



Piano Triennale Per la Transizione Digitale

Ente ORDINE DEI DOTTORI
AGRONOMI E DEI DOTTORI
FORESTALI di BG
Via Daste e Spalenga, 15
24125 BERGAMO (BG)

Pec: protocollo.odaf.bergamo@conafpec.it
Telefono: 035.23.87.27
E-Mail: segreteria@odafbergamo.it

Il presente documento illustra in sintesi i principali adempimenti prescritti dal Codice dell'Amministrazione Digitale e dal Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2021 - 2023, descrive lo stato attuale dell'Ordine rispetto ai già menzionati obblighi ed illustra le possibili soluzioni che si rende necessario adottare e programmare.



Sommario

1. Il Piano Triennale per la Transizione Digitale 2024 - 2026	3
1.1. Strategia per la trasformazione digitale	3
2. Il Codice dell'Amministrazione Digitale	5
2.1 Il Responsabile della Transizione al Digitale	6
2.2 Il Difensore Civico per il Digitale	8
3. Aree di intervento del Codice dell'Amministrazione Digitale e Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione	9
3.1 Pubblica amministrazione e gestione dei procedimenti amministrativi	9
3.1.2 Sistema Pubblico di Identità Digitale, Anagrafe Nazionale della Popolazione residente e Visura Anagrafica e Certificazione anagrafica	10
3.1.2.1 SPID	10
3.1.2.2. ANPR	11
3.1.2.3. Visura Anagrafica e Certificazione Anagrafica Nazionale	12
3.2 Sistema di gestione dei procedimenti amministrativi nazionali (SGPA)	12
3.3 Ciclo documentale digitale e poli di conservazione	13
3.4 Gestione dei crediti e dei debiti di cittadini e imprese nei confronti della Pubblica Amministrazione	14
3.4.1 Public e-procurement / ComproPA	14
3.4.2 Sistema dei pagamenti elettronici nella Pubblica Amministrazione-PagoPA	17
3.5 Cloud della P.A., Data Center e Connettività	19
3.5.1 Cloud della P.A. – Principio del “Cloud First”	19
3.5.2. Data Center	21
3.5.3 Connettività	22
4. Linee guida AGID	24
4.1 Servizi	24
4.2 Dati	24
4.3 Piattaforme	24
4.4 Infrastrutture	25
4.5 Interoperabilità	25
4.6 Sicurezza Informatica	25
4.7 Strumenti e modelli per l'innovazione	25
4.8 Governare la trasformazione digitale	26
5. OBIETTIVI dell'Ordine in sintesi	26
5.1 OBIETTIVI 1 - sviluppo dei servizi nel contesto digitale	26
5.2 OBIETTIVI 2 - sviluppo dei servizi nel contesto digitale	26
5.3 OBIETTIVI 3 - piattaforme digitali	26
5.4 OBIETTIVI 4 - infrastrutture	26
5.5 OBIETTIVI 5 - Sicurezza	27
5.6 OBIETTIVI 6 - Smat Working	27
5.7 OBIETTIVI 7 - aggiornamento applicativi	27
6. Il Piano Triennale e il CAD	27
7. Stato attuale dell'Ordine rispetto a quanto prescritto	28
8. Interventi da programmare	29
8.1. Criteri per la scelta della programmazione	29
8.2. Analisi e implicazioni dei criteri di programmazione	29
8.2.1 Propedeuticità di alcuni adempimenti rispetto ad altri	29
8.2.2. Attività core business dell'Ente	29
8.3. Programmazione degli interventi	29
8.3.1 Interventi già svolti	30
8.3.2 Interventi in corso	30
8.3.3 Interventi da svolgere in via prioritaria	30

1. Il Piano Triennale per la Transizione Digitale 2024 - 2026

Il Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione (Piano Triennale o Piano, d'ora in avanti) è uno strumento essenziale per promuovere la trasformazione digitale dell'amministrazione italiana e del Paese. Tale trasformazione deve avvenire nel contesto del mercato unico europeo di beni e servizi digitali, secondo una strategia che si propone di migliorare l'accesso online ai beni e servizi in tutta Europa per i consumatori e le imprese e creare un contesto favorevole affinché le reti e i servizi digitali possano svilupparsi per massimizzare il potenziale di crescita dell'economia digitale europea.

Le aspettative dei cittadini e delle imprese per l'accesso a servizi pubblici digitali semplici ed efficaci sono, in Italia, al centro del processo di trasformazione digitale che si trova delineato nella Strategia per la crescita digitale e nel Piano Nazionale per la Banda Ultralarga, approvati dal Consiglio dei Ministri. Queste iniziative nazionali accolgono la programmazione dell'Agenda digitale europea, una delle sette iniziative faro della Strategia Europa, la quale si propone di sfruttare al meglio il potenziale delle tecnologie ICT per favorire l'innovazione, la crescita economica e il progresso. Il Piano Triennale ne è una immediata derivazione.

In particolare, Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) è lo strumento che, grazie ai fondi del Next Generation Europe EU (NGEU), prevede un'azione ingente di investimento di oltre 190 miliardi di euro in risposta alla crisi pandemica. Tale portata di investimenti produrrà nei prossimi anni necessariamente una ulteriore forte accelerazione nei processi di innovazione in atto e, le linee tracciate dal Piano Triennale assumeranno progressivamente una rilevanza maggiore e renderanno ancora più sfidante il quadro delineato.

1.1. Strategia per la trasformazione digitale

La strategia della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione (PA) contenuta nel Piano Triennale è pienamente coerente con il Piano di azione europeo sull'eGovernment, in riferimento al quale gli Stati membri sono impegnati a definire le proprie politiche interne sulla base dei seguenti principi:

- *digital by default*, ovvero "digitale per definizione": le pubbliche amministrazioni devono fornire servizi digitali come opzione predefinita (**mai più carta**);
- *once only*: le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite;
- *digital identity only*, le PA devono condurre azioni propedeutiche all'adozione di sistemi generalizzati di identità digitale (**le PA italiane devono adottare SPID**);
- *cloud first*: le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto, e/o di sviluppo di nuovi servizi, in via prioritaria **devono valutare l'adozione del paradigma cloud prima di qualsiasi altra tecnologia**,
- tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di *lock-in*. Dovranno altresì valutare il ricorso al cloud di tipo pubblico, privato o ibrido in relazione alla natura dei dati trattati e ai relativi requisiti di confidenzialità;
- inclusività e accessibilità dei servizi: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano per definizione inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone, ad esempio degli anziani e delle persone con disabilità;
- inclusività territoriale: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi anche per le minoranze linguistiche presenti sul territorio nazionale;
- apertura e trasparenza dei dati e dei processi amministrativi;
- transfrontaliero per definizione: le pubbliche amministrazioni devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti;

- interoperabile per definizione: i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico;
- fiducia e sicurezza: sin dalla fase di progettazione devono essere integrati i profili relativi alla protezione dei dati personali, alla tutela della vita privata e alla sicurezza informatica.

In linea con gli indicatori dell'Agenda digitale europea, l'Italia ha elaborato una propria strategia nazionale, che enfatizza la complementarità tra il livello nazionale, regionale e locale e individua priorità e azioni da compiere e da misurare sulla base di specifici indicatori.

La sua concreta attuazione è stata avviata con il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2017 - 2019, approvato dal Presidente del Consiglio il 31 maggio 2017.

Il Piano prende a riferimento il “Modello strategico di evoluzione del sistema informativo della Pubblica amministrazione” (di seguito “Modello strategico”), sul quale ha innestato i progetti, le iniziative e i programmi per la trasformazione digitale della PA, descritti anche nel citato documento Strategia per la crescita digitale. In tale documento sono indicati i requisiti strategici da soddisfare, ovvero:

- facilitare il coordinamento di tutti gli interventi di trasformazione digitale e l'avvio di un percorso di centralizzazione della programmazione e della spesa pubblica in materia;
- considerare prioritario il principio di “digitale per definizione” (*digital first*), progettando e implementando i servizi al cittadino, a partire dall'utilizzo delle tecnologie digitali;
- agevolare la modernizzazione della Pubblica Amministrazione partendo dai processi, superando la logica delle regole tecniche e delle linee guida rigide emesse per legge. Esse, invece, dovranno essere dinamiche e puntare alla centralità dell'esperienza e ai bisogni dell'utenza;
- adottare un approccio architetturale basato sulla separazione dei livelli di *back end* e *front end*, con logiche aperte e standard pubblici che garantiscano ad altri attori, pubblici e privati, accessibilità e massima interoperabilità di dati e servizi;
- promuovere soluzioni volte a stimolare la riduzione dei costi e a migliorare la qualità dei servizi, contemplando meccanismi di remunerazione che possano anche incentivare i fornitori a perseguire forme sempre più innovative di composizione, erogazione e fruizione dei servizi.

La Strategia per la crescita digitale evidenzia la necessità di un radicale ripensamento della strategia di progettazione, gestione ed erogazione dei servizi pubblici in rete.

Il Modello strategico è stato quindi pensato per favorire la realizzazione di un vero e proprio Sistema informativo della Pubblica Amministrazione (di seguito “Sistema informativo della PA”) che:

- consideri le esigenze dei cittadini e delle imprese come punto di partenza per l'individuazione e la realizzazione di servizi digitali moderni e innovativi (servizi di *front office*);
- uniformi e razionalizzi le infrastrutture e i servizi informatici utilizzati dalla Pubblica amministrazione (servizi di *back office*);
- favorisca la creazione di un nuovo mercato per quelle imprese private che saranno in grado di operare in maniera agile in un contesto non più basato su grossi progetti monolitici e isolati ma su servizi a valore aggiunto. Tali servizi dovranno rispettare le linee guida del Piano Triennale, essere sempre disponibili su dispositivi mobili (approccio *mobile first*) e essere costruiti con architetture sicure, scalabili, altamente affidabili e basate su interfacce applicative (API) chiaramente definite;
- valorizzi le risorse esistenti della Pubblica Amministrazione al fine di salvaguardare gli investimenti già realizzati, anche incoraggiando e creando le condizioni per il riuso del software e delle interfacce esistenti di qualità;
- non disperda le esperienze maturate nei precedenti progetti di digitalizzazione del Paese, con l'obiettivo di prendere a modello i casi di successo (*best practice*) e non ripetere errori commessi nel passato;

- migliori la sicurezza grazie ad un'architettura a più livelli che assicuri la separazione tra *back end* e *front end* e permetta l'accesso ai *back end* solo in modo controllato e tramite API standard;
- promuova la realizzazione di nuovi servizi secondo il principio di sussidiarietà (ad es. tramite interazioni API), riducendo tempi di realizzazione e impegni economici per le amministrazioni sia in fase di sviluppo sia in fase di aggiornamento;
- agevoli il controllo delle spese relative alle tecnologie digitali della Pubblica amministrazione, integrando meccanismi per la misurazione dello stato di avanzamento delle attività programmate (ad es. tramite sistemi di *project management* condivisi);
- abiliti politiche *data-driven* per la pianificazione delle attività future, basate sull'ottimizzazione delle spese e degli investimenti.

2. Il Codice dell'Amministrazione Digitale

Lo strumento amministrativo cardine per l'attuazione del Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione è rappresentato dal d.lgs. 82/2005, il cosiddetto Codice dell'Amministrazione Digitale.

