



*Ministero dell'Economia
e delle Finanze*

*Presidenza del Consiglio dei Ministri
Ministro per l'Innovazione e le tecnologie
Centro Nazionale per l'Informatica nella
Pubblica Amministrazione*

**INTESA ISTITUZIONALE DI PROGRAMMA
TRA IL GOVERNO DELLA REPUBBLICA ITALIANA
E LA REGIONE PIEMONTE**

**SECONDO ATTO INTEGRATIVO
DELL'ACCORDO DI PROGRAMMA QUADRO
IN MATERIA DI E-GOVERNMENT E
SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE NELLA
REGIONE PIEMONTE**

La presente copia, composta di n. 80
fogli, è conforme all'originale esistente presso
questo ufficio.
Roma, li 13.11.2005 N. Vella

Roma, Giugno 2006

PREMESSE

VISTO l'articolo 2, comma 203, della legge 23 dicembre 1996, n. 662, e successive modificazioni ed integrazioni, che disciplina gli istituti della programmazione negoziata;

VISTA in particolare la lettera c) dello stesso comma 203 che definisce e delinea i punti cardine dell'Atto Integrativo dell' Accordo di Programma Quadro in materia di e-government e società dell'informazione, quale strumento promosso in attuazione di una Intesa Istituzionale di Programma e per la realizzazione di un programma esecutivo di interventi d'interesse comune o funzionalmente collegati;

VISTA la deliberazione del CIPE 21 marzo 1997, n. 29, concernente la disciplina della programmazione negoziata e, in particolare, il punto 1 dell'Intesa Istituzionale di Programma nel quale, alla lettera b), è previsto che gli Accordi di programma quadro da stipulare dovranno coinvolgere nel processo di negoziazione gli organi periferici dello Stato, gli enti locali, gli enti sub-regionali, gli enti pubblici ed ogni altro soggetto pubblico e privato interessato al processo e contenere tutti gli elementi di cui alla lettera c), comma 203, dell'articolo 2 della legge n. 662/1996;

VISTA la deliberazione CIPE del 27 maggio 2005, n. 35, "Ripartizione delle risorse per interventi nelle aree sottoutilizzate – rifinanziamento legge 208/1998 per il triennio 2006/2008 (legge finanziaria 2005)", che stabilisce che la quota di risorse finanziarie assegnate alla Regione Piemonte per la società dell'informazione ammonta a € 11.866.230,00;

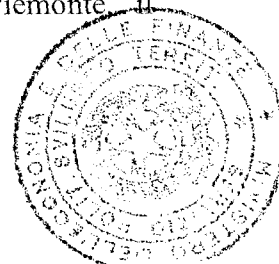
VISTO il documento "PIANO DI E-GOVERNMENT PIEMONTESE - LINEE GUIDA" approvato dalla Conferenza Permanente Regione - Autonomie Locali nella seduta del 11 aprile 2001;

PRESO ATTO del parere del Tavolo tecnico per l'E-Government piemontese, istituito dalla Conferenza Permanente Regione-Autonomie locali nel maggio 2002;

VISTA la legge regionale n. 48/1975 "Costituzione del Consorzio per il trattamento automatico dell'informazione e del Comitato provvisorio per la progettazione di un sistema regionale integrato dell'informazione" e successiva legge regionale n° 13/1978 "Definizione dei rapporti tra Regione e Consorzio per il trattamento automatico dell'informazione" che istituiscono il CSI-Piemonte e ne regolano l'attività quale Ente Pubblico Strumentale al servizio della Pubblica Amministrazione piemontese";

VISTO il Complemento di Programmazione del DOCUP approvato il 4 ottobre 2004;

VISTO l'"Accordo di programma quadro in materia di e-government e società dell'informazione" sottoscritto in data 30 aprile 2004 da Regione Piemonte, il



Ministero dell'Economia e delle Finanze e il Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione (CNIPA);

VISTA la delibera della Giunta Regionale n. 76-14077 del 22 novembre 2004 con la quale è stato approvato il documento "Executive Summary" contenente i principi e le azioni su cui la Regione Piemonte intende attuare il programma Wi-Pie, già RUPAR2, al fine di dotare il territorio piemontese di connessioni a banda larga, condizione irrinunciabile per la modernizzazione dei modelli organizzativi-gestionali pubblici e privati, con l'obiettivo della completa integrazione delle tecnologie che supportano la società dell'Informazione;

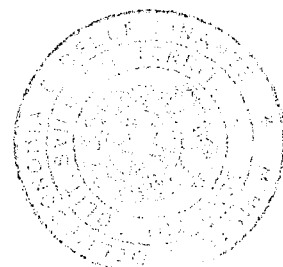
VISTO l'"Atto integrativo all'Accordo di programma quadro in materia di e-government e società dell'informazione" sottoscritto in data 27 giugno 2005 da Regione Piemonte, il Ministero dell'Economia e delle Finanze e il Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione (CNIPA);

VISTA la deliberazione della Giunta Regionale del 20 marzo 2006, n. 46-2423 di approvazione definitiva degli interventi e del piano degli investimenti pluriennale 2005-2009 e ripartizione del cofinanziamento, fra i settori interessati, delle risorse attribuite alla Regione con deliberazione CIPE n. 35/2005 per interventi nelle aree sottoutilizzate - triennio 2006/2008, con la quale sono state assegnate alla Società dell'Informazione risorse pari a € 1.483.278,75 e un cofinanziamento regionale pari a € 1.916.721,25 a valere sul Bilancio regionale di previsione 2006 e Bilancio pluriennale 2006-2008;

VISTO il DPEFR 2006-2008 approvato dal Consiglio regionale con deliberazione n. 61-11637 del 3 aprile 2006, con particolare riferimento allo sviluppo della società dell'informazione;

VISTA la deliberazione della Giunta Regionale del 24 aprile 2006, n. 1-2665 di approvazione dello schema di convenzione tra la Regione Piemonte ed il Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione (CNIPA) inerente lo sviluppo ed il consolidamento del CRC in Piemonte;

VISTA la deliberazione della Giunta Regionale n. 5-3157 del 19 giugno 2006 che approva lo schema del presente Secondo Atto Integrativo dell'Accordo di Programma Quadro;



IL MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE,
LA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI - MINISTRO PER L'INNOVAZIONE E LE
TECNOLOGIE - CENTRO NAZIONALE PER L'INFORMATICA NELLA PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE,
LA REGIONE PIEMONTE

STIPULANO IL SEGUENTE SECONDO ATTO INTEGRATIVO
DELL'ACCORDO DI PROGRAMMA QUADRO IN MATERIA DI
E-GOVERNMENT E SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE
NELLA REGIONE PIEMONTE

Articolo 1 - Recepimento delle premesse

1. Le premesse di cui sopra e gli allegati formano parte integrante e sostanziale del presente Secondo Atto Integrativo dell'Accordo di Programma Quadro

Articolo 2 - Finalità ed obiettivi

1. Il presente Secondo Atto Integrativo dell'Accordo di Programma Quadro, di seguito denominato Accordo, costituisce strumento attuativo dell'Intesa Istituzionale di Programma sottoscritta il 22 marzo 2000 dal Presidente del Consiglio dei Ministri e dal Presidente della Regione Piemonte. Il presente Atto ha come oggetto programmi di diffusione e consolidamento, su tutto il territorio regionale, delle opportunità offerte dall'uso delle tecnologie ICT: tali programmi si svilupperanno coerentemente con i documenti di pianificazione e programmazione regionale e nazionale.
2. Con D.G.R. n 59-10117 del 28/7/2003, la Giunta regionale ha inserito, tra gli obiettivi dell'Intesa Istituzionale di Programma, la materia relativa alla Società dell'informazione individuando nel Sistema Piemonte un modello organizzativo che vede l'Amministrazione pubblica piemontese innovarsi attraverso progetti di investimento comuni, realizzati con la partecipazione di tutti gli Enti locali ai diversi livelli di governo.
3. Gli interventi sono coerenti con i piani nazionali per l'e-government e la società dell'informazione, con quanto espresso nelle "Linee Guida del Governo per lo sviluppo della società dell'informazione nella legislatura", nonché gli indirizzi strategici definiti dal "PIANO DI E-GOVERNMENT PIEMONTESE - LINEE GUIDA" approvato dalla Conferenza Regione Autonomie Locali nella seduta del 11 aprile 2001.

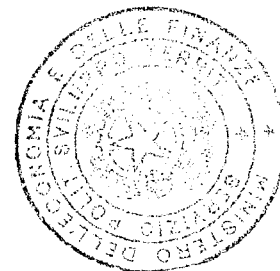


Tavola 1- Interventi finanziati e relativi costi

Codice	Titolo Intervento	Costo
1/SIII/D07	Completamento degli strumenti a garanzia dei diritti di cittadinanza digitale	€ 2.000.000,00
2/SIII/D07	Sviluppo di funzionalità avanzate a supporto della cittadinanza digitale	€ 1.000.000,00
3/SIII/D07	Centro Regionale di Competenza in materia di e-government e società dell'informazione	€ 400.000,00
Totale		€ 3.400.000,00

4. Ogni scheda intervento riporta l'indicazione del soggetto pubblico attuatore, che ha redatto la scheda stessa e ne assicura la veridicità. Nel caso in cui il soggetto attuatore non sia stato ancora individuato, tali responsabilità sono state assunte dal soggetto proponente l'intervento, indicato nella stessa scheda intervento
5. Le schede intervento forniscono l'indicazione relativa ai soggetti attuatori, al soggetto responsabile dell'intervento, ai contenuti progettuali, al costo complessivo, al fabbisogno finanziario e alla sua articolazione nel tempo, con individuazione delle relative fonti di copertura, all'impegno finanziario di ciascun soggetto, ai tempi di attuazione, ed alle procedure tecnico/amministrative necessarie per l'attuazione degli interventi, con l'eventuale individuazione di termini ridotti.

Articolo 4 - Quadro finanziario degli interventi e trasferimento delle risorse

1. Il costo complessivo degli interventi attivati con il presente Secondo Atto integrativo ammonta ad euro 3.400.000,00. La successiva Tavola 2 riepiloga l'ammontare delle risorse per fonti di finanziamento:

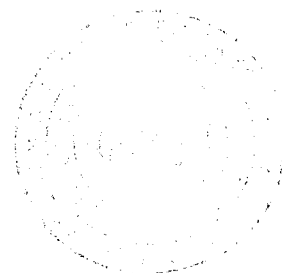


Tavola 2 - Fonti di copertura finanziaria

FONTE	Valori in euro
Delibera CIPE n. 35/2005 – quota D1 Società dell'informazione	€ 1.483.278,75
Totale STATO	€ 1.483.278,75
Delibera Giunta n. 46-2423 del 20.3.2006 - Legge 15/2006 Bilancio regionale 2006-2008	€ 1.916.721,25
Totale REGIONE	€ 1.916.721,25
TOTALE	€ 3.400.000,00

2. La disponibilità delle risorse a valere sulla delibera CIPE n.35/05 è vincolata al rispetto dei criteri delineati al punto 7.7 della stessa delibera. In particolare, se eventuali decurtazioni legate al mancato impegno delle risorse – mediante obbligazioni giuridicamente vincolanti dei beneficiari finali entro il 31 dicembre 2008 - dovessero ridurre la disponibilità effettiva delle risorse finanziarie dei singoli interventi, all'interno della procedura di monitoraggio, si potrà procedere all'integrazione delle risorse ovvero alla sospensione dell'intervento.
3. La procedura di trasferimento delle risorse finanziarie di cui alla delibera CIPE n. 35/2005 avverrà nel rispetto dei limiti delle autorizzazioni annuali di stanziamento, in particolare il trasferimento delle annualità 2005 e 2006, verrà disposto in un'unica soluzione dal Servizio per le Politiche di Sviluppo territoriale, entro 120 giorni dalla sottoscrizione dell'Accordo, previa disponibilità di cassa;
4. I trasferimenti delle quote di competenza per gli anni 2007 e 2008 della citata delibera CIPE n. 35/2005 sono subordinati alla chiusura dei monitoraggi dell'anno precedente.
5. Il trasferimento delle risorse finanziarie ai soggetti attuatori degli interventi avverrà da parte della Regione Piemonte secondo le modalità indicate nei protocolli tecnici, ove previsti, e comunque, secondo la normativa vigente.
6. La gestione finanziaria degli interventi può attuarsi secondo le procedure e le modalità previste dall'art. 8 del decreto del Presidente della Repubblica 20 aprile 1994, n. 367, secondo quanto disposto dall'art. 15, comma 4, del decreto legge 30 gennaio 1998, n. 6, convertito con modificazioni, nella legge 30 marzo 1998, n. 61.
7. Le eventuali economie di spesa derivanti da ribassi d'asta nella realizzazione degli interventi previsti dal presente Accordo sono riprogrammate con le modalità previste dall'articolo 8, comma 2, dell'Intesa Istituzionale di Programma.
8. Nel caso in cui, per ragioni sopravvenute, uno o più degli interventi previsti dal presente Secondo Atto integrativo non siano realizzabili, si applicano le disposizioni



concernenti la riprogrammazione, revoca o rimodulazione degli interventi, di cui all'articolo 9 dell'Intesa Istituzionale di Programma.

