



Comune di Lecco

# Comune di Lecco

Piazza Diaz, 1 – 23900 Lecco (LC) - Tel. 0341/ 481111- Fax. 286874 - C.F.00623530136

ORIGINALE

## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Numero 272 del 20.12.2012

OGGETTO: ACCORDO DI COLLABORAZIONE INTERISTITUZIONALE PER LA DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI E DELLE PROCEDURE E PER IL MIGLIORAMENTO DELL'ACCESSO E DELLA FRUIZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI.

L'anno duemiladodici e questo giorno venti del mese di dicembre alle ore 14.45 nella Sede Comunale, si è riunita la Giunta Comunale nelle persone dei Sigg:

Virginio Brivio	SINDACO	P
Vittorio Campione	VICESINDACO	P
Francesca Bonacina	ASSESSORE	P
Ivano Donato	ASSESSORE	A
Martino Mazzoleni	ASSESSORE	P
Francesca Rota	ASSESSORE	A
Michele Tavola	ASSESSORE	P
Armando Volontè	ASSESSORE	P
Elisa Corti	ASSESSORE	P

Presiede l'adunanza il Dott. VIRGINIO BRIVIO in qualità di SINDACO assistito dal Segretario Generale Dott. PAOLO CODARRI incaricato della redazione del presente verbale.

### IL SINDACO

accertata la validità dell'adunanza per il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta e sottopone all'approvazione della Giunta Comunale la seguente proposta di deliberazione:

## LA GIUNTA COMUNALE

### PREMESSO CHE

- l'Agenda Digitale Europea attribuisce un ruolo chiave alle tecnologie dell'informazione per affrontare le sfide principali che il futuro ci riserva e per offrire ai cittadini una migliore qualità della vita;
- il piano d'azione europeo per l'e-Government 2011-2015 pone l'attenzione sulla valorizzazione e diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione al fine di promuovere un'amministrazione digitale intelligente, sostenibile ed innovativa, che possa sviluppare modi innovativi per fornire servizi ai cittadini e incrementare l'efficienza della Pubblica Amministrazione riducendone nel contempo i costi;
- il Codice dell'Amministrazione Digitale approvato con Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82, e successive modifiche e integrazioni, tra cui particolare rilievo assume il decreto legislativo 30 dicembre 2010 n. 235, assegna alle Regioni un ruolo di promozione sul territorio di azioni tese a realizzare un processo di digitalizzazione dell'azione amministrativa coordinato e condiviso;
- il piano e-Government 2012 del Dipartimento per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione definisce un insieme di progetti che hanno come obiettivo la modernizzazione, l'aumento di efficienza e di trasparenza della Pubblica Amministrazione, il miglioramento dei servizi erogati ai cittadini e la razionalizzazione dei costi;
- il Programma di Governo della IX legislatura di Regione Lombardia prevede il rafforzamento della digitalizzazione, ripensando i processi attraverso un appropriato coinvolgimento degli Enti Locali;
- l'articolo 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modifiche ed integrazioni, regola la possibilità per le pubbliche amministrazioni di concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune.

### CONSIDERATO CHE

- Regione Lombardia, coerentemente con il Piano di e-Gov 2012 emanato dal Ministero della PA e l'Innovazione ed in linea con il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), ha approvato con DGR n. 884 del 1/12/2010 (Iniziativa per la digitalizzazione dei processi e delle procedure e miglioramento dell'accesso e della fruizione dei servizi pubblici –Voucher digitale”) l'istituzione di una dotazione finanziaria finalizzata alla digitalizzazione dei processi e delle procedure e al miglioramento dell'accesso e della fruizione dei servizi pubblici destinata a tutti gli enti locali lombardi. Successivamente, con il decreto n. 2429 del 16 marzo 2011, pubblicato sul Bollettino Ufficiale Serie Ordinaria n. 12 del 23 marzo 2011, è stato approvato il Bando di invito a presentare proposte di collaborazione interistituzionale per la digitalizzazione dei processi e delle procedure e per il miglioramento dell'accesso e della fruizione dei servizi pubblici;
- con DDUO n. 9830 del 25 ottobre 2011, pubblicato sul BURL serie ordinaria n. 43 del 28 ottobre 2011, è stata approvata la graduatoria definitiva delle proposte progettuali e il numero di accordi di collaborazione interistituzionale che saranno attivati;
- E' stato sottoscritto l'accordo di collaborazione interistituzionale tra Regione Lombardia e la Provincia di Lecco con il quale le parti hanno assunto l'impegno di porre in essere azioni di reingegnerizzazione, digitalizzazione e standardizzazione dei processi e delle procedure al fine di realizzare un sistema di pubbliche amministrazioni integrato e sincrono, nel quale le attività

- di back-office dei vari attori pubblici siano pienamente integrate con le attività di sportello erogate dal front-office, a vantaggio dei cittadini e delle imprese;
- l'accordo di collaborazione interistituzionale individuerà azioni e interventi nelle seguenti aree che presentano caratteristiche di omogeneità negli obiettivi:
    - organizzazione del back-office;
    - sviluppo di servizi di front-office;
    - sviluppo di servizi di front-office evoluti.
  - l'accordo di collaborazione interistituzionale individuerà azioni e interventi nelle seguenti aree applicative:
    - Rivisitazione dei portali e siti web
    - Sistema per la cooperazione applicativa (Banca dati integrata)
    - Cartella sociale Elettronica
    - Monitoraggio della rete

#### CONSIDERATO INOLTRE CHE

- L'Ufficio di Presidenza del Centro Servizi Territoriale nella seduta del 26/03/2012 ha approvato il Progetto e la sua adesione nella sua completezza;
- L'Assemblea dei Comuni aderenti nella seduta del 25/07/2012 ha approvato la presentazione del progetto con la relativa ripartizione dei costi.
- Il Progetto prevede una spesa complessiva pari ad € 356.840,00 (IVA inclusa).
- L'Assemblea dei Comuni aderenti nella seduta del 25/07/2012 ha altresì approvato all'unanimità che gli Enti soci e convenzionati col CST dovranno farsi carico della ripartizione economica da impegnare
- Il Comune di Lecco viene indicato come Ente Pilota del "Sistema per la cooperazione applicativa (Banca dati integrata)", della "Cartella Sociale Elettronica" e della "rivisitazione dei portali e siti web"

VISTO il progetto, che viene qui allegato quale parte integrante e sostanziale del presente atto ed in particolare la tabella di ripartizione dei costi che impegna il Comune di Lecco a sostenere le seguenti spese:

- € 20.000 – *Costi esterni (verso la Provincia di Lecco)*
- € 15.000 – *Costi interni (spese di personale per l'attuazione del progetto)*

RITENUTO di approvare il progetto;

Vista la propria deliberazione n. 247 del 10.12.2012 che autorizza ad impegnare la spesa sui bilanci 2013 e 2014;

Visto il vigente Statuto comunale;

Visto l'art. 48, comma 1, del decreto legislativo n. 267/2000;

Visto il parere tecnico ed il parere di regolarità contabile, espressi ai sensi del D.Lgs. 267/2000;

Con voti unanimi espressi nei modi di legge

**DELIBERA**

1. Di approvare il progetto, allegato quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, per realizzare le azioni in premessa esplicitate;
2. Di dare atto che il progetto comporta una spesa complessiva pari ad €. 35.000,00 così ripartita:
  - € 15.000,00 – *Costi interni (spese di personale per l'attuazione del progetto);*
  - € 20.000,00 – *Quota da trasferire alla Provincia (per € 13.000,00 al cap. 44 sul bilancio 2013 e per € 7.000,00 al cap. 44 sul bilancio 2014);*
3. di autorizzare il dirigente competente ad impegnare la somma previa assegnazione della risorsa di € 20.000,00;
4. di demandare al competente dirigente per l'assunzione dei relativi provvedimenti e per tutto quanto necessita al fine di realizzare le attività previste nel progetto;
5. di attivare tutte le sotto indicate azioni assumendo il ruolo di comune pilota:
  - Rivisitazione dei portali e siti web
  - Sistema per la cooperazione applicativa (Banca dati integrata)
  - Cartella Sociale Elettronica;
6. di collaborare fattivamente con il Centro Servizi Territoriale della Provincia di Lecco alla riuscita del progetto;
7. di rendere disponibile il personale interno, designato dal competente dirigente, per l'attivazione del progetto;
8. di favorire il monitoraggio dei risultati richiesto da Regione Lombardia.

Stante l'urgenza, con separata votazione, con voti unanimi

### **DELIBERA**

l'immediata eseguibilità della presente deliberazione, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del decreto legislativo n. 267/2000.

PARERE TECNICO DI CUI ALL' ART. 49 D.Lgs. 267/2000

Si esprime **PARERE FAVOREVOLE** in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione avente ad oggetto: **"ACCORDO DI COLLABORAZIONE INTERISTITUZIONALE PER LA DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI E DELLE PROCEDURE E PER IL MIGLIORAMENTO DELL'ACCESSO E DELLA FRUIZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI"**.

Prot. int. n. 56269 del 07.12.2012

Lecco, 07.12.2012

IL DIRETTORE DI SETTORE  
Dott. Flavio Polano



---

ALLEGATO ALLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE ID N.  
56269 DEL 07.12.2012

SETTORE: FINANZIARIO, SOCIETÀ PARTECIPATE, GARE E CONTRATTI  
SERVIZIO: BILANCIO E SOCIETÀ PARTECIPATE

**PARERE DI REGOLARITÀ CONTABILE**

Ai sensi dell'art. 49 comma 1 del D. Lgs. n. 267/2000 si attesta la regolarità contabile della proposta di deliberazione in esame.

Lecco, 18.12.2012

IL DIRETTORE DI SETTORE

*Michele Brivio*



IL DIRETTORE DEL SERVIZIO

Nadia Crippa

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Nadia Crippa", written over a faint circular stamp.

Pratica trattata da: Fausto Nani

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto.

IL SINDACO  
VIRGINIO BRIVIO



IL SEGRETARIO GENERALE  
PAOLO CODARRI



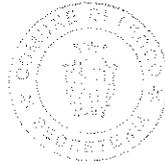
---

### REFERTO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Comunale, certifica che la presente deliberazione:

- è stata pubblicata all'Albo Pretorio del Comune il 16 GEN. 2013 vi rimarrà per 15 giorni consecutivi fino al 31 GEN. 2013, ai sensi dell'art. 124, 1° comma, D.Lgs.n. 267/2000.
- è stata comunicata ai Capigruppo Consiliari in data 16 GEN. 2013.

Li, 16 GEN. 2013



IL SEGRETARIO GENERALE  
PAOLO CODARRI



---

### CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

La presente deliberazione E' DIVENUTA ESECUTIVA in data \_\_\_\_\_

Li, .....

IL SEGRETARIO GENERALE

**Accordo di Collaborazione Interistituzionale  
per la digitalizzazione dei processi e delle procedure  
e per il miglioramento dell'accesso e della fruizione  
dei servizi pubblici**

 **PROVINCIA DI LECCO**  
Atto di Indirizzo n. 272 del 20/12/2012  
 **SINDACO**  **CONSIGLIO PROVINCIALE**

***Progetto in partnership  
per lo sviluppo integrato  
dei servizi del CST***

**Documento tecnico**

**Predisposto dal CST della Provincia di Lecco**

**Lecco, 23 novembre 2012**

## INDICE

INDICE .....	2
PREMESSA.....	3
AMBITI DI COLLABORAZIONE .....	5
L'INFRASTRUTTURA DEL CST .....	6
La Virtualizzazione .....	6
Il Backup.....	10
SITI E PORTALI WEB .....	12
Content Management System.....	13
Servizi Informativi.....	15
Multicanalità.....	19
Servizi Online (Transazionali).....	20
Statistiche di accesso a contenuti e servizi.....	22
Formazione .....	23
Rilasci .....	23
Intranet .....	24
Competenze.....	24
SISTEMA PER LA COOPERAZIONE APPLICATIVA (BANCA DATI INTEGRATA).....	25
Situazione attuale.....	26
Componenti da realizzare.....	26
Connettori.....	27
Middleware.....	29
Finalità .....	32
Progetto Pilota .....	33
Competenze.....	33
LA CARTELLA SOCIALE ELETTRONICA .....	34
La presa in carico .....	34
Il diario delle Attività mediante prestazioni e scadenario.....	37
Problematiche connesse alla visibilità della Cartella Sociale Elettronica.....	37
Plus funzionali operativi del progetto .....	38
Plus qualitativi del progetto .....	38
Metodologia applicata per la "Messa in Opera" del progetto.....	39
Modalità di accesso e regole di utilizzo.....	39
MONITORAGGIO DELLA RETE.....	41
Caratteristiche principali del sistema .....	41
Competenze.....	43
AVVIAMENTO DEI PROGETTI - TIMING .....	44
IL MONITORAGGIO E IL DIVIDENDO DELL'EFFICIENZA.....	46
I COSTI DEL PROGETTO E LA RIPARTIZIONE .....	51
CONCLUSIONI .....	58

## PREMESSA

La **Provincia di Lecco** a partire dal 2004 gestisce, per conto di **63 comuni ed enti del territorio**, equivalenti complessivamente ad un bacino di oltre 200.000 abitanti, il **Centro Servizi Territoriale di Lecco (CST)**. Il Centro è nato con l'attuazione dei programmi di finanziamento SISCOTEL della Regione Lombardia e con i finanziamenti nazionali per l'*e-government*, attraverso gare europee a valenza pubblica.

Il CST offre servizi informatici ai Comuni aderenti e gestisce una rete di telecomunicazioni che ha collegati oltre 1100 posti di lavoro ed attivate oltre 1200 caselle di posta elettronica.

La realizzazione del CST è un progetto previsto dal Piano AQST sottoscritto fra Regione Lombardia e gli enti del territorio, insieme alla diffusione della banda larga ed allo sviluppo dei servizi con CRS, per favorire l'innovazione della pubblica amministrazione.

Complessivamente, a fine 2011, sono stati sostenuti costi (investimenti e gestione) per oltre 4,5 ml di euro, finanziati per circa 1,5 ml di euro.

Il CST eroga agli Enti aderenti servizi elaborativi, di connettività e security, applicativi (applicazioni gestionali e servizi on line), web site (portale di servizi, sito web dei comuni) e servizi di produttività.

In particolare il CST, secondo le indicazioni di DigitPa, è stato progettato per:

- Garantire un supporto tecnologico, organizzativo e gestionale agli enti di piccole e medie dimensioni, al fine di consentire loro operatività ed economie di gestione paragonabili a quelle degli enti di medie e grandi dimensioni;
- Assicurare la disponibilità di servizi adeguati nei territori a rischio di marginalità, anche attraverso la diffusione ed il riuso delle soluzioni di *e-government*.

Il rapporto di erogazione del servizio è oggi regolamentato attraverso una **Convenzione** che stabilisce le condizioni economiche e contrattuali di adesione al centro servizi e di utilizzo dei suoi servizi. Organi decisionali previsti dalla Convenzione sono:

- **Assemblea dei Comuni** composta da tutti i Comuni ed Enti aderenti al CST che hanno sottoscritto la convenzione;
- **Ufficio di Presidenza** composto da cinque rappresentanti dei Comuni eletti dall'Assemblea;
- **Gruppo tecnico** composto da 2 tecnici comunali e dal responsabile del CST.

I principali risultati conseguiti negli anni sono:

- contrazione dei costi attraverso la formula della "licenza unica" (tutti i comuni della provincia di Lecco possono accedere ai servizi senza ulteriori costi per l'acquisto di licenze), oltre alla gestione centralizzata dei contratti e la forte semplificazione tecnologica in locale;

- particolari forme di ripartizione dei costi (es. possibilità di azzeramento dei costi per i micro comuni inferiori a 1000 abitanti);
- significativa limitazione di risorse tecniche (il personale tecnico del CST è composto da 4 persone: un responsabile del centro e 3 tecnici sistemistici);
- tempi medi limitati per l'avviamento di un modulo applicativo necessari per la conversione degli archivi, la formazione e avviamento operativo;
- completezza funzionale, ovvero un comune che aderisce al CST con tutti i servizi può ottenere una reale razionalizzazione delle risorse e minori costi complessivi.

Collaboreranno direttamente alle attività del presente Progetto Enti già aderenti al CST ad in particolar modo:

- **Comune di Lecco**
- **Rete Salute** (Azienda Speciale Consortile di Comuni del meratese per la gestione dei servizi socio sanitari)
- l'Ambito di Gestione associata dei **Servizi Sociali di Lecco**

Per alcune iniziative progettuali finalizzate alla messa in opera di servizi verso la popolazione e le imprese è prevista la collaborazione con l'**ASL di Lecco - Direzione Sociale**.

La Provincia di Lecco è l'ente che ha promosso e sostenuto lo sviluppo del CST per aiutare il processo di modernizzazione degli enti secondo gli indirizzi che gli organismi centrali e Regione Lombardia hanno nel tempo indicato, garantendo un quadro economico sostenibile anche dalle amministrazioni più piccole.

Il presente Progetto, coerentemente con questi obiettivi intende:

- Aumentare il numero di Enti che aderiscono al Centro servizi, valorizzando e ottimizzando gli investimenti oltre ad aumentare il livello di omogeneità dei servizi verso i cittadini;
- Supportare gli Enti, soprattutto quelli di minori dimensioni, nell'adeguamento agli standard di interoperabilità e cooperazione applicativa;
- Coinvolgere in modo strutturale nell'innovazione della pubblica amministrazione anche altri Enti del territorio così da garantire al cittadino ed alle imprese una crescita di qualità complessiva del sistema della PA.

## AMBITI DI COLLABORAZIONE

Gli interventi inseriti nel progetto sono:

### - **Realizzazione dei Siti e Portali web**

Questo intervento prevede la riprogettazione e realizzazione dei siti degli Enti aderenti, dell'integrazione, reingegnerizzazione ed aggregazione dei vari siti che gli Enti hanno creato nel tempo in modo disomogeneo (es. siti ecomuseo). Particolarità importante è la realizzazione di un'intranet per la diffusione di contenuti ai dipendenti comunali.