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

Con l'ultimo intervento normativo il CAD è stato ulteriormente razionalizzato nei suoi contenuti. Si è proceduto a un'azione di deregolamentazione, sia semplificando il linguaggio, sia sostituendo le precedenti regole tecniche con linee guida, a cura di AgID, la cui adozione risulterà più rapida e reattiva rispetto all'evoluzione tecnologica. Inoltre, come evidenziato dalla relativa relazione illustrativa del decreto legislativo n. 217/17:

- è stata sottolineata con maggior forza la natura di carta di cittadinanza digitale della prima parte del CAD con disposizioni volte ad attribuire a cittadini e imprese i diritti all'identità e al domicilio digitale, alla fruizione di servizi pubblici *online e mobile oriented*, a partecipare effettivamente al procedimento amministrativo per via elettronica e a effettuare pagamenti online;
- è stata promossa l'integrazione e l'interoperabilità tra i servizi pubblici erogati dalle pubbliche amministrazioni in modo da garantire a cittadini e imprese il diritto a fruirne in maniera semplice;
- è stata garantita maggiore certezza giuridica alla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici prevedendo che non solo quelli firmati digitalmente – o con altra firma elettronica qualificata – ma anche quelli firmati con firme elettroniche diverse possano, a certe condizioni, produrre gli stessi effetti giuridici e disporre della stessa efficacia probatoria senza prevedere l'intervento di un giudice caso per caso;
- è stata rafforzata l'applicabilità dei diritti di cittadinanza digitale e promosso l'innalzamento del livello di qualità dei servizi pubblici e fiduciari in digitale, sia istituendo presso l'AgID l'Ufficio del Difensore civico per il digitale, sia aumentando la misura delle sanzioni irrogabili qualora i fornitori di servizi fiduciari violino le norme;
- è stato promosso un processo di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico riconducendolo tra le finalità istituzionali di ogni amministrazione.

Il C.A.D. è dunque articolato in principali macro aree tematiche:

- Obblighi a contenuto digitale per le P.A.
- Diritti digitale dei cittadini e delle imprese
- Norme sull'efficacia giuridica e probatoria dei documenti informatici

Cioè che ne deriva, in sintesi, è che le P.A. devono attuare e garantire quanto segue:

- Diritto all'uso delle tecnologie
- Partecipazione al procedimento amministrativo
- Accessibilità
- Istanze telematiche, Domicilio digitale e comunicazioni elettroniche
- Identità digitale
- Pagamenti informatici
- Servizi on line e siti web
- Wi-fi negli uffici pubblici
- Alfabetizzazione informatica

Come è agevole notare, il Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione si risolve in larga misura nell'attuazione delle regole e dei principi già previsti dal CAD – il quale individua anche la figura responsabile di curare il passaggio al digitale, ossia il Responsabile della Transizione al Digitale.

2.1 Il Responsabile della Transizione al Digitale

L'Art. 17 del C.A.D. stabilisce quanto segue: "Le pubbliche amministrazioni garantiscono l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'amministrazione definite dal Governo in coerenza con le regole tecniche di cui all'articolo 71. A tal fine, ciascuno dei predetti soggetti affida a un unico ufficio dirigenziale generale, fermo restando il numero complessivo di tali uffici, 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. Al suddetto ufficio sono inoltre attribuiti i compiti relativi a:

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

1-bis. Per lo svolgimento dei compiti di cui al comma 1, le Agenzie, le Forze armate, compresa l'Arma dei carabinieri e il Corpo delle capitanerie di porto, nonché i Corpi di polizia hanno facoltà di individuare propri Uffici senza incrementare il numero complessivo di quelli già previsti nei rispettivi assetti organizzativi.

1-ter. Il responsabile dell'ufficio di cui al comma 1 è dotato di adeguate competenze tecnologiche, di informatica giuridica e manageriali e risponde, con riferimento ai compiti relativi alla transizione, alla modalità digitale direttamente all'organo di vertice politico"

L'Ufficio per la transizione al digitale svolge il ruolo di "punto di contatto" sia all'interno che all'esterno dell'Amministrazione di appartenenza, relazionandosi e confrontandosi con vari soggetti quali, ad esempio:

- organi di governo coinvolti nell'attuazione dell'Agenda digitale italiana, tra cui l'Agenzia per l'Italia Digitale, in particolare per le attività di attuazione della Strategia per la crescita digitale, del Piano Triennale e della governance dei processi di cooperazione istituzionale;
- l'Ufficio del difensore civico per il digitale relativamente alle segnalazioni di cui sarà destinataria l'amministrazione coinvolta;
- Responsabile della Gestione Documentale;
- Responsabile della Conservazione Documentale;
- Responsabile dei Sistemi Informativi;
- Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza;
- il Data Protection Officer (DPO) di riferimento per l'amministrazione, previsto dal GDPR;
- altre pubbliche amministrazioni, società partecipate e concessionari di servizi pubblici, con specifico riguardo all'interoperabilità e all'integrazione di sistemi e servizi;
- cittadini, imprese e stakeholder rispetto ai servizi online e agli altri temi di sua competenza.

Con il D.Lgs. n. 217 del 13 dicembre 2017, di modifica e integrazione del CAD, ai compiti assegnati all'Ufficio per la transizione al digitale, si aggiungono quelli di pianificazione e coordinamento:

- del processo di diffusione, all'interno dell'amministrazione, dei sistemi di identità e domicilio digitale e del processo di integrazione e interoperabilità tra i sistemi e servizi delle amministrazioni (articolo 17, comma 1 lettera j);
- **degli acquisti di soluzioni e sistemi informatici, telematici e di telecomunicazione** al fine di garantire la compatibilità con gli obiettivi di attuazione dell'Agenda digitale e, in particolare, con quelli stabiliti nel Piano Triennale (articolo 17, comma 1 lettera j-bis).

Si introduce inoltre la possibilità per le pubbliche amministrazioni territoriali di esercitare le funzioni di tale Ufficio anche in forma associata (articolo 17 comma 1-septies).L'Ufficio è diretto dal Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD), i cui riferimenti devono essere inseriti sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA).Il RTD ha un ruolo preminente nell'attuazione delle iniziative dell'amministrazione legate al digitale, anche per quanto riguarda pareri e verifiche, avendo una particolare attenzione non solo agli aspetti tecnologici ma anche alle conseguenti necessità e trasformazioni organizzative. Nell'ambito dell'Ente di appartenenza, ha poteri di impulso e coordinamento per la realizzazione degli atti preparatori e di attuazione delle pianificazioni strategiche e programmazioni previste dal Piano Triennale. Tra i suoi compiti rientrano tra gli altri:

- progettare e coordinare lo sviluppo dei servizi in rete per cittadini e imprese, ottimizzando i costi e i tempi di erogazione, promuovendo e attuando una semplificazione e riorganizzazione dei processi analogici esistenti e dei servizi digitalizzati;
- promuovere e coordinare processi di co-design dei servizi digitali con i cittadini;
- pianificare e coordinare le azioni funzionali all'attuazione dei cambiamenti organizzativi derivanti dallo sviluppo dei servizi in rete e dal più complessivo avanzamento della transizione al digitale, ivi compreso lo sviluppo delle competenze necessarie;

- pianificare e gestire la diffusione di sistemi di posta elettronica, strumenti di collaborazione, protocollo informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico;
- assicurare che siano rispettate le norme in materia di accessibilità;
- garantire l'integrazione e l'interoperabilità tra i sistemi dell'amministrazione e il punto di accesso telematico attivato presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- coordinare i processi interni in tema di digitalizzazione e adozione del documento informatico;
- favorire lo sviluppo e la diffusione delle competenze digitali all'interno dell'amministrazione;
- Indirizzare, pianificare, monitorare gli aspetti correlati alla sicurezza informatica dell'amministrazione, anche in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati e di concerto con il Responsabile della protezione dei dati (DPO) dell'Ente.

L'importanza di tale figura è stata di recente ribadita dalla circolare n. 3 del 2018 del Ministro per la Pubblica Amministrazione, con la quale si sollecitano tutte le amministrazioni pubbliche a individuare al proprio interno un Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD).

2.2 Il Difensore Civico per il Digitale

Al fine di garantire l'adempimento di quanto previsto dal C.A.D. da parte delle P.A è stato istituito Il difensore civico per il digitale.

Esso ha il compito di raccogliere le segnalazioni relative alle presunte violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione, a garanzia dei diritti di cittadinanza digitali dei cittadini e delle imprese. Questa figura, prevista in precedenza presso ogni amministrazione, assume oggi la funzione di difensore unico a livello nazionale.

L'Ufficio del difensore civico per il digitale è istituito presso AgID con l'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione Digitale, a seguito delle modifiche apportate dal Decreto Legislativo n. 217 del 13 dicembre 2017.

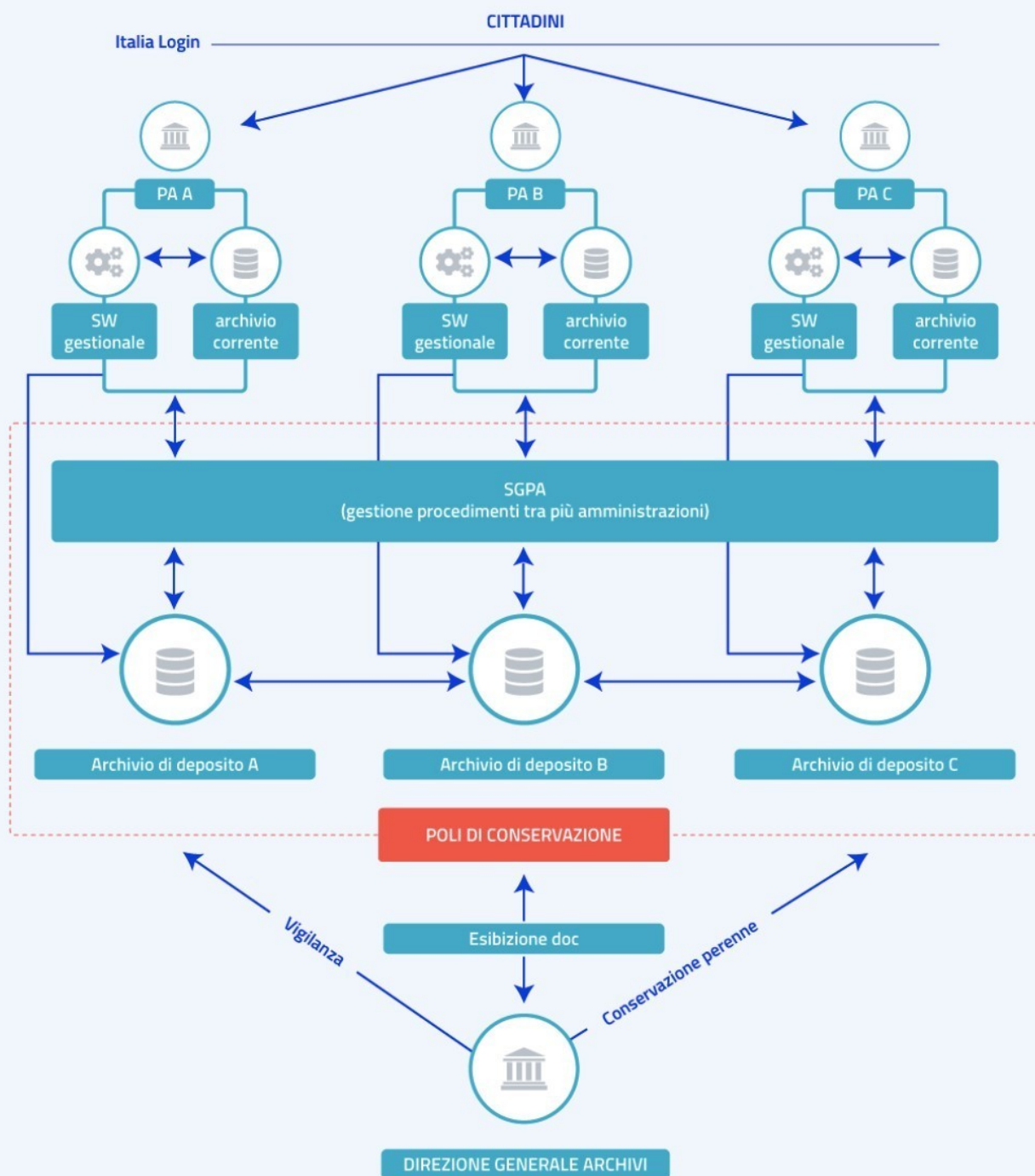
I diritti di cittadinanza digitali si concretizzano principalmente nella possibilità per il cittadino e le imprese di utilizzare l'identità digitale, il domicilio digitale, i pagamenti con le modalità informatiche e la comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione.

