



Provincia di Lecco

**Centro Servizi Territoriale**

Servizio Centro Servizi Territoriale

Corso Matteotti, 3

23900 Lecco, Italia

Telefono 0341/295.352

Fax 0341/295.333

E-mail [centrosistema@provincia.lecco.it](mailto:centrosistema@provincia.lecco.it)

*Pec: [provincia.lecco@lc.legalmail.camcom.it](mailto:provincia.lecco@lc.legalmail.camcom.it)*

**CST**  
Centro Servizi Territoriale

**Varianti al documento tecnico dell'accordo di collaborazione interistituzionale per la digitalizzazione dei processi e delle procedure e per il miglioramento dell'accesso e della fruizione dei servizi pubblici.**

## Varianti progettuali

Documento originario	Nuovo documento
Siti e portali web - Pagina 12	Capitolo originario interamente sostituito con il nuovo progetto “Siti e portali web” – Pagina 3
Sistema per la cooperazione applicativa (banca dati integrata) – Pagina 25	Capitolo originario integrato con “Sistema per la cooperazione applicativa (banca dati integrata) – Aggiornamento in base al riuso applicativo individuato – Pagina 14
Sistema per la cooperazione applicativa (banca dati integrata) – Pagina 25	Viene allego come parte sostanziale ed integrante il progetto tecnico presentato dalla società Globo “Costituzione di un sistema informativo geografico per l’erogazione di servizi territoriali e telematici di e-government nell’ambito del Centro Servizi Territoriale (CST) della Provincia di Lecco del 04/09/2012
Monitoraggio della rete – Pagina 41	Eliminato
Costi del progetto e la ripartizione – Pagina 51	Costi del progetto e la ripartizione – Pagina 20
	Deliberazioni di adesione al progetto – Pagina 23

## Siti e portali Web

Il portale in esercizio oggi purtroppo denota caratteristiche fortemente limitative in ambito comunicativo e tecnologico (compatibilità con l'evoluzione del web) che ne determinano il completo rifacimento.

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 sovra territoriali);
- 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.

L'innovazione tecnologica ha portato negli ultimi anni ad una rapida evoluzione verso:

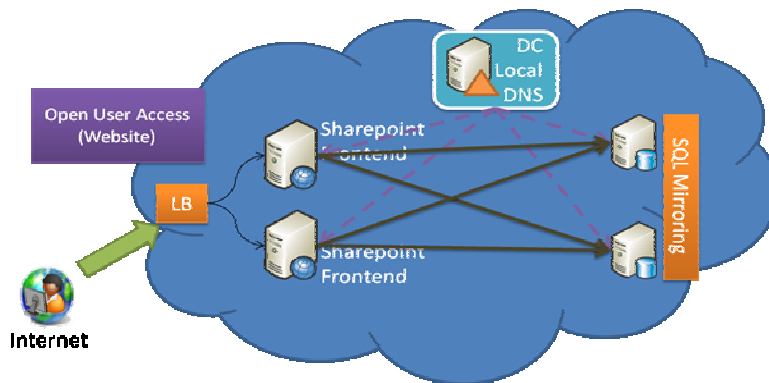
- L'accesso attraverso i dispositivi mobili;
- L'introduzione di contenuti in video e più in generale del supporto di contenuti che richiedono larga banda;
- L'evoluzione delle piattaforme di servizi permessa dalla disponibilità della banda larga o ultralarga;
- L'espansione dei modelli di relazione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

Il nuovo portale dovrà **OBBLIGATORIAMENTE** essere:

- **MULTIDEVICE.** L'informazione, la relazione e i servizi transazionali dovranno essere disponibili con 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 dovranno far 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 nuovo sistema dovrà supportare, sia per i contenuti che per la relazione l'integrazione alle soluzioni di social networking di grande diffusione, a partire da Facebook, Twitter e YouTube. 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.

## ARCHITETTURA FISICA PORTALI INTERNET

I portali internet saranno realizzati secondo lo schema logico di seguito riportato:



L'infrastruttura risulta inizialmente composta da:

- un server di Frontend
- un DB Server
- un domain controller

I servizi di Firewall, Reverse Proxy, DNS, ... Vengono forniti dalla piattaforma infrastrutturale del Data Center del CST (Ibrid Cloud).