Articolo 5 - Soggetto responsabile dell'attuazione dell'Accordo

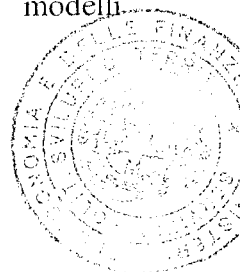
1. Ai fini del coordinamento e della vigilanza sull'attuazione del presente Accordo, le parti individuano quale Soggetto responsabile l'ing. Sergio Crescimanno, Direttore della Direzione "Organizzazione; Pianificazione, Sviluppo e Gestione delle Risorse Umane" della Regione Piemonte.
2. Il Responsabile dell'Accordo, sia con riferimento agli interventi previsti dal presente Secondo Atto integrativo che a quelli definiti nel Primo Atto integrativo e nell'Accordo di programma quadro, esercita i compiti individuati nell'articolo 6 dell'Accordo di programma quadro stipulato in data 30 aprile 2004, e invia a tutti i soggetti sottoscrittori il rapporto di monitoraggio di cui alla lettera g) dello stesso articolo 6.

Articolo 6 - Soggetto responsabile della realizzazione del singolo intervento

1. Per ogni intervento viene indicato nelle apposite schede (Allegato 2) il "Responsabile di intervento", che nel caso di lavori pubblici corrisponde al soggetto già individuato come "Responsabile unico di procedimento" ai sensi del DPR 554/1999 e successive modificazioni;
2. Ad integrazione delle funzioni previste come responsabile di procedimento dall'art. 8 del DPR 554/1999 e successive modificazioni, il Responsabile di Intervento ai fini dell'APQ svolge nel corso dei monitoraggi semestrali i compiti individuati dall'art. 7 dell'Accordo di programma quadro stipulato in data 30 aprile 2004.

Articolo 7 - Impegni programmatici

1. Il presente Secondo Atto integrativo, che si pone gli obiettivi indicati all'art. 2, fa inoltre riferimento: ai piani nazionali per l'*e-government* e la società dell'informazione, a quanto espresso nelle "Linee Guida del Governo per lo sviluppo della società dell'informazione nella legislatura", al quadro di riferimento tecnico e organizzativo formulato nel documento "*L'e-government per un federalismo efficiente: una visione condivisa, una realizzazione cooperativa*" Inoltre il presente Atto fa riferimento agli obiettivi di carattere generale e agli indirizzi strategici contenuti nei seguenti atti regionali:
 - a) il documento "PIANO DI E-GOVERNMENT PIEMONTESE - LINEE GUIDA" approvato dalla Conferenza Permanente Regione - Autonomie Locali nella seduta del 11 aprile 2001;
 - b) la delibera della Giunta Regionale n. 76-14077 del 22 novembre 2004 con la quale è stato approvato il documento "Executive Summary" contenente i principi e le azioni su cui la Regione Piemonte sta attuando il programma Wi-Pie, già RUPAR2, al fine di dotare il territorio piemontese di connessioni Banda Larga, condizione irrinunciabile per la modernizzazione dei modelli.

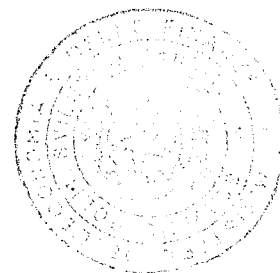


Articolo 3 - Programma attuativo e costo degli interventi

2. Nell'ambito delle azioni individuate dal "PIANO DI E-GOVERNMENT PIEMONTESE - LINEE GUIDA", sono significativi e strategici, per lo sviluppo della Società dell'informazione sul territorio piemontese, gli interventi oggetto del presente Secondo Atto integrativo. Tali interventi si collocano in particolare nei seguenti obiettivi posti dalle azioni del piano di e-government:
 - a. la Pubblica Amministrazione piemontese ritiene strategico dar vita al progetto Sistema Piemonte, per realizzare una struttura di cooperazione tra le amministrazioni del territorio;
 - b. sul piano degli interventi infrastrutturali è in fase di attuazione il potenziamento in larga banda delle tecnologie di trasporto e di interconnessione disponibili sul territorio, attraverso l'iniziativa prevista con il programma Wi-Pie, già RUPAR2;
 - c. nell'ottica di migliorare la capacità delle pubbliche amministrazioni al dialogo occorre migliorare l'interoperabilità e la cooperazione applicativa, aumentando l'efficienza organizzativa delle pubbliche amministrazioni.

2. In riferimento alla deliberazione della Giunta Regionale del 24 aprile 2006, n. 1-2665 di approvazione della nuova convenzione tra la Regione Piemonte ed il Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione (CNIPA) inerente lo sviluppo ed il consolidamento del CRC in Piemonte, la Regione Piemonte intende proseguire ed implementare le attività riguardanti l'assistenza alle politiche ed ai progetti di innovazione per l'e-government e la Società dell'Informazione nella Regione Piemonte, l'assistenza allo sviluppo della cooperazione interregionale, la promozione e comunicazione dei risultati dell'e-government e degli sviluppi della Società dell'Informazione e l'osservatorio sull'innovazione.

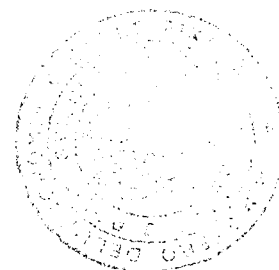
3. Il Secondo Atto integrativo (nel prosieguo indicato come Atto) è costituito da n. 3 interventi di cui 2 cofinanziati con risorse a carico del Fondo Aree Sottoutilizzate, riportati nella tabella seguente (Tavola 1), dettagliatamente illustrati nella Relazione tecnica e nelle schede attività/intervento, di cui all'Allegato 1, redatte ai sensi della delibera del CIPE n.76 del 2 agosto 2002 e secondo le modalità previste dalla Circolare sulle procedure di monitoraggio degli Accordi di programma quadro citata in premessa.



- organizzativo-gestionali pubblici e privati, con l'obiettivo della completa integrazione delle tecnologie che supportano la società dell'Informazione;
- c) il DPEFR 2006-2008 approvato dal Consiglio regionale con deliberazione n. 61-11637 del 3 aprile 2006, con particolare riferimento allo sviluppo della società dell'informazione;
 - d) il Documento Unico di Programmazione della Regione Piemonte Obiettivo 2 (2000-2006) approvato dalla Commissione Europea il 7 settembre 2001 – decisione C(2001) n. 2045, con particolare riferimento all'ASSE 2 – “Valorizzazione della ricerca scientifica al fine di promuovere il trasferimento tecnologico e lo sviluppo della società dell'informazione” - Azione 4 ;
 - e) il Complemento di Programmazione del DOCUP approvato il 4 ottobre 2004.
2. Sulla base delle priorità delineate dai documenti indicati nel precedente comma, nonché sulla base dell'implementazione e dello sviluppo dei programmi di settore, le parti intendono riportare le azioni di interesse comune individuate nel seguito nell'ambito dell'Accordo, attraverso la sottoscrizione di atti integrativi finalizzati all'attuazione di specifici programmi.
 3. A tal fine la Regione Piemonte e il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie condividono le priorità d'intervento indicate nell'articolo 3 comma 1, e gli interventi prioritari di seguito elencati, da sviluppare congiuntamente, mediante l'individuazione di ulteriori interventi sulla base delle disponibilità finanziarie che entrambe le parti si impegnano a reperire sui rispettivi bilanci, ovvero anche mediante il coinvolgimento di altri partners pubblici e privati.

Articolo 8 - Disposizioni finali

1. Il presente Atto è vincolante per tutti i soggetti sottoscrittori.
2. Previa approvazione del Comitato istituzionale di gestione, possono aderire all'accordo stesso altri soggetti pubblici e privati rientranti tra quelli individuati alla lettera b) del punto 1.3 della delibera CIPE 21 marzo 1997, la cui partecipazione e azione sia necessaria per la compiuta realizzazione delle attività e degli interventi previsti dal presente Atto.
3. Conformemente a quanto previsto dalla già richiamata Intesa, il presente Atto rimane in vigore sino alla realizzazione degli interventi in esso previsti nonché di quegli interventi costituenti priorità programmatiche di cui all'articolo 3 e può essere modificato o integrato per concorde volontà dei sottoscrittori.
4. Alla scadenza dell'Atto o allorquando se ne presenti la necessità, il Comitato Paritetico di Attuazione, su segnalazione del soggetto responsabile dell'Accordo, è incaricato della risoluzione delle eventuali incombenze derivanti dalla sussistenza di rapporti pendenti e di attività non ultimate
5. Per quanto non espressamente previsto dal presente Secondo Atto integrativo si rinvia all'osservanza di tutte le clausole e prescrizioni riportate nel citato Accordo di programma quadro.



Roma, 28 Giugno 2006

Ministero dell'Economia e delle Finanze
Il Direttore del Servizio per le politiche di sviluppo territoriale e le Intese
Aldo Mancurti

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Ministro per l'innovazione e la tecnologia
Il Direttore Generale del Centro Nazionale
per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione
Carlo D'Orta

Regione Piemonte
Il Direttore Organizzazione; Pianificazione, Sviluppo e Gestione delle Risorse umane
Sergio Crescimanno





*Ministero dell'Economia
e delle Finanze*



*Presidenza del Consiglio dei Ministri
Ministro per l'Innovazione e le tecnologie
Centro Nazionale per l'Informatica nella
Pubblica Amministrazione*

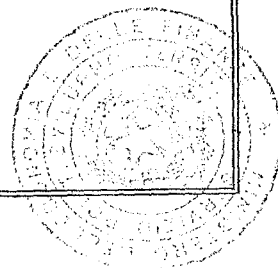


**INTESA ISTITUZIONALE DI PROGRAMMA
TRA IL GOVERNO DELLA REPUBBLICA ITALIANA
E LA REGIONE PIEMONTE**

SECONDO ATTO INTEGRATIVO
DELL'ACCORDO DI PROGRAMMA QUADRO
IN MATERIA DI E-GOVERNMENT
E SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE
NELLA REGIONE PIEMONTE

ALLEGATO 1 - RELAZIONE TECNICA

Roma, Giugno 2006



SECONDO ATTO INTEGRATIVO
DELL'ACCORDO DI PROGRAMMA QUADRO
IN MATERIA DI E-GOVERNMENT
E SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE
NELLA REGIONE PIEMONTE

RELAZIONE TECNICA

1. Premessa

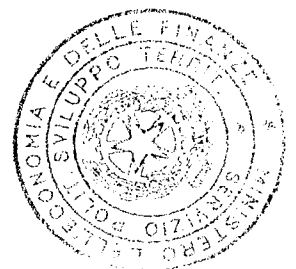
Come già specificato nell'Accordo di Programma Quadro originario e nel Primo Atto Integrativo, il territorio piemontese presenta alcune peculiarità che rendono particolarmente strategica l'introduzione dei servizi della Società dell'Informazione e della Comunicazione al fine di migliorare l'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni e il loro rapporto con i cittadini e le imprese che ad essa si rivolgono.

Per quanto riguarda la situazione in dettaglio si rimanda a quanto già esposto negli Atti di Accordo citati nelle Premesse.

2. Gli obiettivi e gli interventi

In relazione agli obiettivi contenuti nel "PIANO DI E-GOVERNMENT PIEMONTESE - LINEE GUIDA" e allo scenario territoriale e giuridico delineatosi nel 2005, sono stati individuati, per lo sviluppo della Società dell'informazione sul territorio piemontese, gli interventi del presente Accordo ritenuti strategici per lo sviluppo tecnologico dei territori regionali più svantaggiati (aree obiettivo 2 e *phasing out*) che realizzeranno servizi infrastrutturali i cui benefici potranno essere estesi anche alle altre aree del territorio.

Per contestualizzare la scelta strategica della Regione Piemonte, è necessario evidenziare gli elementi di novità relativi ai nuovi diritti dei cittadini e delle imprese che hanno distinto il "Codice dell'Amministrazione digitale" (D. Lgs del 7 marzo 2005, n. 82). Il Codice, infatti, sancisce alcuni nuovi diritti attraverso la definizione del quadro giuridico che ne garantisce l'effettivo godimento. Vengono inoltre indicati nuovi strumenti e consolidata la loro validità giuridica, ponendo le basi per la costruzione di un federalismo efficiente e disegnando così una Pubblica Amministrazione che funzioni meglio e costi meno ai contribuenti.