Le segnalazioni possono essere presentate da chiunque, esclusivamente tramite l'apposita area dedicata del sito AgID. Al fine di consentire il corretto e tempestivo svolgimento delle funzioni del difensore la segnalazione deve essere coerente con le funzioni attribuite al difensore, deve essere circostanziata e comunque indicare gli elementi informativi necessari per il suo esame. Il cittadino predispone una distinta segnalazione per ciascuna amministrazione che ritenga coinvolta in presunte violazioni. Il difensore esamina le segnalazioni e, qualora le ritenga fondate, invita il soggetto responsabile a porvi rimedio tempestivamente e pubblica la relativa decisione online.

3. Aree di intervento del Codice dell'Amministrazione Digitale e Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione

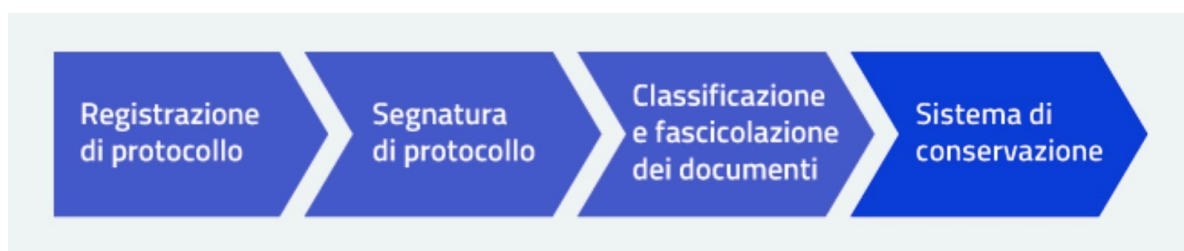
3.1 Pubblica amministrazione e gestione dei procedimenti amministrativi

Il piano prevede da una parte il rilascio e l'implementazione dell'identità digitale del cittadino e dall'altro la completa digitalizzazione e dematerializzazione dell'attività amministrativa e dei suoi dati. In sintesi, il piano ridisegna l'attività delle varie pubbliche amministrazioni, ad oggi frammentata e non pienamente digitalizzata, nel seguente modo:



Come è agevole notare, i punti cardine del piano sono sostanzialmente tre:

- A. Il superamento dell'accesso, oggi frammentato, ai servizi erogati dalle diverse P.A. tramite l'implementazione dell'identità digitale del cittadino, ossia lo SPID. Esso è un sistema di autenticazione che permette a cittadini ed imprese di accedere ai servizi online della pubblica amministrazione con un'identità digitale unica. L'identità SPID è costituita da credenziali (nome utente e password) che vengono rilasciate all'utente e che permettono l'accesso a tutti i servizi online.
- B. La ridefinizione dei procedimenti amministrativi e della correlata gestione ed archiviazione in senso strettamente digitale: ciò implica la totale dematerializzazione dei documenti e dei processi, nonché la formazione di originali in formato solo digitale, rimodellando l'attuale gestione documentale nel modo seguente:



- C. La conservazione e la condivisione dei dati nei poli di conservazione e nel Cloud della P.A., cioè il sistema di gestione dei procedimenti amministrativi nazionali - SGPA. Il sistema ha l'obiettivo di garantire l'uniformità e l'interoperabilità a livello nazionale dei flussi documentali associati ai procedimenti amministrativi. In particolare, la gestione documentale dei procedimenti amministrativi garantisce che l'intero ciclo di vita del documento, dalla sua produzione fino alla sua conservazione, si collochi all'interno di un modello unico di dematerializzazione dei procedimenti che consentirà di predisporre nuove modalità di comunicazione e interazione con cittadini e imprese offrendo servizi innovativi attraverso un unico punto di accesso, nel rispetto delle Linee guida di design dei documenti amministrativi orientate alla semplificazione del linguaggio per rispondere ai bisogni degli utenti, cittadini, imprese e dipendenti della Pubblica Amministrazione.

3.1.2 Sistema Pubblico di Identità Digitale, Anagrafe Nazionale della Popolazione residente e Visura Anagrafica e Certificazione anagrafica

3.1.2.1 SPID

Affinché il problema della frammentazione e dell'accesso ai sistemi ed ai servizi della Pubblica Amministrazione possa essere risolto garantendo l'identificazione del cittadino e l'adesione al principio "digital first", è necessario integrare i sistemi informatici della P.A. con l'identità digitale dei cittadini, cioè implementare lo SPID - Sistema Pubblico di Identità Digitale.

SPID, Sistema Pubblico di Identità Digitale, è la soluzione che permette di accedere a tutti i servizi online della Pubblica Amministrazione con un'unica identità digitale. È previsto, con Determinazione AGID n.366/2017 "Convenzione *Service Provider Privati*", che possano aderire a SPID anche soggetti privati che intendano avvalersi dell'identità certificata.

Attraverso credenziali classificate su tre livelli di sicurezza, SPID abilita ad accedere ai

servizi della Pubblica Amministrazione e dei privati che aderiranno, fornendo dati identificativi certificati.

SPID è costituito da un insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte di AGID, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete, nei riguardi di cittadini e imprese. Attualmente gli *identity provider* (gestori di identità) accreditati sono nove, uno dei quali accreditato nel 2018.

Nel corso dell'ultimo biennio, AGID ha fornito supporto alle PA nelle attività di interfacciamento dei loro sistemi con SPID. Attualmente il numero di *Service Provider*, ovvero pubbliche amministrazioni che permettono di accedere ai propri servizi con SPID, è pari a circa 4.000. Per favorire l'adesione al sistema SPID, sono state definite convenzioni che prevedono l'adesione dei cosiddetti "**soggetti aggregatori**", intesi come soggetti che offrono alle amministrazioni aggregate la possibilità di rendere accessibili tramite SPID i propri servizi online.

L'Agenzia ha, inoltre, svolto attività di divulgazione e informazione nei confronti di cittadini e utenti per favorirne l'adesione a SPID, fornendo loro supporto nelle attività di accesso al sistema. I cittadini che hanno acquisito un'identità digitale sono pari a più di tre milioni, numero in crescita progressiva, aggiornato nella sezione "Avanzamento trasformazione digitale" del sito dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

A seguito del completamento della procedura di notifica dello SPID, ultimato dall'Agenzia con la pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea (GUUE C318 e GUUE C344 del 2018), **a partire dal 10 settembre 2019 l'identità digitale SPID potrà essere usata per l'accesso ai servizi in rete di tutte le pubbliche amministrazioni dell'Unione.**

3.1.2.2. ANPR

L'implementazione dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) consentirà di risolvere il problema dell'attuale frammentarietà dell'anagrafe italiana, ad oggi affidata ai Comuni, con evidenti problemi di frammentazione dell'informazione, a tutto detrimento dell'efficacia, dell'efficienza e della razionalizzazione di tempo e spesa.

L'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) è la banca dati nazionale nella quale confluiranno progressivamente le anagrafi comunali. È istituita presso il Ministero dell'Interno ai sensi dell'articolo 62 del D.lgs. n. 82/2005 (Codice dell'amministrazione digitale). Il Decreto Ministeriale n. 194 del 10/11/2014 stabilisce i requisiti di sicurezza, le funzionalità per la gestione degli adempimenti di natura anagrafica, i servizi per assicurare l'integrazione con i diversi sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni, i gestori dei servizi pubblici e le società a controllo pubblico che, a tal fine, dovranno sottoscrivere accordi di servizio con lo stesso Ministero. ANPR assicura la circolarità anagrafica, garantendo certezza e qualità del dato anagrafico per tutte le pubbliche amministrazioni. La disponibilità di ANPR, quale registro unico dei dati anagrafici dei residenti sul territorio nazionale e dei cittadini italiani residenti all'estero, rende possibile la creazione del servizio nazionale per la certificazione anagrafica assicurando omogeneità dello stesso per tutti gli aventi diritto.

3.1.2.3. Visura Anagrafica e Certificazione Anagrafica Nazionale

ANPR permetterà a tutti i cittadini di visualizzare, anche attraverso SPID, la propria situazione anagrafica (visura anagrafica) e quella della famiglia anagrafica in cui è inserito, consultabili tramite *web app* resa disponibile a livello nazionale.

ANPR renderà possibile, anche attraverso i servizi fiduciari previsti dal regolamento europeo eIDAS, per garantire l'autenticità della fonte, la realizzazione di un servizio di certificazione anagrafica nazionale online.

E' importante notare come gli Ordini Professionali siano citati espressamente dal Piano per quanto concerne l'adozione del servizio di certificazione anagrafica online

3.2 Sistema di gestione dei procedimenti amministrativi nazionali (SGPA)

Il Sistema di gestione dei procedimenti amministrativi nazionali (SGPA) rappresenta una delle piattaforme essenziali per il raggiungimento degli obiettivi di digitalizzazione, di semplificazione e di incremento dell'efficienza dell'azione amministrativa della Pubblica Amministrazione previsti dall'Agenda digitale italiana e dal CAD.

Il sistema ha l'obiettivo di garantire l'uniformità e l'interoperabilità a livello nazionale dei flussi documentali associati ai procedimenti amministrativi: la sua realizzazione va pertanto inquadrata all'interno di un complesso di azioni che prevedono una sempre maggiore dematerializzazione della documentazione amministrativa, la diffusione di sistemi di gestione e *workflow* documentale nelle pubbliche amministrazioni e lo sviluppo della rete nazionale dei poli di conservazione.