L'hardware attualmente preso in considerazione per il server SQL ed i frontend è:

- 8 CPU da 1,6 GHz
- 14 GB di RAM
- 2040 GB di spazio di archiviazione

Per il domain controller è presa in considerazione una configurazione HW ridotta:

- 2 CPU da 1,6 GHz
- 3,5 GB di RAM
- 490 GB di spazio di archiviazione

## ARCHITETTURA LOGICA PORTALI INTERNET

Verranno abilitati una serie di servizi applicativi della piattaforma CMS che dovranno essere gestiti e personalizzati in base alle esigenze:

- Servizio di Ricerca
- Web Analytics
- Business Intelligence
- Form Services

## CONTENT MANAGEMENT SYSTEM

I siti web dovranno essere 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 (es. minisiti tematici di settore o di servizi di particolare complessità/visibilità);
- 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 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 compliance 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 un'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 dovrà implementare i workflow di pubblicazione di tutti i contenuti previsti per gli Enti.

Il CMS dovrà permettere ai redattori di specificare metadati (keyword per il SEO, date di pubblicazione e di aggiornamento pagina), dati a formattazione predefinita nei template di presentazione (es: titolo e sottotitolo e in alcuni casi abstract per la visualizzazione in home page), nonché contenuti di testo personalizzabili dalle redazioni dei singoli Enti. Questi contenuti sono editabili con editor HTML in modalità visuale (WYSIWYG).

Il CMS dovrà consentire, 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**

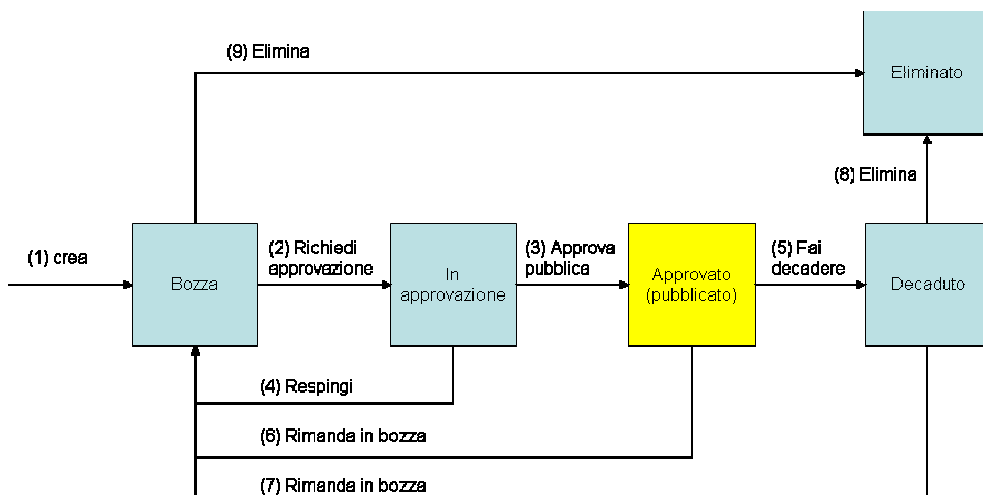
Il processo di pubblicazione è basato su *workflow* redazionali che sono associati ai contenuti gestiti. Il flusso redazionale di base, nel seguito descritto, è ritenuto idoneo anche per le nuove tipologie di contenuto previste nel progetto.

#### **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 all'approvazione della nuova revisione
(7) rimanda in bozza / riavvio flusso	Un redattore o caporedattore può riattualizzare un documento decaduto, rimettendolo 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**” e successive modifiche.

### ***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 *homepage* 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 *homepage* 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***

È una sezione del sito dedicata a comunicare e pubblicare online: 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 *homepage* del sito, in posizione ben evidente, e correlata alle sezioni informative sui procedimenti ed a quelle di distribuzione della modulistica e *servizi online*.

### ***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 homepage 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 online disponibili e di futura introduzione***

Tutte le PA hanno l'obbligo di pubblicare sui siti istituzionali l'elenco dei *servizi online* 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 online* (es. ambiente e territorio, beni culturali e turismo, casa, istruzione e formazione, lavoro, ecc.).

L'accesso ai *servizi online* deve essere disponibile sulla barra di navigazione del sito ovvero sulla *homepage* del sito in posizione ben visibile identificato dall'etichetta *"Servizi online"*. 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 online* di futura attivazione può essere raggiungibile dalla homepage del sito ovvero disponibile all'interno della sezione *servizi online*, 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>. Il servizio di consultazione della pubblicità legale deve essere raggiungibile dalla *homepage* 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 online*".

### ***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.

---

<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.