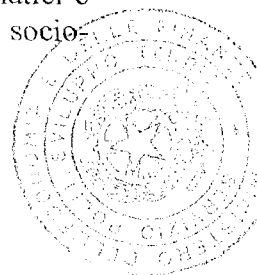
Fra i diritti previsti:

- **Diritto all'accesso e all'invio di documenti digitali.**
In particolare i cittadini e le imprese hanno diritto di accedere agli atti che li riguardano e di partecipare ai procedimenti in cui sono coinvolti tramite le moderne tecnologie informatiche e telematiche. Tutte le amministrazioni devono quindi organizzarsi per rendere disponibili agli interessati documenti, atti e procedimenti, in modo sicuro e trasparente, in formato digitale.
- **Diritto a ricevere qualsiasi comunicazione pubblica per e-mail.**
I cittadini e le imprese che ne fanno richiesta hanno diritto a ricevere ed inviare le comunicazioni dalle e verso le Pubbliche amministrazioni via e-mail all'indirizzo che avranno dichiarato. La posta elettronica proveniente dalla PA sarà certificata, ossia sarà certa la data e l'ora della spedizione, della sua ricezione e provenienza. Le comunicazioni e i documenti ricevuti in questo modo avranno piena validità giuridica anche verso altre persone o aziende.
- **Diritto a trovare on-line i moduli e i formulari validi e aggiornati.**
Entro due anni i cittadini e le imprese avranno diritto a trovare in rete i moduli, i formulari e i documenti rilevanti per qualsiasi pratica verso le Pubbliche amministrazioni. I moduli, i formulari e i documenti che non fossero disponibili in via telematica non saranno più giudicati validi, o almeno non saranno più necessari.
- **Diritto alla disponibilità di servizi che tendono a ridurre il "Digital Divide" esistente.**
Inoltre i cittadini e le imprese hanno diritto di usare le moderne tecnologie informatiche per tutti i rapporti con qualsiasi amministrazione dello Stato. Non sarà più possibile quindi per un'amministrazione o per un gestore di pubblico servizio obbligare i cittadini a recarsi agli sportelli per presentare documenti cartacei, per firmare fisicamente domande o istanze, per fornire chiarimenti: per tutto questo deve essere sempre e dovunque disponibile un canale digitale sicuro, certificato e con piena validità giuridica.

Questo quadro di riferimento, che il "Sistema Piemonte" ha già cominciato ad attuare con interventi sia architettureali sia riguardanti la sicurezza del rapporto dei cittadini con la PA, attraverso la creazione di sistemi regionali di autenticazione e la diffusione dell'uso della posta certificata fra le PA, richiede anche la creazione di sistemi che permettano l'accesso al corpus complessivo dei documenti della PA sia per usi interni alle amministrazioni sia per quanto riguarda l'accesso da parte di cittadini e imprese.

Inoltrarsi su questa strada è possibile solo se si assumono come principi irrinunciabili quelli dello sviluppo **open source** del sistema e del coinvolgimento del territorio, sia come amministrazioni sia come **imprese che collaborino allo sviluppo**.

La realizzazione di progetti di questo tipo è un impegno di vasto respiro che prevede sia interventi di tipo informatico sulla messa a disposizione di motori di ricerca tematici e sistemi di classificazione, sia la fattiva collaborazione degli attori della vita socio-



economica ed amministrativa del territorio, inteso nell'accezione più ampia, in un quadro di organico sviluppo dei servizi mantenendo la necessaria autonomia dei singoli sistemi informativi.

Al fine di supportare tale strategia, la Regione Piemonte intende proseguire ed implementare le attività dell'ormai consolidato CRC-Piemonte riguardanti l'assistenza alle politiche ed ai progetti di innovazione per l'e-government e la Società dell'Informazione nella Regione Piemonte, l'assistenza allo sviluppo della cooperazione interregionale, la promozione e comunicazione dei risultati dell'e-government e degli sviluppi della Società dell'Informazione e l'osservatorio sull'innovazione, sulla base di quanto definito nella convenzione sottoscritta tra la Regione e il CNIPA.

Gli interventi relativi al presente Atto Integrativo saranno descritti sinteticamente nel paragrafo seguente.

3. Schede di sintesi

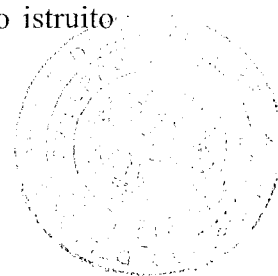
3.1 Completamento degli strumenti a garanzia dei diritti di cittadinanza digitale

Il progetto intende realizzare un set di strumenti software a garanzia dei diritti di cittadinanza digitale (Paperless PA Toolkit) necessari agli Enti al fine di trasformare il processo di interazione con i soggetti esterni in un processo interamente digitale. Tali strumenti si riferiscono all'implementazione del sistema di identificazione digitale degli utenti (IRIDE), alla realizzazione di una piattaforma tecnologica e di servizio in grado di implementare un nucleo minimo di gestione documentale e alla realizzazione di una soluzione software per la compilazione on line della modulistica digitale.

Per gli aspetti normativi si applica il codice dell'Amministrazione digitale, secondo il quale i soggetti che interagiscono con la PA hanno il diritto di avvalersi delle tecnologie informatiche per rendere più agevole il loro rapporto con gli Enti.

Il modello che si intende indirizzare prevede quanto segue. Un soggetto esterno, accedendo alla rete internet:

- viene identificato dal sistema;
- prende visione della modulistica disponibile e seleziona quella di interesse;
- compila il modulo e lo invia, avendo la possibilità di:
 - stamparlo, compilarlo manualmente, sottoscriverlo con firma autografa, inviarlo tramite posta tradizionale o consegna diretta allo sportello,
 - compilarlo in forma elettronica, sottoscriverlo secondo quanto previsto dalle norme e dai regolamenti vigenti, trasmetterlo tramite canali sicuri, avvalendosi della posta certificata;
- accede ad informazioni di sintesi sullo stato di avanzamento del processo istruito nell'Ente a seguito della ricezione dell'istanza da lui presentata.



Nel caso in cui il modulo sia trasmesso nel formato elettronico, l'Amministrazione:

- se non dispone di strumenti informatici a supporto della gestione del processo, stampa il modulo ed avvia l'iter manuale;
- se ha informatizzato la gestione del processo può avvalersi dei dati contenuti nel modulo elettronico per alimentare le proprie procedure interne, secondo le regole definite all'interno di ciascuna di queste.

In entrambi i casi, l'Amministrazione archivia infine il modulo elettronico con modalità sicure.

A supporto delle attività svolte dal soggetto esterno e dall'Amministrazione il progetto Paperless PA intende fornire un set minimo di strumenti atti ad indirizzare il modello prima esposto, individuati tenendo presente il requisito di indipendenza dal dominio di applicazione.

Va rilevato tuttavia che, poiché l'intento dell'iniziativa è la realizzazione di software (mattoni) utilizzabili dai singoli sistemi informativi che mantengono la propria autonomia e peculiarità e non la fornitura di una soluzione autoconsistente ed esaustiva, l'Ente che intenda dematerializzare un proprio processo, oltre ad acquisire un sistema di strumenti software (*toolkit*) dovrà avviare un progetto ad hoc, che prevederà:

- l'analisi del processo sul quale si intende operare;
- la configurazione del sistema sulla base delle proprie specificità (es. definizione degli utenti, composizione dei moduli);
- l'adeguamento dell'applicativo gestionale (o la sua realizzazione qualora il processo fosse gestito con modalità manuale) affinché si integri con gli strumenti forniti nel toolkit secondo le interfacce di colloquio pubblicate.

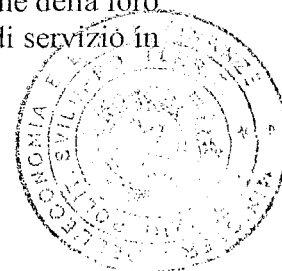
L'ultima fase del progetto è dedicata ad una prima distribuzione sul territorio per una erogazione monitorata del servizio, che fornisca elementi iniziali di valutazione dei risultati.

Nel seguito del documento vengono descritte brevemente le caratteristiche e le finalità delle singole componenti software che saranno resi disponibili come risultato del presente progetto.

Per quanto concerne l'**identificazione utente**, il sistema infrastrutturale IRIDE (Infrastruttura di Registrazione e IDentificazione) costituisce un punto cardine dei progetti di e-government in quanto già ampiamente impiegato nella soluzione delle problematiche di sicurezza dei servizi in rete quali: registrazione, autenticazione ed autorizzazione utente nei vari contesti di applicabilità A2A, A2B, A2C, ecc.

Nell'ambito della presente iniziativa si propone di operare in termini di evoluzione del sistema per permettere il suo utilizzo, in una logica di piattaforma disponibile in rete, anche da parte di portali, applicazioni e service provider esterni al contesto SistemaPiemonte.

Il concetto di PA digitale prevede la gestione di un flusso di documenti in formato digitale con il relativo cambiamento sia dell'organizzazione delle pratiche che della loro archiviazione. Si prevede la realizzazione di una piattaforma tecnologica e di servizio in



grado di implementare un *nucleo minimo di gestione documentale* tra le cui funzioni immediatamente disponibili sarà presente l'archiviazione sostitutiva a norma.

Il kit comprenderà inoltre la realizzazione di una soluzione software per la compilazione on line della **modulistica digitale**; il software che si otterrà comprenderà una componente di composizione grafica dei template dei moduli e servizi per la pubblicazione dei modelli, ricezione e archiviazione dei moduli compilati, estrazione dei dati contenuti nei moduli verso un generico sistema fruitore.

3.2 Sviluppo di funzionalità avanzate a supporto della cittadinanza digitale

Il progetto prevede l'integrazione dei canali di comunicazione informativi della Piattaforma Multicanale della Regione Piemonte, attraverso lo strumento informativo "InPiemonte - Call Center Integrato 800.333.444", tramite la realizzazione delle seguenti funzionalità:

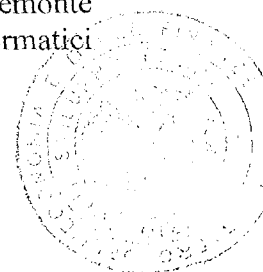
- interrogazione del sistema in linguaggio naturale,
- accesso tramite dispositivi mobili (smartphone, palmari),
- accesso tramite e-mail,
- accesso tramite SMS,
- accesso tramite TV Digitale Terrestre (DTT).

Si intendono esporre verso il cittadino e le imprese le informazioni di pubblica utilità, il cui reperimento è maggiormente efficace tramite l'utilizzo di sistemi interattivi di interrogazioni. Infatti le tradizionali modalità di navigazione attraverso catalogazioni predefinite non risultano sempre vicine alle logiche di classificazione dell'utente all'atto della ricerca, inoltre la consultazione mediata dall'operatore del call center può risultare lenta e, in alcuni contesti (viaggio, lavoro, etc.), troppo impegnativa per l'utente.

Si pensa quindi a sistemi di accesso all'informazione da parte del cittadino differenti dalla consultazione "statica" (es. Teletext), ma che si avvicinino maggiormente a quella che è la fruizione tramite internet browser e l'utilizzo di strumenti quali i motori di ricerca. Il raggiungimento di questi obiettivi sarà focalizzato all'utilizzo di canali "semplici" quali il telecomando televisivo, la E-mail o l'SMS oltre al tradizionale accesso web.

A supporto delle comuni tecniche di navigazione delle informazioni si vuole affiancare un motore di ricerca in linguaggio naturale che permetta di migliorare l'efficienza delle ricerche effettuate e pertanto renda rapido e puntuale il reperimento dell'informazione cercata. Tale motore, consentendo una maggior selettività dei risultati sarà più idoneo per essere utilizzato attraverso i canali *wireless* a più alta diffusione pubblica, che tipicamente non consentono all'utente di navigare e discernere la giusta informazione fra le molte ricevute come risultato da sistemi di ricerca tradizionali.

In tal modo, cittadini e imprese potranno richiedere informazioni alla Regione Piemonte attraverso un'ampia gamma di canali di comunicazione e di strumenti, sia informatici



che tradizionali. In particolare sarà possibile un approccio diretto, tramite motore di ricerca a linguaggio naturale, che permetterà a chi richieda informazioni, per esempio via e-mail o SMS, di ottenere, ove il contesto lo permetta, risposte immediate automatiche.

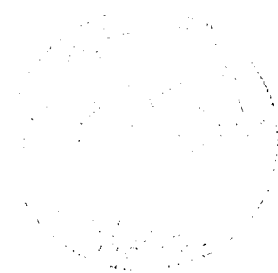
3.3 Centro Regionale di Competenza in materia di e-government e società dell'informazione

L'intervento relativo al CRC Piemonte riguarderà tutto il territorio regionale, con un'attenzione particolare alle aree territoriali a maggior rischio di esclusione dagli sviluppi della società dell'informazione. L'iniziativa è conforme, oltre alle previsioni nazionali (coerenza con l'asse VI – Reti e Nodi di servizio, sottoasse 3, previsto dalla delibera CIPE n.139/99, ove sono collocate le Misure in materia di Società dell'informazione e con le priorità di cui al punto 4.1 della delibera CIPE n. 35/05-investimenti previsti per lo sviluppo della società dell'informazione) ai nuovi indirizzi del quadro strategico “i2010 – Una società europea dell'informazione per la crescita e l'occupazione” (COM(2005) 229) ed alla pianificazione nazionale della Rete CRC, come emerge dal già citato protocollo d'intesa e dall'allegato “Prossimi sviluppi del progetto CRC”. L'intervento relativo al CRC Piemonte prevede pertanto le seguenti attività:

- assistenza a politiche e progetti di innovazione;
- assistenza alla cooperazione inter-regionale;
- osservatorio sull'innovazione nella Regione Piemonte;
- comunicazione.

Oltre a ciò, la Regione Piemonte intende perseguire due ulteriori obiettivi necessari all'amministrazione regionale e all'innovazione nel territorio piemontese:

- animazione e supporto organizzativo ai CST Piemontesi;
- supporto all'evoluzione delle policy regionali sull'ICT e la Società della Conoscenza.