In particolare, la gestione documentale dei procedimenti amministrativi garantisce che l'intero ciclo di vita del documento, dalla sua produzione fino alla sua conservazione, si collochi all'interno di un modello unico di dematerializzazione dei procedimenti che consentirà di predisporre nuove modalità di comunicazione e interazione con cittadini e imprese offrendo servizi innovativi attraverso un unico punto di accesso, nel rispetto delle Linee guida di design dei documenti amministrativi orientate alla semplificazione del linguaggio per rispondere ai bisogni degli utenti, cittadini, imprese e dipendenti della Pubblica Amministrazione.

AGID sta infatti proponendo l'evoluzione del concetto di gestione documentale verso un nuovo Sistema di Gestione dei Procedimenti Amministrativi (SGPA), inteso come modello organizzativo e strumentale di riferimento per l'intero Sistema Documentale della PA.

SGPA è realizzato attraverso la costruzione di uno strato di interoperabilità a livello nazionale sui procedimenti amministrativi, da implementare tramite la definizione di regole di interoperabilità dei flussi documentali cui le pubbliche amministrazioni dovranno adeguarsi. Una volta a regime, SGPA consentirà di gestire i procedimenti, in particolare quelli che vedono coinvolte più PA, in modo più efficace e veloce, senza ritardi o perdite di informazioni e con minore richiesta di informazioni a cittadini e imprese (principio *once only*). SGPA consentirà inoltre ai cittadini e imprese di conoscere in tempo reale lo stato dei loro procedimenti e di recuperare in modo veloce e semplice la documentazione relativa ai vecchi procedimenti, anche attraverso il collegamento con i sistemi di conservazione.

3.3 Ciclo documentale digitale e poli di conservazione

Tutte le pubbliche amministrazioni formeranno e gestiranno i propri documenti amministrativi, in tutto il loro ciclo di vita, completamente in digitale.

Documenti, banche dati, email, contributi provenienti da sistemi informativi complessi, dalla rete e dai *social network* costituiranno un enorme patrimonio di conoscenza della Pubblica Amministrazione, interamente elettronico, e dovranno essere archiviati e conservati in modo completamente differente da quanto viene fatto oggi in modalità cartacea: non è possibile, infatti, realizzare un completo processo di dematerializzazione senza il ricorso a sistemi di conservazione in grado di garantire l'autenticità dei documenti e la loro accessibilità a lungo termine, così come previsto dal Regolamento europeo 910/2014 (eIDAS).

Le pubbliche amministrazioni hanno il compito di conservare tutti i documenti, i fascicoli e gli archivi digitali formati nell'ambito della loro azione amministrativa, sia come testimonianza diretta della propria attività, sia a fini di memoria storica (conservazione permanente).

La conservazione digitale, cioè l'attività volta a proteggere e custodire gli archivi di documenti e dati informatici, si realizza attraverso il ricorso ai conservatori accreditati da AGID, soggetti pubblici e privati che sono specializzati nell'offerta di servizi di conservazione per le pubbliche amministrazioni. Per quanto riguarda la conservazione permanente, cioè a fini di memoria storica, le amministrazioni possono rivolgersi ai Poli di conservazione, cioè a quei Poli Strategici Nazionali che svolgono anche funzioni di conservazione.

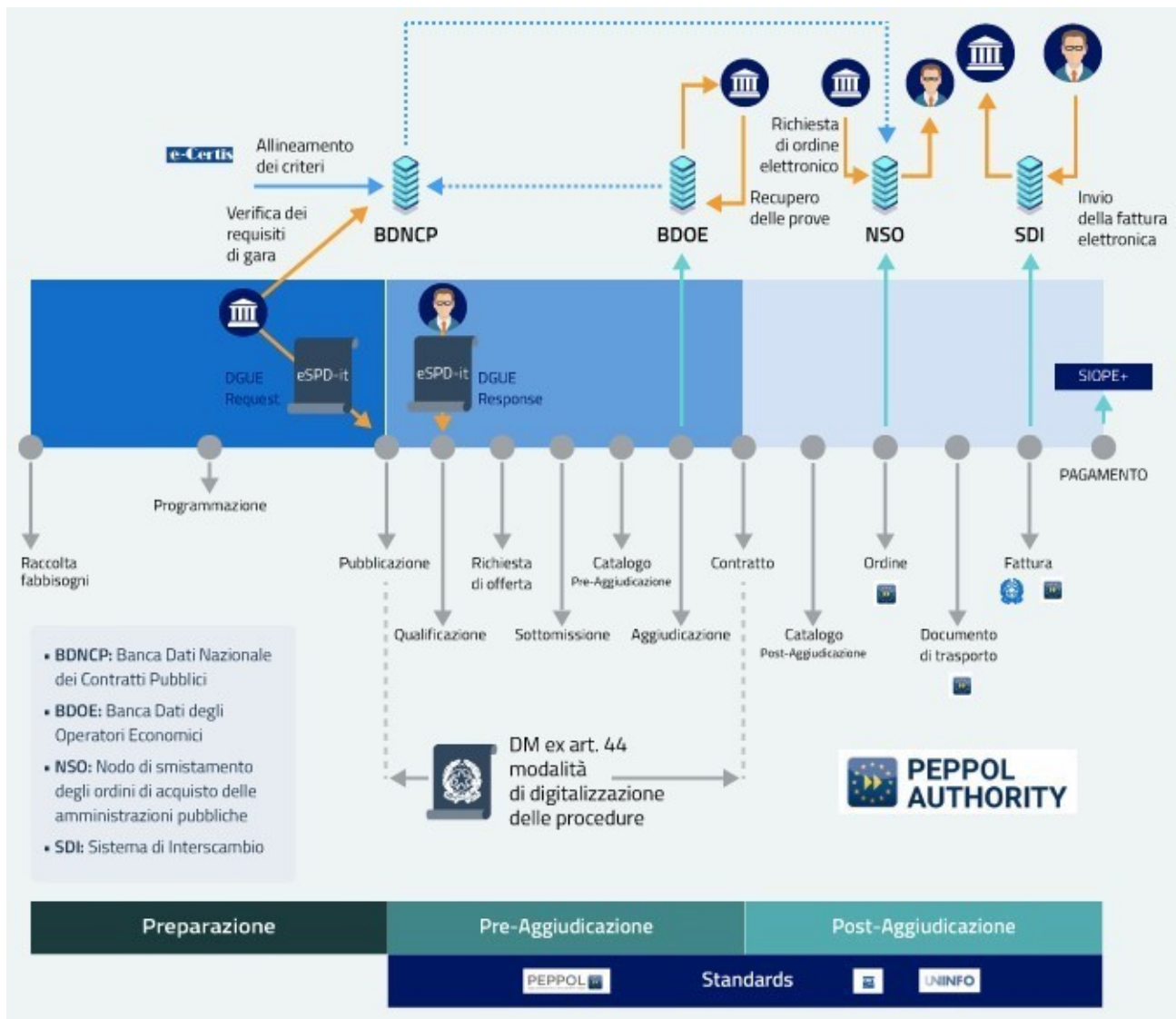
La conservazione digitale dei documenti della Pubblica Amministrazione, ad oggi, è diffusa solo parzialmente. Non tutti i documenti prodotti nel corso dell'attività amministrativa delle PA vengono inviati in conservazione e, a livello nazionale, non è ancora garantita l'interoperabilità tra i diversi sistemi di conservazione (i conservatori utilizzano infatti software di archiviazione differenti tra loro e manca un linguaggio comune che consenta il dialogo e l'interscambio di informazioni).

AGID sta lavorando alla definizione di regole di interscambio per l'interoperabilità tra tutti i sistemi di conservazione a livello nazionale e alla progettazione di un unico punto di accesso a tutta la documentazione della Pubblica Amministrazione in conservazione; a tal fine nel marzo 2018 l'Archivio Centrale di Stato, il Consiglio Nazionale del Notariato, il Ministero della Difesa e AGID hanno sottoscritto uno specifico accordo di collaborazione. L'accordo è finalizzato alla condivisione delle esperienze maturate in materia di conservazione dei documenti informatici, alla sperimentazione di scambio di pacchetti di conservazione, alla definizione di un modello di riferimento di Polo di conservazione e, soprattutto, alla definizione di regole per l'interoperabilità tra i sistemi di conservazione.

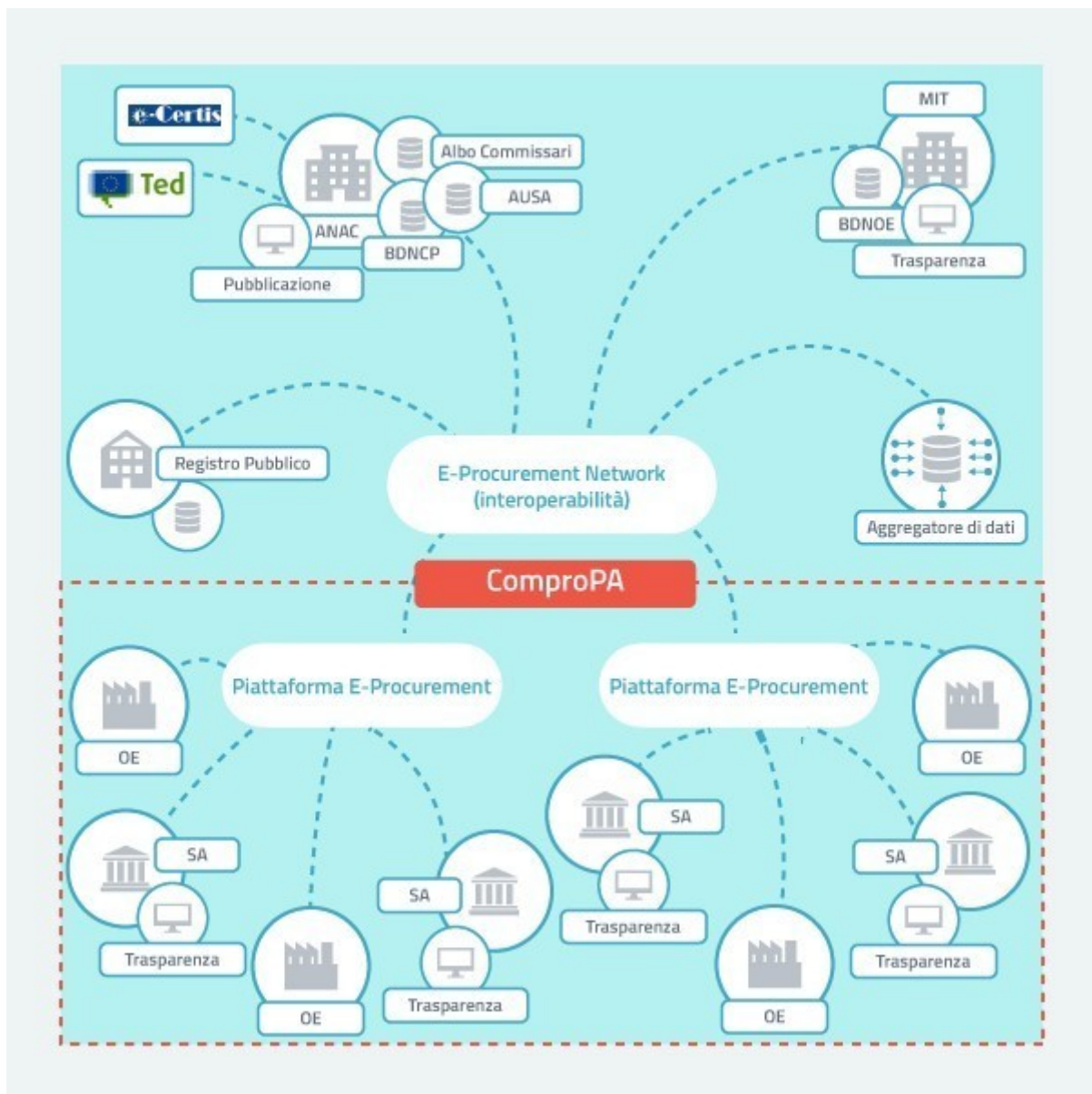
3.4 Gestione dei crediti e dei debiti di cittadini e imprese nei confronti della Pubblica Amministrazione