## **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 e-mail di convalida.

Il sistema verrà ampliato per raccogliere maggiori informazioni anagrafiche sull'utente (nome, cognome, indirizzo...), e consentirà 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 verranno esposti 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.

## 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 web server*.

## 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 *Back-office* dei servizi;
- formazione del personale del Comune di Lecco.

## RILASCI

I rilasci previsti per ogni Ente sono:

- nuova versione del CMS, con supporto *multi browser* all'*editing WYSIWYG* e supporto alla redazione delle nuove tipologie di contenuto

- *rilascio template per Comune di Lecco, Comune di Calolziocorte, Comunità Montana Lario Orientale Valle San Martino, Unione dei Comuni Lombarda della Valletta*
- *deploy del template su tutti gli enti aderenti al progetto*
- *formazione*
- *manuale d'uso per operatori del CMS e dei sistemi di Back-office*

## **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) – Aggiornamento in base al riuso applicativo individuato**

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/impresе, 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).

**La costituzione della banca dati territoriale integrata avverrà mediante l'integrazione diretta con i sistemi dell'Agenzia del Territorio. Sarà effettuato un caricamento di impianto storico al 1994 e un caricamento di un'estrazione di aggiornamento all'attualità, al fine di avere un database storico di quasi vent'anni.**

Il progetto proposto mira a soddisfare il requisito legato alla creazione di un archivio comunale dei dati catastali e territoriali costantemente aggiornato e fruibile dal Comune in diverse modalità. Da questo punto di vista, il sistema permetterà di disporre in modo semplice e immediato dei dati catastali e territoriali fondamentali per la gestione e la conoscenza di tutto il territorio provinciale e per la fornitura di servizi ai Comuni, ai cittadini e alle imprese.

Il dato catastale sarà fondamentale all'interno del progetto, poiché è la banca dati di riferimento per la formazione dell'anagrafe immobiliare comunale.

Come prescritto dalla normativa e dai regolamenti dell'Agenzia del Territorio vigenti, per la costituzione e il mantenimento della banca dati catastale in modo semiautomatico o automatico è necessario che i singoli Comuni (nel primo caso) o la Provincia (nel secondo caso) perfezionino gli accordi previsti con l'Agenzia del Territorio.

In riferimento alle modalità automatiche per la costituzione e il mantenimento della banca dati catastale, nell'ambito del presente progetto, saranno realizzate le funzionalità destinate all'intercambio dati con l'Agenzia del Territorio, facendo riferimento ai seguenti documenti (reperibili sul sito dell'Agenzia del Territorio [www.agenziaterritorio.it](http://www.agenziaterritorio.it)) che devono essere considerati parte integrante del presente documento:

- **Sistema di Interscambio dell'Agenzia del Territorio Descrizione dei servizi - 26 ottobre 2007 - DOC. ES-23-IS-08;**
- Sistema di Interscambio dell'Agenzia del Territorio Fruizione dei servizi - 26 ottobre 2007 - DOC. ES-23-IS-09;
- Regole tecniche per l'accesso alla base dei dati catastali - ALLEGATO B - al decreto direttoriale per la definizione delle regole tecnico economiche per l'utilizzo dei dati catastali per via telematica da parte dei sistemi informatici di altre amministrazioni, ai sensi dell'art. 59, comma 7- bis, del decreto legislativo n.82/2005.

Lo scambio di messaggi e dati tra il Sistema dell'Agenzia e quello della Provincia sarà basato su servizi della tipologia "Servizio di Porta Applicativa Light", secondo la terminologia del CNIPA, tramite buste di e-government nel formato "SOAP with Attachments", preventivamente firmato elettronicamente, secondo lo standard PKCS#7, mediante dispositivo di riconoscimento e sicurezza fornito dall'Agenzia del Territorio. Condizione necessaria per usufruire dei servizi del Sistema di Interscambio sarà la disponibilità per la Provincia dell'accesso ai servizi di rete RUPA/SPC.

Le applicazioni di scarico dati che saranno attivate all'interno del presente progetto riguarderanno sia i dati cartografici che quelli censuari trasferiti dall'Agenzia sul sistema di interscambio e, secondo quanto previsto dall'allegato tecnico, potranno riguardare gli aspetti indicati nella tabella in seguito riportata.