4. 1/SIII/D07 - Completamento degli strumenti a garanzia dei diritti di cittadinanza digitale

4.1 Acronimi e glossario

Acronimo	Descrizione
IRIDE	Infrastruttura di registrazione e identificazione
PIOL	Sistema per la presentazione on line delle istanze
Web Services	Sono degli applicativi che pubblicano verso l'esterno dei metodi, richiamabili attraverso uno standard, che consentono di erogare dati verso il fruitore finale o fungere da interfaccia verso altri web services. Consentono quindi di sviluppare una rete di punti di calcolo, ognuno specializzato in un proprio compito e con una propria business logic, pronti per l'interazione in un ambiente distribuito. In questo modo, qualsiasi client (eventualmente fornito di autorizzazione) può dialogare con un dato web service, consentendo anche di utilizzare diverse piattaforme come interfaccia.

4.2 Documenti di riferimento

Riferimento	Titolo	Data
1	Ripartizione delle risorse per interventi nelle aree sottoutilizzate – rifinanziamento legge 208/1998 – periodo 2005-2008 (Legge Finanziaria 2005) – Delibera CIPE 35/2005	2005
2	Decreto Legislativo del 7 marzo 2005, n.82 – Codice dell'amministrazione digitale	G.U. n.112 del 16.05.2005 (Suppl. Ordinario n.93)
3	Direttiva del 18 novembre 2005 – Linee guida per la Pubblica amministrazione digitale	G.U. n.16 del 20.01.2006

4.3 Premessa

Il “Codice dell'Amministrazione digitale” [RIF #2] sancisce alcuni nuovi diritti di cittadini e imprese, definendo il quadro giuridico che ne garantisce l'effettivo godimento e consolidando la validità giuridica degli strumenti che ne supportano l'esercizio.

In sintesi i soggetti che interagiscono con la Pubblica Amministrazione hanno il diritto di avvalersi delle tecnologie informatiche per rendere più agevole il loro rapporto con gli Enti.



In tale contesto, il progetto Paperless PA si propone di realizzare un toolkit comprendente un insieme minimo di strumenti necessari ad un Ente per trasformare un suo processo di interazione con i soggetti esterni in un processo senza carta.

4.4 La situazione attuale

Rispetto al quadro di riferimento indicato in premessa, il Sistema Piemonte ha già avviato un percorso con interventi riguardanti gli aspetti architetture e la sicurezza del rapporto dei cittadini con la Pubblica Amministrazione, attraverso la creazione di sistemi regionali di autenticazione e la diffusione dell'uso della posta certificata fra le PA.

Su queste basi si rende ora necessaria la creazione di sistemi che permettano l'accesso al corpus complessivo dei documenti della PA sia per usi interni alle amministrazioni sia per quanto riguarda l'accesso da parte di cittadini e imprese.

La Regione Piemonte ha investito negli ultimi anni nella realizzazione di un sistema centralizzato per la gestione delle funzionalità di **autenticazione** ed autorizzazione di persone fisiche ai servizi erogati attraverso le infrastrutture del Centro Servizi RUPAR Piemonte a diverse tipologie di utilizzatori: cittadini, dipendenti di enti pubblici, professionisti, rappresentanti legali di imprese, etc.

Per il crescente utilizzo della piattaforma tecnologica e soprattutto per l'aumentare del numero di utenti registrati e quindi riconosciuti dal sistema (alla data sono ormai oltre 30.000), il presente progetto si pone l'obiettivo di evolvere IRIDE per permettere l'erogazione delle sue funzionalità anche verso servizi applicativi che non siano esclusivamente dispiegati presso la Server Farm del Centro Servizi della RUPAR piemontese.

Ad oggi la Regione Piemonte non utilizza un'infrastruttura centralizzata per la **gestione dei documenti elettronici**, ciascun applicativo che abbia la necessità di trattare documenti ha pertanto realizzato soluzioni specifiche: tipicamente i documenti vengono memorizzati sulla base dati dell'applicativo e vengono resi disponibili in visualizzazione a seguito di ricerche sui dati ad essi associati. E' tuttavia sentita l'esigenza di disporre di un sistema centralizzato di gestione documentale, intendendo con ciò l'insieme di servizi software e di dispositivi hardware per la memorizzazione e la fruizione dei documenti elettronici, che sia direttamente interfacciabile dalle applicazioni proprietarie dei documenti stessi. Analogamente non sono ancora entrati nell'uso dell'Ente prodotti o servizi di **conservazione sostitutiva**.

Sul tema del rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione nel corso del 2006 è stato avviato il progetto Sesamo incentrato sulla materia dell'**e-democracy** che mira a dotare gli Enti Locali di soluzioni telematiche che consentano la massima trasparenza sulle attività legislative e una maggiore interazione nel processo di costruzione della norma tra istituzioni e società civile.

In quest'ottica sono forniti strumenti a supporto dello sviluppo della comunicazione dei cittadini con i propri rappresentanti come ad esempio forum e mailing list per effettuare



sondaggi su tematiche rilevanti o per il recepimento di pareri/opinioni sui provvedimenti della Pubblica Amministrazione.

A supporto delle interazioni che si basano sulla **modulistica digitale**, attualmente è in fase di realizzazione il progetto PIOL (Sistema per la presentazione on-line delle istanze), promosso dalla Regione Piemonte che risponde all'esigenza di trattare, secondo un'impostazione generale e comune a tutti gli enti, il tema della ricezione e gestione delle istanze elettroniche.

In completa integrazione con i servizi già a disposizione degli enti, quali il protocollo informatizzato per la registrazione e la catalogazione della corrispondenza, la posta certificata per la notifica e certificazione delle attività svolte ed il sistema di workflow a supporto della gestione dei flussi amministrativi, sarà confezionata entro il 2006 una nuova componente per l'acquisizione e la gestione di istanze presentate per via telematica da attori esterni quali cittadini, professionisti e imprese che intendono avviare procedimenti amministrativi presso la pubblica amministrazione.

Il progetto illustrato ha come obiettivo principale la fornitura di uno strumento che consenta al cittadino l'inoltro elettronico presso la PA di istanze che possono originare pratiche amministrative ed è sostanzialmente rivolto agli enti che utilizzano o intendono adottare le componenti di protocollo e workflow per la gestione dei propri flussi amministrativi. Il progetto intende quindi potenziare la comunicazione tra cittadino e PA fornendo funzionalità che risultano essere complementari rispetto a quelle fornite nell'ambito del progetto di e-democracy "Sesamo" precedentemente citato.

Non è invece ancora disponibile presso la PA una soluzione specializzata nella trattazione della modulistica a supporto delle attività di composizione, compilazione ed acquisizione di moduli digitali che possa essere applicata in tutti i casi di inoltro di istanze da parte del cittadino nei confronti della PA e possa consentire all'amministrazione di avviare l'iter manuale di gestione delle informazioni pervenute o avvalersi dei dati contenuti nel modulo elettronico per alimentare i sistemi informativi già in adozione presso l'ente.

4.5 Le soluzioni individuate

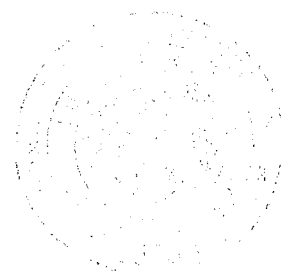
Come richiesto dal codice della PA, nell'ambito della presentazione di istanze nei confronti della Pubblica Amministrazione, gli Enti dovranno predisporre sui portali istituzionali sezioni tematiche ad uso del cittadino.

In queste sezioni il cittadino deve poter disporre del supporto necessario per compilare in via elettronica tutta la modulistica necessaria per la presentazione di qualsiasi istanza nei confronti della Pubblica Amministrazione.

A fronte dell'esigenza suddetta, il modello che si intende indirizzare prevede quanto segue.

Un soggetto esterno, accedendo alla rete internet:

- viene identificato dal sistema;
- prende visione della modulistica disponibile e seleziona quella di interesse;
- compila il modulo e lo invia, avendo la possibilità di:



- stamparlo, compilarlo manualmente, sottoscriverlo con firma autografa, inviarlo tramite posta tradizionale o consegna diretta allo sportello;
 - oppure compilarlo in forma elettronica, sottoscriverlo secondo quanto previsto dalle norme e dai regolamenti vigenti, trasmetterlo tramite canali sicuri, avvalendosi della posta certificata;
- accede ad informazioni di sintesi sullo stato di avanzamento del processo istruito nell'Ente a seguito della ricezione dell'istanza da lui presentata.

Nel caso in cui il modulo sia trasmesso nel formato elettronico, l'Amministrazione:

- se non dispone di strumenti informatici a supporto della gestione del processo, stampa il modulo ed avvia l'iter manuale;
- se ha informatizzato la gestione del processo può avvalersi dei dati contenuti nel modulo elettronico per alimentare le proprie procedure interne, secondo le regole definite all'interno di ciascuna di queste.

In entrambi i casi, l'Amministrazione archivia infine il modulo elettronico con modalità sicure.

A supporto delle attività svolte dal soggetto esterno e dall'Amministrazione il progetto Paperless PA intende fornire un set di strumenti utili ad indirizzare il modello prima esposto, all'interno del quale sono stati individuati gli elementi che hanno validità generale, che cioè non dipendono dal dominio di applicazione.

Va rilevato tuttavia che, poiché l'intento dell'iniziativa è la realizzazione di "mattoni" utilizzabili dai singoli sistemi informativi che mantengono la propria autonomia e peculiarità, non la fornitura di una soluzione autoconsistente ed esaustiva, l'Ente che intenda dematerializzare un proprio processo, oltre ad acquisire il *toolkit*, dovrà avviare un progetto ad hoc, che preveda:

- l'analisi del processo sul quale si intende operare;
- la configurazione del sistema sulla base delle proprie specificità (es. definizione degli utenti, composizione dei moduli);
- l'adeguamento dell'applicativo gestionale (o la sua realizzazione qualora il processo sia gestito con modalità manuale) affinché si integri con gli strumenti forniti nel *toolkit* secondo le interfacce di colloquio pubblicate.

Tale progetto, specifico per ciascuna amministrazione, naturalmente potrà avvalersi, oltre che degli strumenti ottenuti come risultato del presente intervento, anche di altre infrastrutture o applicativi generalizzati già disponibili ed utilizzabili in un disegno di integrazione, quali ad esempio:

- la piattaforma di workflow;
- il motore dei pagamenti;
- il protocollo Rupa;
- la piattaforma INPA per l'interscambio dei dati di protocollo;
- la piattaforma di interscambio.



Nel seguito vengono illustrati i servizi (mattoni elementari) che saranno resi disponibili come risultato delle attività e la sequenza temporale di massima secondo la quale si articolerà la loro fornitura.

4.5.1 Identificazione utente

Il sistema infrastrutturale IRIDE costituisce un punto cardine dei progetti di e-government.

Nell'ambito di tale iniziativa si prevede di operare in termini evolutivi sul sistema secondo le seguenti direttrici:

- definizione delle regole con conseguente realizzazione delle procedure per l'apertura del sistema IRIDE ad offrire funzioni di sicurezza al di fuori del solo contesto di portale SistemaPiemonte, per permettere ad un Ente di erogare su portali propri, federati e in relazione con Sistema Piemonte, applicazioni e servizi alla propria utenza di riferimento;
- revisione delle modalità di erogazione (web services, interfacce web, connettori) delle funzioni di autenticazione salvaguardando:
 - a. massima fruibilità;
 - b. garanzie di affidabilità e prestazioni;
 - c. sicurezza anche su reti aperte come Internet.

Si riporta in tabella il dettaglio dei prodotti previsti.

Prodotti/Documenti	Breve descrizione
Identificazione utente Fase 1 (Deliverable 2006 T4)	Progettare, regolamentare e realizzare il servizio di autenticazione erogato al di fuori del contesto SistemaPiemonte, con particolare riferimento alle norme tecniche e contrattuali e agli ambienti esposti per service provider esterni (per lo sviluppo, test ed esercizio)
Identificazione utente Fase 2 (Deliverable 2007 T4)	Progettazione tecnica e implementazione dei servizi di sicurezza (in modalità web services e interfacce web) esposti in modalità SOA

4.5.2 Nucleo minimo di gestione documentale e servizi di archiviazione sostitutiva

Il concetto di PA digitale prevede la gestione di un flusso di documenti in formato digitale con il relativo cambiamento sia dell'organizzazione delle pratiche che della loro archiviazione. L'innovazione che si apporta all'archiviazione dei documenti è sostanziale perché si passa ad un'archiviazione totalmente digitale su supporti informatici. La nuova infrastruttura dovrà essere in grado di soddisfare le funzionalità di memorizzazione e ricerca del documento, ciclo di vita e sicurezza della memorizzazione ora presenti con il supporto analogico tradizionale, ed inoltre dovrà fornire la cosiddetta copia conforme del documento, ovvero la copia su supporto cartaceo.



L'architettura prevede la definizione di un modello in cui l'accesso alla piattaforma di archiviazione avviene mediante il richiamo "a servizi" delle funzioni di base, permettendo una separazione logica tra le componenti applicative e il supporto fisico. Lo strato software si occuperà di facilitare l'accesso ai servizi fisici aggregando i servizi elementari e fornendo interfacce richiamabili da applicazioni scritte in linguaggi diversi. La disponibilità di funzioni specifiche attivabili direttamente dall'utente, per esempio tramite interfaccia WEB, permette di utilizzare la piattaforma di archiviazione anche in modo autonomo rispetto ad altre componenti applicative, fornendo una maggiore flessibilità complessiva. Il disegno dell'architettura permetterà di offrire tali funzioni sia in logica di outsourcing, con la piattaforma installata presso la Server Farm del Centro Servizi Rugar, sia in modalità insourcing, installando la piattaforma presso il CED del singolo ente o presso il CED di un CST. In linea di massima tale piattaforma costituirà un **nucleo minimo di piattaforma di gestione documentale** che, successivamente, potrà poi essere arricchita di funzioni e ulteriori moduli per farla diventare il *building block* costituente il **sistema di gestione documentale** di ogni ente.