3.4.1 Public e-procurement / ComproPA

Il sistema nazionale di public e-procurement è finalizzato a digitalizzare progressivamente l'intero processo di approvvigionamento di beni e servizi da parte delle PA, in tutta la catena di valore, cioè dalle fasi di pianificazione e programmazione dei fabbisogni fino al pagamento. Si tratta di un processo molto complesso che vede coinvolta una pluralità di attori e di sistemi informatici diversi, come rappresentato nella figura di seguito riportata:



L'architettura di riferimento del *public e-procurement* che sottende il processo di acquisto e negoziazione di beni e servizi della PA è costituita di un insieme di regole di funzionamento, processi, standard tecnologici, modelli semantici, banche dati e sistemi telematici che permetterà di gestire in digitale l'intero processo di *procurement* delle pubbliche amministrazioni. Il sistema è costituito di piattaforme di acquisto sia pubbliche sia private, da soggetti istituzionali che gestiscono servizi, piattaforme e banche dati coinvolti nel processo di acquisto e negoziazione, registri pubblici nazionali, schematizzabili come segue:



Le **componenti** di cui si avvale il sistema sono:

- **ComproPA**: sistema di regole architetture e di interoperabilità per l'interconnessione di tutti i sistemi telematici di acquisto e negoziazione. Si inserisce nella fase di pre-aggiudicazione del processo. Il Codice degli Appalti prevede infatti che le stazioni appaltanti debbano ricorrere a procedure di gara interamente gestite con sistemi telematici di acquisto e di negoziazione.
- **Banca Dati degli Operatori Economici (BDOE)**: istituita in base al decreto di cui all'articolo 81 del Codice, si inserisce all'interno dell'attività di aggiudicazione

(fase di pre-aggiudicazione del processo di acquisto e negoziazione) come mezzo esclusivo per l'acquisizione dei documenti di comprova dei requisiti di gara. La BDOE ha i seguenti obiettivi:

- semplificare il processo di verifica dei requisiti generali nelle fasi di verifica di comprova e di esecuzione del contratto da parte delle stazioni appaltanti;
- consentire la richiesta dei documenti di interesse;
- automatizzare il processo di ricezione dei documenti attestanti il possesso dei requisiti.

La BDOE non è una vera e propria base dati, ma un orchestratore che opera in principio di cooperazione applicativa utilizzando i dati presenti nei registri nazionali messi a disposizione da: Agenzia delle Entrate, Unioncamere, Ministero della Giustizia, Ministero dell'Interno, ANAC, Ministero del Lavoro, INPS, INAIL, Casse Edili, Accredia, InarCassa e altre Casse professionali, CIPAG.

- **Nodo di smistamento degli ordini di acquisto delle amministrazioni pubbliche (NSO):** finalizzato alla gestione elettronica degli ordini verso i fornitori della PA nella fase post-aggiudicazione del processo di acquisto e negoziazione. L'obiettivo generale del NSO è quello di creare, in maniera simile a quanto già realizzato per lo scambio delle fatture elettroniche attraverso il Sistema di Interscambio (SdI), un **nodo unico per la trasmissione degli ordini** da parte delle stazioni appaltanti verso gli operatori economici. Il NSO permetterà di tenere traccia degli ordini effettuati dalle PA nella fase di esecuzione del contratto, contribuendo ad arricchire l'insieme dei dati raccolti dalla **Piattaforma dei Crediti Commerciali (PCC)** del MEF, con la finalità di monitorare l'intero ciclo di spesa della PA.

Il NSO è attualmente in fase di realizzazione, il primo stadio del progetto è focalizzato sul sistema sanitario pubblico che rappresenta uno dei maggiori capitoli della spesa pubblica.

- **Fatturazione elettronica:** rientra nella fase post-aggiudicazione del processo di acquisto e negoziazione. Prevede la standardizzazione del processo di emissione-trasmissione-ricevimento-gestione di documenti fiscali (fatture o note) verso la Pubblica Amministrazione ed è obbligatoria in Italia sin da marzo 2015 (il monitoraggio dei progetti di trasformazione digitale è disponibile nella sezione "Avanzamento trasformazione digitale" del sito AGID). La fattura elettronica è un documento in formato digitale XML (**FatturaPA**) trasmesso dal fornitore alla PA tramite il **Sistema di Interscambio delle Fatture Elettroniche (SdI)**. La Direttiva europea 55/2014, recepita con il Decreto Legislativo n. 148 del 27 dicembre 2018, prevede l'obbligo per le PA di accettare e gestire le fatture elettroniche anche nel formato conforme alla norma europea sulla fatturazione elettronica a partire dal 18 aprile 2019. Ciò comporta un'evoluzione della piattaforma SdI (Sistema di Interscambio) per consentire il recepimento delle fatture elettroniche sia nel formato europeo sia nel formato FatturaPA. Il Sistema di Interscambio consentirà inoltre di gestire la fatturazione elettronica tra privati a partire da gennaio 2019, come previsto dalla Legge n. 205/2017 articolo 1, comma 909 (modifica D.Lgs. N. 127/2015 articolo 1, comma 3). In tale ottica e in previsione dei pagamenti verso la PA, verrà istituito un gruppo di lavoro per l'integrazione dei dati legati al pagamento tramite pagoPA all'interno del formato della fattura elettronica.

3.4.2 Sistema dei pagamenti elettronici nella Pubblica Amministrazione-PagoPA

Il sistema dei pagamenti elettronici a favore della Pubblica Amministrazione, pagoPA, garantisce agli utilizzatori finali (privati e aziende) di effettuare pagamenti elettronici alla PA in modo sicuro e affidabile, semplice, in totale trasparenza nei costi di commissione e in funzione delle proprie esigenze.

La piattaforma pagoPA è la piattaforma per la gestione del sistema dei pagamenti pubblici.

L'introduzione della piattaforma pagoPA porta benefici per i cittadini, per la Pubblica Amministrazione e per l'intero sistema Paese.

Benefici per i cittadini:

- trasparenza e minori costi;
- possibilità di usufruire dei servizi pubblici in maniera più immediata;
- semplificazione del processo di pagamento che consente di usufruire del maggior numero di canali e servizi possibili;
- standardizzazione dell'esperienza utente per i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione;
- standardizzazione delle comunicazioni di avviso di pagamento, riconoscibile su tutto il territorio nazionale.

Benefici per la Pubblica Amministrazione:

- riduzione dei tempi di incasso attraverso l'accredito delle somme direttamente sui conti dell'Ente Beneficiario entro il giorno successivo al pagamento;
- riduzione dei costi di gestione del contante;
- miglioramento dell'efficienza della gestione degli incassi attraverso la riconciliazione automatica;
- superamento della necessità di bandire gare per l'acquisizione di servizi di incasso, con conseguenti riduzioni di inefficienze e costi di commissione fuori mercato;
- riduzione dei costi e tempi di sviluppo delle applicazioni online (riuso soluzioni);
- eliminazione della necessità di molteplici accordi di riscossione;
- maggiori controlli automatici per evitare i doppi pagamenti e le conseguenti procedure di rimborso.

Benefici per il Sistema Paese:

- completa aderenza agli standard della direttiva PSD2;
- incentivazione dei pagamenti elettronici a livello nazionale attraverso l'uso delle transazioni verso la Pubblica Amministrazione, che consente di stimolare il mercato e favorire, a tendere, una maggiore concorrenza nel mercato dei servizi di pagamento e un livellamento delle commissioni.

Il Sistema pagoPA è stato realizzato dall'Agenzia per l'Italia Digitale in attuazione dell'articolo 5 del CAD, il quale precisa che *"al fine di dare attuazione a quanto disposto dall'articolo 5, l'Agenzia per l'Italia Digitale (già DigitPA) mette a disposizione, attraverso il Sistema pubblico di connettività, una piattaforma tecnologica per l'interconnessione e l'interoperabilità tra le pubbliche amministrazioni e i prestatori di servizi di pagamento abilitati, al fine di assicurare, attraverso strumenti condivisi di riconoscimento unificati, l'autenticazione certa dei soggetti interessati all'operazione in tutta la gestione del processo di pagamento"*

IL CAD inoltre ha affidato ad AGID, sentita la Banca d'Italia, il compito di definire le Linee guida per la specifica delle modalità tecniche e operative per l'esecuzione dei pagamenti elettronici e introdotto, all'articolo 15, comma 5 bis, del D.L. n. 179/2012, l'obbligatorietà dell'uso di una piattaforma tecnologica messa a disposizione dall'Agenzia per l'Italia Digitale per le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblico servizio.

Dal 14 dicembre 2018 con il Decreto Legge n. 135 Disposizioni urgenti in materia di sostegno e semplificazione per le imprese e per la pubblica amministrazione, *“la gestione della piattaforma di cui all’articolo 5, comma 2, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, nonché i compiti, relativi a tale piattaforma, svolti dall’Agenzia per l’Italia digitale, sono trasferiti alla Presidenza del Consiglio dei Ministri che a tal fine si avvale, se nominato, del Commissario straordinario di cui all’articolo 63, comma 1, del decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179”*. Inoltre, per lo svolgimento di queste attività e per dare impulso alla diffusione della piattaforma, viene disposta la creazione di una società per azioni partecipata dallo Stato ai sensi dell’articolo 9 del decreto legislativo n. 175 del 19 agosto 2016. All’interno della norma viene prorogata al 31 dicembre del 2019 la data di scadenza prevista dall’articolo 65, comma 2, del Decreto legislativo n. 217 del 13 dicembre 2017 che stabiliva *“l’obbligo per i prestatori di servizi di pagamento abilitati di utilizzare esclusivamente la piattaforma di cui all’articolo 5, comma 2, del decreto legislativo n. 82 del 2005 per i pagamenti verso le pubbliche amministrazioni”*.

Il perimetro soggettivo di applicazione dell’obbligo di adesione a pagoPA è stato nel tempo ampliato dal legislatore nazionale.

La piattaforma tecnologica di pagoPA è attiva e funzionante dal 2012 mentre l’obbligo dei soggetti sottoposti all’applicazione del CAD di consentire agli utenti (cittadini, imprese e professionisti) di eseguire con mezzi elettronici il pagamento di quanto a qualsiasi titolo dovuto alla Pubblica Amministrazione è in vigore dal 1° giugno 2013.