### - **Sistema per la Cooperazione applicativa (Banca Dati Integrata)**

La messa a punto di un sistema per la gestione della cooperazione applicativa risponde alla volontà di uniformare le modalità di accesso ai servizi web da parte dei cittadini/imprese, indipendentemente dall'ente pubblico a cui è richiesto il servizio, inoltre lo stesso impianto consente di gestire come unico progetto in ambito CST le integrazioni fra le basi dati informative dei comuni aderenti di tipo anagrafico, tributario e territoriale (archivi catastali) ed il *database* del sistema territoriale della Provincia (*Web SIT*)

### - **Cartella Sociale Elettronica**

La *Cartella Sociale* informatizzata documenta l'attività complessiva svolta dall'Assistente Sociale nel lavoro con l'utenza ed esplicita il modello metodologico seguito sia nel processo di presa in carico di un nucleo familiare che nella gestione degli interventi sociali. Il progetto ne prevede l'implementazione sulla base di un'iniziativa comune fra due dei tre soggetti (Distretti) operativi sul territorio della Provincia di Lecco: *Comune di Lecco, Rete Salute* per distretto meratese. È coinvolta anche l'ASL di Lecco ed in una seconda fase il progetto sarà esteso al Distretto di Bellano.

### - **Monitoraggio rete**

Questo intervento prevede la realizzazione di un sistema di monitoraggio, gestione, aggiornamento e *reporting* degli elementi facenti parte delle reti LAN degli Enti (es. PC, stampanti e server), direttamente da CST. Questa richiesta è stata presentata da alcuni Enti aderenti con l'obiettivo di avere la gestione completa dell'infrastruttura da parte del CST stesso, secondo una logica di completo *outsourcing*.

## L'INFRASTRUTTURA DEL CST

Prima di presentare i quattro progetti che in ambito CST della Provincia di Lecco sono stati condivisi dagli Enti proponenti con capofila la Provincia stessa, si richiamano alcune considerazioni architettoniche inerenti le caratteristiche più innovative del Centro servizi.

Il CST infatti, fin dalla sua costituzione, nel rispetto delle scelte strategiche ed architettoniche prese, si è strutturato per erogare servizi in modalità *asp* (*application service provider*). Grande importanza si è quindi data alla qualità ed alle prestazioni della rete di telecomunicazioni, del *data center* ed alla piattaforma di servizi ed in tal senso si è sempre mantenuta attenzione in questi anni all'infrastruttura tecnologica.

Recentemente, seguendo gli orientamenti più innovativi della tecnologia e confermando la strategia intrapresa con l'architettura *asp*, ora riconducibile ai prodotti e servizi del *cloud computing*, si è proceduto ad interventi rivolti alla *virtualizzazione* dei server centrali e al potenziamento del sistema di *back up*.

### LA VIRTUALIZZAZIONE

L'implementazione di un'infrastruttura flessibile di tipo *cloud* comporta la modifica dei processi di gestione IT.

Gli strumenti e i processi tradizionali progettati per le infrastrutture fisiche, statiche e suddivise in silo non forniscono il livello di controllo e automazione necessari per gli ambienti virtualizzati e le infrastrutture *cloud* intrinsecamente dinamici.

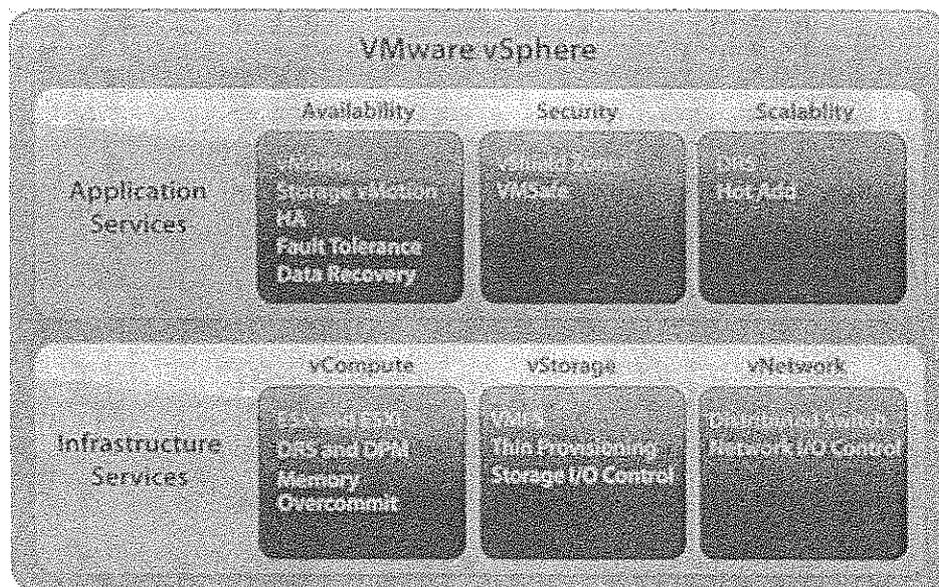
Questo approccio consente di realizzare un'infrastruttura che non richiede interventi manuali e garantisce l'automazione integrata e il controllo basato su policy necessari per l'utilizzo di un modello fondato sulla garanzia dei livelli di servizio per i processi, servizi e applicazioni aziendali. Le soluzioni di virtualizzazione e gestione di **VMware** semplificano significativamente le modalità di gestione IT, garantiscono una distribuzione più veloce dei servizi, ottimizzano l'efficienza operativa, assicurano automaticamente la conformità e riducono i rischi per le aziende.

**VMware vSphere** include numerosi componenti che consentono di trasformare la piattaforma hardware standard del settore in un ambiente condiviso e resiliente di tipo mainframe con controlli integrati sui livelli di servizio per tutte le applicazioni. I componenti di **VMware vSphere** sono classificati in:

**Servizi di infrastruttura** – Si tratta dei componenti che consentono la virtualizzazione completa di *server*, *storage* e risorse di rete, nonché la loro aggregazione e specifica allocazione *on demand* alle applicazioni, sulla base delle priorità aziendali.

**Servizi applicativi** – Si tratta dei componenti che forniscono controlli integrati sui livelli di servizio di tutte le applicazioni in esecuzione sulla piattaforma *vSphere*, indipendentemente dal tipo di applicazione o sistema operativo utilizzato.

**VMware vCenter Server** fornisce un punto di controllo centralizzato per la gestione della virtualizzazione, essenziale per l'amministrazione di servizi applicativi e dell'infrastruttura, che assicura la massima visibilità di ogni elemento dell'infrastruttura virtuale, l'automazione delle normali attività operative e la scalabilità necessaria per la gestione di data center di grandi dimensioni.



### **Servizi d'infrastruttura: virtualizzazione e aggregazione delle risorse hardware**

**vCompute:** fornisce servizi di infrastruttura per la virtualizzazione efficiente delle risorse server e la loro aggregazione in pool logici che possono essere quindi allocati in modo preciso alle applicazioni.

- *VMware ESX e VMware ESXi* (le soluzioni *hypervisor* per l'*host vSphere*) forniscono un solido e collaudato livello di virtualizzazione ad alte prestazioni che astrae le risorse hardware dei server per consentire a più macchine virtuali di dividerle. Le esclusive funzionalità per la gestione della memoria, compresa la compressione della memoria e la pianificazione avanzata, fornite dall'*host vSphere* assicurano rapporti di consolidamento elevatissimi e le migliori prestazioni applicative, spesso superiori a quelle dei server fisici.
- *VMware DRS* aggrega le risorse di elaborazione dei vari cluster e le alloca in modo dinamico alle macchine virtuali in base alle priorità aziendali, riducendo la complessità di gestione grazie all'automazione. *VMware DPM*, fornito con *DRS*, automatizza l'efficienza energetica nei cluster *DRS* grazie alla costante ottimizzazione dell'energia utilizzata.

**vStorage:** i servizi *vStorage* eliminano le complessità dei sistemi di *storage back-end* e consentono un utilizzo più efficiente dello storage negli ambienti virtuali.

- Il controllo I/O di *storage VMware* definisce l'accesso prioritario alle risorse di memorizzazione in base a regole aziendali predefinite. Ciò consente l'esecuzione di processi preordinati in caso di conflitti in merito all'accesso alle risorse di *storage*.

- *VMware vStorage VMFS* è un *file system cluster* ad alte prestazioni che rimuove dalle applicazioni le complessità legate all'*hardware di storage*. VMFS consente ai server virtualizzati di condividere e controllare l'accesso simultaneo alle risorse di storage.
- *VMware vStorage Thin Provisioning* consente di ridurre le spese relative all'acquisto di *storage* fino al 50%, consentendo di rinviare tutti gli acquisti di *storage* fino al momento della loro effettiva necessità.
- *VMware vStorage API for Array Integration (VAAI)* offre una nuova struttura API per gli *array* di dischi di terze parti supportati al fine di ottimizzare le prestazioni per le attività *vSphere* ordinarie, quali il *provisioning* di una VM.

**vNetwork:** fornisce servizi di infrastruttura che consentono di amministrare e gestire in modo ottimale le attività di rete degli ambienti virtuali.

- Il controllo I/O di rete *VMware* definisce l'accesso prioritario alle risorse di rete in base a regole aziendali predefinite. Ciò consente l'esecuzione di processi preordinati in caso di conflitti in merito all'accesso alle risorse di *storage*.
- *VMware vNetwork Distributed Switch* semplifica e potenzia il *provisioning*, l'amministrazione e il controllo delle macchine virtuali in rete negli ambienti *VMware vSphere*.

### **Servizi applicativi: controlli integrati sui livelli di servizio delle applicazioni**

I servizi applicativi possono essere abilitati in modo uniforme per qualsiasi applicazione eseguita nelle macchine virtuali *VMware* offrendo all'organizzazione IT semplici controlli integrati sui livelli di servizio delle applicazioni.

#### **Disponibilità**

##### **Downtime pianificati**

- *VMware vMotion* elimina il bisogno di pianificare i downtime applicativi a scopo di manutenzione dei server e consente perciò di migrare in tempo reale le macchine virtuali tra i server senza causare interruzioni o disservizi.
- *VMware Storage vMotion* elimina la necessità di pianificare i downtime applicativi a scopo di manutenzione pianificata o di migrazione dello storage consentendo di migrare in tempo reale i dischi delle macchine virtuali senza causare interruzioni o disservizi.

##### **Downtime non pianificati**

- *VMware High Availability (HA)* consente di riavviare in pochi minuti, in modo automatico ed economico, tutte le applicazioni immobilizzate da guasti hardware o
- *VMware Fault Tolerance (FT)* assicura la disponibilità continua di tutte le applicazioni, senza causare downtime o perdite di dati.
- *VMware Data Recovery* offre funzionalità di backup e ripristino semplici, economiche e senza agenti per le macchine virtuali.

### **Sicurezza**

- VMware vShield Zones estende le policy di sicurezza applicativa all'ambiente condiviso mantenendo inalterata la segmentazione di utenti e dati sensibili a livello di aree affidabili e rete.
- VMware VMsafe consente di utilizzare prodotti per la sicurezza che funzionano in combinazione con il livello di virtualizzazione per fornire alle macchine virtuali un grado di protezione più elevato rispetto ai server fisici.

### **Scalabilità**

- VMware DRS bilancia in modo dinamico il carico di risorse sui server per fornire le risorse giuste, alle applicazioni corrispondenti, sulla base delle priorità aziendali e consentire così di ridurre e accrescere le applicazioni secondo esigenza.
- La capacità "hot add" consente di aggiungere CPU e memoria alle macchine virtuali in caso di necessità, senza causare discontinuità o *downtime*.
- La capacità "hot plug" consente di inserire o rimuovere dispositivi di rete e storage virtuale sulle VM, senza causare discontinuità o *downtime*.
- La capacità "hot extend" per i dischi virtuali consente di aggiungere storage virtuale alle VM in esecuzione, senza causare discontinuità o *downtime*.

L'introduzione di Symantec ApplicationHA in ambiente VMWARE basata sulla tecnologia leader di settore Veritas Cluster Server permetterà di fornire un livello senza precedenti di protezione delle applicazioni nelle varie piattaforme virtuali.

### **Funzionalità principali**

- Recupero coordinato delle applicazioni in ambienti virtuali VMware vSphere;
- Completamente compatibile con le principali funzionalità di VMware, tra cui l'integrazione con le API VMware Application Awareness, VMware HA, vMotion e Site Recovery Manager (SRM), VMware Fault Tolerance (FT);
- Monitoraggio centralizzato dello stato di efficienza delle applicazioni e gestione da un unico quadro di controllo;
- Amministrazione e gestione semplificate e centralizzate grazie all'integrazione con vCenter e Veritas Operations Manager (VOM).

### **Vantaggi principali**

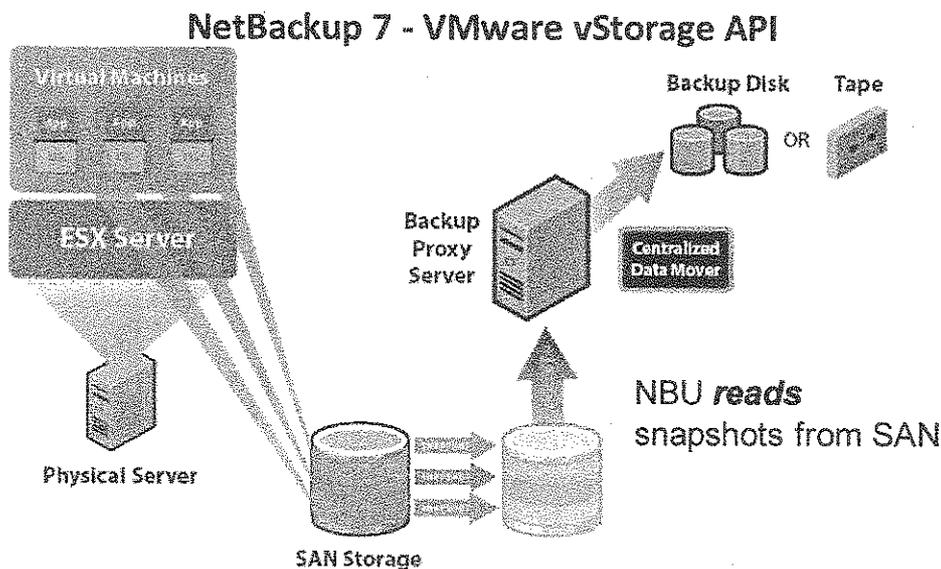
- Assicura alta disponibilità all'interno delle macchine virtuali su piattaforme Windows e Linux;
- Migliora la disponibilità senza compromettere le funzionalità avanzate di virtualizzazione;
- Riduce la complessità operativa, i costi di training e la necessità di strumenti aggiuntivi;
- Analisi più veloce delle cause con visibilità delle applicazioni da vCenter;
- Ritorno più rapido grazie a funzionalità standard di supporto delle applicazioni, configurazione automatica, installazione push, ecc.

## IL BACKUP

La soluzione di *backup* preesistente *Veritas Netbackup 7 Enterprise Server*, prodotto leader di mercato indiscusso per la gestione delle tematiche di protezione dei dati critici, dovrà essere adeguata opportunamente per poter operare nel nuovo ambiente virtuale.

La nuova configurazione richiesta permetterà una integrazione con le tecnologie di *backup Vstorage di VMware* per il salvataggio dei sistemi virtuali. Le *API Vstorage* integrate in *NetBackup* permettono di effettuare il *backup* delle macchine virtuali in maniera più efficiente rispetto alla tecnologia *VCB di VMware*. Il *software di backup*, fornito dal CST, dovrà essere installato e configurato sul server di gestione a cura società.

Questo tipo di *Media Server*, oltre alle funzioni sopra elencate di controllo / gestione dello *Storage di Backup*, ha anche la funzione di "*backup host*" per il salvataggio delle macchine virtuali *VMware*.

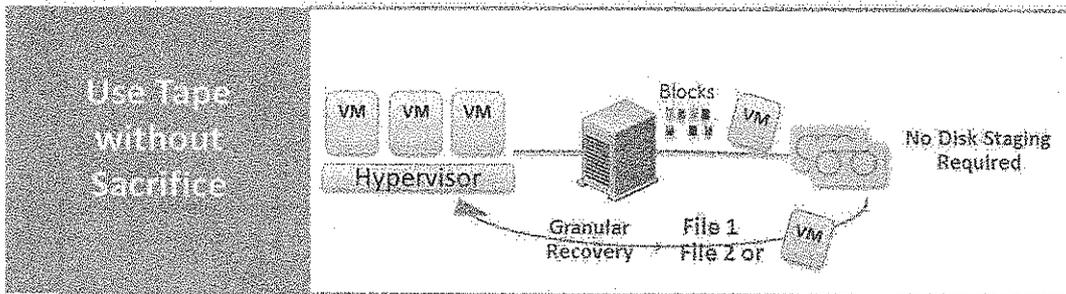
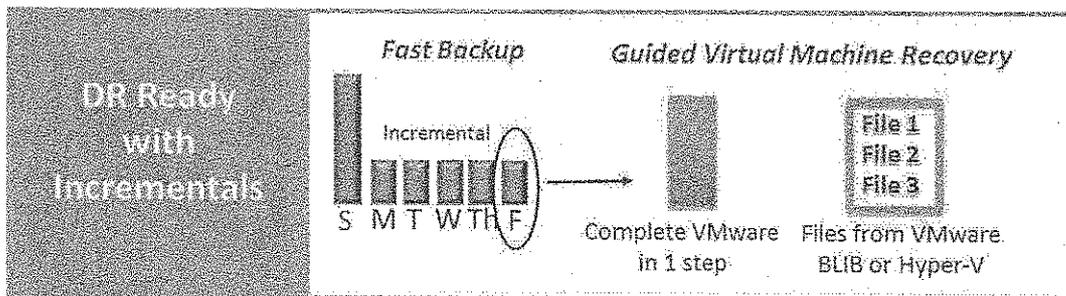
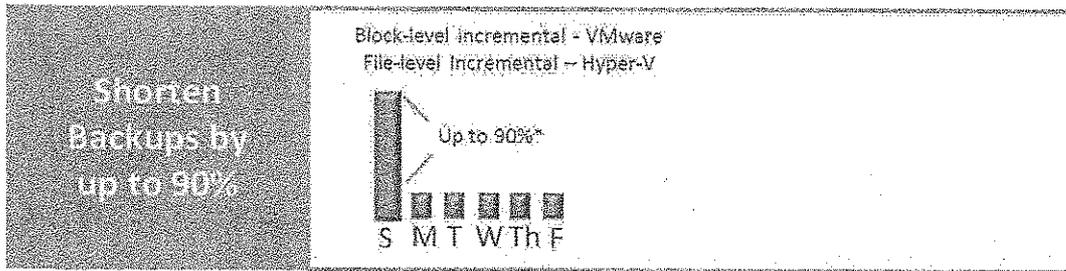


### **Backup delle VM con VStorage**

Grazie alla tecnologia *Vstorage* le performance dei *backup* sono state migliorate in quanto non è più necessario utilizzare l'area di appoggio delle *snapshot di VMware* prima del *backup* come necessario in precedenza con il *VCB*.