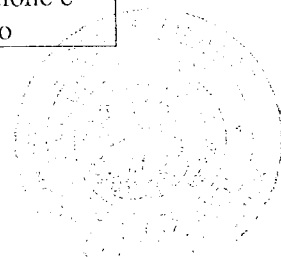
Le attività saranno svolte secondo i seguenti punti:

- realizzazione di una piattaforma di servizio in grado di costituire un nucleo minimo di gestione documentale;
- analisi dell'offerta di servizi di archiviazione sostitutiva presenti sul mercato e tecnicamente compatibili con il nucleo tecnologico sopra individuato;
- definizione dell'interfaccia software verso il servizio prescelto in funzione dei servizi forniti;
- definizione delle modalità di accesso ai servizi di archiviazione;
- implementazione del software di accesso alla piattaforma di gestione e archiviazione;
- implementazione delle funzioni di base accessibili in modo diretto e indipendente da altre componenti applicative.

Come risultato finale, la componente costituente il nucleo minimo di gestione documentale, con le annesse funzioni di archiviazione, esporrà una serie di servizi che permetteranno l'archiviazione, la gestione e l'erogazione di documenti da un archivio rispondente alle normative CNIPA in ambito di conservazione sostitutiva.

Si riporta in tabella il dettaglio dei prodotti previsti.

Prodotti/Documenti	Breve descrizione
Nucleo minimo di gestione documentale Fase 1 (Deliverable 2006 T4)	Prototipo funzionante di un nucleo minimo di gestione documentale con integrate le interfacce di servizio per le funzioni di archiviazione sostitutiva
Nucleo minimo di gestione documentale Fase 2 (Deliverable 2007 T2)	Versione ingegnerizzata del prototipo (piattaforma disponibile ed in esercizio in server farm e installabile presso altre realtà)
Impianto del servizio (Deliverable 2007 T4)	Impianto del servizio in grado di erogare funzioni di gestione e archiviazione sostitutiva di circa 100.000 documenti/anno



4.5.3 *Modulistica digitale*

Come citato in premessa, la disponibilità di modulistica elettronica, accessibile on line da parte dei soggetti esterni alla PA, è indicata nel Codice dell'Amministrazione digitale come un elemento di forte rilievo, tanto che si precisa che i moduli non disponibili in via telematica non sono ritenuti validi. Si aggiunge inoltre che i cittadini non devono essere forzati a recarsi fisicamente presso l'Amministrazione per presentare un'istanza. E' dunque evidente l'importanza di strumenti che non solo facilitino la pubblicazione della modulistica in formato elettronico da parte delle Amministrazioni, ma anche supportino la compilazione dei moduli da parte dei soggetti esterni e ne consentano l'invio telematico.

Con questo obiettivo verrà costruito il servizio di modulistica digitale, che consentirà di:

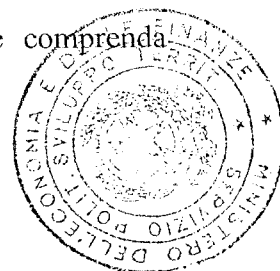
- comporre un nuovo modulo, tramite uno strumento grafico di facile utilizzo, che consenta di strutturare il template con parti di testo fisso e con campi digitabili (ci si rivolge comunque ad utenti in possesso di competenze tecniche idonee);
- pubblicare sul proprio sito i moduli così creati;
- selezionare il modulo di interesse e stamparlo per un trattamento tradizionale (compilazione del cartaceo e consegna manuale);
- compilare il modulo in formato elettronico, usufruendo di facilitazioni a supporto della redazione, ove possibile;
- inviare elettronicamente il modulo così compilato;
- stampare copia dei moduli memorizzati;
- estrapolare dai moduli compilati le informazioni utili e renderle disponibili in un formato standard per l'acquisizione presso i sistemi informativi dell'ente.

La soluzione prevede la realizzazione di funzionalità che consentono la compilazione on line della modulistica digitale e metterà a disposizione una componente di composizione grafica dei template dei moduli, servizi per la pubblicazione dei modelli, ricezione e archiviazione dei moduli compilati ed estrazione dei dati contenuti nei moduli verso un generico sistema fruitore.

L'intervento si concretizza in un'evoluzione della componente realizzata su iniziativa regionale per la presentazione di istanze on line (PIOL) e si avvale del front end messo a disposizione dal progetto di e-government *People*.

L'estensione proposta concerne inoltre la possibilità di usufruire di alcune caratteristiche precipue del progetto *People* che consentono di potenziare i requisiti funzionali della soluzione individuata per Regione. In particolare potranno essere introdotte le seguenti caratteristiche:

- navigazione di un albero decisionale per l'individuazione del processo di interesse che consenta all'utente, tramite la risposta ad una serie di quesiti utili alla contestualizzazione della propria esigenza, di essere guidato all'interno di aree tematiche e categorie fino ad arrivare al procedimento di interesse e all'elenco dei moduli nonché agli allegati necessari per procedere all'invio dell'istanza all'ente di competenza;
- composizione e compilazione di un modulo unico di istanza che comprenda



domande per l'attivazione di più tipologie di procedimenti eventualmente di competenza di enti diversi;

- stampa del modulo complessivo per la presentazione cartacea dell'istanza;
- gestione degli allegati (.doc, .pdf, etc.) dell'istanza che consenta la visualizzazione, download del template e upload dell'allegato vero e proprio.

Inoltre l'intervento proposto consentirà di procedere ad una generalizzazione della soluzione individuata nel progetto PIOL nell'ottica della fornitura della nuova componente anche ad altri enti del territorio piemontese.

In particolare il riuso del progetto *People* consente di offrire, agli enti per i quali si rileverà la necessità, un prodotto di gestione della modulistica che si avvale di una base dati della conoscenza che potrà essere pre-configurata per trattare le istanze dei procedimenti di interesse.

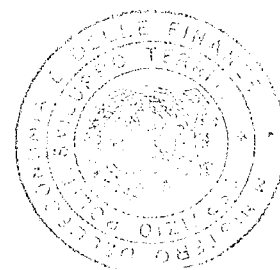
Infine sarà prevista l'integrazione con i sistemi amministrativi della Suite Documentale (Sistemi di Gestione del Protocollo e delle Pratiche Amministrative) ma anche la sua predisposizione per consentire l'alimentazione di S.I. differenti disponibili presso l'ente.

Nella fase iniziale del progetto si procederà con le attività di concettualizzazione durante la quale si rileveranno i requisiti del sistema e si definirà l'architettura della soluzione complessiva.

Alle attività di acquisizione del prodotto *People* seguiranno le attività di analisi e realizzazione del software necessario a predisporre il prodotto all'integrazione oltre che con gli strumenti ottenuti come risultato del presente intervento come la piattaforma di autenticazione e riconoscimento utente, anche con altre infrastrutture o applicativi generalizzati già disponibili ed utilizzabili in un disegno di integrazione come la Suite Documentale.

Si riporta in tabella il dettaglio dei prodotti previsti.

Prodotti/Documenti	Breve descrizione
Fase 1 (Deliverable 2006 T4)	Documentazione: <ul style="list-style-type: none">• Vista d'insieme Definizione macro requisiti del progetto Analisi tecnico/economica Definizione architettura
Fase 1 (Deliverable 2006 T4)	Fornitura sw: <ul style="list-style-type: none">• Acquisizione prodotto People Impianto del sistema Adeguamento agli standard tecnologici Configurazione sw Test del sistema



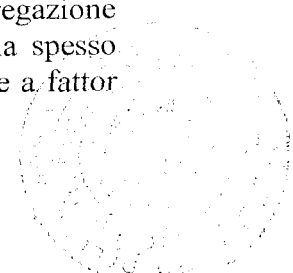
Fase 2 (Deliverable 2007 T2)	Fornitura sw: <ul style="list-style-type: none"> • Integrazione prodotto con infrastrutture sw CSI Analisi e progettazione di dettaglio Implementazione Test del sistema Messa in esercizio Formazione e supporto operativo
Fase 3 (Deliverable 2007 T3)	Fornitura sw: <ul style="list-style-type: none"> • Integrazione con piattaforma PIOL e realizzazione componenti sw aggiuntive Analisi e progettazione di dettaglio Implementazione Test sistema Messa in esercizio Formazione e supporto operativo

4.5.4 Diffusione sul territorio

Come citato in precedenza, un Ente che intende dematerializzare i propri processi grazie al toolkit realizzato, dovrà comunque avviare un progetto ad hoc per la contestualizzazione degli strumenti forniti rispetto alle proprie attività ed alle caratteristiche del proprio sistema informativo.

La fornitura di strumenti di base agli Enti del territorio si inserisce in una politica di Regione Piemonte consolidata e sviluppata nel corso degli anni, motivata dalle particolari caratteristiche di composizione amministrativa della pubblica amministrazione locale. Dal punto di vista amministrativo, infatti, il territorio regionale è caratterizzato da una significativa presenza di piccoli e piccolissimi Comuni (quasi il 90% dei 1206 Comuni Piemontesi ha una popolazione uguale o inferiore ai 5000 abitanti). Il fenomeno interessa tutte le otto Province Piemontesi, raggiungendo picchi significativi nei territori provinciali di Asti (95,76%), Alessandria (94,74%) e Biella (93,90%); la popolazione regionale residente nei piccoli Comuni rappresenta la percentuale significativa del 30% della popolazione piemontese totale. Le zone caratterizzate da un territorio non pianeggiante subiscono fenomeni di marginalizzazione economico-sociale, sono soggette a fenomeni di spopolamento, in parte dovuto alla concentrazione delle maggiori attività economiche e dei servizi in pochi grandi centri, oltre ad essere aree in cui gli interventi di infrastrutturazione sono più difficoltosi. Non a caso, il 71% dei Comuni piemontesi è compreso in aree definite dalla CE come Obiettivo 2, ossia aree sottoutilizzate o a declino industriale, obiettivo principale degli interventi previsti attraverso gli accordi di Programma Quadro.

Nel quadro territoriale complesso sopra delineato, l'associazionismo deve caratterizzare fortemente l'azione delle amministrazioni locali: nel corso del tempo, sono state istituite forme associative, basate anche sulla situazione morfologica del territorio, quali Unioni di Comuni, Comunità Montane e Comunità collinari. Tale propensione all'aggregazione ed alla gestione associata di servizi, certamente promossa dalla Regione, ma spesso auspicata anche dagli enti minori, è fortemente legata alla necessità di mettere a fattor



comune le esigue risorse disponibili e consentire una gestione omogenea e sinergica di territori contigui. Attualmente sono presenti sul territorio piemontese 48 Comunità Montane e 27 Comunità Collinari, oltre ad un buon numero di Unioni di Comuni.

Tale situazione si riflette e condiziona anche le politiche e le scelte progettuali in materia di Società dell'Informazione. In tal senso è stata avviata nel corso del 2005 l'iniziativa dei Centri Servizi Territoriali. Il primo Atto Integrativo dell'Accordo di Programma Quadro per la Società dell'Informazione, siglato nel giugno 2005 dalla Regione Piemonte, dal Ministero dell'Economia e Finanze e dal Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie, ha contribuito al primo finanziamento dell'iniziativa. La concertazione tra i diversi livelli di governo locale ha trovato la sua definizione nel "Protocollo di Intesa tra la Regione Piemonte, l'Unione delle Province Piemontesi, ANCI Piemonte, UNCEM Piemonte, Lega delle Autonomie Locali, Consulta Unitaria dei Piccoli Comuni del Piemonte, per la Costituzione della Rete regionale dei Centri Servizi Territoriali (CST) per l'attuazione dell'e-government nei piccoli comuni piemontesi", avente a oggetto l'individuazione degli obiettivi e l'organizzazione del funzionamento degli otto Centri Servizi Territoriali, previsti in numero di uno per territorio provinciale, oltre alla definizione dei ruoli dei singoli enti partecipanti.

Il processo di coinvolgimento degli enti del territorio, ed in particolare dei piccoli Comuni, è proseguito anche oltre la stipula del Protocollo d'Intesa; in un territorio frammentato come quello piemontese, un'adeguata informazione e sensibilizzazione dei soggetti da coinvolgere è certamente un processo non immediato ma assolutamente prioritario. Al momento della definizione del progetto, i Comuni coinvolti sono 1011, pari all'83% circa del totale dei Comuni e al 93% dei piccoli Comuni piemontesi.

Il modello scelto dalla Conferenza Regione – Autonomie locali per la rete dei CST piemontesi, se da una parte riconosce il ruolo di sussidiarietà che la Regione e le Province devono necessariamente sostenere nel quadro descritto, sia in termini di apporto di risorse economiche sia in termini di scelte strategiche, dall'altra identifica la concertazione e la condivisione delle iniziative progettuali come strumento essenziale per una reale diffusione degli strumenti di innovazione nei procedimenti amministrativi.