In aggiunta, sulla base dell’articolo 8 del decreto legge n. 135 del 14/12/2018, a partire dal 31/12/2019, prestatori abilitati a offrire servizi di pagamento ai sensi della PSD2 non potranno in alcun modo eseguire pagamenti che non transitino per il sistema pagoPA e che abbiano come beneficiario un soggetto pubblico obbligato all’adesione allo stesso sistema, ad eccezione dei soli servizi quali:

- la Delega unica F24 (c.d. modello F24) e il Sepa Direct Debit (SDD), sino alla loro integrazione con il sistema pagoPA;
- eventuali altri servizi di pagamento non ancora integrati con il sistema pagoPA e che non risultino sostituibili con quelli da esso erogati purché una specifica previsione di legge ne imponga la messa a disposizione dell’utenza per l’esecuzione del pagamento;
- i pagamenti eseguiti per cassa, presso il soggetto che per tale ente svolge il servizio di tesoreria o di cassa.

Dall’avvio in produzione del sistema nel 2012, particolare cura è stata dedicata al miglioramento dell’esperienza utente, soprattutto con l’introduzione di nuove funzionalità centralizzate che consentono di semplificare il pagamento nel rispetto delle norme imposte dalla PSD2 e della *Payment Card Industry Compliance*.

È stato inoltre sviluppato, ed è a disposizione delle pubbliche amministrazioni, un kit di sviluppo software (SDK - *Software Development Kit*) di semplice utilizzo per realizzare applicazioni mobili integrate con pagoPA.

3.5 Cloud della P.A., Data Center e Connettività

3.5.1 Cloud della P.A. – Principio del “Cloud First”

Il cloud, nell’ambito della trasformazione digitale, rappresenta una delle tecnologie cosiddette *disruptive*, che comporta notevoli vantaggi in termini di incremento di affidabilità dei sistemi, qualità dei servizi erogati, risparmi di spesa realizzabili attraverso l’opportunità della migrazione dei servizi esistenti verso il cloud e la possibilità di pagare soltanto gli effettivi consumi (*pay-per-use*). L’adozione del paradigma cloud rappresenta la chiave della trasformazione digitale consentendo una vera e propria rivoluzione del modo di pensare i processi di erogazione dei servizi della PA verso i cittadini.

Il termine **disruptive innovation** è stato introdotto per la prima volta dai professori Clayton Christensen e Joseph Bower nell’articolo “Disruptive Technologies: Catching the Wave” pubblicato sulla rivista *Harvard Business Review* nel 1995 (Bower, J. L., and C. M. Christensen. "Disruptive Technologies: Catching the Wave." *Harvard Business Review* 73, no. 1, January–February 1995, pp.43–53).

Il termine “disruption” descrive un processo per cui un’impresa più piccola e con meno risorse è in grado di sfidare con successo le imprese dominanti in un certo settore. Le imprese dominanti che operano in settori maturi tendono a focalizzarsi sulle “sustaining innovations” ovvero le c.d. innovazioni incrementali – che tuttavia non permettono di soddisfare alcuni segmenti di mercato considerati poco redditizi.

I nuovi entranti invece iniziano a soddisfare con successo quei segmenti trascurati e si ritagliano una posizione fornendo le funzionalità richieste dai segmenti ignorati dai dominanti, spesso a un prezzo inferiore. I nuovi entranti quindi evolvono per soddisfare segmenti più elevati del mercato, offrendo le prestazioni che i clienti principali delle imprese dominanti richiedono, pur mantenendo i vantaggi che hanno determinato il loro primo successo. Quando i clienti tradizionali iniziano ad abbandonare le imprese dominanti per adottare in massa le soluzioni offerte dai nuovi entranti, avviene la “disruption”.

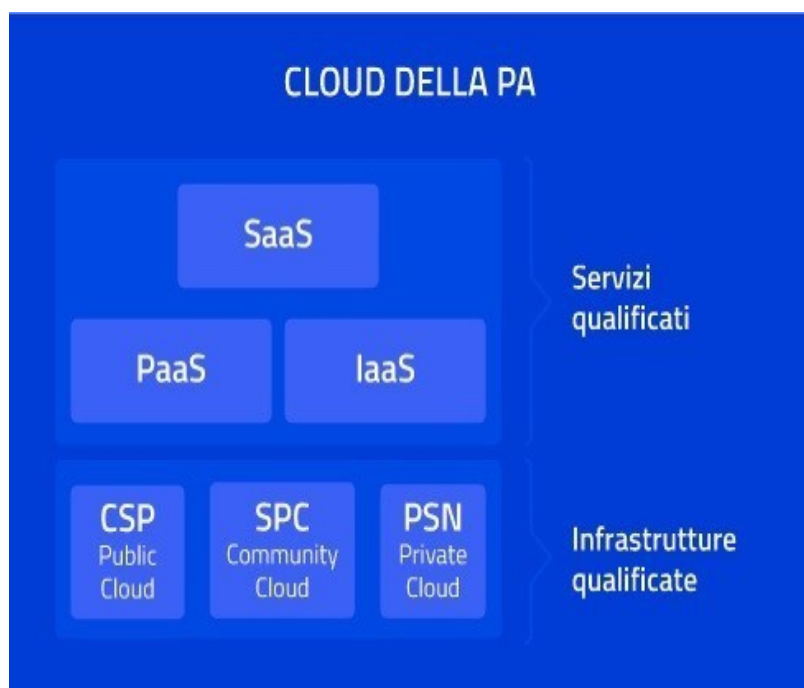
Secondo gli autori si può parlare di “disruptive innovation” solo quando questa ha origine nelle fasce più basse, trascurate e meno profittevoli di un determinato mercato (*low-end footholds*), oppure quando si crea dal basso un nuovo mercato, facendo diventare consumatori coloro che non avrebbero potuto permetterselo nel mercato dominante, in grado di assorbire successivamente quello dominante (*new-market footholds*).

Nel tempo il termine “disruptive” è stato esteso, impropriamente, a tutte le tecnologie che sono in grado di modificare velocemente e radicalmente un mercato o le modalità con cui operare in un mercato, determinando quindi un cambio di paradigma.

Al fine di incrementare l'adozione del cloud nella PA, il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione ha introdotto il Modello Cloud della PA che descrive l'insieme di infrastrutture IT e servizi cloud qualificati da AGID a disposizione della PA, secondo una strategia che prevede la realizzazione di tale modello, la definizione e attuazione del programma nazionale di abilitazione al Cloud della PA e l'applicazione del principio *cloud first*.

La realizzazione di tale strategia consentirà il conseguimento di importanti benefici in termini di flessibilità e risparmio per le PA, oltre ad un significativo incremento di qualità, sicurezza e affidabilità dei servizi per gli utenti dei servizi offerti dalle PA.

Il Cloud della PA è riassumibile come segue:



Software-as-a-Service è un modello che racchiude applicativi e sistemi software, accessibili da un qualsiasi tipo di dispositivo (computer, smartphone, tablet, ecc.), attraverso il semplice utilizzo di un'interfaccia client. In questo modo, l'utilizzatore non deve preoccuparsi di gestire le risorse e l'infrastruttura, in quanto controllati dal provider che li fornisce.

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

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

In sintesi, i servizi cloud qualificati da AGID abilitano le PA a sviluppare nuovi servizi digitali, sono esposti mediante il Cloud Marketplace (Il catalogo dei servizi cloud qualificati) e sono erogati mediante le infrastrutture qualificate: i *Cloud Service Provider (CSP)* qualificati da AGID, i Poli Strategici Nazionali (PSN) e l'infrastruttura di *Community Cloud* realizzata dal Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) aggiudicatario del "Contratto Quadro Consip SPC Cloud Lotto 1", fino al termine del contratto.

Al fine di facilitare l'adozione del Cloud della PA, AGID e Team per la trasformazione digitale hanno avviato un **Programma nazionale di abilitazione al Cloud della PA**, anche detto Cloud Enablement Program.

Il programma si ispira al principio *Cloud First*, secondo il quale le PA in fase di definizione di un nuovo progetto e/o di sviluppo di nuovi servizi, devono, in via prioritaria, valutare l'adozione del paradigma cloud prima di qualsiasi altra tecnologia (si veda oltre, "Focus Programma di abilitazione al Cloud"). Il Modello cloud della PA contempla cloud di tipo pubblico, privato e ibrido. La valutazione sulla scelta della tipologia di modello cloud (pubblico, privato o ibrido) è guidata principalmente dalla finalità del servizio all'utente e dalla natura di dati trattati. Le PA devono altresì valutare e prevenire il rischio di lock- in verso il fornitore cloud. In attuazione di quanto previsto nel Piano, il Modello Cloud della PA è stato pubblicato a giugno 2018 sul sito *cloud.italia.it* dove ne sono descritti i componenti in maggior dettaglio. Nello stesso sito sono pubblicate le seguenti circolari AGID che definiscono le procedure e i requisiti per conseguire le qualificazioni di infrastrutture e servizi:

- Circolare n. 2/2018 "Criteri per la qualificazione dei *Cloud Service Provider* per la PA" e relativi allegati, che definisce i requisiti per la qualificazione dei *Cloud Service Provider* (qui di seguito indicati semplicemente CSP) e la relativa procedura di qualificazione. Il possesso dei predetti requisiti è presupposto per l'inserimento dell'infrastruttura Cloud all'interno del Registro Pubblico dei CSP qualificati e dei servizi IaaS e PaaS nel *Cloud Marketplace*;
- Circolare n. 3/2018 "Criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA" e relativi allegati, che definisce i requisiti per la qualificazione dei servizi SaaS erogabili sul Cloud della PA e la relativa procedura di qualificazione. Il possesso dei predetti requisiti è presupposto per l'inserimento dei servizi SaaS nel *Cloud Marketplace*.

La piattaforma *Cloud Marketplace* consente alle amministrazioni di consultare e confrontare le infrastrutture e i servizi cloud qualificati per la PA sulla base di parametri tecnici e funzionali, rimandando la fase di acquisizione agli strumenti previsti dalla normativa vigente.

Consip provvede ad abilitare l'accesso a tutti i propri strumenti di acquisto (mercato elettronico, convenzioni, accordi quadro, contratti quadro, sistema dinamico di acquisto) ai soli *Cloud Service Provider* che erogano servizi IaaS, PaaS e SaaS qualificati da AGID.

A decorrere da sei mesi dall'entrata in vigore delle citate Circolari AGID n. 2 e 3 del 9 aprile 2018, le Amministrazioni acquisiscono esclusivamente servizi IaaS, PaaS, SaaS qualificati dall'Agenzia e pubblicati sul *Cloud Marketplace*. Tale termine è stato differito al 1° aprile 2019 (Determina AGID 408/2018).

3.5.2. Data Center

Con la Circolare AGID n. 5 del 30 novembre 2017 è stato avviato il Censimento del patrimonio ICT della PA: hanno partecipato al censimento 778 amministrazioni. 625 di queste hanno dichiarato di possedere data center, per un totale censito di 927 data center. Altre 153 amministrazioni hanno dichiarato di non possedere data center, oppure di avvalersi di servizi IT erogati da altri soggetti.

