report per il miglioramento di servizi digitali, sito internet o canali di comunicazione con imprese e cittadini
<p>Ufficio Segreteria e assistenza organi istituzionali - URP - Comunicazione – Stampa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - coordinamento e supervisione attività di redesign dell'architettura dell'informazione con reingegnerizzazione della piattaforma tecnologica e ridefinizione dei workflow di navigazione

	<ul style="list-style-type: none"> - coordinamento e supervisione redazionale contenuti sito web istituzionale - coordinamento attività di comunicazione digitale dell'Ente - coordinamento e sviluppo area dedicata alla social collaboration del sito web - segreteria gruppo di lavoro coordinato dal Segretario Generale per il sito web istituzionale - realizzazione di attività formativa/addestramento del personale sulle funzionalità del nuovo sito web
Azienda speciale CISE	<ul style="list-style-type: none"> - partecipazione all'Ufficio per la transizione digitale - partecipazione a gruppo di lavoro sul sito web istituzionale - partecipazione a gruppi tematici eventualmente costituiti - collaborazione e supporto all'Unità informatica dell'ente camerale - sviluppo del sito camerale e di altri servizi informatici e digitali - realizzazione di attività formativa/addestramento del personale - partecipazione ai progetti e nella erogazione dei servizi del Punto Impresa Digitale (PID) - assistenza informatica al personale della Camera di Commercio per la gestione della strumentazione hardware e software delle postazioni, degli sportelli al pubblico e delle sale camerale - sviluppo e gestione dell'infrastruttura ICT: virtualizzazione dei server, storage condiviso, database, rete, telefonia, backup, continuità operativa e monitoraggio proattivo dei servizi; - elaborazione di assessment digitali per l'individuazione di soluzioni tecnologiche ottimali

Il sistema degli stakeholders

La transizione digitale non coinvolge solo attori all'interno della Camera di commercio e della sua azienda speciale ma interessa ad un'ampia platea di altri soggetti pubblici e privati locali, regionali e nazionali. I principali stakeholders di riferimento sono riportati nel seguente schema.



Stakeholders Pubblici

- Organi governativi e ministeriali, quali Governo, Dipartimento della Funzione Pubblica, Ministro per la Pubblica amministrazione, Dipartimento per la trasformazione digitale del Ministero per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione
- Autorità ed altri organismi pubblici, quali CONSIP, Centrali di committenza, AgID, Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale, Difensore Civico Digitale, Garante della Privacy, ANAC
- enti territoriali regionali e locali
- altre pubbliche amministrazioni

Stakeholders del sistema camerale

- Camere di commercio
- Unioncamere
- InfoCamere
- Ecocerved e altre società in house di sistema

Stakeholders privati

- imprese
- fornitori di beni o servizi informatici e digitali
- certification Authority con le quali la Camera ha sottoscritto convenzioni
- professionisti
- organizzazioni di categoria e professionali
- cittadini

Stakeholders civili

- sistema scolastico e formativo
- sistema universitario
- Terzo settore

Stakeholders della ricerca e dell'innovazione

- Università
- Centri di ricerca e Digital Innovation Hub
- reti per l'innovazione e la trasformazione digitale
- intermediari dell'innovazione.

ALLEGATO A

PRINCIPALI NORME DI RIFERIMENTO

Nella seguente sezione¹⁰ sono riportate le principali norme nazionali e comunitarie che contribuiscono a definire il quadro di riferimento normativo per gli ambiti descritti nel Piano.

Ambito C1

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 funzionali 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 10
- 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

¹⁰ tratta da Piano nazionale di Agld, paragrafi “Contesto normativo e strategico”

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 – REMPpolicy-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

Ambito C2

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 (in attesa di adozione definitiva)
- 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)
- 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

Ambito C3

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

Ambito C4

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)
- 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)

Ambito C5

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. 12, 15, 50, 50-ter, 73, 75
- Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160 “Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133”
- 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 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”, art. 34
- 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”, art. 39
- Linee Guida AGID per transitare al nuovo modello di interoperabilità (2017)
- Linee Guida AGID sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni (2021)
- Linee Guida AGID sull'infrastruttura tecnologica della Piattaforma Digitale Nazionale Dati per l'interoperabilità dei sistemi informativi e delle basi di dati (2021)
- Decreto 12 novembre 2021 del Ministero dello sviluppo economico di modifica dell'allegato tecnico del decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160
- Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza:
 - Investimento M1C1 1.3: “Dati e interoperabilità”
 - Investimento M1C1 2.2: “Task Force digitalizzazione, monitoraggio e performance”

Riferimenti normativi europei:

- 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)

Ambito C6

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
- Linee guida sulla sicurezza nel procurement ICT (2020)
- Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni
- 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)
-

Ambito C7

Il procurement per l'innovazione della PA

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 18 aprile 2016, n. 50 “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”
- 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:

- 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

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

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

Ambito C8

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)
-

ALLEGATO B

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

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, ed 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.”*¹¹

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.”*¹²

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”*¹³

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”.

¹¹ <https://www.acn.gov.it/agenzia/chi-siamo>

¹² <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/chi-siamo>

¹³ Si veda anche l'art. 3 comma 2 della Direttiva UE 2016/2102 - http://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/direttiva_ue_2016-2102.pdf

“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’Ente¹⁴

Back end - interfaccia destinata all’interazione con un ulteriore applicativo. E’ 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 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 ambito¹⁵.

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 es. 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 imprevisti 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)** e si basa sull’offerta delle risorse informatiche fisiche; l’utente ha una forte discrezionalità nell’organizzazione e gestione dell’hardware.

¹⁴<https://www.romagna.camcom.it/download/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/statuto/statuto.pdf?DWN=1889>

¹⁵ https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/pianotriennale-ict-doc/it/2019-2021/allegati/1_glossario.html#term-best-practice

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.”¹⁶

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”.

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.

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 di analitiche, normalmente ad ausilio delle formulazione strategiche e dei processi decisionali

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.”*¹⁷

¹⁶ <https://www.consip.it/azienda/chi-siamo>

¹⁷ Fonte Garante Privacy

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 - Per infrastruttura si intende 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 - 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"*¹⁸.

Mercato Elettronico della PA (MEPA) - Secondo il Codice dei contratti pubblici - art. 3 lettera bbb 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"*;

¹⁸ AgID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni - https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/lq-acquisizione-e-riuso-software-per-pa-docs_publicata.pdf

Mobile first - *“Approccio che imposta 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.”*¹⁹

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 smart card, webcam, diffusori acustici - uno o più monitor ed eventualmente stampante e scanner non dipartimentali

PDND (Piattaforma Digitale Nazionale Dati) - è lo “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)”²⁰

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.”*²¹

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 p. m. 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 p. d. 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”*.²²

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

¹⁹ <https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/pianotriennale-ict-doc/it/2017-2019/doc/appendici/glossario.html>

Per ulteriori approfondimenti <https://www.lukew.com/ff/entry.asp2933>

²⁰ <https://innovazione.gov.it/progetti/dati-e-interoperabilita/>

²¹ <https://piao.dfp.gov.it/>

²² <http://www.politicheeuropee.gov.it/it/comunicazione/approfondimenti/pnrr-approfondimento/>

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 - E' 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 - 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 che private, fruibili tramite un browser web. L'accesso è generalmente pubblico benchè siano possibili “aree riservate”

Smart working - E' 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) - 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 aderenti²³

Trasparenza - La 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)

User Experience o "esperienza d'uso" - in questo contesto "*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).

²³ <https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/spid>