In ogni CST è stato avviato un "Comitato di Pilotaggio" che insieme al coordinamento dell'amministrazione provinciale e alla rappresentanza della Regione, vede la partecipazione diretta di rappresentanti dei piccoli comuni. Nel quadro descritto di insufficienza e spesso inadeguatezza delle competenze necessarie a comprendere e guidare i processi di innovazione dell'attività amministrativa, il metodo della condivisione degli obiettivi e delle scelte di spesa, è essenziale per coltivare la speranza di introdurre e diffondere il cambiamento. In questo percorso, l'analisi delle esigenze è il primo passo per effettuare scelte consapevoli, e quindi tra le attività contemplate nel primo Atto Integrativo dell'APQ era prevista una prima attività di ricognizione dei fabbisogni dei piccoli Comuni.

L'elaborazione dei risultati dell'analisi del fabbisogno, che darà visibilità anche alle particolarità dei singoli aggregati provinciali, sarà alla base della definizione del progetto operativo dei singoli CST, ma potrà anche determinare le scelte di utilizzo dei

fondi che gli enti sovraordinati potranno investire a vantaggio del territorio. Il progetto qui descritto ne è un esempio.

In estrema sintesi, le esigenze dei piccoli comuni piemontesi si iscrivono a tre principali categorie: la razionalizzazione dei dati territoriali e dei servizi tributari ad essi collegati, l'assistenza diretta all'uso delle ICT e degli strumenti già accessibili, e la disponibilità di strumenti di base per migliorare l'azione amministrativa di back-office. Appunto a quest'ultima esigenza intende dare una risposta il progetto descritto, mentre altre iniziative, anche già in atto e che fanno riferimento ad esempio al metodo del riuso di progetti già realizzati in altre amministrazioni, avvierà una risposta organica alle altre esigenze espresse.

La rete dei CST rappresenta quindi, anche per il progetto descritto nel presente documento, lo strumento privilegiato per un efficace utilizzo del toolkit sul territorio, che quindi come potenziale bacino di utenza prevede i circa 1000 comuni citati nel paragrafo precedente.

Le modalità di diffusione, sia dal punto di vista dell'architettura informatica che del dimensionamento delle risorse necessarie, dovranno essere individuate all'interno dei tavoli di condivisione che governano i singoli CST. Per offrire ai tavoli di governo le informazioni utili alla decisione sulle modalità ottimali di diffusione del toolkit, nel progetto, e in modo particolare nel terzo anno di attività, è prevista una prima distribuzione sul territorio ed una erogazione monitorata del servizio, che fornisca gli elementi iniziali di valutazione dei risultati. In particolare si ipotizza di individuare una forma associativa sul territorio piemontese e di fornire il kit ai Comuni del raggruppamento.

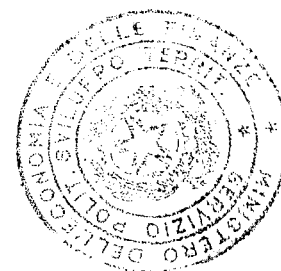
Dal punto di vista tecnico è comunque possibile anticipare alcune considerazioni.

Le funzioni di sicurezza di accesso saranno offerte dall'infrastruttura IRIDE descritta al paragrafo 4.5.1., secondo una logica di servizio in rete. L'utilizzo di IRIDE è già diffuso negli Enti del territorio attraverso l'uso dei servizi di back-office del portale Rupartemonte.

Il nucleo minimo di gestione documentale invece potrà indifferentemente essere localizzato sia in modalità ASP, presso la server farm del Centro Servizi della Rupartemonte, sia presso il CED dell'Ente e/o presso un CST.

Dato il costo e la complessità gestionale dell'hardware specialistico per la componente di archiviazione sostitutiva a norma, invece, è ipotizzabile una erogazione in modalità centralizzata di tale funzione (anche se logicamente la soluzione informatica potrà prevedere il dispiegamento alla periferia anche di questa funzione, prevedendo però costi aggiuntivi per il singolo ente che non sono considerati in tale progetto).

Infine, la componente per il trattamento della modulistica digitale è disponibile per un utilizzo nella sua forma nativa secondo due modalità:



già integrato con il back end di gestione delle pratiche per gli Enti che hanno adottato il sistema di workflow di Rugar Piemonte;

per le sole funzionalità di front end per le altre Amministrazioni.

Anche in questo caso l'Ente ha un beneficio tangibile, in termini di livello di servizio offerto all'utenza esterna, in particolare, si intende avvalersi della base dati della conoscenza resa disponibile, per alcuni servizi, come risultato del progetto People.

Va inoltre considerato che alcuni strumenti del kit ottenuto come risultato del progetto sono immediatamente fruibili, mentre altri necessitano dell'integrazione con componenti del sistema informativo dell'Ente.

4.6 Aspetti organizzativi e gestionali

Per quanto riguarda gli aspetti organizzativi e gestionali, il riferimento, dal punto di vista del processo, sarà ProCSI, di cui segue una breve descrizione.

ProCSI definisce un insieme di "regole del gioco" da seguire nel lavoro quotidiano nei progetti: alcune (poche) obbligatorie, la maggioranza, da adattare alle caratteristiche dello specifico progetto. Ogni progetto è diverso dagli altri, ma è necessario che ogni progetto, per avere successo, segua alcuni principi e pratiche fondamentali:

1. Gestire i requisiti e i confini del progetto

La gestione sistematica dei requisiti (elenco delle richieste, specifica dei requisiti di sistema) e dei confini del progetto (cosa è incluso, e quindi da fare, cosa invece resta fuori) permette di mantenere nel tempo (anche a fronte di cambiamenti) un accordo tra il gruppo di progetto, i committenti e le altre parti in causa.

2. Pianificare (e ri-pianificare)

Pianificare (e ri-pianificare) significa tenere sotto controllo l'andamento del progetto. Pianificando si evidenziano in anticipo le sovrapposizioni di impegno, i colli di bottiglia, l'esigenza di aggiungere nuove persone al gruppo di lavoro. Controllando gli avanzamenti si acquisisce il feedback necessario per apportare variazioni di rotta, e si mantiene il governo del progetto.

In particolare saranno utilizzati strumenti adeguati per monitorare lo stato di avanzamento delle attività, saranno predisposti SAL ufficiali con cadenza mensile.

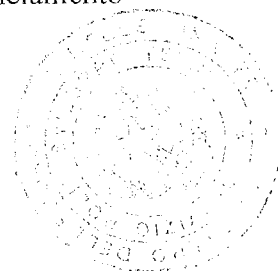
3. Individuare, mitigare, tenere sotto controllo i rischi

Vedi Principio 1.

4. Mantenere attenzione costante al rapporto costi-benefici

Le risorse economiche destinate al progetto non sono infinite, e vanno gestite. Il fattore "costi" va tenuto in costante considerazione soprattutto alla luce dei sempre probabili cambiamenti di requisiti in corso d'opera.

Le attività di project management comportano la necessità di un bilanciamento costante di costi, tempi, cose da fare (funzionalità da sviluppare) e qualità.



5. *Organizzare l'architettura del sistema con un approccio a componenti*

Vedi Principio 6

6. *Costruire e testare il prodotto in modo incrementale*

Vedi Principio 3

7. *Verificare con regolarità gli avanzamenti*

Pianificare è importante (vedi Pratica 2). Verificare gli avanzamenti rispetto al piano è altrettanto importante. Permette di scoprire gli ostacoli che ritardano o bloccano il progetto, e di intervenire per rimuoverli, o per definire strategie alternative per aggirarli.

La frequenza delle verifiche di avanzamento effettuate dal capo progetto è un aspetto decisivo. Verifiche poco frequenti (ogni mese o oltre) sono rischiose, perché non consentono di individuare gli ostacoli in tempo utile per poter intervenire in modo tempestivo.

8. *Gestire e controllare i cambiamenti*

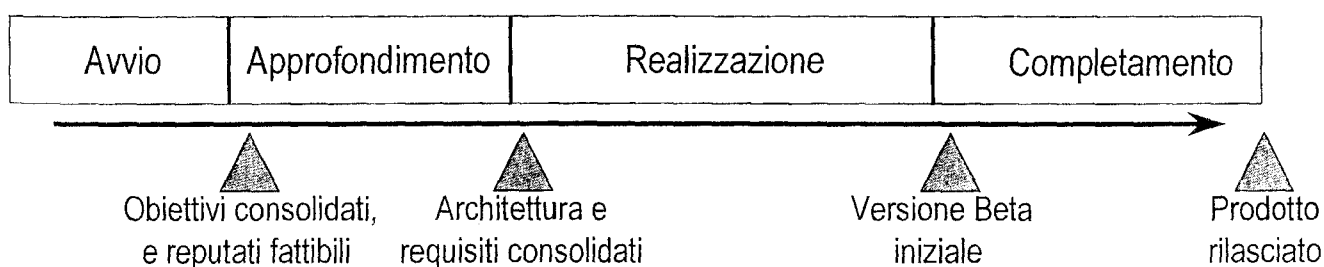
Vedi Principio 4

9. *Rilasciare un prodotto utilizzabile*

10. *Adattare il processo alle esigenze del progetto*

E' indispensabile adattare la procedura ProCSI ai vincoli ed alle caratteristiche specifiche del progetto particolare.

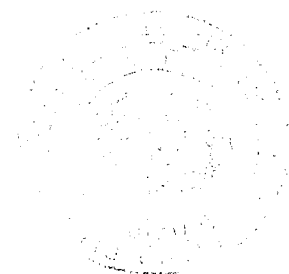
ProCSI prevede che ogni progetto segua quattro fasi in sequenza tipiche della metodologia internazionale RUP:



Avvio (in RUP: "Inception")

È la fase iniziale del progetto, e termina quando sono stati definiti:

- gli obiettivi ed i confini dell'intervento
- una soluzione fattibile
- un piano di lavoro
- una stima costi-benefici (giustificazione economica)



- i rischi da tenere sotto controllo

Approfondimento (in RUP: “Elaboration”)

E' la fase in cui si approfondiscono i requisiti e si verifica nel concreto la soluzione proposta, e termina quando:

- i requisiti del sistema sono stati chiariti e si possono considerare ormai stabili
- la soluzione architeturale (organizzazione del sistema, tecnologie da utilizzare) è consolidata, sperimentata con prototipi, testata.
- i rischi sono tutti sotto controllo

Realizzazione (in RUP: “Construction”)

E' la fase in cui il sistema viene realizzato, in modo incrementale, e termina quando è disponibile la prima versione beta, completamente testata ed integrata

Completamento (in RUP: “Transition”)

E' la fase in cui vengono rimossi gli ultimi errori, e termina quando:

- il sistema viene collaudato
- la documentazione di sistema è completata
- il sistema è accettato dal cliente
- il sistema viene rilasciato

Ognuna di queste attività, nelle varie fasi, è documentata in base a modelli standard definiti dal CSI-Piemonte in modo che tutti i soggetti che intervengono nell'iniziativa abbiano un unico comune schema di riferimento. La documentazione è rilasciata ed approvata ufficialmente. Nel caso siano necessari rilasci successivi delle funzionalità previste questi saranno gestiti tutti con la medesima metodologia. Al termine della fase realizzativa viene rilasciata una versione pilota (beta) del prodotto.



4.7 Piano di massima del progetto

ID	Nome attività	2006				2007				2008				2009	
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2
1	Paperless PA toolkit	[Barra di attività che copre tutto il periodo da T1 2006 a T2 2008]													
2	Identificazione utente	[Barra di attività che copre tutto il periodo da T1 2006 a T2 2008]													
3	Identificazione utente Fase 1	[Barra di attività da T1 a T4 2006]				[Barra di attività da T1 a T4 2007]				[Barra di attività da T1 a T4 2008]				[Barra di attività da T1 a T2 2009]	
4	Identificazione utente Fase 2	[Barra di attività da T1 a T4 2006]				[Barra di attività da T1 a T4 2007]				[Barra di attività da T1 a T4 2008]				[Barra di attività da T1 a T2 2009]	
5	Nucleo minimo di gestione documentale e servizi di archiviazione sostitutiva	[Barra di attività che copre tutto il periodo da T1 2006 a T2 2008]													
6	Nucleo minimo di gestione documentale Fase 1	[Barra di attività da T1 a T4 2006]				[Barra di attività da T1 a T4 2007]				[Barra di attività da T1 a T4 2008]				[Barra di attività da T1 a T2 2009]	
7	Nucleo minimo di gestione documentale Fase 2	[Barra di attività da T1 a T4 2006]				[Barra di attività da T1 a T4 2007]				[Barra di attività da T1 a T4 2008]				[Barra di attività da T1 a T2 2009]	
8	Impianto sistema	[Barra di attività da T1 a T4 2006]				[Barra di attività da T1 a T4 2007]				[Barra di attività da T1 a T4 2008]				[Barra di attività da T1 a T2 2009]	
9	Modulistica digitale	[Barra di attività che copre tutto il periodo da T1 2006 a T2 2008]													
10	Vista di insieme	[Barra di attività da T1 a T4 2006]				[Barra di attività da T1 a T4 2007]				[Barra di attività da T1 a T4 2008]				[Barra di attività da T1 a T2 2009]	
11	Acquisizione prodotto People	[Barra di attività da T1 a T4 2006]				[Barra di attività da T1 a T4 2007]				[Barra di attività da T1 a T4 2008]				[Barra di attività da T1 a T2 2009]	
12	Integrazione prodotto con infrastrutture sw CSI	[Barra di attività da T1 a T4 2006]				[Barra di attività da T1 a T4 2007]				[Barra di attività da T1 a T4 2008]				[Barra di attività da T1 a T2 2009]	
13	Integrazione strumento PIOL e realizzazione componenti aggiuntive	[Barra di attività da T1 a T4 2006]				[Barra di attività da T1 a T4 2007]				[Barra di attività da T1 a T4 2008]				[Barra di attività da T1 a T2 2009]	
14	Diffusione	[Barra di attività da T1 a T4 2006]				[Barra di attività da T1 a T4 2007]				[Barra di attività da T1 a T4 2008]				[Barra di attività da T1 a T2 2009]	

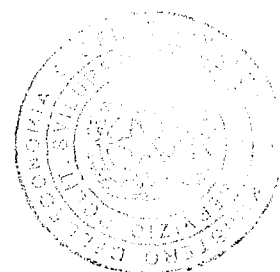
4.8 Analisi del rischio

Le attività preliminari di analisi tecnica ed economica sono espressamente finalizzate a valutare approfonditamente quale modello sia praticabile con il miglior compromesso possibile tra costi di impianto/esercizio, rispetto al miglior risultato possibile sia in termini di diffusione del servizio, sia in termini di minimizzazione dei rischi di progetto e gestione dei servizi.