Estrazione completa dati	Dati censuari	Catasto terreni	Attualità completa Attualità immobili Attualità soggetti Elenchi Aggiornamenti
		Catasto fabbricati	Attualità completa Attualità immobili Attualità soggetti Attualità dati metrici Elenchi Aggiornamenti
		Patrimoniale	Attualità completa
	Dati cartografici	Attualità completa	
Dati incrementali	Dati censuari	Variazioni oggettive terreni Variazioni oggettive fabbricati Variazioni soggettive terreni Variazioni soggettive fabbricati	
	Dati cartografici	Variazioni	

Lo strato applicativo che sarà attivato per il popolamento del GIS prevederà le seguenti funzionalità:

- **impianto della banca dati censuaria del Comune tramite estrazione completa dei dati censuari relativi al catasto terreni ed al catasto fabbricati;**
- **impianto della banca dati geografica del Comune tramite estrazione completa dei dati cartografici;**
- **aggiornamento periodico della banca dati censuaria del Comune tramite estrazione incrementale dei dati censuari relativi al catasto terreni ed al catasto fabbricati;**
- **aggiornamento periodico della banca dati geografica del Comune tramite estrazione incrementale dei dati cartografici (solo dopo che sia stata verificata l'effettiva disponibilità di dati cartografici incrementali).**

Tale modalità di trasferimento garantirà il mantenimento automatico di una banca dati alfanumerica e cartografica storicizzata aggiornata con la periodicità concordata.

Il modello di interscambio dell'Agenzia del Territorio si basa sulla cooperazione tra sistemi informativi per la fruizione di informazioni pubblicate dall'Agenzia stessa e utilizzabili dagli Enti attraverso Web service e per il prelievo, da parte dell'Agenzia, delle informazioni pubblicate dagli Enti attraverso propri servizi realizzati secondo regole concordate nell'ambito di progetti e-government.

A garanzia dell'autenticità dell'utente e dell'integrità delle richieste pervenute è richiesto che l'ente utilizzi un certificato di firma elettronica per il prelievo dei dati e credenziali personali (userID e password) per l'iscrizione ai servizi e il monitoraggio dei flussi di informazione.

Le indicazioni per la generazione delle chiavi di firma, riconosciute nel sistema informatico dell'Anagrafe Tributaria, saranno fornite dall'Agenzia del Territorio al momento dell'adesione.

La firma dei file oggetto di interscambio sarà necessaria per garantire l'integrità del dato inviato e il non ripudio da parte dell'ente che ha effettuato la fornitura.

Le amministrazioni cooperanti garantiscono il rispetto di regole minime di sicurezza, in termini di prassi organizzative e di gestione di servizi accessori (qualificazione, scoperta delle intrusioni, registrazione degli eventi e delle anomalie, gestione della concessione delle autorizzazioni, etc.), nonché l'adeguamento alle normative di settore.

Le caratteristiche di sicurezza per il sistema di interscambio sono:

- autenticazione delle entità;
- autorizzazione dei soggetti/applicazioni all'effettuazione delle operazioni (attribuzione, sospensione e revoca dei profili di accesso ai soggetti);
- delega delle autorizzazioni all'effettuazione delle operazioni;
- mantenimento dell'integrità dei dati;
- riservatezza dei dati attraverso la cifratura del canale;
- non ripudiabilità a livello di richiesta e di risposta;
- registrazione degli eventi/ispezione/tracciabilità;
- amministrazione della sicurezza.

Presso ogni porta di dominio, localizzata in ciascuno degli uffici provinciali del territorio, sono state realizzate le seguenti funzioni di sicurezza:

- firma e verifica dell'autenticità e dell'integrità dei messaggi;
- confidenzialità dei messaggi;
- tracciatura applicativa.

Le funzioni di sicurezza applicate al contenuto dei messaggi riguardano:

- l'autorizzazione al servizio;
- le funzioni applicative per la non ripudiabilità delle informazioni.

L'Agenzia del Territorio rende disponibile la base dei dati catastali tramite gli ordinari processi di estrazione, su base comunale dal sistema informativo catastale. Tali servizi sono suddivisi in due insiemi, a seconda della tipologia dell'ente fruitore. Per il prelievo delle informazioni, nell'ambito del presente progetto, saranno messi a disposizione i moduli software necessari per effettuare le seguenti operazioni di:

- preparazione del file XML contenente i dati della richiesta da inviare all'Agenzia del Territorio;
- apposizione della firma elettronica;
- chiamata del Web service corrispondente al servizio di interesse;
- controllo che la risposta non sia un messaggio di errore;
- verifica dell'integrità della risposta e della firma apposta dall'Agenzia sulla busta di risposta;
- verifica della validità del certificato;
- lettura ed utilizzo dei dati.