In base all'analisi dei risultati del Censimento, le infrastrutture censite sono classificate nelle seguenti categorie:

- candidabili a Poli strategici nazionali, ovvero che rispettano tutti i requisiti preliminari indicati all'Allegato B alla Circolare AGID n. 5 del 30 novembre 2017;

- **Gruppo A** - Data center di qualità non idonei come Poli strategici nazionali, oppure con carenze strutturali o organizzative considerate minori. Saranno strutture che potranno continuare ad operare ma per esse non potranno essere effettuati investimenti di ampliamento o evoluzione sulle infrastrutture fisiche. Sarà possibile investire solo per garantire continuità dei servizi e *disaster recovery*, fino ad un'eventuale migrazione su altre strutture, avvalendosi dei servizi cloud disponibili nell'ambito del Cloud della PA. La progressiva dismissione delle infrastrutture fisiche e la trasformazione dei servizi secondo il piano di abilitazione nazionale al cloud saranno oggetto di specifica attività di programmazione e sviluppo concordata con le amministrazioni delle infrastrutture afferenti al gruppo.
- **Gruppo B** - Data center che non garantiscono requisiti minimi di affidabilità e sicurezza dal punto di vista infrastrutturale e/o organizzativo o non garantiscono la continuità dei servizi, o non rispettano i requisiti per essere classificati nelle due precedenti categorie.

Gli obiettivi delle linee di azione mirano essenzialmente a pianificare il consolidamento dei data center del gruppo A e la dismissione di quelli del gruppo B.

3.5.3 Connettività

Il fabbisogno di connettività della Pubblica Amministrazione si esprime attraverso quattro differenti direttrici:

1. l'ampliamento e l'adeguamento della capacità di connessione delle amministrazioni, anche avvalendosi di infrastrutture di rete virtualizzate che consentano di realizzare un paradigma centralizzato di *routing* e processamento del traffico;
2. l'adeguamento della connettività per consentire alle sedi delle pubbliche amministrazioni di accedere a Internet e ai servizi cloud;
3. l'adeguamento della connettività per interconnettere i Poli Strategici Nazionali (PSN) e consentire loro di erogare i servizi cloud;
4. l'adeguamento della connettività per consentire a cittadini e imprese di usufruire dei servizi pubblici.

Le pubbliche amministrazioni dovrebbero quindi avviare una ricognizione della propria connettività ai fini di valutarne l'eventuale adeguamento sia in termini di capacità complessiva che in termini di sicurezza, tenendo in considerazione le caratteristiche dei servizi in cooperazione con altre amministrazioni, dei processi amministrativi interni e dei servizi pubblici rivolti ai cittadini.

L'infrastruttura di rete della Pubblica Amministrazione deve rispondere ai seguenti principi minimi generali:

- capacità di banda adeguata a soddisfare le necessità interne e di cooperazione;
- monitoraggio dell'intera infrastruttura fisica finalizzato a garantire un tempestivo intervento in caso di incidente;
- scalabilità della capacità di banda ai fini dell'erogazione di servizi Wi-Fi per uso pubblico;
- conformità dei livelli di sicurezza agli standard internazionali e alle raccomandazioni del CERT-PA assicurando almeno il rispetto delle "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni";

- nel caso di infrastrutture che ospitino servizi strategici, necessità di garantire una connessione in alta affidabilità, al fine di incrementare la resilienza dell'intero sistema, anche sfruttando tecniche di controllo centralizzate e virtuali che permettano di gestire le problematiche di affidabilità in *real-time*;
- capacità di supportare i protocolli IPv4 e IPv6 in modalità *dual-stack*.

La connettività della PA deve essere finalizzata a garantire:

- l'erogazione e la fruizione dei servizi in interoperabilità;
- l'accesso alla rete Internet a tutti i dipendenti della PA per i fini istituzionali e come strumento a supporto della produttività, compreso l'accesso a strumenti per la comunicazione evoluta;
- l'interconnessione tra le sedi distribuite geograficamente di una stessa Amministrazione e tra questa e il PSN di riferimento nei modi e nei tempi di realizzazione di quest'ultimo; tali interconnessioni possono essere realizzate anche attraverso la virtualizzazione dei servizi di rete in ambienti fortemente mutevoli nel tempo;
- l'erogazione dei servizi di connettività della Rete Internazionale della PA (S- RIPA);
- l'erogazione di servizi ai cittadini. Allo stato dell'arte:
 - risulta contrattualizzato un migliaio di contratti per i servizi di connettività nell'ambito del Sistema pubblico di connettività (SPC), di cui circa 50 afferenti alle grandi amministrazioni centrali dello Stato;
 - sono concluse le attività di migrazione delle amministrazioni titolari di precedenti contratti SPC sui nuovi contratti quadro SPC2 ed è avvenuto il rilascio da parte di AGID della nuova infrastruttura QXN2, su cui sono già operativi tutti i fornitori della nuova gara di connettività SPC2; Consip ha indetto nel dicembre 2017 una gara per la stipula di un accordo quadro avente ad oggetto la progettazione della rete e l'erogazione dei servizi di connettività della Rete Internazionale della PA;

L'adozione del Modello Cloud della PA descritto richiede inoltre un aggiornamento del modello di connettività che risponda alle esigenze dei diversi scenari e al fine di garantire alle amministrazioni un accesso ad Internet semplice, veloce e affidabile.

Anche in funzione del piano di razionalizzazione delle risorse ICT della PA sono da segnalare due distinti percorsi, in raccordo con il Piano Nazionale Banda Ultra Larga:

- per i Poli Strategici Nazionali (PSN), con requisiti di banda e caratteristiche trasmissive non riscontrabili nella disponibilità dei Contratti Quadro SPC, AGID e Consip hanno inserito nel piano delle gare strategiche un'apposita gara, le cui attività di definizione puntuale dei contenuti sono già state avviate;
- per quanto attiene tutte le PA che non costituiranno un Polo Strategico Nazionale, la connettività continuerà ad essere garantita dalle disponibilità del Contratto Quadro SPC-Connettività (SPC-Conn) per il quale sono previsti meccanismi di aggiornamento ed evoluzione dei servizi o da altre soluzioni di mercato qualora l'offerta del Contratto Quadro non soddisfi le esigenze delle amministrazioni.

4. Linee guida AGID

Al fine di realizzare quanto precedentemente esposto, le Pubbliche Amministrazioni dovranno adottare, oltre che quanto previsto dalle disposizioni di legge sopra richiamate, anche alle linee guida emanate ed emanante da AGID che, in coerenza con quanto previsto sia dal Codice dell'Amministrazione Digitale sia dal Piano Triennale, copriranno le seguenti aree:

4.1 Servizi

Il miglioramento della qualità dei servizi pubblici digitali costituisce la premessa indispensabile per l'incremento del loro utilizzo da parte degli utenti, siano questi cittadini, imprese o altre amministrazioni pubbliche.

Obbiettivi

- Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali
- Migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi

4.2 Dati

La valorizzazione del patrimonio informativo pubblico è 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.

Obbiettivi

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

4.3 Piattaforme

Il Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2020-2022, coerentemente con quanto previsto dal Modello strategico di riferimento, riprende il concetto di piattaforme della Pubblica Amministrazione: piattaforme tecnologiche che offrono funzionalità fondamentali, trasversali, abilitanti e riusabili nella digitalizzazione dei processi e dei servizi della PA.

Obbiettivi

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

4.4 Infrastrutture

Lo sviluppo delle infrastrutture digitali è 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.

Obbiettivi

- Migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi digitali erogati dalle amministrazioni locali favorendone l'aggregazione e la migrazione sul territorio;
- Migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi digitali erogati dalle amministrazioni centrali favorendone l'aggregazione e la migrazione su infrastrutture sicure ed affidabili;
- Migliorare la fruizione dei servizi digitali per cittadini ed imprese tramite il potenziamento della connettività per le PA;

4.5 Interoperabilità

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.

Obbiettivi

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

4.6 Sicurezza Informatica

I servizi digitali erogati dalla Pubblica Amministrazione sono cruciali per il funzionamento del sistema Paese. Si evidenzia che la minaccia cibernetica cresce continuamente in quantità e qualità, determinata anche dall'evoluzione delle tecniche di ingegneria sociale volte a ingannare gli utenti finali dei servizi digitali sia interni alla PA che fruitori dall'esterno.

Obbiettivi

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

4.7 Strumenti e modelli per l'innovazione

L'edizione del Piano Triennale (2019-2021) dedicava un capitolo alle amministrazioni che stavano affrontando progettualità innovative, focalizzando l'attenzione sui quei progetti di innovazione delle amministrazioni pubbliche, in cui, in modo più o meno consapevole, il committente pubblico:

- circoscrive l'esigenza concreta e si concentra sulla specificazione dell'esigenza che vuole affrontare;
- è alla ricerca di soluzioni nuove o comunque diverse rispetto a quelle consolidate e lascia spazio alla proposizione di soluzioni innovative;
- coinvolge in modo ampio e aperto il mercato. Il mondo esterno è molto più ampio di quello interno al committente pubblico e quindi in grado di esprimere soluzioni più efficaci, anche divergenti rispetto a soluzioni preesistenti.

Obbiettivi

- Dare impulso allo sviluppo delle Smart cities e dei Borghi del Futuro;
- Costruire una rete dei poli di innovazione che diventi catalizzatore e acceleratore della innovazione nella PA;
- Considerare l'innovazione come e per il bene comune,

4.8 Governare la trasformazione digitale

Il Piano triennale deve essere considerato strumento di programmazione per la redazione dei piani delle singole Amministrazioni, un approccio sfidante per una governance multilivello che integra operativamente dimensione centrale e locale, attori e interventi.

Obiettivi

- Rafforzare le leve per l'innovazione delle PA e dei territori;
- Rafforzare le competenze digitali per la PA e per il Paese e favorire l'inclusione digitale;
- Migliorare il monitoraggio dei processi di trasformazione digitale e di innovazione della PA;

5. OBIETTIVI dell'Ordine in sintesi

L'attuazione del Piano Triennale e la conseguente transizione al digitale richiede prioritariamente la realizzazione di quanto segue:

5.1 OBIETTIVI 1 - sviluppo dei servizi nel contesto digitale

- **Obiettivo 1.1:** Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali;
 - Adesione a Web Analytics Italia per migliorare il processo evolutivo dei propri servizi online;
 - Principi Cloud First: SaaS First, acquisto servizi cloud solo se qualificati da AGID;
 - Adeguamento procedure di procurement alle linee guida di AGID sull'acquisizione del software;
 - Adesione al programma di abilitazione al cloud;
 - Utilizzo preferenziale del software open source;
- **Obiettivo 1.2:** Migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi

5.2 OBIETTIVI 2 - sviluppo dei servizi nel contesto digitale

- **Obiettivo 2.1:** Favorire la condivisione e il riutilizzo dei dati tra le PA e il riutilizzo da parte di cittadini e imprese
 - Individuazione dei dataset di tipo dinamico da rendere disponibili in open data;
 - Adeguamento dei sistemi che si interfacciano alle banche dati di interesse nazionale;
- **Obiettivo 2.2:** Aumentare la qualità dei dati e dei metadati;
 - Uniformazione dei propri sistemi di metadati alle specifiche nazionali;
 - Fornitura di indicazioni sul livello di qualità dei dati;
- **Obiettivo 2.3:** Aumentare la qualità dei dati e dei metadati;
 - Definizione delle "tipologie di dati";
 - Partecipazione a interventi di formazione e sensibilizzazione sulle politiche open data;