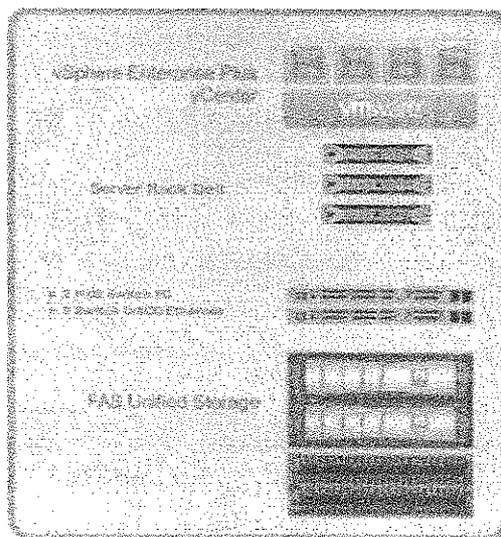
La *snapshot* della *VM* viene letta direttamente dalla *SAN* e ridiretta verso le *storage unit di NetBackup* (disco o *tape*).

La tecnologia di cui sopra permette il ripristino sia dell'intera macchina virtuale in ambiente *MS Windows*, *Linux REDHAT* e anche di tipo granulare a livello *File System* con tempi di *backup* estremamente ridotti.



La soluzione di *backup* si integrerà con una libreria preesistente *Quantum i80* con 2 *Drive LTO5 FC*, dalla capacità nativa di 1,5 TB per tape.

Di seguito è riportato lo schema esemplificativo della nuova soluzione.



## SITI E PORTALI WEB

Il portale oggi in esercizio presentò alla realizzazione caratteristiche fortemente innovative sia per il modello che per le tecnologie; ciò consente ora di procedere ad uno sviluppo dello stesso in continuità, procedendo all'introduzione con criterio modulare di funzionalità adeguate all'evoluzione delle esigenze dei target e alle nuove potenzialità della rete. Sarà così possibile valorizzare non solo l'infrastruttura tecnologica, ma anche il metodo e la formazione degli operatori, determinando significativi risparmi di tempo e danaro.

Gli elementi distintivi del portale attuale sono:

- Gestione integrata dell'informazione e della relazione per mezzo di un unico strumento di *content management*, adeguato alle esigenze delle differenti realtà (Comuni ed Enti) e delle differenti dimensioni (dal piccolo Comune, al Comune di Lecco, agli enti sovraterritoriali);
- *Database* unico per la gestione del dato con la possibilità di trattare e pubblicare il dato integrato realizzando portali sovra territoriali;
- Supporto all'erogazione di servizi transazionali con validazione dell'identità a mezzo CRS;
- Tecnologia conforme agli indirizzi ministeriali per la massimizzazione delle opportunità di riuso.

L'evoluzione adeguerà il portale ai mutamenti sopravvenuti negli ultimi anni, nei quali si è assistito ad una drastica evoluzione della rete verso:

- l'accesso attraverso i dispositivi mobili,
- l'introduzione di contenuti in video e più in generale del supporto di contenuti che richiedono larga banda,
- L'evoluzione delle piattaforme di servizi permessa dalla disponibilità della banda larga o ultralarga,
- l'espansione dei modelli di relazione e interazione "*many to many*" con i *social network*.

Pertanto il nuovo portale sarà:

- **MULTIDEVICE.** L'informazione, la relazione e i servizi transazionali saranno disponibili senza soluzione di continuità nelle situazioni d'uso e sugli strumenti ad alta diffusione come *browser internet* su personal computer, *browser internet* su tavoletta e *smartphone*, applicazioni (le "apps") per i principali sistemi informativi mobili (*Apple iOS per iPhone e iPad, Android* e alla futura disponibilità e diffusione i sistemi Microsoft/Nokia). Fanno parte delle funzionalità base la *Gestione mailing list* profilate ed il canale SMS.
- **MULTIMEDIALE.** I contenuti in video e audio saranno parte integrante del sistema di servizi offerti senza soluzione di continuità rispetto ai contenuti tradizionali così da consentirne una reale valorizzazione oltre l'aspetto ludico al quale oggi sono spesso confinati.

- INTEGRATO il sistema supporterà, sia per i contenuti che per la relazione l'integrazione alle soluzioni di *social networking* di grande diffusione, a partire da *facebook, twitter e you tube*. Comunque ciò dovrà avvenire nel rispetto del ruolo e della garanzia istituzionale, ovvero senza esclusione di altri sistemi che si presentassero sul mercato e si diffondessero e con criteri opportuni di sicurezza e verifica dei contenuti.

Il Progetto prevederà l'organizzazione di una Redazione Centrale come servizio a disposizione degli enti più piccoli, che darà supporto per le attività di pubblicazione ed aggiornamento dei siti web istituzionali

## CONTENT MANAGEMENT SYSTEM

I siti web sono realizzati mediante una piattaforma di *Content Management System* (CMS) che offre:

- la possibilità di implementare siti tematici distinti e aggiuntivi rispetto ai siti istituzionali degli Enti;
- un *back-end* di gestione e pubblicazione dei contenuti che supporta i *workflow* redazionali;
- la separazione tra contenuti e presentazione degli stessi, ricorrendo all'uso di *presentation template*. La definizione di diversi *template* garantisce la corretta architettura dell'informazione per ogni singolo *asset* (notizia, evento, documento generico, ecc.) e la pubblicazione multicanale (*browser, rss, xml, smartphone, tablet, ecc.*) dei contenuti.

Il nuovo portale dovrà prevedere l'aggiunta di nuovi contenuti redazionali e un *restyle* grafico con l'implementazione di nuovi *presentation template* al fine di garantire:

- compatibilità con tutti i *browser* più recenti (*Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari e Opera*)
- la compatibilità con *device* mobili (*tablet/smartphone*)
- la gestione e pubblicazione di contenuti multimediali (foto/video)
- la gestione di tutte le tipologie di contenuto previste per legge
- l'integrazione con i *social network*
- la *complicance* con le direttive ministeriali in tema di accessibilità e usabilità
- aderenza alle *best practice* per l'ottimizzazione dell'indicizzazione da parte dei motori di ricerca (SEO). Il CMS dovrà fornire funzionalità di supporto al SEO quali la possibilità, per la redazione, di specificare i metadati di ogni contenuto redazionale.

Il nuovo portale manterrà il paradigma attuale che prevede una uniformità di base del *layout* istituzionale degli Enti, personalizzato mediante *skin* ed elementi grafici, e configurabile per l'attivazione/disattivazione di servizi e aree di contenuto.

### **Editing dei contenuti**

Il CMS implementa i *workflow* di pubblicazione di tutti i contenuti previsti per gli Enti.

Il CMS permette ai redattori di specificare metadati (*keyword* per il SEO, date di pubblicazione), dati a formattazione predefinita nei *template* di presentazione (es: titolo e sottotitolo), nonché contenuti di testo personalizzabili dalle redazioni dei singoli Enti. Questi contenuti sono editabili con editor HTML in modalità visuale (*WYSIWYG*).

Il CMS consente, prima della pubblicazione, un'anteprima dei contenuti nella cornice grafica del sito.

Il CMS ha consentito negli anni il mantenimento di *layout* uniformi all'immagine coordinata definita per gli Enti.

Nel presente progetto il CMS verrà esteso al fine di:

- implementare i nuovi *asset* di contenuto previsti;
- rendere compatibili le maschere redazionali con i *browser* più recenti;
- implementare nuovi *template* di pubblicazione che realizzino il *restyle* grafico dei siti degli Enti, secondo un progetto grafico che sarà condiviso;
- implementare i necessari *template* per la presentazione a web dei nuovi contenuti;
- implementare i *template* per la presentazione dei contenuti sul canale *mobile*.

### **Workflow redazionale**

Il processo di pubblicazione è basato su *workflow* redazionali che sono associati ai contenuti gestiti. Il flusso redazionale di base, nel seguito descritto, è ritenuto idoneo anche per le nuove tipologie di contenuto previste nel progetto.

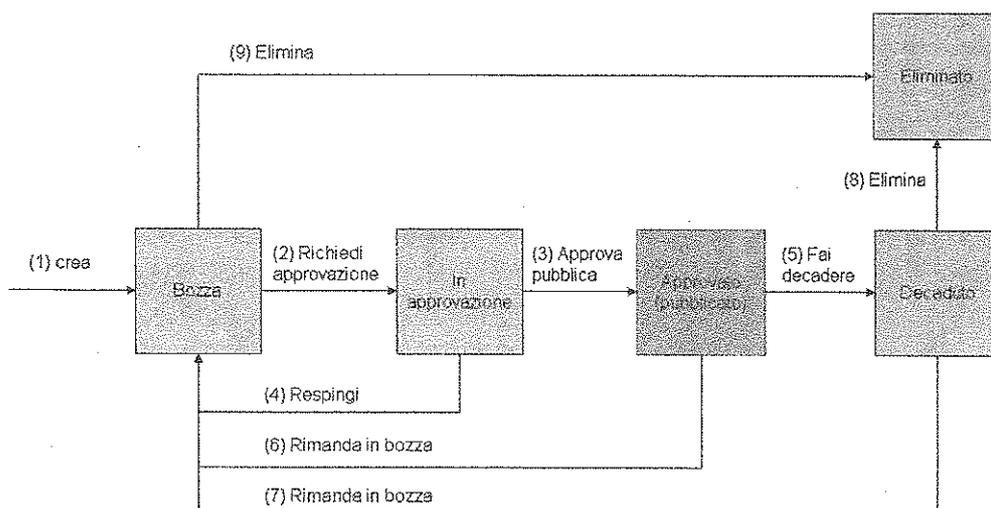
#### **Flusso redazionale principale**

Il flusso comprende cinque stati possibili per il documento (bozza, in approvazione, approvato, decaduto, eliminato).

Questo *workflow* richiede 2 profili (redattore, capo redattore).

<b>Azione</b>	<b>Utenti della redazione a cui l'azione è consentita</b>
(1) crea	Qualsiasi redattore o caporedattore può creare un nuovo documento, di cui rimane proprietario.
(2) richiedi approvazione	Il redattore proprietario del documento può richiedere l'approvazione
(3) approva/pubblica	Caporedattore (basta la scelta di un caporedattore)
(4) respingi	Caporedattore (basta la scelta di un caporedattore)
(5) fai decadere	Caporedattore
(6) rimanda in bozza / revisione	Un caporedattore può rimandare in bozza (per revisione) un documento pubblicato; il documento ritorna al suo autore. Sul portale pubblico rimane visibile la versione corrente fino

Azione	Utenti della redazione a cui l'azione è consentita
	all'approvazione della nuova revisione
(7) rimanda in bozza / riavvio flusso	Un redattore o caporedattore può riattualizzare un documento decaduto, rimmettendolo come bozza nel processo di approvazione
(8) elimina	Qualsiasi redattore o caporedattore
(9) elimina	Il redattore o un caporedattore



## SERVIZI INFORMATIVI

La nuova versione dei siti web dovrà garantire la presenza di tutti i contenuti informativi minimi previsti per legge e indicato ne "Linee guida per i siti web delle PA (2011)" (DIGITAL AGENDA ITALIA) al capitolo "TRASPARENZA E CONTENUTI MINIMI DEI SITI ISTITUZIONALI PUBBLICI".

### Contenuti informativi minimi previsti per legge

A titolo non esaustivo si riportano alcune tipologie/area informative obbligatorie.

#### Organigramma

Area informativa dedicata alla presentazione dell'organizzazione dell'ente agli utenti. È necessario descrivere: funzioni, compiti e rapporti gerarchici esistenti all'interno dell'amministrazione, rappresentandole con forme grafiche accessibili che permettono di leggere la struttura organizzativa in modo intuitivo e semplice.

È consigliabile che il servizio di consultazione dell'organigramma sia costantemente disponibile all'interno della testata, oppure che sia raggiungibile dalla *home page* del sito.

Le informazioni relative all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP), oltre che presenti all'interno dell'organigramma, devono essere direttamente raggiungibili dalla testata o dalla *home page* indirizzate dall'etichetta "URP" o "Ufficio relazioni con il pubblico".

Inoltre, il nominativo del responsabile del procedimento di pubblicazione delle informazioni sul sito, completo di indirizzo *e-mail*, deve essere raggiungibile da un'area informativa a piè di pagina (*footer*), presente in tutte le pagine o, alternativamente, in un'apposita sezione del sito web, accessibile dalla *homepage* e da tutte le pagine.

### **Trasparenza e merito**

E' una sezione del sito dedicata a comunicare e pubblicare on line: incarichi affidati a consulenti e collaboratori esterni; incarichi retribuiti ai dipendenti pubblici; consorzi e le società a totale o parziale partecipazione pubblica; distacchi, aspettative e permessi sindacali, nonché aspettative e permessi per funzioni pubbliche elettive; nominativi dei dirigenti (curriculum vitae, retribuzioni e recapiti istituzionali) e tassi di assenza e presenza del personale, aggregati per ciascun ufficio dirigenziale.

Tale sezione informativa è raggiungibile da apposito *link* nella *homepage*, identificato dal logo scaricabile da <http://www.innovazionepa.gov.it> e denominato "Trasparenza, valutazione e merito".

### **Procedimenti amministrativi**

Contiene l'elenco dei procedimenti amministrativi di competenza dell'ente e per ciascuno è necessario indicare: l'ufficio dirigenziale a cui compete il procedimento ed il relativo responsabile, il termine per la conclusione del procedimento, l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria, di ogni altro adempimento procedimentale e dell'adozione del provvedimento finale, le scadenze e le modalità di adempimento dei procedimenti.

Il servizio di consultazione dell'elenco dei procedimenti dovrà essere raggiungibile dalla *home page* del sito, in posizione ben evidente, e correlata alle sezioni informative sui procedimenti ed a quelle di distribuzione della modulistica e *servizi on line*.

### **Caselle di posta elettronica e posta elettronica certificata (PEC)**

L'elenco delle caselle di posta elettronica attive deve essere pubblicato, specificando per ciascuna casella:

- nome e cognome del dipendente destinatario o titolo dell'ufficio destinatario o descrizione della funzione cui la casella è riservata;
- se si tratta di casella di posta elettronica certificata.

Inoltre, deve essere pubblicato l'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) al quale il cittadino possa indirizzare qualsiasi richiesta con valenza legale. Tale indirizzo deve essere costantemente disponibile all'interno della testata ovvero collocato in posizione privilegiata per visibilità della *home page* del sito.

### **Bandi di gara e di concorso**

Il servizio di consultazione dei bandi di gara deve essere distinto dal servizio di consultazione dei concorsi.

Per ciascun bando di gara devono essere pubblicati i seguenti contenuti: breve testo esplicativo, tipologia del bando (assegnazione di contributi, finanziamento di progetti, acquisizione di forniture, ecc.), ufficio di riferimento, link al testo del bando, data di pubblicazione, data di scadenza, avvisi (es. proroga dei termini), esito.

La pubblicazione potrà essere organizzata per tipologia del bando o per ufficio di riferimento. Fortemente consigliata la presenza di un motore di ricerca per l'individuazione veloce dei bandi. Altrettanto consigliata l'organizzazione e la pubblicazione di uno storico di almeno tre anni precedenti a quello corrente.

Per ciascun concorso, invece, devono essere pubblicati i seguenti contenuti: breve testo esplicativo, tipologia del concorso (concorso, concorso interno, selezione, ecc.), link al testo del bando, data di pubblicazione, data di scadenza, avvisi (es. proroga dei termini, nomina della commissione, elenco ammessi, ecc.), calendari (es. data degli scritti, data degli orali, ecc.), esito.

### **Servizi on line disponibili e di futura introduzione**

Tutte le PA hanno l'obbligo di pubblicare sui siti istituzionali l'elenco dei *servizi on line* già disponibili e dei servizi di futura attivazione, classificandoli in base alla tipologia di utenza a cui sono destinati (cittadini, imprese, altre PA).

Le "best practices" suggeriscono tassonomie per aree tematiche/bacini di utenza per la classificazione dei *servizi on line* (es. ambiente e territorio, beni culturali e turismo, casa, istruzione e formazione, lavoro, ecc.).

L'accesso ai *servizi on line* deve essere disponibile sulla barra di navigazione del sito ovvero sulla *home page* del sito in posizione ben visibile identificato dall'etichetta "Servizi on line". La suddivisione per tipologia di utenza può essere presente già al primo livello ovvero nella pagina di secondo livello.

Il servizio di consultazione dell'elenco dei *servizi on line* di futura attivazione può essere raggiungibile dalla *home page* del sito ovvero disponibile all'interno della sezione *servizi on line*, chiaramente indirizzato dall'etichetta "Servizi di prossima attivazione". Ogni servizio di prossima attivazione dovrà essere corredato da una breve descrizione e dalla data di prevista disponibilità.

### **Pubblicità legale**

Sezione dedicata alla pubblicità legale all'interno della quale debbono essere pubblicati, organizzati per tipologia, gli atti di competenza soggetti a pubblicità legale<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> L'art. 32 della Legge n 69/2009, dal 1° gennaio 2011, ha stabilito che gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione, da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati, nei propri siti informatici, o nei siti informatici di altre amministrazioni ed enti pubblici obbligati, ovvero di loro associazioni.

Il servizio di consultazione della pubblicità legale deve essere raggiungibile dalla *home page* del sito e deve essere chiaramente indirizzato da un'etichetta esplicativa del tipo "Pubblicità legale" ovvero, per gli enti territoriali, "Albo pretorio" o "Albo pretorio on line".

### **Contenuti multimediali**

Il nuovo portale dovrà consentire l'inserimento nelle pagine di contenuti multimediali, quali *fotogallery* e video, particolarmente utili a corredo di eventi o in ambito turistico.

Le *fotogallery* dovranno essere gestite sulla piattaforma (caricamento, organizzazione, e pubblicazione delle foto), mentre i video saranno caricati su piattaforme esterne ed opportunamente *embeddati* nelle pagine dei siti; il CMS dovrà comunque prevedere una scheda descrittiva per ogni video esterno, con tutti i necessari dati e metadati, per consentirne la ricerca in locale, il supporto SEO, la navigazione dei video eventualmente organizzati in *videogallery*.

### **Ricerca nei contenuti**

La funzione di ricerca dovrà essere estesa per comprendere anche le nuove tipologie di contenuto e servizio.

### **Accessibilità**

Il nuovo portale deve essere accessibile secondo quanto stabilito dalla Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (c.d. Legge Stanca), e successivi regolamenti attuativi.