I rischi di progetto sono scomponibili essenzialmente in termini di:

- effettiva applicabilità del modello proposto, misurabile in termini di diffusione raggiunta ed effettivo impiego dei servizi;
- rischi dovuti all'esercizio dei servizi erogati.

Allo stato odierno, infatti, la maturità raggiunta dai sistemi di archiviazione sostitutiva e di gestione della modulistica digitale, garantisce la fattibilità del progetto indifferentemente dalla soluzione adottata, tuttavia restano da valutare attentamente: da un lato l'effettiva scalabilità della soluzione su ambiti numericamente importanti, e dall'altro le pesanti implicazioni dal punto di vista delle responsabilità assunte implicitamente da chi si connota come Gestore di Servizi, in particolare modo per quanto concerne l'archiviazione sostitutiva.



4.9 Analisi costi benefici

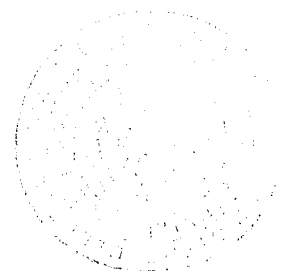
Il progetto "Paperless PA Toolkit" è indirizzato a concretizzare alcuni dei vantaggi derivanti dall'applicazione del Codice dell'Amministrazione digitale, al quale si ispira. Ha pertanto l'obiettivo di introdurre elementi di innovazione tecnologica per incrementare l'efficienza interna e l'efficacia dei servizi resi a cittadini e imprese, nella logica di attuare la semplificazione, trasparenza ed economicità dell'attività amministrativa.

Con il presente Atto Integrativo si finanzia quindi la realizzazione di un set di strumenti software a garanzia dei diritti di cittadinanza digitale: l'implementazione del sistema di identificazione digitale degli utenti (IRIDE), la realizzazione di una piattaforma tecnologica e di servizio in grado di implementare un nucleo minimo di gestione documentale e la realizzazione di una soluzione software per la compilazione on line della modulistica digitale.

In particolare il Codice istituisce la banca dati dei programmi informatici di proprietà pubblica, che risultano, in ragione di questo, riutilizzabili. Il processo di riuso, abbattendo i costi degli investimenti in tecnologia, aiuta soprattutto le amministrazioni con minore capacità di spesa ad acquisire tecnologie innovative, e le pone in grado di erogare servizi avanzati a cittadini e imprese, allo stesso livello delle amministrazioni maggiori. Il *toolkit*, configurandosi, non come un'applicazione finita, ma come un insieme di mattoni con i quali costruire soluzioni applicative, è per sua natura costruito per il riuso.

Inoltre nel Codice la Pubblica Amministrazione tende ad una realtà senza carta. I documenti digitali hanno la stessa validità giuridica dei documenti cartacei e devono essere conservati in archivi informatici. Grazie alla conservazione digitale, si riducono tempi e costi di ricerca dei documenti, ma anche i costi di gestione e manutenzione degli archivi: risultano pertanto più veloci i processi e si realizzano economie di spesa, dovuti anche all'ingente recupero di spazi prima occupati da ingombranti archivi cartacei, alla riduzione dei tempi di ricerca dei documenti archiviati, all'approccio univoco tramite creazione di servizi generalizzati e facilmente riusabili, alla garanzia di uniformità nei metodi di archiviazione, ricerca e fruizione in tutti i contesti, alla minore ridondanza dei documenti.

Sono infine da considerare le "esternalità positive" conseguenti all'aumento complessivo di efficienza nei rapporti tra PA e Cittadini che, pur non essendo quantificabili con precisione, comportano innegabilmente una ricaduta favorevole sull'intero "sistema paese".



4.10 Costi

Piano economico

	2006	2007	2008	Totale
Totale	700.000,00	690.000,00	610.000,00	2.000.000,00

Piano finanziario

	2005	2006	2007	2008	Totale
Finanziamento ex delibera CIPE 35/2005	10.000,00	40.000,00	440.000,00	510.000,00	1.000.000,00
Finanziamento Bilancio regionale		650.000,00	250.000,00	100.000,00	1.000.000,00
	10.000,00	690.000,00	690.000,00	610.000,00	2.000.000,00

E' riportata nel seguito una tabella che elenca per ciascun oggetto di rilascio il dettaglio degli importi relativi alle tre fasi in cui si articola la fornitura.

I componenti del *toolkit* sono identificati tramite sigla, secondo la notazione seguente:

- Identificazione utente – IU
- Nucleo minimo di gestione documentale e archiviazione sostitutiva – AS
- Modulistica digitale – MD

Modulo	Fornitura prevista	2006	2007	2008
IU	Apertura del sistema Iride a portali e service provider esterni	104.780	108.144	-
AS	Progettazione e implementazione di un nucleo minimo di gestione documentale con funzioni di Archiviazione Sostitutiva. Impianto della soluzione tecnico/organizativa per la gestione e archiviazione di almeno 100.000 documenti.	203.440	240.492	-
MD	Generalizzazione della soluzione PIOL tramite riuso di People	391.780	341.364	
Diffusione				610.000
	Totale complessivo	700.000	690.000	610.000

5. 2/SIII/D07 - Sviluppo di funzionalità avanzate a supporto della cittadinanza digitale

5.1 Acronimi e glossario

Acronimo	Descrizione
APQ	Accordo di Programma Quadro
SI	Società dell'Informazione
Ricerca in Linguaggio naturale	Modalità di input testuale che riprende le espressioni del linguaggio quotidiano per effettuare richieste complesse al sistema. (Es.: Quali sono gli orari dei principali musei di Torino?)
Operatori	Personale specializzato del Call Center dedicato alla gestione puntuale delle richieste Utente
Ricerca per Parole chiave (o <i>keyword</i>)	Modalità di input testuale che prevede l'immissione di singoli termini scorrelati per effettuare le ricerche (Es: torino musei orario)
Ricerca web	Servizio che offre la possibilità di cercare informazioni attraverso un sito internet, fornendo documenti relativi il solo sito internet di pertinenza, o da una serie di siti
Metadati	Informazioni poste a corredo dei documenti da ricercare. Tali informazioni possono essere relative al contenuto del documento, quanto alla sua lunghezza, al tempo di validità, alla categoria di appartenenza, etc.
Front-end	Parte del sistema predisposta alla gestione della presentazione grafica del servizio, della gestione dell'input utente ed in generale di tutte le funzionalità esposte direttamente verso l'utente finale
Browser	Software specifico che interpretando le informazioni ricevute dai siti web le presenta all'utente permettendo di fatto la navigazione sui contenuti internet
Device portatili	Dispositivi informatici portatili predisposti a svolgere le funzionalità base o avanzate di un normale Personal Computer
Layout	Insieme dell'interfaccia e della veste grafica di un servizio web
SMS	Acronimo di Short Message Service è il servizio standardizzato di invio di brevi messaggi di testo attraverso dispositivi di telefonia cellulare
DTT	Acronimo di Digital Terrestrial Television è lo standard di comunicazione digitale a mezzo televisivo. Esso comprende l'invio del segnale dati e video in forma digitale attraverso canali di diffusione terrestri (antenne) e la gestione di un canale di ritorno dati attraverso il quale garantire l'interattività dei servizi proposti
Decoder / Set-top-box	Dispositivo modulare o integrato nei televisori digitali attraverso il quale si garantisce l'accesso alla tecnologia DTT
FIRE	Fabbisogno Informativo Regionale



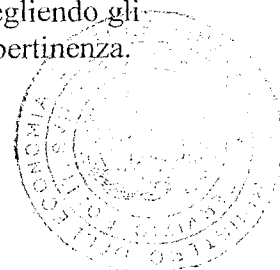
5.2 Documenti di riferimento

Riferimento	Titolo	Data
1	Ripartizione delle risorse per interventi nelle aree sottoutilizzate – rifinanziamento legge 208/1998 – periodo 2005-2008 (Legge Finanziaria 2005) – Delibera CIPE 35/2005	2005
2	Decreto Legislativo del 7 marzo 2005, n.82 – Codice dell'amministrazione digitale	G.U. n.112 del 16.05.2005 (Suppl. Ordinario n.93)
3	Direttiva del 18 novembre 2005 – Linee guida per la Pubblica amministrazione digitale	G.U. n.16 del 20.01.2006

5.3 Premessa – La situazione attuale

Il progetto si propone di realizzare una infrastruttura tecnologica e uno strumento organizzativo a supporto dell'Amministrazione Digitale per informare e coinvolgere quotidianamente i cittadini e le aziende dell'area Piemontese attraverso i canali di comunicazione al pubblico più diffusi. A tal fine si intende indirizzare l'attenzione del progetto alla integrazione sistemistico-applicativa dei canali *wireless* operanti su cellulari di ultima generazione e su trasmissioni tramite digitale terrestre. In tal senso si integreranno i canali di comunicazione informativi suddetti nella Piattaforma Multicanale della Regione Piemonte già parte integrante dello strumento informativo "InPiemonte - Call Center Integrato 800.333.444".

Il progetto di Call Center Integrato nasce dall'esigenza di dare al cittadino e alle imprese un unico punto di contatto per chiedere informazioni su tutti gli argomenti di competenza della Regione Piemonte. Come dettagliato nell'allegato A.3, attualmente è a disposizione degli Operatori di Call Center un Front Office evoluto e modulare che permette di accedere via Web alle informazioni da fornire all'Utente che le richiede tramite contatto telefonico. La base dati che, dal punto di vista delle informazioni, alimenta il sistema di risposta utilizzabile dagli Operatori è composta da un insieme di Unità Informative (domande e risposte oppure testo libero) che sono fornite mediante uno strumento di Back Office per la redazione dei contenuti da parte di utenti specializzati e coordinati da un Gruppo di Gestione. Sono al momento tracciate le principali attività su Front Office e Back Office in modo tale che sia possibile avere dei riscontri sulle telefonate ricevute dagli Operatori e consultare, attraverso una Console statistiche, dei report riguardanti l'accesso alle informazioni e l'utilizzo dei servizi. E' infine gestito il Secondo Livello del Call Center in modo tale che le informazioni mancanti siano comunque erogate ed eventualmente inserite nel Sistema. Punti di forza del sistema sono la multicanalità, in quanto sono gestiti oltre al canale telefonico tradizionale anche l'E-mail e l'SMS, e le modalità di ricerca delle informazioni. Gli operatori infatti possono cercare le informazioni consultando un'articolata alberatura di sezioni e sottosezioni, o, in alternativa, utilizzando il Motore di ricerca (descritto in allegato A.1), che dà la possibilità di effettuare ricerche per parole chiave, scegliendo gli ambiti su cui effettuare la ricerca e indirizzando su informazioni e sezioni di pertinenza.



La Piattaforma Multicanale della Regione Piemonte, descritta dettagliatamente nel paragrafo 5.10, A.2, realizza servizi informativi multicanale a supporto della promozione turistico culturale del territorio. Rivolta a cittadini e turisti italiani e stranieri, la piattaforma permette di fruire di informazioni turistico-culturali mediante palmari, *smartphone* e cellulari in genere, oltre che attraverso televideo e servizi vocali automatici e ibridi. I servizi implementati, tra i quali anche gli SMS on-demand e le *newsletter* SMS, riguardano in particolare eventi, recettività, musei e luoghi d'eccellenza in genere.

5.4 Le soluzioni individuate

5.4.1 Obiettivi del progetto

Come anticipato nel capitolo precedente, s'intende indirizzare l'attenzione del progetto all'evoluzione della componente di ricerca da utilizzarsi come nucleo del servizio per il reperimento delle informazioni e all'integrazione sistemistico-applicativa dei canali *wireless* operanti su cellulari di ultima generazione e su trasmissioni tramite Digitale Terrestre (DTT). In tal senso l'obiettivo è quello di integrare i canali di comunicazione informativi suddetti nella Piattaforma Multicanale della Regione Piemonte, già parte integrante dello strumento informativo "InPiemonte - Call Center Integrato 800.333.444".