Il controllo della validità del certificato dell'Agenzia del Territorio, con il quale è stata firmata la risposta, avviene successivamente al buon esito della verifica di congruità della firma. Per accertare la validità del certificato sono effettuati, in ordine, i seguenti controlli:



- Certification Authority emittente;
- periodo di inizio validità;
- periodo di fine validità;
- Certification Revocation List (CRL).

## **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 quelli 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.

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

Riassumiamo in questo paragrafo gli indicatori proposti per:

1. Siti e portali Web
2. Banca dati integrata

### **Portali comunali, sovra territoriali**

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 Calolziocorte*.

In particolare attualmente non si dispongono di strumenti efficaci per il monitoraggio degli accessi ai siti e di utilizzo dei servizi online erogati.

Le misurazioni verranno fatte prima dell'inizio del progetto e ripetuti dopo l'avviamento operativo del servizio.

**BENEFICIO:** Si avrà un aumento delle hit dei siti internet e si avrà un incremento dell'erogazione dei servizi online ai cittadini.

**INDICATORE:** numero di accessi ai servizi.

### **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.

**Inoltre, il sistema di cooperazione applicativa che sarà realizzato consentirà un aggiornamento automatico delle banche dati catastali, eliminando di fatto qualsiasi intervento umano di acquisizione manuale delle banche dati.**

I comuni pilota su cui verranno monitorati questi dati sono i comuni di Lecco, Calolziocorte 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.*

## Costi del progetto e la ripartizione

Di seguito si riporta la ripartizione dei costi di progetto

<i>n°</i>	<i>Ente</i>	<i>Quota progettuale</i>
1	Barzago	€ 1.500,00
2	Barzio	€ 1.500,00
3	Bellano	€ 1.500,00
4	Bulciago	€ 1.500,00
5	Calco	€ 1.500,00
6	Calolziocorte	€ 8.000,00
7	Carenno	€ 1.500,00
8	Casargo	€ 1.500,00
9	Cassago Brianza	€ 1.500,00
10	Cassina Valsassina	€ 1.500,00
11	Colico	€ 1.500,00
12	Cortenova	€ 1.500,00
13	Crandola Valsassina	€ 1.500,00
14	Cremeno	€ 1.500,00
15	Dervio	€ 1.500,00
16	Dorio	€ 1.500,00
17	Esino Lario	€ 1.500,00
18	Garlate	€ 1.500,00
19	Introbio	€ 1.500,00
20	Introzzo	€ 1.500,00
21	Lecco	€ 20.000,00
21/1	Lecco (Contributo aggiuntivo)	€ 9.542,00
22	Margno	€ 1.500,00
23	Moggio	€ 1.500,00
24	Monte Marenzo	€ 1.500,00
25	Montevecchia	€ 1.500,00
26	Paderno d'Adda	€ 1.500,00
27	Parlasco	€ 1.500,00
28	Pasturo	€ 1.500,00
29	Perego	€ 1.500,00
30	Perledo	€ 1.500,00
31	Primaluna	€ 1.500,00
32	Pontida	€ 1.500,00
33	Rovagnate	€ 1.500,00
34	S. Maria Hoè	€ 1.500,00
35	Sueglio	€ 1.500,00
36	Taceno	€ 1.500,00
37	Tremenico	€ 1.500,00

<i>n°</i>	<i>Ente</i>	<i>Quota progettuale</i>
38	Vercurago	€ 1.500,00
39	Varenna	€ 1.500,00
40	Verderio Inferiore	€ 1.500,00
41	Vestreno	€ 1.500,00
42	Unione Comuni Centro Valsassina	€ 1.500,00
43	Unione Comuni della Valletta	€ 1.500,00
44	Unione Comuni della Valvarrone	€ 1.500,00
45	Comunità Montana Valle S. Martino Lario orientale	€ 1.500,00
46	Provincia di Lecco	€ 23.958,00
46/1	Provincia di Lecco (Contributo aggiuntivo)	€ 19.000,00
47	Rete Salute	€ 0,00
48	ASL	€ 5.000,00
		<b>€ 150.000,00</b>

<b>Costo totale</b>	
Contributo Enti	€ 150.000,00
Contributo Regione Lombardia	€ 150.000,00
	<b>€ 300.000,00</b>

Di seguito si riportano i contributi degli Enti fuoriusciti ed integrati dalla Provincia di Lecco e dal Comune di Lecco (Contributo aggiuntivo)