### **Ottimizzazione per la stampa**

Dovranno essere previsti dei CSS ottimizzati per la stampa che consentano una stampa completa e fruibile dei contenuti di tutte le pagine di contenuto

### **Gestione di allegati documentali**

In alcuni casi è emersa la necessità per alcuni Enti di pubblicare numerosi file afferenti a un unico contesto informativo. Il caso più significativo è la pubblicazione dei documenti inerenti il *Piano di Governo del Territorio (PGT)*.

Attualmente l'inserimento di numerosi allegati nel testo redazionale delle pagine risulta poco agevole per le redazioni, che devono ripubblicare tutto il PGT anche solo per aggiornare un singolo allegato documentale, sia per l'utenza, che non fruisce di pagine ottimizzate per l'accesso alla documentazione.

Oltre a una rivisitazione dei *template* di pubblicazione si prevede quindi l'implementazione di una gestione più atomica di questi asset documentali, che saranno caricati e classificati nel CMS e poi automaticamente proposti in forma aggregata sui siti degli Enti.

## **MULTICANALITÀ**

### ***Mailing list e servizi di notifica***

Ogni Ente può già oggi attivare opzionalmente il servizio di invio *newsletter*, aperto all'iscrizione degli utenti web. Gli utenti si iscrivono inserendo semplicemente l'indirizzo di posta elettronica, che viene verificato con email di convalida.

Il sistema verrà ampliato per raccogliere maggiori informazioni anagrafiche sull'utente (nome, cognome, indirizzo...), e consentirà all'utente di sottoscrivere una o più *newsletter* tematiche, gestite dagli Enti.

L'utente, mediante *username* e *password* personali potrà accedere all'elenco delle *newsletter* per iscriversi o cancellare le proprie iscrizioni.

Le *newsletter* saranno preparate, come ora, mediante lo strumento redazionale (CMS).

Ogni Ente potrà attivare opzionalmente anche un servizio di notifiche via SMS. L'invio di SMS sarà abilitato da apposito contratto di servizio con *provider* del settore; la piattaforma verrà integrata con il *provider* prescelto. Il servizio SMS per sua natura sarà deputato all'invio di *alert* in occasioni specifiche (es: allerta neve...) e non si ritiene necessario introdurre *alert* profilati.

### ***Feed RSS e pubblicazione in formati XML/JSON***

Verranno implementati *feed RSS* dei principali contenuti secondo standard *Atom/RSS*

Gli eventi saranno resi disponibili anche in formato *iCalendar* per una agevole memorizzazione nelle applicazioni di gestione calendario degli utenti (applicazioni PIM)

I contenuti saranno resi disponibili in formati standard o standard de-facto, quali XML e JSON, per supportare la *syndication* dei contenuti verso siti terzi e *device* mobili.

### ***Integrazione con social network***

L'integrazione con i *social network* prevede l'aggiunta dei *widget* standard *Facebook* e *Twitter* nei *template* di presentazione. I *widget* sono componenti ufficiali distribuiti da *Facebook* e *Twitter* e vengono integrati nelle pagine dei siti secondo le tecniche tipiche del web 2.0.

I *widget* implementano il concetto del "Mi piace" che permette di condividere l'interesse per il contenuto sul proprio profilo social, promuovendo il contenuto stesso.

L'integrazione verrà attivata solo per determinate tipologie di contenuto, quali gli eventi, evitandola per contenuti istituzionali quali i bandi di gara.

Per gli enti che dispongono di una pagina *Facebook* sarà inoltre possibile abilitare una funzione che visualizzerà il link al profilo *Facebook* nelle pagine del sito web dell'Ente.

### **Applicativi digitali (app)**

Verrà realizzata una applicazione per dispositivi mobili *iOS e Android* che consentirà un accesso rapido e in modalità *push* alle principali novità pubblicate dagli Enti.

Un'unica applicazione del CST della Provincia di Lecco, posizionata sugli *store Apple e Android*, permetterà di aggregare e accedere ai contenuti dei singoli Enti.

### **SERVIZI ONLINE (TRANSAZIONALI)**

#### **Adeguamento dei servizi esistenti**

I servizi transazionali per cittadini e imprese sono accessibili dalle pagine web dei siti istituzionali degli Enti; per alcuni servizi l'interfaccia web aperta al cittadino attualmente non è uniformata al layout grafico del sito istituzionale.

Per ovviare a questa limitazione si procederà in due direzioni:

- ogni Ente potrà gestire redazionalmente una pagina introduttiva al servizio; sarà realizzata una versione base per ogni servizio, che il singolo Ente potrà personalizzare.
- Verrà reimplementato il *front-end* dei servizi – nuovi ed esistenti – adeguandolo al *layout* grafico del sito istituzionale.

Questo duplice intervento contribuirà a una maggiore fruibilità dei servizi stessi.

Alcuni servizi richiedono l'autenticazione forte mediante *CRS*. Per l'autenticazione con *CRS* verrà mantenuta l'integrazione con il servizio *IdPC* fornito da Lombardia Informatica.

Si prevede inoltre la realizzazione dei nuovi servizi, di seguito indicati, secondo modalità che saranno concordate con il Comune di Lecco: **Iscrizione concorsi online, Reclami online, URP online.**

L'**Urp online** comprende la gestione di reclami/segnalazioni/suggerimenti, la presentazione descrittiva e articolata (in schede dettagliate) dei servizi, dei referenti e delle funzioni (*linkate* all'organigramma dell'ente). Inoltre ogni pagina dovrà avere il link al *form* "contattaci" riferito alla richiesta di informazioni/chiarimenti sul contenuto della pagina stessa.

Il *form* dovrà contenere i campi obbligatori delle generalità (con indirizzo mail, tel. ecc.), dell'opzione di consenso al trattamento dei dati e dell'accettazione (previa lettura) della *netiquette* (regole di buon comportamento online). Questo rimarrà il canale interattivo "uno-a-uno". Nel *form* si presenterà anche l'opzione del reclamo/segnalazione/suggerimento/ online di tipo "pubblico", cioè "uno-a-molti" (vedi sotto).

Nelle scheda informativa generale del sito dovrà essere presentata anche l'applicazione della **customer satisfaction online del sito stesso** (secondo le "Linee guida del modello di valutazione del sito internet" prodotte dal Dipartimento Funzione Pubblica nel 2010).

Infine per quanto riguarda i **concorsi pubblici**, è da prevedere la possibilità di presentazione delle **domande online** (livello di interazione - transazione 4), e per l'iter del concorso la **personalizzazione** (livello di interazione 5). In altri termini, a seguito delle prescrizioni del Garante per la Protezione dei dati personali in merito alla limitazione della pubblicazione sui siti internet dei dati personali dei candidati di selezioni, concorsi, gare, ecc. (il c.d. "diritto all'oblio") - parzialmente assolte con l'impiego dell'Albo Pretorio online - è da prevedere la possibilità di gestire il rapporto con i singoli candidati mediante **registrazione individuale** (*login con UserId e password*), per la consultazione degli esiti delle prove. Questa soluzione contempera l'esigenza di trasparenza con il diritto alla privacy.

### **Reclami/segnalazioni/suggerimenti online**

Il progetto "**Per un URP diffuso e policentrico**" intende assicurare certezza, uniformità, omogeneità e coordinamento delle risposte fra le diverse parti dell'organizzazione comunale che gestiscono segnalazioni/suggerimenti e reclami dei cittadini.

Dal punto di vista organizzativo l'obiettivo è promuovere la **gestione unitaria di reclami/segnalazioni/suggerimenti** trasmessi al Comune.

A tal proposito è necessario tenere traccia e quindi registrare in modo omogeneo i dati relativi alle segnalazioni dei cittadini. Per misurare la capacità dell'ente di **ascoltare i bisogni della città** e di dare conseguentemente ad essi una risposta qualitativamente accettabile e in tempi certi, è stato ipotizzato di poter disporre di uno strumento di lavoro che consenta di identificare, con un codice alfanumerico, segnalazioni e reclami provenienti dai vari canali di ingresso (*front office*, cartaceo, mail, web) riportandovi le seguenti voci: n. d'ordine, data arrivo, ufficio ricevente, tipo di segnalazione, richiedente, tipologia problema, oggetto, data risposta, data intervento, esito, note.

Attualmente (dal 1° febbraio 2012) si sta usando una cartella di lavoro condivisa (all'interno della rete informatica interna), costituita da un foglio di lavoro per ogni servizio interessato. È stata predisposta anche una **modulistica uniforme** per la gestione di segnalazioni e reclami: il modulo ad uso dell'operatore e quello per i cittadini.

Inoltre, nell'ambito del progetto intersettoriale "Lavorare per processi" (in una logica di definizione di qualità) è stata redatta la **scheda identificativa** del processo, con il relativo **diagramma di flusso**.

Attualmente il canale prevalente di ingresso delle segnalazioni resta il front-office dei servizi, seguito dalla posta elettronica. Il web è usato nel 15-20% dei casi.

Il passaggio alla gestione *online* di reclami/segnalazioni/suggerimenti richiede di disporre di uno strumento web (piattaforma/applicativo **integrato nel sito internet dell'ente**) che porterebbe sicuramente ad **aumentare il numero delle segnalazioni**. La funzione dovrà quindi avere **semplicità d'uso** ed essere **accessibile e immediatamente fruibile** (dalla home page del sito). Inoltre l'applicativo sarà **georeferenziato**, quindi presenterà il collegamento alla mappa fisica della città, fino all'identificazione della

zona/rione/strada interessata dalla segnalazione. Infine - e questo è l'aspetto più innovativo, non solo dal punto di vista tecnico perché inserito in un sito con caratteristiche di accessibilità e alta interattività - si passa da una "tracciabilità" tutta interna all'ente (l'uso dell'attuale cartella di lavoro in *excel*) a una visibilità completa, cioè in una relazione "**molti a molti**".

Come in un forum/blog online, tutti i cittadini potranno non solo segnalare via web ma anche vedere in qualsiasi momento/luogo l'iter del procedimento, lo stato di "lavorazione" del problema, l'**esito** sia comunicativo che sostanziale (le date della risposta e dell'intervento). Ciò in una logica di **piena trasparenza** dei comportamenti dell'amministrazione pubblica.

Da ultimo, ma non per importanza, una soluzione web così ipotizzata "impone" degli **standard di risposta**, che vincolano gli operatori comunali a convergere negli obiettivi di ascolto e soluzione dei problemi posti dai cittadini ma diventano anche indicatori di efficacia/efficienza "verificabili" dai cittadini stessi.

Obiettivo sarà **rispondere entro 3 giorni** (massimo 5, nel caso la segnalazione sia di sabato e festivi). E i cittadini avranno la possibilità di vedere con dati statistici standardizzati l'andamento del processo complessivo di risposta e di rilevanza/incidenza dei problemi segnalati.

A margine, è opportuno precisare che gli attuali tempi di risposta alle segnalazioni pervenute con i canali tradizionali è di 30 giorni; con il lavoro sulla "qualità dei processi intersettoriali", questo termine sarà portato a 20. E' evidente che il canale web (con tempi di risposta di 3/5 gg) diventa effettivamente competitivo, almeno nel garantire un rapporto fiduciario con il cittadino.

Sono in corso di elaborazione delle "**Linee guida per la gestione coordinata delle risposte**" fra i diversi servizi/settori, per garantire un atteggiamento uniforme verso il cittadino, l'immagine unitaria dell'ente e l'uso di criteri comunicativi condivisi.

## **STATISTICHE DI ACCESSO A CONTENUTI E SERVIZI**

Il nuovo portale verrà integrato con un sistema di *web analytics* che fornirà informazioni *marketing-oriented* relative all'utilizzo dei siti da parte degli utenti.

Allo stato attuale si ritiene che il set di funzionalità offerte da *Google Analytics* sia sufficientemente completo.

Il nuovo portale dovrà predisporre le necessarie integrazioni con il servizio di *web analytics* rendendo la Provincia e/o i singoli Enti autonomi nell'accesso e verifica dei report di accesso. I report di accesso saranno consultati dagli Enti mediante le interfacce web standard offerte dal servizio di *web analytics*.

Tutti i principali sistemi di *web analytics* (tra cui *Google Analytics*) offrono una funzione *Dashboard (cruscotto)* che può essere personalizzata per fornire un rapido accesso ai report standard o personalizzati sulle metriche di maggiore interesse.

Anche l'accesso ai servizi verrà integrato con il sistema di *web analytics* per consentire il monitoraggio sull'uso dei servizi.

In aggiunta al tracciamento base delle pagine visitate strumenti avanzati di *web analytics* quali *Google Analytics* consentono il monitoraggio di eventi *custom* che possono essere associati in modo molto flessibile ad azioni particolari dell'utente (clic su link, ecc.). Implementando questi meccanismi è possibile tracciare eventi di particolare interesse in relazione alla fruizione dei servizi.

Per esigenze tecniche e legali sarà parallelamente mantenuta la registrazione e archiviazione dei *log dei webserver*.

## FORMAZIONE

L'aggiunta di nuovi contenuti e servizi comporta la necessità di formare gli Enti sull'utilizzo dei nuovi strumenti:

- Ambiente redazionale (CMS), per la produzione di nuove tipologie di contenuto
- *Back-office* dei nuovi servizi al cittadino

Il piano di formazione prevede sessioni di gruppo con il personale degli Enti per la formazione su CMS e *back-office* dei servizi. Si prevede inoltre un'attività di formazione tecnica al personale del CST per la gestione dei sistemi realizzati.

Nello specifico si prevede:

- sessioni di formazione per gli operatori del CST, in merito alla gestione tecnica dei nuovi servizi. Il personale CST potrà inoltre partecipare anche alle sessioni di formazione al personale degli Enti;
- formazione per gruppi di operatori appartenenti al personale degli Enti, sull'uso del CMS e del *backoffice* dei servizi;
- formazione del personale del Comune di Lecco
- formazione per la Redazione Centrale.

## RILASCI

I rilasci previsti per ogni Ente sono:

- nuova versione del CMS, con supporto *multibrowser all'editing WYSIWYG* e supporto alla redazione delle nuove tipologie di contenuto
- nuova versione del sito web, aderente al nuovo layout che sarà predisposto, con nuovi contenuti, servizi all'utente, meccanismo di registrazione alle *mailing list* e ai servizi di *alert* via SMS, integrazione con *web analytics*
- versione del sito web ottimizzata per supporto ai *device* mobili
- applicativo *iOS* e *Android* sovracomunale per l'accesso ai contenuti degli Enti
- manuale d'uso per operatori del CMS e dei sistemi di *backoffice*

## **INTRANET**

Parte integrante della nuova piattaforma di servizi del CST sarà la *Intranet*, ipotizzata per rispondere alle esigenze del Comune di Lecco e degli altri enti del CST, in ragione del numero di dipendenti che la useranno.

Per il Comune di Lecco, gli utilizzatori sono i 350 dipendenti, gli amministratori (50 ca., fra assessori e consiglieri comunali) e tutti coloro che collaborano con l'ente in modo continuativo o temporaneo ma integrato (operatori della co-progettazione sociale, tirocinanti di medio-lungo periodo, consulenti, revisori, volontari di servizio civile nazionale, ecc.): in tutto, circa 600 persone.

E' importante che la tecnologia sottostante il sito internet e la intranet sia la stessa, per ovvie ragioni di economicità di pubblicazione dei documenti, ma anche per la condivisione delle caratteristiche del *Content Management System*: ciò aiuterebbe i redattori/user a diventare produttori di contenuti informativi (secondo la filosofia del web 2.0). Si tratta quindi di un'impostazione innovativa della intranet, finalizzata a supportare i processi lavorativi aziendali, favorire la collaborazione fra singoli e gruppi di lavoro, rafforzare il senso di appartenenza all'organizzazione, mediante il lavoro di squadra, le sinergie, la cooperazione.

Il passaggio dall'attuale condivisione del *fileserver* (LAN) alla intranet web dà il vantaggio di disporre dello strumento in qualsiasi tempo/luogo, con possibilità di usare link e quindi funzioni dinamiche. Inoltre ci sarebbe maggiore sicurezza informatica attraverso l'autenticazione dell'utente (login con userId e pw). Altri aspetti di vantaggio competitivo: compatibilità con strumenti evoluti di comunicazione (oltre al pc, cellulari, tablet, iPad...) e funzioni Web 2.0. In particolare è necessario introdurre nella progettazione le caratteristiche dei Social Network all'interno dell'ambiente virtuale aziendale (forum di discussione, scrittura wiki, post, tassonomie, ecc.). Fra le funzioni, oltre a quelle tradizionali (statiche) di contenitore di documentazione utile per il lavoro pubblico, sono da prevedere le rubriche dinamiche di gestione attività, calendario, condivisione del lavoro di gruppo per progetto/servizio/équipe omogenea o trasversale, produzione e diffusione di notizie, eventi, socializzazione di opportunità di formazione, documentazione, aggiornamento professionale, *utility* (bacheca sindacale, CRAL, newsletter interna, desk informatico e sulla sicurezza/benessere nell'ambiente di lavoro).

In sintesi le caratteristiche peculiari della intranet web sono: l'approccio bi-direzionale/reticolare, la promozione di partecipazione interna, un ambiente di *community*. In altri termini un *Social Network* ad uso interno, con una regia dell'Urp=Servizio di comunicazione interna.