5.3 OBIETTIVI 3 - piattaforme digitali

- **Obiettivo 3.1:** SPID;
- **Obiettivo 3.2:** PEC;
- **Obiettivo 3.3:** Corsi APC
- **Obiettivo 3.4:** PagoPA;
- **Obiettivo 3.5:** Piattaforma e-procurement
- **Obiettivo 3.6:** Firma Digitale

5.4 OBIETTIVI 4 - infrastrutture

- **Obiettivo 4.1:** Migliorare la qualità dei servizi digitali erogati dalle amministrazioni locali favorendone l'aggregazione e la migrazione su infrastrutture sicure ed affidabili;
 - Migrazione in cloud servizi infrastrutturali;
- **Obiettivo 4.2:** Migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi digitali erogati dalle amministrazioni centrali;
 - Migrazione in cloud applicativi;
- **Obiettivo 4.3:** Aumento banda connettività;
 - Gestione rete sede centrale;

5.5 OBIETTIVI 5 - Sicurezza

- **Obiettivo 5.1:** Aumentare la consapevolezza del rischio cyber (Cyber Security Awareness) nelle Pubbliche Amministrazioni;
 - Riferimento alle Linee guida sulla sicurezza nel procurement ICT nei procedimenti di acquisizione di beni e servizi ICT;
 - Utilizzo tool di Cyber Risk Assessment per l'analisi del rischio e la redazione del Piano dei trattamenti;
 - Formazione sulle tematiche di Cyber Security Awareness;
 - Adeguamento alle Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni;
- **Obiettivo 5.2:** Aumentare il livello di sicurezza informatica dei portali istituzionali della Pubblica Amministrazione;
 - Costante aggiornamento dei propri portali istituzionali e correzioni alle vulnerabilità;
 - Aggiornamento sistema di backup;

5.6 OBIETTIVI 6 - Smart Working

- **Obiettivo 6.1:** Aumentare il livello di sicurezza informatica del collegamento da remoto;
 - Acquisto licenze per collegamento sicuri in VPN;
- **Obiettivo 6.2:** Analisi ed eventuale fornitura strumenti di lavoro agli smart worker;
 - Software Office Automation;
 - Spazio cloud per archiviazione documentale;
- **Obiettivo 6.3:** Formazione utenti;
 - Erogazione corsi di formazione in materia di lavoro agile e competenze informatiche;

5.7 OBIETTIVI 7 - aggiornamento applicativi

- **Obiettivo 7.1:** Supportare i procedimenti amministrativi e la ricerca attraverso applicativi rispondenti alle necessità;
 - Implementazione del software di gestione documentale;
 - Miglioramento area Amministrazione Trasparenza;
 - Miglioramento sistemi per Webinar;
 - Miglioramento sistemi per Videoconferenze e condivisione gruppi di lavoro non in presenza;

6. Il Piano Triennale e il CAD

Le norme, i principi e gli obiettivi stabiliti dal Piano Triennale e dal Codice dell'Amministrazione Digitale hanno una triplice valenza per l'Ordine:

- A. **Sono norme a carattere prescrittivo ed inderogabile:** essendo l'Ordine un ente pubblico non economico sussidiario dello Stato, è tenuto ad adempiere a tutto quanto prescritto dalla Legge, indipendentemente dalle dimensioni ridotte dell'Ente stesso
- B. **Rappresentano una leva strategica:** l'adempimento di quanto prescritto dal Piano e dal Codice dell'Amministrazione Digitale consentirà all'Ordine di incrementare sia l'efficacia ed efficienza della propria azione amministrativa come pure di ammodernare la propria struttura amministrativa, liberando risorse da poter riqualificare ed impiegare per l'erogazione di servizi a più alto valore
- C. **Possono essere un valore formativo aggiunto per tutti gli iscritti:** l'Ordine ha la possibilità non solo di offrire i sopradetti servizi, ma anche di aiutare tutti i propri iscritti ad adattarsi con largo anticipo alle nuove modalità di erogazione dei servizi della Pubblica Amministrazione basati sul principio "Digital First", che comporterà progressivamente negli anni a venire, per tutti i cittadini italiani, un progressivo "Switch off" (Spegnimento) degli altri canali di erogazione dei servizi della Pubblica Amministrazione. L'Ordine, curando la formazione culturale dei propri iscritti, anche in relazione alla cultura digitale, ha la possibilità di programmare eventi di informazione e formazione, evitando quindi che i propri iscritti si trovino impreparati al cambio di paradigma amministrativo che, considerando il problema del **digital divide**, sarà drastico.

7. Stato attuale dell'Ordine rispetto a quanto prescritto

Al fine di programmare gli interventi necessari all'adeguamento, è necessario innanzitutto considerare lo stato attuale dell'Ordine rispetto a quanto prescritto dalla normativa in tema di digitalizzazione. Tale stato è riassunto nella tabella che segue:

Macro gruppi di adempimenti prescritti dal CAD e dal Piano Triennale	Obbligo assolto	Obbligo non assolto	In corso	In fase di studio
Nomina del Responsabile della Transizione al Digitale	X			
Adesione a SPID	X			
Adesione ad ANPR, adesione al sistema di Visura Anagrafica e Certificazione Anagrafica				X
Adesione alle linee guida riguardante i siti web della P.A. e alla normativa in materia di accessibilità			X	
Digitalizzazione del procedimento amministrativo				X
Digitalizzazione del documento amministrativo			X	
Protocollo e archiviazione interamente digitalizzata			X	
Adesione a PagoPA ed implementazione nei procedimenti	X			
Adesione a ComproPA ed implementazione nei procedimenti	X			
Adesione al MEPA	X			
Progressiva migrazione al Cloud			X	
Progressiva migrazione al Cloud PA				X
Garanzia dei diritti introdotti con il CAD	X			
Implementazione delle misure di sicurezza informatiche minime prescritte per le pubbliche amministrazioni			X	

8. Interventi da programmare

8.1. Criteri per la scelta della programmazione

Al fine di proporre un cronoprogramma utile a gestire la mole di lavoro necessaria alla realizzazione di quanto sopra esposto nell'orizzonte triennale 2022-2024, è necessario considerare i seguenti fattori:

- **La propedeuticità di alcuni adempimenti rispetto ad altri:**
non è possibile adempiere ad alcuni degli obblighi presenti nel piano senza considerare che essi si basano su altri adempimenti, che quindi è necessario realizzare prima.
- **L'avvenuta emanazione o meno da parte dell'AGID delle linee guida in merito:**
l'implementazione del Piano deve avvenire nel rispetto delle linee guida, alcune delle quali non sono ancora state emanate; implementare quelle parti del piano ad oggi prive di linee guida presenta il rischio di dover rivedere poi l'intero lavoro svolto
- **Le attività core business dell'Ente:**
è opportuno iniziare a rivedere i procedimenti amministrativi attribuiti all'Ordine dalla legge e che incidono maggiormente in termini numerici e di risorse impiegate sull'attività amministrativa.
- **Le risorse disponibili.**

8.2. Analisi e implicazioni dei criteri di programmazione

8.2.1 Propedeuticità di alcuni adempimenti rispetto ad altri

Non è possibile garantire i diritti previsti dal CAD senza prima espletare le seguenti attività, nell'ordine:

1. Analisi delle criticità presenti procedimenti amministrativi
2. Ristrutturazione dei procedimenti amministrativi in logica digital by default
3. Dematerializzazione del ciclo documentale
4. Implementazione di un sistema di protocollazione automatico a norma di legge
5. Implementazione di un sistema di gestione del documento informatico a norma di legge
6. Implementazione di un sistema di archiviazione digitale a norma di legge
7. Implementazione di un sistema di interazione utente-ente in logica digital by default per lo SPID
8. Integrazione tra lo SPID ed i sistemi di gestione.

8.2.2. Attività core business dell'Ente

Ad oggi le maggiori criticità presenti nell'Ente appaiono essere:

- Necessità di procedere alla digitalizzazione di tutto l'archivio cartaceo al fine di ottemperare ai principi cardine del digital first, digital by default e accessibilità dei documenti per i cittadini/iscritti;
- Completamento del Manuale di gestione documentale con i vari allegati vincolati dall'approvazione da parte degli enti preposti;
- Integrazione di PagoPA nelle procedure per le istanze on line;
- Gestione sicura e digitale del flusso documentale verso i Componenti gli Organi Istituzionali dell'Ordine;

8.3. Programmazione degli interventi

Alla luce dei criteri sopra esposti e della quantità di adempimenti ai quali far fronte nel triennio 2024-2026, appare chiaro che è necessario dare priorità ad alcune attività rispetto ad altre, considerando anche che l'Ente ha già comunque avviato una parte delle attività previste, come riportato nel presente documento.

8.3.1 Interventi già svolti

Le seguenti attività sono già state svolte:

- nomina del RTD;
- adesione al servizio SPID/CIE;
- aggiornamento dell'applicativo per la gestione del protocollo e della gestione documentale con una sempre maggior integrazione coi gestionali dell'anagrafica e della contabilità;
- procedura per l'istanza di iscrizione on line via web con dematerializzazione della domanda;
- adesione al servizio PAGOPA;
- adesione ai servizi e-procurement;
- adesione ad acquistinretepa (MEPA);
- aggiornamento hardware e software;
- garanzia dei diritti introdotti con il CAD.

8.3.2 Interventi in corso

Le seguenti attività sono in corso e quasi concluse:

- verifica ed adeguamento dell'accessibilità dei documenti e delle sezioni del sito
- implementazione dei processi atti alla garanzia dei diritti introdotti col Cloud
- adeguamento delle misure minime di sicurezza, puntando a superare lo standard minimo
- attivazione del servizio pagamenti a mezzo PagoPa tramite portale;
- digitalizzazione del documento amministrativo;
- Protocollo e archiviazione interamente digitalizzata;
- Attivazione canali telematici di comunicazione quali: Whatsapp, Telegram, Skype, Messenger nonché, presenza informativa su Facebook con pagina dedicata.

8.3.3 Interventi da svolgere in via prioritaria

Alla luce di quanto previsto dal Piano Triennale e dal Codice dell'Amministrazione Digitale, tenendo anche in considerazione la specifica attività dell'Ente e le criticità sopra esaminate, gli interventi che dovrebbero avere la priorità risultano essere i seguenti:

- digitalizzazione delle istanze di iscrizione;
- integrazione delle istanze col sistema di pagamento PagoPA;
- agevolazione degli Iscritti per l'ottenimento dell'identità SPID.

Ognuno di tali interventi richiede – in sintesi - le seguenti attività:

Digitalizzazione delle istanze di iscrizione	Prosecuzione dell'attività congiunta con la SW e con altri Ordine nella definizione delle procedure on line con l'obiettivo di digitalizzarle.
Integrazione delle istanze col sistema di pagamento PagoPA	prevedere che all'interno delle procedure sia avviata una apposita sessione con pagamento on line integrato.
Agevolazione degli Iscritti per l'ottenimento dell'identità SPID	Stipula di apposite convenzioni con operatori qualificati affinché l'Ordine possa fornire gratuitamente l'identità SPID agli iscritti a costi contenuti