<i>n°</i>	<i>Ente</i>	<i>Quota progettuale</i>
1	Airuno	€ 1.500,00
2	Bosisio Parini	€ 1.500,00
3	Brivio	€ 1.500,00
4	Dolzago	€ 1.500,00
5	Rogeno	€ 1.500,00
6	Sirone	€ 1.500,00
7	Merate	€ 8.000,00
8	Comunità Montana Valsassina	€ 1.500,00
		<b>€ 20.000,00</b>

Di seguito si riportano i costi sostenuti dalla Provincia di Lecco alla data 05/12/2013

## PROGETTAZIONE

<i>n°</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Fornitore</i>	<i>N.° fattura</i>	<i>Importo</i>	<i>Determina</i>	<i>Data</i>	<i>Mandato di pagamento</i>	<i>Data Mandato</i>
1	Predisposizione progetto	DSC Srl	974	€ 6.000,00	514	30/05/2011	4870	11/08/2011
2			994	€ 6.000,00			5192	22/08/2011
3			1.399	€ 7.865,00			4832-4833	06/08/2012
4	Presentazione documento tecnico	DSC Srl	880	€ 6.050,00	386	17/04/2012	6580	29/10/2012
5			1.143	€ 6.050,00			195	10/01/2013
6			1.144	€ 4.840,00			1331	07/06/2013
7			1.347	€ 7.018,00			4450	22/07/2013
				<b>€ 43.823,00</b>				

<i>Determina</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Importo</i>
Determina n° 514 del 30/05/2011	Predisposizione progetti ed atti necessari per la partecipazione al bando regionale	€ 19.865,00
determina 386 del 17/04/2012	Presentazione documento tecnico	€ 23.958,00
		<b>€ 43.823,00</b>

<i>Descrizione</i>	<i>Costo senza IVA</i>	<i>Costo con IVA</i>	<i>Competenza</i>
Progettazione (Società DSC)	€ 43.823,00	€ 43.823,00	Provincia di Lecco
Sistema per la collaborazione applicativa (Banca dati integrata)	€ 30.000,00	€ 36.600,00	Provincia di Lecco
Siti e portali Web / Cartella sociale	€ 179.981,15	€ 219.577,00	Comune di Lecco
		<b>€ 300.000,00</b>	

## Deliberazioni di adesione al progetto

Di seguito si riportano gli estremi delle deliberazioni di adesione al progetto

n°	Ente	n° delibera	Data
1	Barzago	72	29/11/2012
2	Barzio	140	28/11/2012
3	Bellano	148	04/12/2012
4	Bulciago	113	05/12/2012
5	Calco	61	28/11/2012
6	Calolziocorte	106	26/11/2012
7	Carenno	82	06/12/2012
8	Casargo	70	24/11/2012
9	Cassago Brianza	107	21/12/2012
10	Cassina Valsassina	97	27/11/2012
11	Colico	128	30/11/2012
12	Cortenova	69	27/11/2012
13	Crandola Valsassina	39	30/10/2012
14	Cremeno	135	28/11/2012
15	Dervio	161	28/12/2012
16	Dorio	45	20/11/2012
17	Esino Lario	12	06/02/2013
18	Garlate	14	29/01/2013
19	Introbio	85	29/11/2012
20	Introzzo	41	29/11/2012
21	Lecco	272	20/12/2012
22	Margno	54	26/11/2012
23	Moggio	67	28/11/2012
24	Montevecchia	16	02/02/2013
25	Monte Marenzo	103	14/11/2012
26	Paderno d'Adda	81	04/12/2012
27	Parlasco	5	24/01/2013
28	Pasturo	90	29/12/2012
29	Perego	100	04/12/2012
30	Perledo	17	08/02/2013
31	Pontida	18	18/02/2013
32	Primaluna	130	26/11/2012
33	Rovagnate	100	04/12/2012
34	S. Maria Hoè	100	04/12/2012
35	Sueglio	50	06/12/2012
36	Taceno	57	27/11/2012
37	Tremenico	46	26/11/2012

38	Vercurago	68	14/11/2012
39	Varenna	91	28/11/2012
40	Verderio Inferiore	67	16/11/2012
41	Vestreno	48	15/12/2012
42	Unione Comuni Centro Valsassina	56	29/11/2012
43	Unione Comuni della Valletta	100	04/12/2012
44	Unione Comuni della Valvarrone	42	13/12/2012
45	Comunità Montana Valle S. Martino Lario orientale	123	29/11/2012
46	Provincia di Lecco	348	11/12/2012