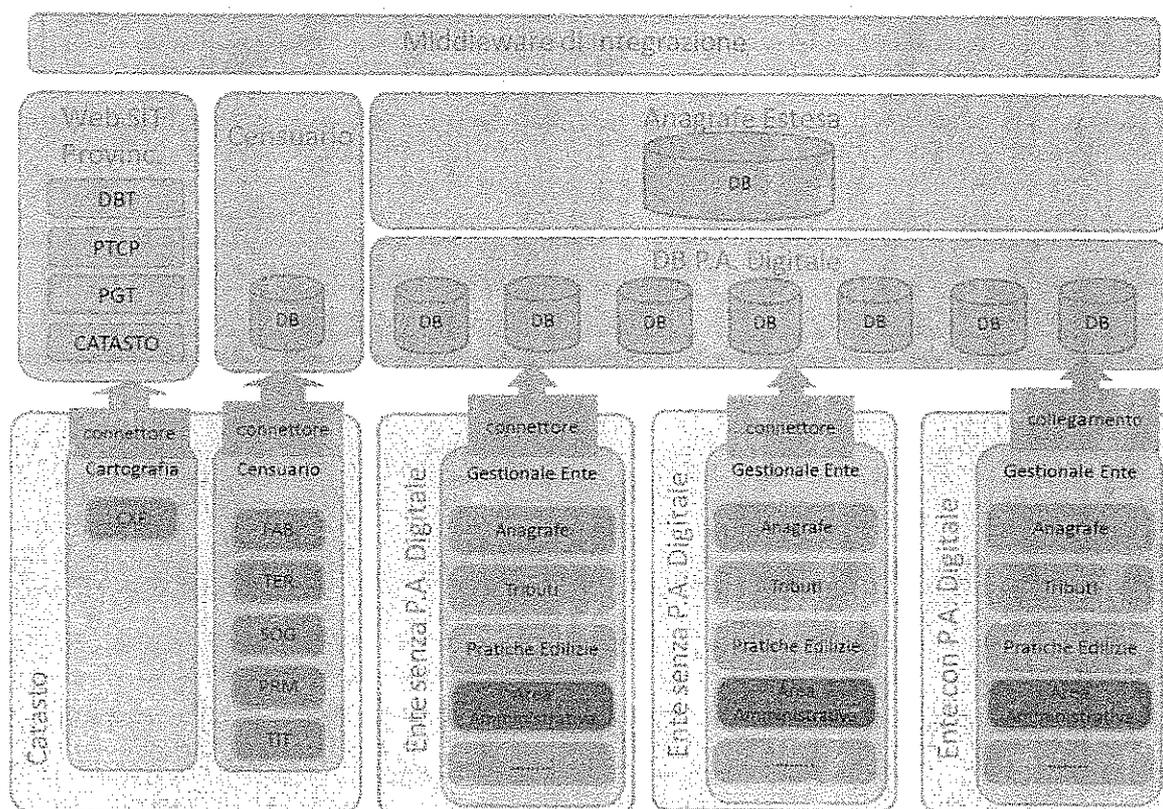
## **COMPETENZE**

Per le attività inerenti l'adeguamento e l'ampliamento funzionale dei siti web, inclusa la realizzazione delle applicazioni mobili, si organizzerà l'intervento con risorse interne ed esterne che hanno le necessarie competenze sull'attuale sistema di pubblicazione dei portali e gestione dei contenuti.

## SISTEMA PER LA COOPERAZIONE APPLICATIVA (BANCA DATI INTEGRATA)

La messa a punto di un sistema per la gestione della cooperazione applicativa risponde alla volontà di uniformare le modalità di accesso ai servizi web da parte dei cittadini/imprese, indipendentemente dall'ente pubblico a cui è richiesto il servizio, inoltre lo stesso impianto consente di gestire come unico progetto in ambito CST le integrazioni fra le basi dati informative dei comuni aderenti di tipo anagrafico, tributario e territoriale (archivi catastali) ed il database del sistema territoriale della Provincia (Web SIT).

Vediamo di seguito il disegno dell'architettura a regime del progetto:



Come si evince dal disegno il *middleware* di integrazione permette di mettere in relazione fra loro dati di tipo amministrativo, tributario, anagrafico e catastale (cartografico e censuario).

L'integrazione tra SIT (Sistema Informativo Territoriale) e basi dati gestionali è fondamentale per mettere a disposizione dei singoli enti dati e informazioni georeferenziate, a supporto del governo del territorio, dell'urbanistica, dell'edilizia privata e pubblica, della gestione della fiscalità locale ed in particolare delle tassazioni sugli immobili e sui rifiuti, entrambe strettamente legate alla gestione dell'anagrafe edilizia e del catasto.

La rappresentazione univoca di dati gestionali e dati geografici può avvenire solo se i vari sistemi utilizzano una struttura condivisa, un nucleo centrale gestito da una struttura software unica. I dati raccolti in tal modo, normalizzati e uniformati, potranno in futuro essere consultati attraverso varie applicazioni di elaborazione ed analisi.

## **SITUAZIONE ATTUALE**

Il CST della Provincia di Lecco offre ed eroga servizi applicativi della suite Urbi in modalità asp.

Attualmente i servizi messi a disposizione, coprono tutto o quasi lo spettro delle soluzioni necessarie ai settori delle amministrazioni pubbliche locali, ovvero:

- Area amministrativa (delibere, determine, protocollo e albo pretorio)
- Area economico finanziaria
- Area demografica (anagrafe, leva, elettorale, stato civile, cimiteri)
- Area tributi (ICI/IMU, TARSU, COSAP, pubblicità ed affissioni)
- Area personale (gestione giuridica ed economica)
- Area tecnico territoriale
- Area sociale
- Cruscotto per amministratori

La Provincia di Lecco ha inoltre realizzato un *Web SIT* cartografico provinciale contenente le informazioni tipiche degli uffici tecnici comunali (DBT, PTCP, PGT).

## **COMPONENTI DA REALIZZARE**

Per dare la possibilità di accedere servizi on line anche a cittadini che risiedono in comuni che non utilizzano i servizi del CST dovranno essere realizzati:

- Connettori ETL (extract, transform, load) per importare i dati dai software demografici dei comuni che utilizzano applicativi diversi da quelli del CST;
- Connettore per importare i dati censuari del catasto in un database censuario del CST;
- Connettore per importare la cartografia del catasto nel WEB SIT provinciale;
- Middleware di integrazione fra i dati dell'Anagrafe Estesa già implementata dal CST, del database del censuario e del Web SIT.

Il popolamento e l'integrazione di queste fonti dati permetterà di erogare nuovi servizi attraverso il Portale Unico e inoltre consentirà in una seconda fase di fornire ai comuni aderenti al CST nuovi strumenti di controllo e gestione del territorio come ad esempio la verifica tributaria integrata.

## CONNETTORI

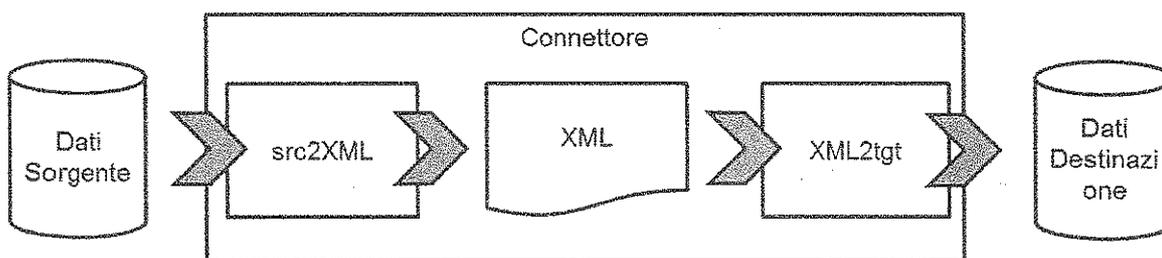
I connettori dati sono una componente importante dell'architettura della banca dati integrata, in quanto hanno la funzione principale, ma non solo questa, di permettere l'acquisizione dei dati dalle fonti dato eterogenee esterne ai sistemi integrati già presenti, e di inserirli, appunto, in questi ultimi.

I connettori si suddividono in tre categorie, all'interno dell'architettura della banca dati integrata:

- Connettori per le fonti dato amministrative degli enti
- Connettore censuario catastale
- Connettore cartografico catastale

La prima categoria di connettori differisce dalle successive perché deve garantire una maggiore indipendenza dalle fonti dato di origine, per questo oltre alla funzione di acquisizione dei dati, vi è anche quella di permettere di disaccoppiare le sorgenti dato da quelle di destinazione, garantendo, quindi, una maggiore capacità di adattamento nel tempo; infatti sia le fonti dato sorgente che quelle di destinazione possono variare nel tempo in termini di struttura della banca dati. Queste variazioni vengono mitigate, costituendo dei connettori composti da tre componenti:

- Una componente di disaccoppiamento costituita da un file XML con tracciato record basato sui principali tracciati ministeriali e con una frequenza di aggiornamento ridotta.
- Una componente di acquisizione dei dati dalla sorgente verso il file XML
- Una componente di caricamento dei dati nel file XML nella banca dati di destinazione.



Questa struttura deve permettere di modificare o adattare la sola componente del connettore soggetta ai cambiamenti strutturali esterni, come ad esempio l'adeguamento tecnologico della banca dati sorgente, o di quella di destinazione.

I dati gestiti dai connettori per le fonti amministrative comunali si raggruppano in:

- Dati demografici
- Dati tributari (ICI/IMU – TARSU)
- Dati Edilizia privata (Pratiche Edilizie)
- Dati area amministrativa (Delibere, Determine e Protocollo)

In particolare:

Per l'Area Demografica si vanno a recepire e integrare i dati del demografico e dello stato civile ovvero:

- Dati anagrafici persona fisica
- Nascita/morte
- Matrimonio/divorzio
- Residenza e cittadinanza
- Nucleo familiare
- Stato civile
- Carta d'identità
- Dati Aire
- Viario.

Il codice di riferimento in ambito demografico è il Codice Fiscale.

Per l'Area Tributi si vanno a recuperare le informazioni sui tributi ICI/IMU e TARSU relativi a soggetti fisici e giuridici così definiti:

- Anagrafica soggetto (titolare ruolo) (sia fisico che giuridico)
- Recapito soggetto (sia fisico che giuridico)
- Dati delle dichiarazioni del tributo/ruolo
- Dati sui pagamenti del tributo/ruolo
- Dati sugli accertamenti del tributo/ruolo
- Dati catastali degli immobili
- Dati toponomastici degli immobili

I codici di riferimento in ambito dati tributari sono il Codice Fiscale o PIVA e il codice UIU, per i riferimenti catastali.

Per l'Area Edilizia Privata si vanno a recuperare le informazioni inerenti le pratiche edilizie, in particolare:

- Anagrafica soggetto/i interessato/i (sia fisico che giuridico)
- Riferimenti catastali (UIU)
- Riferimento della pratica (N° univoco della pratica o numero di protocollo)
- Riferimenti toponomastici
- Dati della pratica (Descrizione della pratica)

Per l'Area Amministrativa, che raggruppa diversi contesti, quali atti e disposizioni generate dall'ente (delibere e determine), il connettore recupera le seguenti informazioni:

- N° di repertorio
- Oggetto
- Mittente (per protocollo in ingresso)
- Destinatario/i (per protocolli in uscita)

Per quello che concerne l'ambito catastale, i connettori si suddividono in due componenti, il primo che raccoglie i dati censuari, il secondo quelli cartografici.

In particolare i dati trattati fanno riferimento alle linee guida pubblicate sul portale dell'*Agenzia del Territorio* con specifico riferimento al documento: DOC. ES-23-IS-08 "Sistema di Interscambio dell'*Agenzia del Territorio* - Descrizione dei servizi" che permette di trattare le seguenti informazioni:

- attualità completa terreni
- attualità immobili terreni
- attualità soggetti terreni
- attualità completa fabbricati
- attualità immobili fabbricati
- attualità soggetti fabbricati
- aggiornamenti terreni
- variazioni soggettive terreni
- variazioni oggettive terreni
- aggiornamenti fabbricati
- variazioni soggettive fabbricati
- variazioni oggettive fabbricati
- incrementale cartografia
- tarsu attuale
- tarsu aggiornamenti
- ICI/IMU

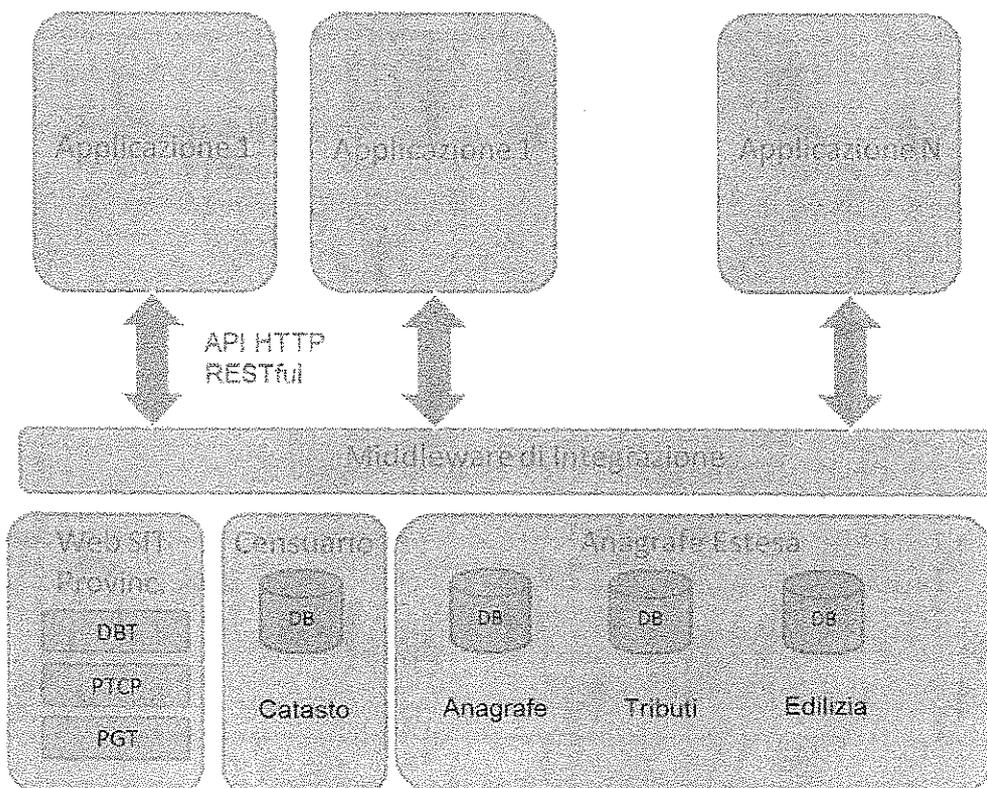
Le informazioni principali che vengono gestite sono:

- Le informazioni specifiche relative ai terreni o agli immobili
- Informazioni relative ai soggetti
- Informazioni relative alla titolarità

## **MIDDLEWARE**

Il *middleware* è uno strato software per l'integrazione delle varie fonti dati del progetto: anagrafe, tributi, pratiche edilizie, dati catastali, dati cartografici.

Il *middleware* metterà a disposizione delle API (Application Programming Interface) che permetteranno ad una applicazione esterna, come ad esempio il portale, l'interrogazione delle fonti dati in modo integrato.



A titolo esemplificativo elenchiamo una serie di api che il *middleware* potrà mettere a disposizione:

Funzione	Parametri in ingresso	Dati in risposta
Ricerca persona fisica	Cognome, Nome, Cod. Fisc, sorgente dati (anagrafe, ici, tarsu, catasto)	Cognome, Nome, Cod. fisc, data nascita, data decesso, sesso, comune di nascita, comune di residenza, indirizzo di residenza, storico residenza, nazione, numero famiglia, sorgente dati (anagrafe, ici, tarsu, catasto ...), componenti nucleo familiare, documento identità, padre, madre, stato civile, titolo di studio, matrimonio, vedovanza.
Ricerca dichiarazioni ICI	Cognome, Nome, Cod. Fisc, sorgente dati (anagrafe, ici, tarsu, catasto)	Soggetto a ICI; Categoria; Tipo immobile; Foglio; mappale; subalterno;

Funzione	Parametri in ingresso	Dati in risposta
		anno; tipo; abitazione principale; detrazione; mesi; % possesso.
Ricerca Pagamenti ICI	Cognome, Nome, Cod. Fisc, sorgente dati (anagrafe, ici, tarsu, catasto)	Anno; data pagamento; imponibile; imposta; tipo; codice
Ricerca dichiarazioni TARSU	Cognome, Nome, Cod. Fisc, sorgente dati (anagrafe, ici, tarsu, catasto)	Edificio occupato; Riduzione; Ed.storico; tipo immobile; categoria catastale; classe catastale; abitanti superficie; foglio; mappale; subalterno; indirizzo.
Ricerca pagamenti TARSU	Cognome, Nome, Cod. Fisc, sorgente dati (anagrafe, ici, tarsu, catasto)	Anno, data pagamento, imposta, tipo
Ricerca Immobile	Foglio, mappale, subalterno, indirizzo, sorgente dati (anagrafe, ici, tarsu, catasto)	Foglio, mappale, subalterno, indirizzo, sorgente dati (anagrafe, ici, tarsu, catasto); categoria; tipologia immobile; cod. applicazione; codice ecografico; comune di inoltro; proprietari; coordinate cartografiche
Ricerca persona giuridica	Ragione sociale; partita iva; codice fiscale	Ragione sociale; forma giuridica; codice fiscale; partita iva; comune di inoltro; indirizzo; sorgente dati
Ricerca pagamenti da effettuare mense; trasposto scolastico; ici; tarsu; asili nido	Ragione sociale; partita iva; codice fiscale	

## FINALITÀ

La visione globale del progetto poggia quindi in modo significativo sull'integrazione delle basi dati, essa permette al CST ed ai comuni aderenti di ottenere un sistema con due finalità ovviamente strettamente correlate:

- **Sistema di back office** per gli enti aderenti: le basi dati integrate permetteranno agli enti di ottenere una visione globale, costante e dinamica del proprio territorio e delle sue modificazioni, idonea a perseguire quegli elementi di *fiscal intelligence* necessari agli enti per dettare regole e politiche economiche e fiscali mirate e strettamente correlate al loro reale stato AS IS. Infine permetterà una gestione operativa integrata di tutti i servizi resi disponibili sul sistema di *front office*.
- **Sistema di front office** per i cittadini/imprese: le banche dati integrate consentiranno la successiva erogazione dei *servizi on line* per cittadini/imprese attraverso il sito internet comunale.

A titolo non esaustivo si riportano alcuni elementi di verifica/analisi attuabili sul sistema di *back office*:

### **Analisi su immobile selezionato**

Ulteriori analisi possono essere fatte partendo da un singolo immobile al fine di ricostruirne la storia dal punto di vista tributario.

- Evidenzia oggetto per tipologia: Terreni, Terreno Agricolo, Terreno Edificabile, Fabbricato, ...),
- “Visualizza Dati Immobile/Terreno”:
  - proprietà;
  - % di possesso dell'immobile;
  - valore tributi dichiarati dalla proprietà
  - rendita catastale immobile;
  - foglio, mappale, cella;
  - date di inizio fine proprietà;
  - abitazione principale;
  - caratteristiche dell'immobile (rurale, ...);
  - per ogni proprietario: professione;
  - evidenzia eccezioni (es. immobile inagibile, etc)
  - altri immobili posseduti.

### **Analisi su contribuente**

Spostando il focus sul singolo contribuente si ha la possibilità sia di fare analisi sulla specifica posizione per individuarne le anomalie, sia di fornire informazioni di sportello verso i cittadini (es. calcolo tributo dovuto).

- “Identifica immobili di competenza”
- “Visualizza storico versamenti”
- “Suggerisci abitazione principale (da confronto con residenza)”
- “Calcola importo dovuto”
- “Verifica scostamenti tra dovuto e dichiarato”
- “Verifica scostamenti tra versato e dovuto”

### **PROGETTO PILOTA**

Il progetto prevede la realizzazione di un Pilota che coinvolgerà il Comune di Lecco e due realtà del territorio lecchese con applicativi gestionali fra loro differenti che hanno aderito al CST. I risultati attesi dai progetti pilota sono i seguenti:

- Creazione di un’anagrafe integrata che comprenda anche i dati cartografici e censuari.
- La realizzazione di un sistema informativo orientato alla verifica dei tributi.
- La possibilità di analisi sia sui soggetti e sia sugli oggetti fiscali.
- La messa a disposizione del cittadino di informazioni utili georeferenziate.

Il progetto si articolerà in fasi successive:

- Recupero dell’arretrato ed omogeneizzazione delle informazioni disponibili (Catasto, Comune).
- Collegamento tra basi dati comunali e catastali, segnalazione e verifica delle incongruenze.
- Costituzione dell’anagrafe fiscale delle unità immobiliari
- Realizzazione del Sistema Informativo per l’equità fiscale.
- Installazione, formazione ed avviamento.

### **COMPETENZE**

Per le attività inerenti l’integrazione della basi dati con i dati censuari e cartografici, inclusa la realizzazione dei progetti pilota previsti, si organizzerà l’intervento con risorse interne ed esterne che hanno le necessarie competenze sulle principali attività di gestione del territorio e dei tributi.

## LA CARTELLA SOCIALE ELETTRONICA

*Il progetto **Cartella Sociale Elettronica**, nella presente stesura, rappresenta la parte finale del progetto **Piattaforma Applicativa**, previsto nella prima stesura ed in parte stralciato in quanto portato a compimento già nel corso del 2011/ inizio 2012.*

La **Cartella Sociale** informatizzata documenta l'attività complessiva svolta dall'Assistente Sociale nel lavoro con l'utente ed esplicita il modello metodologico seguito sia nel processo di presa in carico di un nucleo familiare che nella gestione degli interventi sociali.

Per "presa in carico" si intende l'attività associata all'apertura e alla gestione di un caso nel momento in cui si individua una competenza specifica dei servizi sociali e socioassistenziali.

Sono strettamente connesse alla presa in carico le seguenti fasi:

- *Fase di rilevazione dati.* Identificazione dell'utente e del nucleo familiare tramite la raccolta e la documentazione di molteplici dati di base; profilazione delle principali problematiche e delle risorse, dell'utente e del nucleo.
- *Fase di valutazione e piano di intervento.* Diagnosi sociale conseguente alla elaborazione dei dati raccolti. La valutazione, multidimensionale e multiprofessionale dove necessario, porta a definire il bisogno a cui si ritiene di dovere (competenze disponibili) e/o potere (risorse disponibili) rispondere.

Nella fase di presa in carico, la **Cartella Sociale** documenta pertanto l'attività complessiva svolta dall'Operatore Sociale: dalla rilevazione di informazioni al processo valutativo, dal piano di lavoro all'erogazione di interventi, alle verifiche di percorso.

*Il progetto di **Cartella Sociale Elettronica** qui presentato mira ad armonizzare il fabbisogno informativo locale con le attività di rendicontazione richieste dalla Regione Lombardia.*

### LA PRESA IN CARICO

E' riferita normalmente ad un utente e al suo nucleo familiare e si formalizza con l'individuazione di alcuni elementi fondamentali:

- Area di Competenza, Assistente Sociale che segue il caso del nucleo familiare in modo storico.
- Data di apertura della segnalazione sociale.
- Data di apertura della cartella sociale.
- Modalità di accesso: Indicazione di come si è giunti all'apertura della **Cartella Sociale Elettronica**; ad es. domanda dell'utente, ufficio di ricevimento, inviante del caso, segnalazione di invio di altro Ente, ecc.
- Registrazione delle Informazioni su eventuale persona che abbia segnalato il caso: Cognome, Nome, Telefono e tipo di relazione con il nucleo familiare storicizzata.

- Anamnesi familiare del nucleo anagrafico e delle eventuali risorse extra familiari (volontariato, vicinato, ecc).

In fase di archiviazione di una cartella sociale dovrà essere possibile registrare il motivo di archiviazione quale: conclusione progetto, trasferimento, decesso, ecc.

### ***La fase di rilevazione dei dati***

La maggior parte delle informazioni utili alla descrizione di un nucleo familiare riguarda in primo luogo la raccolta di informazioni anagrafiche e reddituali, sia individuali che familiari. Tutte queste informazioni non sono esclusive della cartella sociale, ma sono patrimonio comune dei diversi utenti del Sistema informatico, definiti in autonomia dall'ente. E' previsto il collegamento diretto con i dati dell'ufficio anagrafe.

Le informazioni riservate alla cartella sociale riguardano esclusivamente le problematiche di natura sociale rilevate.

Tali informazioni sono state raggruppate in categorie:

- le informazioni sull'alloggio
- le informazioni socio-economiche individuali
- la rete delle risorse extra-familiari attive o attivabili
- i bisogni
- gli atti giudiziari
- i rapporti con il tribunale
- le segnalazioni di altri servizi (SER.T, NOA, CPS...)

### ***Le informazioni sull'alloggio***

Sono informazioni che riguardano le condizioni di abitazione (adeguate/non adeguate, presenza di barriere architettoniche, ecc.)

Indicano le condizioni e il titolo di godimento dell'alloggio.

### ***Le informazioni socio economiche***

Sono informazioni che riguardano il singolo soggetto e i componenti del nucleo familiare.

- Scolarità: Livello scolastico raggiunto
- Stato Occupazionale: Occupato, disoccupato, in cerca di prima occupazione...
- Tipologia professione: Attività Commerciali, Impiegati, Professioni intellettuali, Professioni tecniche, ecc
- Indennità di accompagnamento
- Pensione di Invalidità non ancora riconosciute con Percentuale e data richiesta
- Capacità giuridica ridotta Interdetto, Inabilitato, ecc.
- Permesso/carta di soggiorno: Tipologia e data scadenza, ecc.

### ***La rete delle risorse extra familiari attive o attivabili***

Sono le informazioni riguardanti i soggetti/enti che rappresentano una risorsa per l'utente e il suo nucleo familiare.

La rete si compone di:

- persone che per rapporto di parentela o a titolo personale offrono opportunità di sostegno,
- soggetti che offrono tutela (Tutore, Curatore, Amministratore di sostegno);
- associazioni di volontariato/terzo settore  
Informazioni sulla risorsa: Cognome e Nome/nome dell'ente, Recapito Indirizzo, Telefono

### ***I bisogni***

I bisogni rilevati sono quelli relativi all'utente e al suo nucleo familiare.

### ***La scheda riguardante i rapporti con il Tribunale.***

In questa sezione sono registrate le informazioni di avvio dei rapporti con l'Autorità Giudiziaria.

Informazione di Esempio:

- Autorità Giudiziaria: Tribunale per i minorenni, Tribunale civile...
- Data di apertura rapporti con il Tribunale
- Soggetto che ha avviato i rapporti Servizi Sociali Comunali, Questura, Familiari...
- Numero fascicolo del Tribunale 765/12 aaa - bb
- Data apertura del fascicolo del Tribunale

### ***Gli atti giudiziari***

In questa sezione sono registrati gli atti giudiziari necessari alla comprensione o alla gestione delle esigenze del nucleo familiare. Gli atti giudiziari si compongono di alcune informazioni fondamentali e di altre che dettagliano le disposizioni prodotte dall'atto.

Informazione di Esempio:

- Autorità Tribunale per i minori di Venezia, Tribunale Civile...
- Tipologia atto Richiesta, Provvedimento Civile...
- Numero Fascicolo
- Data atto
- Data di ricezione

Ogni atto può richiedere la registrazione di più disposizioni le cui informazioni di minima sono: Disposizione Affidamento, Allontanamento, Richiesta di relazione.

### ***La fase di valutazione e progetto assistenziale.***

In questa sezione si rappresenta l'attività dell'Assistente Sociale, costituita dalla rielaborazione di informazioni oggettive e delle valutazioni professionali, così come della prefigurazione dei piani di intervento.

La rappresentazione della fase di valutazione avviene tramite la definizione di una o più aree di Bisogni. Raccordate e rielaborate tutte le informazioni anagrafiche e socio-economiche, le problematiche evidenziate, le risorse presenti l'assistente sociale elabora il *Piano di Intervento*.

E' possibile utilizzare schede di valutazione per ogni area di bisogno.

Le informazioni necessarie alla definizione del *Piano di Intervento* sono:

- Predisposizione degli interventi che si intendono attivare secondo un dato piano cronologico,
- eventuale indicazione degli operatori/servizi coinvolti

Per ogni presa in carico del caso e per l'attivazione del *Piano di Intervento* è possibile registrare l'insieme di prestazioni e di tipi di interventi (finalità degli interventi) che si ritengono necessari per rispondere alle esigenze emerse.

### **IL DIARIO DELLE ATTIVITÀ MEDIANTE PRESTAZIONI E SCADENZARIO.**

#### ***Prestazioni***

Essendo possibile utilizzare il sistema mediante gestione completa per PROCESSI secondo ITER specifici decisi in autonomia dall'Ente, lo **Scadenziario** riveste un ruolo di fondamentale importanza. Esso infatti, è l'elenco delle attività (prestazioni) e dei PASSI (obbligatori o no) che l'operatore deve svolgere in base all'ITER stabilito per ogni singolo tipo di presa in carico.

Esempi di attività: Data dell'attività, Tipo di attività: Visita Domiciliare, Colloquio, ecc.

#### ***Scadenziario***

Esso consente di interrogare il sistema per "vedere" aggregate le prestazioni in periodi di tempo specifici.

### **PROBLEMATICHE CONNESSE ALLA VISIBILITÀ DELLA CARTELLA SOCIALE ELETTRONICA**

Si evidenzia il particolare valore di riservatezza dei dati contenuti nella *Cartella Sociale*.

Le persone autorizzate ad accedere ad una *Cartella Sociale* potranno (secondo abilitazioni gestite in autonomia dall'Ente):

- esaminare in sola lettura tutte le informazioni presenti
- inserire nuove informazioni

A titolo di esempio, rientrano nella collaborazione alla gestione di un caso le situazioni di persone seguite dai Servizi Sociali Comunali e contemporaneamente dal Piano di Zona per Progetti e Voucher specifici oppure dall'Ufficio CeAD.

### **PLUS FUNZIONALI OPERATIVI DEL PROGETTO**

- Identificazione dei soggetti richiedenti mediante uso della CRS-CNS
- Possibilità di consultare e di importare anagrafiche dalla banca dati degli assistibili del Distretto Sociosanitario (se disponibile): l'importazione dei dati socio-sanitari dipende solo ed esclusivamente dall'attivazione di un software di dialogo tra i sistemi informatici in uso presso i Comuni, per il lato sociale, e presso la ASL, per il lato socio-sanitario
- Possibilità di apertura pratica ONLINE per i cittadini
- Possibilità di produrre i Debiti Informativi previsti in ambito sociale e sociosanitario
- Integrazione completa con il sistema in uso presso l'ASL per la gestione del CeAD
- Possibilità di programmazione e gestione dell'ASSISTENZA DOMICILIARE COMUNALE (SAD), anche se erogata da soggetti del terzo settore.
- Possibilità di gestire cartellini presenze degli operatori.
- Possibilità di interrogare e visualizzare i servizi attivi sia lato SOCIALE che lato SANITARIO in modo integrato o singolo (sia per l'ASL che per i COMUNI).

### **PLUS QUALITATIVI DEL PROGETTO**

Lato Ente (ASL/COMUNI):

Una buona gestione dei servizi comporta la gestione ed il controllo dei costi non solo in fase esecutiva ma a maggior ragione in fase di programmazione. A tal fine, il progetto proposto rende disponibile una serie di indicatori mediante un "Cruscotto Amministratori", da cui è possibile interrogare l'archivio dei dati in tempo reale ed accedere ad informazioni puntuali e/o statistiche. Alcuni esempi di dati aggregati disponibili sono:

- Controllo della spesa mediante monitoraggio dei COSTI sostenuti e gestione delle risorse economiche disponibili.
- Monitoraggio dei tempi di esecuzione delle attività e gestione delle disponibilità dei soggetti erogatori dei servizi e prestazioni.
- Possibile interrogazione e visualizzazione degli interventi attivati sia sul lato SOCIALE che sul lato socioSANITARIO in modo integrato o singolo (sia per l'ASL che per i COMUNI)

- Possibile monitoraggio dei casi e dei costi per singolo cittadino o per nucleo familiare. Ciò consente di contenere il rischio di eventuali duplicazioni di interventi sullo stesso utente/nucleo familiare e di “conoscere” i costi sostenuti.

## **METODOLOGIA APPLICATA PER LA “MESSA IN OPERA” DEL PROGETTO**

Il metodo che si intende utilizzare è articolato in varie fasi.

Le principali sono le seguenti:

1. Identificazione di un gruppo di pilotaggio, costituito dai referenti dei partner di progetto (CST, Partner tecnico, Retesalute, ecc.) con funzione di monitoraggio e valutazione delle attività. Il gruppo è responsabile della stesura del planning di progetto (chi fa che cosa entro quali tempi) e del raggiungimento degli obiettivi ivi indicati.
2. Identificazione di un Gruppo di lavoro (GDL) misto, costituito da tecnici dei servizi sociali e informatici che ha il fine di elaborare l'applicativo “cartella sociale informatizzata” per contenuti e funzioni
3. Definizione dei PLUS FUNZIONALI OPERATIVI che vorranno essere adottati.
4. Predisposizione dell'applicativo coerentemente a quanto elaborato dal GDL.
5. Definizione dei PLUS QUALITATIVI e loro parametrizzazione.
6. Tuning dell'applicativo da parte del GDL.
7. Formazione dei “FORMATORI” (figure di supporto identificate dal Gruppo di Pilotaggio all'interno delle piante organiche di tutti gli attori coinvolti). Queste figure, saranno il riferimento operativo del progetto e ne garantiranno la continuità nel tempo.
8. Formazione degli operatori in base alle tipologie di competenze e dei ruoli ricoperti all'interno del territorio in relazione all'Ente di appartenenza.
9. Analisi per il tuning finale.
10. Avviamento della fase di Test.
11. Primo step valutativo condiviso dal Gruppo di pilotaggio.
12. Collaudo del Progetto.
13. Avviamento definitivo.

## **MODALITÀ DI ACCESSO E REGOLE DI UTILIZZO**

Le modalità di accesso e di controllo saranno gestite dal sistema applicativo, in particolare:

### **Gestione della sicurezza**

Il framework di autenticazione si basa sulla **CRS** ed è unico e coerente per tutti i servizi erogati dal CST, infatti la compatibilità del software proposto con CRS è totalmente garantita non solo per i *servizi on line* ma anche con gli applicativi il cui accesso ed identificazione può avvenire anche con *smart card*. La piattaforma dei servizi applicativi del CST è certificata "**CRS-Ready**" non solo per le componenti di *front-office*, ma anche di *back-office*.

### **Gestione del log**

Il file di log sarà un trace che memorizza per tutte le entità primarie del sistema:

- l'operatore che ha effettuato la modifica,
- il momento e il contesto a cui si applica,
- il valore dell'informazione prima e dopo l'intervento.

Sarà un log ottimizzato che tiene traccia delle sole modifiche apportate.

Un'interfaccia utente specifica permetterà di navigare all'interno delle tracce.

### **Cooperazione con altri enti**

Sarà possibile la predisposizione di **specifici profili utente** e relative interfacce grafiche per permettere ad enti esterni di intervenire direttamente all'interno del sistema se coinvolti nel processo autorizzativo.

### **Disponibilità del servizio**

Il modulo Cartella Sociale Elettronica sarà accessibile a tutti i Comuni del Distretto di Lecco e del Meratese attraverso il **Portale di Servizi Sovracomunale** secondo le modalità già adottate per le amministrazioni che pur non utilizzando i servizi applicativi del CST possono condividere alcune funzioni e inviare informazioni (vd Anagrafe estesa).

## MONITORAGGIO DELLA RETE

L'implementazione del sistema di governo e monitoraggio della rete di telecomunicazioni nell'architettura del CST risulta fondamentale per assicurare la qualità dei servizi erogati ai comuni ed ai cittadini. Queste funzioni risultano necessarie a fronte dell'estensione del servizio fornito dal CST, consentendo di monitorare l'efficienza del funzionamento anche delle reti e dei posti di lavoro dei singoli comuni aderenti.

Per assicurare la qualità del servizio saranno resi disponibili e operativi sul centro servizi strumenti centralizzati di *desktop management*, che consentano di controllare le prestazioni di lavoro di ciascun ente aderente al CST e prevedano almeno le seguenti funzionalità:

**Gestione degli aggiornamenti.** Gestione centralizzata della distribuzione di aggiornamenti verso tutti i PC con conseguente riduzione delle attività di routine del personale IT.

**Protezione dei PC dal malware.** Protezione dei PC dalle minacce più recenti con un sistema centralizzato, che utilizza le stesse affidabili tecnologie

**Monitoraggio proattivo dei PC.** Ricezione di avvisi su aggiornamenti e minacce che facilitano l'identificazione proattiva e la risoluzione anticipata dei problemi prima che influenzino l'uso dei PC e abbiano un impatto sul vostro business.

**Assistenza remota.** Risoluzione dei problemi dei PC, indipendentemente dall'ubicazione degli utenti, tramite assistenza remota.

**Inventario hardware e software.** Traccia delle risorse hardware e software utilizzate in azienda per gestire con efficienza asset, licenze e conformità.

**Impostazione dei criteri di sicurezza.** Gestione centralizzata delle impostazioni per aggiornamenti, firewall e protezione dal malware per tutti i PC, anche su computer esterni alla rete aziendale.

**Gestione dei servizi standardizzati.** Aggiornamento dei PC, funzionalità di ricerca e crittografia delle unità BitLocker per proteggere i dati riservati. Standardizzare il parco PC aziendale su un'unica piattaforma Windows e ottenere automaticamente i diritti sulle versioni future di Windows senza dover acquistare licenze di aggiornamento.

### CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SISTEMA

Lo staff IT deve essere messo nelle condizioni di intervenire da remoto per le principali attività di controllo e monitoraggio, quali la gestione e la protezione dei PC, la gestione delle licenze e degli aggiornamenti Windows, l'*endpoint protection*, la gestione dell'inventario e l'assistenza da remoto. Per questo la soluzione proposta dovrà essere interamente *cloud*, con l'obiettivo di permettere agli utenti IT di mantenere un'alta produttività ovunque si trovino. In tal modo la configurazione e la gestione del servizio

di monitoraggio per tutti i comuni potrà essere gestito centralmente dal CST, che dovrà disporre dei diritti di amministratore sul servizio *cloud*.

Lo strumento proposto non dovrà quindi richiedere l'installazione in loco di un'infrastruttura apposita dedicata alla gestione e al monitoraggio della rete.

Il sistema dovrà rendere possibile l'immediata sostituzione della attuale protezione da *malware* con quella offerta dalla soluzione proposta, accedendo alle funzionalità di reporting e ai criteri di protezione da *malware* centralizzati.

Lo strumento fornirà avvisi sullo stato della rete che dovranno poter essere filtrati per tipo, gruppi di PC o singoli PC. Inoltre potranno essere visualizzati solo gli avvisi con uno specifico livello di sicurezza. Dovranno essere disponibili diversi tipi di avvisi predefiniti. Tra questi, i principali sono:

- Avvisi di sicurezza che consentano l'individuazione tempestiva del problema/minaccia.
- Avvisi di aggiornamento in grado anche di monitorare lo stato della distribuzione, in modo da identificare eventuali PC sui quali il *download* dell'aggiornamento non è stato completato correttamente.
- Avvisi sullo stato di memoria del PC in modo da agire tempestivamente sul componente hardware.

La richiesta di assistenza remota da parte degli utenti potrà essere effettuata utilizzando il sistema stesso, cui avranno accesso dalla propria postazione di lavoro. Dovrà essere possibile per l'amministratore l'inoltro via *e-mail* della segnalazione dell'avviso, in modo da poter esserne a conoscenza anche se momentaneamente staccato dal sistema di monitoraggio.

Dovranno essere disponibili reportistiche distinte a seconda delle principali aree funzionali:

- **Aggiornamenti.** Seleziona facilmente i criteri per il report sulla base di categorie prodotto, classificazioni degli aggiornamenti e gruppi di computer così da poter identificare rapidamente eventuali aggiornamenti che non è stato possibile installare nei computer della rete. Individua immediatamente quanti aggiornamenti è necessario installare e quanti sono stati invece installati.
- **Software.** Permette di avere a disposizione un elenco completo delle applicazioni e di tutte le informazioni ad esse connesse.
- **Licenze.** Confronta i titoli dei programmi software con contratto multilicenza inclusi nell'inventario con la copertura del contratto di licenza attuale per tali titoli. Questo report facilita l'individuazione di possibili punti deboli nella copertura del contratto di licenza dell'organizzazione.
- **Licenze (installazione).** Confronta il software rilevato sui computer gestiti con la copertura del contratto di licenza attuale. Questi report consentono di stimare se

l'organizzazione dispone di una copertura dei contratti di licenza adeguata per tutte le installazioni di un prodotto nei gruppi di computer selezionati.

Per rendere più efficiente la funzionalità di creazione dei report, dovrà essere possibile importare i dati in altri strumenti di reporting per un'ulteriore analisi. La situazione descritta dai report dovrà essere la situazione nell'ultimo momento in cui i PC sono stati connessi alla rete.

Il sistema proposto dovrà garantire la massima affidabilità e sicurezza. Il tempo di attività pianificato garantito dal contratto di servizio dovrà essere pari almeno al 99,9% con un supporto 24x7. I servizi dovranno soddisfare i seguenti requisiti di operatività e sicurezza:

- Protocolli Internet sicuri, quali HTTPS.
- Server ridondanti e strutture dislocate in diversi luoghi per garantire la disponibilità ininterrotta dei servizi online.
- Un data center di backup collocato in un luogo diverso da quello principale.
- Architettura a disponibilità elevata per garantire un servizio ininterrotto anche a fronte di possibili errori.
- Canali dati crittografati per proteggere tutte le comunicazioni tra il client e il data center.
- Accesso alla console di amministrazione consentito solo agli amministratori che dispongono delle autorizzazioni necessarie per l'account in questione.

## **COMPETENZE**

Per le attività inerenti il monitoraggio della rete si organizzerà l'intervento con risorse interne del CST ed esterne in caso di necessità, che hanno le necessarie competenze sull'attuale sistema architetturale ed organizzativo della rete.

## AVVIAMENTO DEI PROGETTI - TIMING

### Portali comunali, sovra territoriali ed intranet

- |   |  |
|---|--|
| a) Progettazione - gara                             | maggio 2012– febbraio 2013                                   |
| b) Implementazione e rilasci                        | marzo 2013 – settembre2013                                   |
| c) Formazione su gestione nuovi contenuti e servizi | aprile 2013 (comune pilota)<br>settembre 2013 (altri comuni) |
| d) Test e collaudo funzionale                       | ottobre 2013   |

### Sistema per la cooperazione applicativa (Base dati integrata)

- |                                   |                            |
|-----------------------------------|----------------------------|
| a) Progettazione                  | maggio – dicembre 2012     |
| b) Analisi dei sistemi e dei dati | gennaio 2013 – aprile 2013 |
| c) Sviluppo progetti pilota       | aprile 2013 – agosto 2013  |
| d) Test e collaudo funzionale     | settembre 2013             |

### Cartella socio sanitaria

- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| a) Inizio progetto (costituzione gruppo di pilotaggio, ...) | maggio 2012 - ottobre 2012    |
| b) Tuning applicativo                                       | novembre 2012 - febbraio 2013 |
| c) Avviamento della fase di Test                            | marzo 2013 - giugno 2013      |
| d) Avviamento definitivo                                    | luglio 2013 - ottobre 2013    |

### Monitoraggio di rete

- |                          |                             |
|--------------------------|-----------------------------|
| a) Progettazione - gara  | maggio 2012 – novembre 2012 |
| b) Installazione servizi | dicembre 2012 – marzo 2013  |
| c) Test e rilascio       | marzo 2013 – aprile 2013    |
| d) Collaudo              | maggio 2013                 |



## **IL MONITORAGGIO E IL DIVIDENDO DELL'EFFICIENZA**

Riassumiamo in questo paragrafo gli indicatori proposti per ciascun progetto secondo le indicazioni fornite nel corso degli incontri svolti con il personale della DG Semplificazione e Digitalizzazione e nel documento rilasciato nello scorso mese di settembre.

### **Portali comunali, sovra territoriali ed intranet**

Il progetto Siti web e Nuovo Portale fra le altre funzionalità prevede lo sviluppo del servizio *URP on line*, con l'obiettivo di avere una gestione unitaria di reclami/segnalazioni/suggerimenti trasmessi al Comune.

Per la valutazione del dividendo dell'efficienza ci si concentrerà su tale processo misurando, oltre ai benefici conseguiti in termini di minor tempo di risposta, i parametri richiesti per i servizi di front office, ovvero: *trasparenza, accessibilità e usabilità* del nuovo servizio informatizzato secondo la metodologia indicata da Regione Lombardia.

La misurazione dei risultati sarà possibile attraverso informazioni fornite direttamente dal sistema di reports e statistiche che produrrà in modo strutturale il nuovo sistema.

I comuni pilota su cui verranno monitorati questi dati sono il *Comune di Lecco* ed il *Comune di Calolzio*.

Le misurazioni verranno fatte prima dell'inizio del progetto nel periodo febbraio-marzo 2013 e dopo l'avviamento operativo del servizio nel periodo ottobre-novembre 2013.

**BENEFICIO:** Si risponderà entro 3 giorni (massimo 5, nel caso la segnalazione sia di sabato e festivi). I cittadini avranno la possibilità di vedere con dati statistici standardizzati l'andamento del processo complessivo di risposta e di rilevanza/incidenza dei problemi segnalati, mentre gli attuali tempi di risposta alle segnalazioni pervenute con i canali tradizionali è di 30 giorni e sarà portato a 20 con un primo intervento organizzativo.

**INDICATORE:** Tempo medio di evasione delle risposte.

### **Sistema per la cooperazione applicativa (Base dati integrata)**

Per questo progetto si ritiene applicabile il metodo di calcolo del dividendo dell'efficienza al processo di back office. L'integrazione delle banche dati incide in termini di miglioramento dell'efficienza del lavoro e qualità delle informazioni a diversi livelli all'interno dell'amministrazione comunale: anagrafe, tributi, territorio, edilizia, area amministrativa. In particolare la realizzazione del progetto presso gli enti pilota porterà ad ottenere, come risultato finale, una semplificazione delle attività di analisi della *posizione fiscale del contribuente*, infatti con l'introduzione del nuovo sistema di

analisi fiscale queste attività saranno svolte automaticamente dal sistema informatico che opera su basi dati integrate e bonificate con conseguente risparmio di tempi e costi.

I comuni pilota su cui verranno monitorati questi dati sono i comuni di Lecco, Calolzio e Merate.

Le misurazioni verranno fatte prima dell'inizio del progetto nel periodo gennaio-febbraio a inizio 2013 e dopo l'avviamento operativo del servizio nel periodo ottobre-novembre 2013.

**BENEFICIO:** riduzione di tempi e costi dovuta alla disponibilità di dati completi ed integrati per l'analisi fiscale. Non sarà più necessario andare alla ricerca del dato o dell'informazione presente nella singola base dati e riconciliarlo con gli altri dati disponibili ma semplicemente il dato sarà direttamente a disposizione del funzionario.

**INDICATORE:** Tempo di studio e analisi necessario ad un funzionario per ottenere un elenco di informazioni fra loro conciliate ed integrate per svolgere le attività comuni di analisi fiscale.

*Con l'adozione della base dati integrata ci sarà disponibilità immediata dei dati necessari al funzionario, mentre precedentemente era costretto ad attività di back office che impegnavano molto tempo. Inoltre con l'adozione dei nuovi strumenti di analisi fiscale sarà possibile immediatamente fare emergere le posizioni potenzialmente critiche, risparmiando giorni uomo di attività del tecnico preposto, che potrà dedicarsi alle successive attività di segnalazione e di verifica. L'incidenza economica per l'ente è anche maggiore del valore della risorsa in termini economici, perché potrà dedicarsi ad attività che portano un più rapido recupero delle situazioni di evasione ed elusione fiscale.*

**ESEMPIO:** le procedure di accertamento sono distinte per abitazioni e per attività commerciali e partono sempre dall'accertamento per soggetto. Vediamo qui un esempio di processo di accertamento standard.

1. Digitalizzazione di tutte le denunce TARSU in ordine alfabetico con l'aiuto di uno scanner.
2. Selezione di gruppi di denunce TARSU omogenei
3. accertamento e controllo dei fascicoli
4. visura al catasto fabbricati con interrogazione per soggetto (sul dichiarante e sul nucleo familiare)
5. Incrocio fra i dati di unità immobiliari con indirizzo uguale e confronto fra superficie catastale e superficie dichiarata. se questa ultima è inferiore all'80% della superficie catastale scatta l'avviso di accertamento, altrimenti viene archiviata come verificata.
6. Se l'abitazione non viene individuata potrebbe essere in locazione. Si effettua la ricerca tramite visura al S.I.A.T.E.L. per verificare l'esistenza di un contratto di affitto registrato.
7. Se si trova la registrazione del contratto si può risalire al proprietario, si fanno le visure catastali per risalire alle unità immobiliari con lo stesso indirizzo e si effettua il

confronto, da cui a seconda dell'esito si genera l'avviso di accertamento oppure la avvenuta verifica.

8. Se invece non si trovano registrazioni di contratti si avvia direttamente l'accertamento.

### **Cartella Sociale Elettronica**

Il Servizio Sociale di base utilizza una cartella sociale cartacea, che rappresenta lo strumento cardine per la raccolta e la gestione dei dati sugli utenti e sulle prestazioni erogate, nonché la fonte per l'elaborazione dei dati quanti-qualitativi sull'attività dei servizi.

La condivisione delle informazioni e la gestione delle situazioni sia tra i servizi comunicali sia con i servizi territoriali e con la rete delle offerte del privato sociale avviene attraverso relazioni e contatti diretti tra gli operatori.

Anche in questo caso si ritiene applicabile il metodo di calcolo del dividendo dell'efficienza al processo di back office in quanto la disponibilità del nuovo sistema consentirà una gestione strutturata, rapida e sicura delle informazioni richieste.

In particolare il processo che sarà monitorato sarà l'attività di back office del *Servizio Famiglia e Territorio* che ha in carico oltre 1.000 nuclei familiari a cui vengono erogati varie tipologie di servizi, fra questi priorità sarà data al servizio SAD (Servizi di assistenza domiciliare).

Inoltre sarà oggetto dell'innovazione il controllo della distribuzione dei pacchi alimentari tramite CRS (carta regionale dei servizi) dotando di postazioni di lettura tutti i punti o enti di distribuzione.

**BENEFICIO:** Miglioramento dei processi di lavoro a seguito dell'introduzione della cartella sociale informatizzata con il contenimento/azzeramento degli attuali tempi di lavoro nella gestione delle pratiche e nel trattamento dei dati, in particolare

- azzeramento dei tempi di ricezione delle pratiche per competenza
- azzeramento/contenimento dei tempi di ricerca delle informazioni sulle situazioni in carico da parte dei diversi servizi comunali e della rete territoriale, con la possibilità di verifica incrociata
- contenimento dei tempi di elaborazione dei dati raccolti (per statistiche, report...)
- riduzione degli attuali tempi di risposta o di attivazione degli interventi a partire dall'accoglienza delle domande.

**INDICATORE:** Tempo medio di gestione delle pratiche.

Il comune pilota su cui verranno monitorati questi dati è il Comune di Lecco.

Le misurazioni verranno fatte prima dell'inizio del progetto nel periodo gennaio-febbraio 2013 e dopo l'avviamento operativo del servizio nel periodo ottobre-dicembre 2013.

Il comune ha già in corso un'attività interna di pre-analisi in attesa di procedere con le attività progettuali, a titolo esemplificativo si riporta una tabella di lavoro in corso di approntamento.

### **Monitoraggio di rete**

BENEFICIO: Il nuovo strumento renderà più rapide ed efficienti diverse operazioni: l'installazione degli aggiornamenti e delle patch, il ripristino della corretta funzionalità delle macchine in seguito ad un incidente, l'individuazione di possibili minacce esterne e la risoluzione dei relativi problemi, la sicurezza dei sistemi, i riallineamenti dell'inventario hardware e software . Il vantaggio economico per l'ente è conseguente al minor tempo perso in relazione alle attività di manutenzione e aggiornamento hardware e software.

INDICATORE 1: Numero di patch e aggiornamenti (ad es. del sistema operativo) prima e dopo l'introduzione del nuovo sistema di monitoraggio.

INDICATORE 2: Numero di interventi on site del CST eseguiti prima e dopo l'introduzione del nuovo sistema di monitoraggio.

INDICATORE 3: Numero di segnalazioni effettuate al Comune sul funzionamento delle macchine

Il progetto è realizzato dalla Provincia di Lecco.

Le misurazioni verranno fatte all'inizio del progetto nel mese di gennaio 2013 e dopo l'avviamento operativo del servizio nel periodo giugno-settembre 2013.

## CARTELLA SOCIALE ELETTRONICA – tabella di lavoro

### PRE ANALISI

#### Fasi di lavoro dell'attività di back office da mappare per il "Dividendo dell'efficienza"

Fasi del processo - procedimento	Modalità e tempi attuali	Benefici
1. Primo colloquio di accoglienza della domanda	> Tempi assistente sociale: 30' – 60' Tempi amministrativo per ricerca e verifica dati: 15'-20' Cartella cartacea e più fonti da contattare	<i>Per l'organizzazione:</i> > Verifica e recupero in tempo reale dei dati Tempi: complessivamente circa 30' minuti  <i>Per il cittadino:</i>
2. Secondo colloquio per la valutazione della presa in carico e/o per la decisione in merito agli interventi da attivare	> Tempi assistente sociale: 30' – 60' Possibili conseguenti ritardi nella presa in carico degli utenti per i tempi di attesa. Maggiore rischio di errore	> per circa il 50% dell'utenza può essere evitato il secondo colloquio > approccio meno burocratico per la possibilità di verificare alla fonte certificazioni e documenti > risposte in tempi più rapidi
3. Monitoraggio dell'intervento, e condivisione delle informazioni tra più operatori e più enti/servizi	Ricerca da più fonti, disomogenee e su base cartacea con conseguente. Controllo delle risorse e delle prestazioni erogate più difficoltoso perché affidato alle conoscenze degli operatori e al cartaceo non sempre aggiornato. Almeno 4/5 ore lavorative per il passaggio dei casi	<i>Per l'organizzazione:</i> > riduzione dei tempi di inserimento e ricerca dati > riduzione del rischio d'errore > possibilità di mantenere una visione aperta sulla situazione  <i>Per il cittadino:</i> > gestione più efficiente delle prestazioni > possibilità di avere risposte non standardizzate e quindi più adatte alle situazione
4. Verifica finale dell'intervento e chiusura delle pratiche	Attualmente richiede circa 2/3 ore di lavoro dell'amministrativo. A fine d'anno la chiusura di 100 pratiche blocca l'attività del servizio per alcuni giorni.	I tempi sarebbero drasticamente ridotti (30' per pratica).
5. Ricerca dati per rendicontazione dell'attività e per statistiche.	Attualmente per una ricerca mirata semplice occorrono 3-4 ore e c'è il rischio di errore per le ragioni di cui sopra.	Con il sistema i tempi sono drasticamente ridotti e i risultati più attendibili.

## I COSTI DEL PROGETTO E LA RIPARTIZIONE

Nelle seguenti tabelle i costi di progetto e la suddivisione fra i soggetti coinvolti.

### Portali comunali, sovra territoriali ed intranet

Progetto	competenza	1. Siti e Portali web		
		costi interni	costi esterni	totale
<b>Progettazione</b>	<i>CST (provincia)</i>	3.000	5.000	8.000
	<i>Provincia di Lecco</i>			0
	<i>Comune di Lecco</i>	1.000		1.000
	<i>Comune Calolzio</i>	1.000		1.000
	<i>Rete salute</i>			0
	<i>Partner tecnico</i>		7.000	7.000
	<b>Totale</b>		<b>5.000</b>	<b>12.000</b>
<b>Project mngt</b> <i>comprensivo della procedura di gara</i>	<i>CST (provincia)</i>	3.000	2.000	5.000
	<i>Provincia di Lecco</i>			0
	<i>Comune di Lecco</i>			0
	<i>Partner tecnico</i>		8.000	8.000
	<b>Totale</b>	<b>3.000</b>	<b>10.000</b>	<b>13.000</b>
<b>Implementazione</b>	<i>CST (provincia)</i>	10.000		10.000
	<i>Provincia di Lecco</i>			0
	<i>Comune di Lecco</i>			0
	<i>Comune di Merate</i>			0
	<i>Comune Calolzio</i>			
	<i>Comune di Perledo</i>			
	<i>Rete salute</i>			
	<i>Partner tecnico</i>		74.000	74.000
<b>Totale</b>	<b>10.000</b>	<b>74.000</b>	<b>84.000</b>	
<b>Formazione</b> <i>si intendono i costi dei formatori</i>	<i>CST (provincia)</i>	5.000		5.000
	<i>Provincia di Lecco</i>			0
	<i>Comune di Lecco</i>			0
	<i>Rete salute</i>			0
	<i>Partner tecnico</i>		10.000	10.000
<b>Totale</b>	<b>5.000</b>	<b>10.000</b>	<b>15.000</b>	
<b>Totale</b>	<i>CST (provincia)</i>	21.000	7.000	28.000
	<i>Provincia di Lecco</i>	0	0	0
	<i>Comune di Lecco</i>	1.000	0	1.000
	<i>Comune di Merate</i>	0	0	0
	<i>Comune Calolzio</i>	1.000	0	0
	<i>Comune di Perledo</i>	0	0	0
	<i>Rete salute</i>	0	0	0
	<i>Partner tecnico</i>	0	99.000	99.000
	<b>Totale</b>	<b>23.000</b>	<b>106.000</b>	<b>129.000</b>
<b>Costi di progetto esclusi i costi di formazione</b>				
Costi senza formazione			96.000	
Iva			20.160	
Totale costi con Iva			116.160	
<b>Costi totali del progetto inclusa la formazione</b>		<b>23.000</b>	<b>126.160</b>	<b>149.160</b>

**Sistema per la cooperazione applicativa (Base dati integrata)**

Progetto	competenza	2. Sistema cooperazione applicativa		
		costi interni	costi esterni	totale
Progettazione	CST (provincia)	1.000	4.000	5.000
	Provincia di Lecco	3.000		3.000
	Comune di Lecco	2.000		2.000
	Comune Calolzio			
	Rete salute			0
	Partner tecnico		10.000	10.000
	<b>Totale</b>	<b>6.000</b>	<b>14.000</b>	<b>20.000</b>
Project mngt <i>comprensivo della procedura di gara</i>	CST (provincia)	4.000	2.000	6.000
	Provincia di Lecco			0
	Comune di Lecco			0
	Partner tecnico		4.000	4.000
	<b>Totale</b>	<b>4.000</b>	<b>6.000</b>	<b>10.000</b>
Implementazione	CST (provincia)	2.000		2.000
	Provincia di Lecco	4.000		4.000
	Comune di Lecco	5.000		5.000
	Comune di Merate	2.000		2.000
	Comune Calolzio	1.000		1.000
	Comune di Perledo	1.000		1.000
	Rete salute			
	Partner tecnico		30.000	30.000
	<b>Totale</b>	<b>15.000</b>	<b>30.000</b>	<b>45.000</b>
Formazione <i>si intendono i costi dei formatori</i>	CST (provincia)	4.000		4.000
	Provincia di Lecco			0
	Comune di Lecco			0
	Rete salute			0
	Partner tecnico		10.000	10.000
	<b>Totale</b>	<b>4.000</b>	<b>10.000</b>	<b>14.000</b>
<b>Totale</b>	CST (provincia)	11.000	6.000	17.000
	Provincia di Lecco	7.000	0	7.000
	Comune di Lecco	7.000	0	7.000
	Comune di Merate	2.000	0	2.000
	Comune Calolzio	1.000	0	1.000
	Comune di Perledo	1.000	0	1.000
	Rete salute	0	0	0
	Partner tecnico	0	54.000	54.000
	<b>Totale</b>	<b>29.000</b>	<b>60.000</b>	<b>89.000</b>
<b>Costi di progetto esclusi i costi di formazione</b>				
Costi senza formazione			50.000	
iva			10.500	
Totale costi con iva			60.500	
<b>Costi totali del progetto inclusa la formazione</b>		<b>29.000</b>	<b>70.500</b>	<b>99.500</b>

**Cartella Sociale Elettronica**

Progetto	competenza	3. Cartella sociale		
		costi interni	costi esterni	totale
Progettazione	CST (provincia)	1.000	3.000	4.000
	Provincia di Lecco			0
	Comune di Lecco	3.000		3.000
	Comune Calolzio			
	Rete salute	3.000		3.000
	Partner tecnico		5.000	5.000
	<b>Totale</b>	<b>7.000</b>	<b>8.000</b>	<b>15.000</b>
Project mngt <i>comprensivo della procedura di gara</i>	CST (provincia)	1.000	4.000	5.000
	Provincia di Lecco			0
	Comune di Lecco			0
	Partner tecnico		1.000	1.000
<b>Totale</b>	<b>1.000</b>	<b>5.000</b>	<b>6.000</b>	
Implementazione	CST (provincia)	1.000		1.000
	Provincia di Lecco			0
	Comune di Lecco	2.000		2.000
	Comune di Merate			0
	Comune Calolzio			
	Comune di Perledo			
	Rete salute	2.000		2.000
	Partner tecnico		20.000	20.000
<b>Totale</b>	<b>5.000</b>	<b>20.000</b>	<b>25.000</b>	
Formazione <i>si intendono i costi dei formatori</i>	CST (provincia)	1.000		1.000
	Provincia di Lecco			0
	Comune di Lecco	2.000		2.000
	Rete salute	2.000		2.000
	Partner tecnico		10.000	10.000
<b>Totale</b>	<b>5.000</b>	<b>10.000</b>	<b>15.000</b>	
Totale	CST (provincia)	4.000	7.000	11.000
	Provincia di Lecco	0	0	0
	Comune di Lecco	7.000	0	7.000
	Comune di Merate	0	0	0
	Comune Calolzio	0	0	0
	Comune di Perledo	0	0	0
	Rete salute	7.000	0	7.000
	Partner tecnico	0	36.000	36.000
<b>Totale</b>	<b>18.000</b>	<b>43.000</b>	<b>61.000</b>	
Costi di progetto esclusi i costi di formazione				
Costi senza formazione			33.000	
iva			6.930	
Totale costi con iva			39.930	
<b>Costi totali del progetto inclusa la formazione</b>		<b>18.000</b>	<b>49.930</b>	<b>67.930</b>

## Monitoraggio di rete

Progetto	competenza	4. Monitoraggio rete		
		costi interni	costi esterni	totale
Progettazione	CST (provincia)	3.000		3.000
	Provincia di Lecco			0
	Comune di Lecco			0
	Comune Calalzio			
	Rete salute			0
	Partner tecnico			0
	<b>Totale</b>		<b>3.000</b>	<b>0</b>
Project mngt <i>comprensivo della procedura di gara</i>	CST (provincia)	3.000		3.000
	Provincia di Lecco			0
	Comune di Lecco			0
	Partner tecnico			0
<b>Totale</b>		<b>3.000</b>	<b>0</b>	<b>3.000</b>
Implementazione	CST (provincia)	2.000		2.000
	Provincia di Lecco			0
	Comune di Lecco			0
	Comune di Merate			0
	Comune Calalzio			
	Comune di Perledo			
	Rete salute			
	Partner tecnico		25.000	25.000
<b>Totale</b>		<b>2.000</b>	<b>25.000</b>	<b>27.000</b>
Formazione <i>si intendono i costi dei formatori</i>	CST (provincia)	2.000		2.000
	Provincia di Lecco			0
	Comune di Lecco			0
	Rete salute			0
	Partner tecnico			0
<b>Totale</b>		<b>2.000</b>	<b>0</b>	<b>2.000</b>
<b>Totale</b>	CST (provincia)	10.000	0	10.000
	Provincia di Lecco	0	0	0
	Comune di Lecco	0	0	0
	Comune di Merate	0	0	0
	Comune Calalzio	0	0	0
	Comune di Perledo	0	0	0
	Rete salute	0	0	0
	Partner tecnico	0	25.000	25.000
<b>Totale</b>		<b>10.000</b>	<b>25.000</b>	<b>35.000</b>
<b>Costi di progetto esclusi i costi di formazione</b>				
Costi senza formazione			25.000	
iva			5.250	
Totale costi con iva			30.250	
<b>Costi totali del progetto inclusa la formazione</b>		<b>10.000</b>	<b>30.250</b>	<b>40.250</b>

### Costi Complessivi del Progetto Interistituzionale

Progetto	competenza	TOTALE		
		costi interni	costi esterni	totale
Progettazione	CST (provincia)	8.000	12.000	20.000
	Provincia di Lecco	3.000	0	3.000
	Comune di Lecco	6.000	0	6.000
	Comune Calolzio	1.000	0	1.000
	Rete salute	3.000	0	3.000
	Partner tecnico	0	22.000	22.000
	<b>Totale</b>		<b>21.000</b>	<b>34.000</b>
Project mngt <i>comprensivo della procedura di gara</i>	CST (provincia)	11.000	8.000	19.000
	Provincia di Lecco	0	0	0
	Comune di Lecco	0	0	0
	Partner tecnico	0	13.000	13.000
	<b>Totale</b>	<b>11.000</b>	<b>21.000</b>	<b>32.000</b>
Implementazione	CST (provincia)	15.000	0	15.000
	Provincia di Lecco	4.000	0	4.000
	Comune di Lecco	7.000	0	7.000
	Comune di Merate	2.000	0	2.000
	Comune Calolzio	1.000	0	1.000
	Comune di Perledo	1.000	0	1.000
	Rete salute	2.000	0	2.000
	Partner tecnico	0	149.000	149.000
	<b>Totale</b>	<b>32.000</b>	<b>149.000</b>	<b>181.000</b>
Formazione <i>si intendono i costi dei formatori</i>	CST (provincia)	12.000	0	12.000
	Provincia di Lecco	0	0	0
	Comune di Lecco	2.000	0	2.000
	Rete salute	2.000	0	2.000
	Partner tecnico	0	30.000	30.000
	<b>Totale</b>	<b>16.000</b>	<b>30.000</b>	<b>46.000</b>
<b>Totale</b>	CST (provincia)	46.000	20.000	66.000
	Provincia di Lecco	7.000	0	7.000
	Comune di Lecco	15.000	0	15.000
	Comune di Merate	2.000	0	2.000
	Comune Calolzio	2.000	0	2.000
	Comune di Perledo	1.000	0	1.000
	Rete salute	7.000	0	7.000
	Partner tecnico	0	214.000	214.000
	<b>Totale</b>	<b>80.000</b>	<b>234.000</b>	<b>314.000</b>
<b>Costi di progetto esclusi i costi di formazione</b>				
Costi senza formazione			204.000	
Iva			42.840	
Totale costi con Iva			246.840	
<b>Costi totali del progetto inclusa la formazione</b>		<b>80.000</b>	<b>276.840</b>	<b>356.840</b>

Nelle seguenti tabelle le indicazioni relative alle figure professionali ed alle giornate/u previste per la realizzazione dei quattro moduli del Progetto Interistituzionale.

**Costi di riferimento (costo gg/uomo (€) - con iva per le figure professionali esterne)**

figura professionale	costi interni	costi esterni
Responsabile di servizio	350	
Addetto operativo	200	
Project manager/Specialista		750
Analista Senior		600
Analista Junior		450

**Figure professionali previste nei quattro progetti**

Personale	Siti e portali	Banca dati	Cartella sociale	Monitoraggio rete
figure profess. Interne	responsabile area comunicazione	responsabile di settore (urbanistica/tributi)	responsabile di settore (direzione)	responsabile cst
	addetto settore comunicazione	addetto operativo	addetto operativo	sistemista cst
	responsabile cst	responsabile cst	responsabile cst	
	sistemista cst	sistemista cst	sistemista cst	
figure profess. Esterne	project manager	project manager	project manager	project manager
	specialista tecnico	specialista gis	analista funzionale	sistemista
	analista senior	analista funzionale	sistemista	
	programmatore senior	programmatore senior	programmatore senior	
	programmatore junior	programmatore junior	programmatore junior	

**Stima del numero gg/u delle figure professionali previste nel progetto**

figure professionali	1. Siti e Portali web	2. Sistema cooperazione applicativa	3. Cartella sociale	4. Monitoraggio rete	TOTALE
Responsabile di servizio	31	41	14	17	103
Addetto	62	68	31	21	182
Project manager - Specialista	45	22	18	0	85
Analista/Sistemista Senior	64	15	14	2	95
Analista/Sistemista Junior	75	24	40	4	143
<b>Totale</b>	<b>277</b>	<b>170</b>	<b>117</b>	<b>44</b>	<b>608</b>

## Piano dei pagamenti

Contributi		284.840		con iva			
progetto	ente	scadenza			totale	% sul pj	% sull'ACI
		28/02/13 avvio	30/10/13 avanzam. lavori	30/01/14 collaudo			
<b>1. Siti e Portali web</b>	<b>Totale progetto</b>	38.000	50.000	38.160	<b>126.160</b>		
<i>contributi</i>	Provincia LC/Cst	2.000	2.000	3.008	7.008	6%	2%
	Comune LC	2.000	3.000	2.000	7.000	6%	2%
	Comune Calolzio	2.000	2.000	1.000	5.000	4%	2%
	Altri Comuni Cst	11.000	16.000	12.222	39.222	31%	14%
					0	0%	0%
	Regione Lombardia	21.000	27.000	19.930	67.930	54%	24%
<b>2. Sistema Coop. Applicativa</b>	<b>Totale progetto</b>	22.000	29.000	20.500	<b>71.500</b>		
<i>contributi</i>	Provincia LC/Cst	2.000	2.000	2.000	6.000	8%	2%
	Comune LC	2.000	2.000	2.000	6.000	8%	2%
	Comune Merate	2.500	3.000	2.500	8.000	11%	3%
	Comune Calolzio	1.000	1.000	1.000	3.000	4%	1%
	Altri Comuni Cst	4.500	8.000	2.780	15.280	12%	5%
					0	0%	0%
	Regione Lombardia	10.000	13.000	10.220	33.220	46%	12%
<b>3. Cartella Sociale Elett.</b>	<b>Totale progetto</b>	17.500	23.000	16.430	<b>56.930</b>		
<i>contributi</i>	Provincia LC/Cst	2.000	2.000	3.000	7.000	12%	2%
	Comune LC	2.000	2.000	2.000	6.000	11%	2%
	Altri Comuni Cst	3.000	4.000	3.000	10.000	33%	4%
	Asl	1.500	2.000	1.500	5.000	9%	2%
					0	0%	0%
	Regione Lombardia	9.000	13.000	6.930	28.930	51%	10%
<b>4. Monitoraggio rete</b>	<b>Totale progetto</b>	9.000	12.000	9.250	<b>30.250</b>		
<i>contributi</i>	Provincia LC/Cst	1.000	1.000	1.950	3.950	13%	1%
	Comune LC			1.000	1.000	3%	0%
	Altri Comuni Cst	2.000	2.000	1.380	5.380	18%	2%
						0%	0%
	Regione Lombardia	6.000	9.000	4.920	19.920	66%	7%
<b>totale</b>	<b>Totale progetto</b>	<b>86.500</b>	<b>114.000</b>	<b>84.340</b>	<b>284.840</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<i>contributi</i>	Provincia LC/Cst	7.000	7.000	9.958	23.958	8%	8%
	Comune LC	6.000	7.000	7.000	20.000	7%	7%
	Comune Merate	2.500	3.000	2.500	8.000	3%	3%
	Comune Calolzio	3.000	3.000	2.000	8.000	3%	3%
	Altri Comuni Cst	20.500	30.000	19.382	69.882	25%	25%
	Asl	1.500	2.000	1.500	5.000	2%	2%
	Regione Lombardia	46.000	62.000	42.000	150.000	53%	53%

## CONCLUSIONI

Richiamiamo di seguito gli aspetti che riteniamo qualificanti il progetto presentato della Provincia di Lecco:

- 1 Le attività oggetto della presente proposta rispondono alla **continuità di sviluppo del CST**, in coerenza con gli investimenti fino ad oggi sostenuti e mantenendo l'equilibrio fra interventi sull'infrastruttura e interventi sugli aspetti organizzativo/procedurali finalizzati a migliorare la qualità dei servizi al cittadino/impresa.
- 2 Il progetto prevede il coinvolgimento di **enti qualificati del territorio** che, di fatto, portano a rendere disponibili a tutta la popolazione della Provincia di Lecco i servizi e l'infrastruttura implementata.
- 3 Coerentemente con le politiche adottate fin dalla sua costituzione il CST utilizza per la messa in opera dei nuovi servizi i prodotti/servizi standard resi disponibili da Regione Lombardia, in particolare:
  - **CRS** quale strumento di riconoscimento per l'accesso del cittadino ai servizi della pubblica amministrazione,
  - **IdPC** quale strumento di autenticazione
  - Integrazione di basi dati eterogenee e gestione di servizi multiutente in **cooperazione applicativa**
- 4 Il Progetto consente di realizzare importanti **economie di scala e di scopo**, secondo la mission del CST. Economie di scala attraverso la messa a fattor comune per tutti gli enti del centro servizi delle implementazioni realizzate dagli enti pilota, economie di scopo attraverso la realizzazione di nuovi livelli di innovazione, sia sul fronte dell'operatività interna che della qualità dei servizi al cittadino, che gli enti non sarebbero in grado di realizzare in autonomia.
- 5 Il Progetto è **complementare** ai progetti presentati dalle Unioni di Comuni utenti del centro servizi, per accedere ai finanziamenti previsti con i voucher digitale per i comuni in gestione associata. In particolare le due iniziative progettuali consentiranno nell'arco dei prossimi 12-24 mesi di rendere operativo per i comuni aderenti una gestione nativamente integrata per tutte le funzioni applicative ed accessibile via web (portale di servizi sovra territoriale) di invio e gestione della documentazione attraverso i sistemi protocollo, pec, firma digitale, documentale; beneficerà in particolare di questa gestione il Servizio SUAP.
- 6 Il Progetto trova la sua particolare valenza innovativa nella realizzazione della **Banca Dati Integrata** e della **Cartella Sociale Elettronica** che interesseranno un bacino di oltre 300.000 abitanti.