Si intende in particolare esporre verso il cittadino e le imprese quelle informazioni di pubblica utilità, il cui reperimento è maggiormente efficace tramite l'utilizzo di sistemi interattivi di ricerca. Infatti le tradizionali modalità di navigazione attraverso catalogazioni predefinite non risultano sempre vicine alle logiche di classificazione dell'utente all'atto della ricerca, inoltre la consultazione mediata dall'operatore del call center può risultare lenta e, in alcuni contesti (viaggio, lavoro, etc.), troppo impegnativa per l'utente. A tal proposito si intende proporre all'utente un accesso diretto e automatico alle informazioni, con particolare cura all'efficacia ed alla velocità dell'operazione.

Si pensa quindi a sistemi di accesso all'informazione da parte del cittadino differenti dalla consultazione "statica" (es. Teletext), ma che si avvicinino maggiormente a quella che è la fruizione tramite internet browser e l'utilizzo di strumenti quali i motori di ricerca. Il raggiungimento di questi obiettivi sarà focalizzato all'utilizzo di canali "semplici" quali il telecomando televisivo, la E-mail o l'SMS oltre al tradizionale accesso web.

A supporto delle comuni tecniche di navigazione delle informazioni si vuole affiancare un motore di ricerca in linguaggio naturale che permetta di migliorare l'efficienza delle ricerche effettuate e pertanto renda rapido e puntuale il reperimento dell'informazione cercata. Tale motore, consentendo una maggior selettività dei risultati sarà più idoneo per essere utilizzato attraverso i canali *wireless* a più alta diffusione pubblica, che



tipicamente non consentono all'utente di navigare e discernere la giusta informazione fra le molte ricevute come risultato da sistemi di ricerca tradizionali.

In tal modo, cittadini e imprese potranno richiedere informazioni alla Regione Piemonte attraverso un'ampia gamma di canali di comunicazione e di strumenti, sia informatici che tradizionali. In particolare sarà possibile un approccio diretto, tramite motore di ricerca a linguaggio naturale, che permetterà a chi richieda informazioni, per esempio via E-mail o SMS, di ottenere, ove il contesto lo permetta, risposte immediate automatiche.

Si specifica che il progetto non include l'attivazione dell'infrastruttura necessaria per la distribuzione di servizi su canale Digitale Terrestre né di centro servizi per l'erogazione delle componenti DTT fruibili tramite canale di ritorno, ma unicamente le componenti SW che costituiscono il servizio stesso. Si suppone che, qualora la Regione Piemonte manifesti interesse per la tecnologia Digitale Terrestre, attivi nel prossimo futuro le componenti infrastrutturali atte ad erogare i servizi con tale tecnologia.

5.4.2 Funzionalità

5.4.2.1 Interrogazione in linguaggio naturale

La funzionalità proposta prevede la possibilità di interrogare il sistema tramite espressioni in linguaggio naturale, verosimilmente analoghe a quelle che gli operatori ricevono dai cittadini, al fine di migliorare sensibilmente la qualità dei risultati forniti. L'utilizzo del linguaggio naturale offre all'utente un'opportunità in più rispetto alla sempre presente ricerca per parole chiave. La formulazione di domande, mutate direttamente dall'esperienza quotidiana, favorirà l'approccio al mezzo di ricerca da parte degli utenti meno avvezzi al mezzo informatico ed offre d'altra parte un'arma in più all'utenza più esperta.

Sebbene non largamente affermato in ambito di ricerca web questo approccio consente, se applicato a specifici contesti, di raffinare le ricerche sfruttando tutte le informazioni intrinsecamente presenti nel linguaggio. Esemplicando, per quel che riguarda le frasi interrogative, esse implicitamente filtrano il dominio dei risultati in funzione del tipo di informazione richiesta: formulazioni quali "Quando....?" o "Dove....?" implicano un interesse specifico su differenti aspetti di un dato argomento.

La base dati a disposizione per il servizio di Call Center Integrato, include una collezione gerarchica di informazioni corredate da un set di metadati (espliciti ed impliciti). Questa struttura di informazione risulta la base indispensabile sulla quale costruire un servizio efficiente, ma soprattutto fruibile da un bacino di utenza variegato e che acceda al servizio sfruttando tutte le potenzialità offerte dalla multicanalità. L'efficienza di questo strumento è quindi strettamente correlato allo scenario informativo appena descritto. L'imprescindibile conoscenza del dominio sul quale verrà calata e del suo modo di evolversi è parte integrante del processo di ricerca, che viene



messo in questo modo nelle migliori condizioni di utilizzo, essendo il suo campo d'azione ripulito dal "rumore" e dall'eterogeneità non organizzata di una collezione dati non strutturata.

L'*engine* di ricerca, in questo contesto, effettuerà un duplice lavoro di trattamento dei dati. Il primo è rappresentato dall'acquisizione delle informazioni, dalla loro normalizzazione e dalla costituzione di un apposito indice, che, unitamente ai metadati ricavati dal dominio dati indicizzato, rappresenteranno la base sulla quale effettuare le ricerche. In secondo luogo, la parte più delicata del lavoro verrà svolta *run-time*, ed è rappresentata dall'analisi e comprensione delle richieste utente. La domanda dell'utente, espressa in linguaggio naturale od eventualmente per parole chiave, verrà analizzata, interpretata e normalizzata al fine di interrogare il sistema nel modo più efficace. Le grandi potenzialità di questo approccio vengono quindi esaltate in modo direttamente proporzionale al grado di organizzazione dei dati da presentare e dal grado di prevedibilità della richiesta utente. Questo poiché risulta impensabile ed inverosimile interpretare una qualsiasi richiesta, si pensi ad esempio a tutte le richieste non attinenti al dominio di ricerca. In questo scenario una base dati strutturata, orientata alle necessità del cittadino e che evolva coerentemente con le sue esigenze, rappresenta il contesto ideale sul quale implementare tale tecnologia.

In particolare, l'opportuna valorizzazione delle relazioni esistenti tra i metadati potrà consentire di ridurre il *gap* nella comunicazione fra cittadino ed amministrazione, automatizzando l'attività implicita effettuata dall'operatore per ricondurre le richieste al linguaggio usato nel sistema informativo.

Il servizio base consiste nella realizzazione di un form web in cui inserire il testo delle domande da sottoporre al sistema che potrà essere reso disponibile sia agli operatori sia direttamente ai cittadini su un apposito portale internet.

5.4.2.2 Accesso tramite dispositivi mobili

L'accesso tramite dispositivi mobili consiste nella possibilità di fruire del front-end di ricerca web anche tramite i browser disponibili su device portatili quali *smartphone* o palmari. Sebbene molti di questi dispositivi implementino delle tecniche di adattamento dell'informazione a partire da quanto già accessibile tramite i servizi web, spesso tale "riadattamento" introduce distorsione (soprattutto nel layout) e riduce il servizio al testo essenziale. Questo riadattamento forzato esterno al controllo di chi progetta il servizio, spesso priva il servizio stesso degli aspetti di usabilità dell'interfaccia previsti in fase di analisi. Realizzare quindi dei canali orientati alla fruizione tramite device mobile, consente di migliorare in primo luogo la qualità del servizio (soprattutto quella percepita); in aggiunta grazie al servizio di ricerca evoluta, a fronte di specifiche richieste è possibile fornire all'utente un minor numero di informazioni, a partire ovviamente da quelle più pertinenti, per venire incontro alla duplice esigenza di consultazione rapida su display di ridotte dimensioni e di riduzione dei costi di accesso al servizio.

La funzionalità proposta prevede pertanto l'attivazione di un canale, orientato ai device mobile, che adatti l'accesso al servizio di consultazione e ricerca delle informazioni in



maniera ottimizzata in funzione del dispositivo utilizzato per l'accesso al sistema. La funzionalità sarà realizzata in maniera integrata alla piattaforma multicanale e pertanto aperta ai futuri device che saranno disponibili sul mercato, presumibilmente con caratteristiche sempre più sofisticate.

Oltre all'interfaccia di richiesta standard, a causa delle limitate possibilità di inserimento del testo da parte dell'utente, si propone di integrare l'accesso tramite *device mobile* con una funzionalità di "smart browsing" che proponga, in base ai dati relativi alle transazioni effettuate negli ultimi giorni, una navigazione in "tempo reale" sulle domande/risposte più frequentemente poste al sistema dagli altri utenti; è presumibile che l'interesse degli utenti sia infatti omogeneo in prossimità di particolari eventi, e/o in funzione dell'orario della giornata.

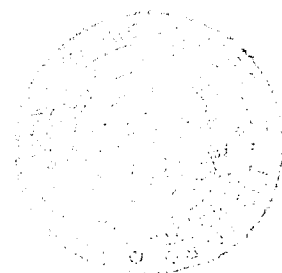
5.4.2.3 Accesso tramite e-mail

L'accesso tramite e-mail a sistemi di Call Center Integrato, aggiunge al servizio erogato la possibilità di accedere in modalità asincrona da parte dell'utente. Dato che le mail sono molto simili e spesso molto più ricche di informazioni di quanto possa venire inserito in un form di ricerca, la funzionalità prevede la presenza di un sistema di posta con risposta automatica da integrare con l'attuale servizio di risposta alle e-mail utilizzato dagli operatori. I messaggi ricevuti alla casella del servizio saranno dapprima filtrati e analizzati automaticamente per classificare l'argomento e successivamente le informazioni ricavate verranno utilizzate come criterio di ricerca per estrarre dal sistema la risposta presumibilmente più opportuna. Poiché in questo caso l'utente non interagisce direttamente con il sistema e non ha la possibilità di discriminare la risposta più corretta fra un insieme di proposte, la risposta automatica sarà inviata solo se il sistema valuterà l'effettivo raggiungimento di una soglia di pertinenza pre-impostata. Qualora tale soglia non sia raggiunta, la mail sarà inviata ad un operatore e gestita in modalità tradizionale.

Tutte le risposte automatiche saranno dichiarate come tali e in quanto tempestive (nei limiti dei tempi di elaborazione e recapito) consentiranno comunque all'utente la possibilità di re-inoltro al sistema qualora insoddisfacenti od incomplete; tali mail saranno direttamente gestite dall'operatore e non più processate in automatico.

5.4.2.4 Accesso tramite SMS

In maniera simile alla funzionalità di risposta via e-mail, la funzionalità di richiesta via SMS consente un accesso asincrono al sistema. La funzionalità prevede la possibilità di inviare ad un numero telefonico un SMS con il testo di richiesta informazioni e di ricevere sullo stesso canale la risposta. Anche in questo caso il sistema potrà effettuare un primo filtro automatico del testo del messaggio in modo da estrarre la risposta automatica ritenuta più pertinente e proporla all'operatore preposto. Qualora l'operatore valuti che la risposta estratta sia pertinente il testo dell'SMS potrà essere velocemente inoltrato all'utente; altrimenti l'operatore potrà formulare autonomamente la risposta opportuna.



In questi caso non si privilegia la spedizione automatica della risposta (sia pur condizionabile al raggiungimento della soglia di pertinenza), ma si attiva sempre la mediazione da operatore. La scelta è motivata dal fatto che l'esiguità del testo costituente un SMS non consente di raggiungere in automatico una qualità di risposta pari a quella ottenibile dal testo di una e-mail. Inoltre si è privilegiata la politica di eliminare i costi indotti dalla spedizione di SMS senza contenuto informativo, quali infatti quelli relativi alla risposta automatica non pertinente e alla successiva ulteriore richiesta di informazioni da parte dell'utente. Si ricorda infatti che il servizio è nativamente anche consultabile telefonicamente h24.

Per migliorare l'efficienza del sistema è prevista la realizzazione di un filtro del testo SMS che interpreti correttamente le forme "abbreviate" di scrittura spesso usate su tali dispositivi a causa del limitato numero di caratteri disponibili.

5.4.2.5 Accesso tramite DTT

L'accesso tramite DTT consiste nella possibilità di fruire del front-end di ricerca web tramite TV Digitale Terrestre, ovvero attraverso l'apposito decoder o TV predisposto alla ricezione del segnale digitale. La diffusione dei decoder per la ricezione del segnale, unitamente alla modalità d'uso attuale prevalente, ovvero quella off-line, ne fanno un canale di fruizione da considerare prevalentemente unidirezionale. Benché il collegamento del canale di ritorno sia attualmente scarsamente utilizzato dall'utenza, è necessario tenere conto di tale fattore nello sviluppo del progetto.

La fruizione dell'informazione sarà quindi articolata in una serie di domande e risposte, scelte fra le più frequenti tra quelle sottoposte al servizio informativo o condizionate dalla redazione, proposte ciclicamente come informazione in consultazione e su cui effettuare delle operazioni di ricerca in locale. La possibilità di usufruire del canale di ritorno consentirà in aggiunta di accedere al sistema di ricerca completo con la possibilità da parte dell'utente di effettuare domande in testo libero (introducendo testo tramite il telecomando o attraverso un eventuale altro dispositivo di input idoneo).

La veste grafica del servizio e i suoi criteri di usabilità saranno appositamente realizzati per essere erogati al meglio attraverso il canale televisivo.

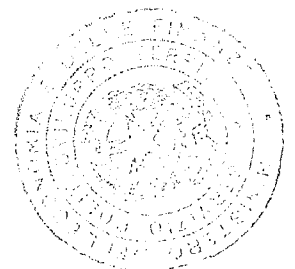
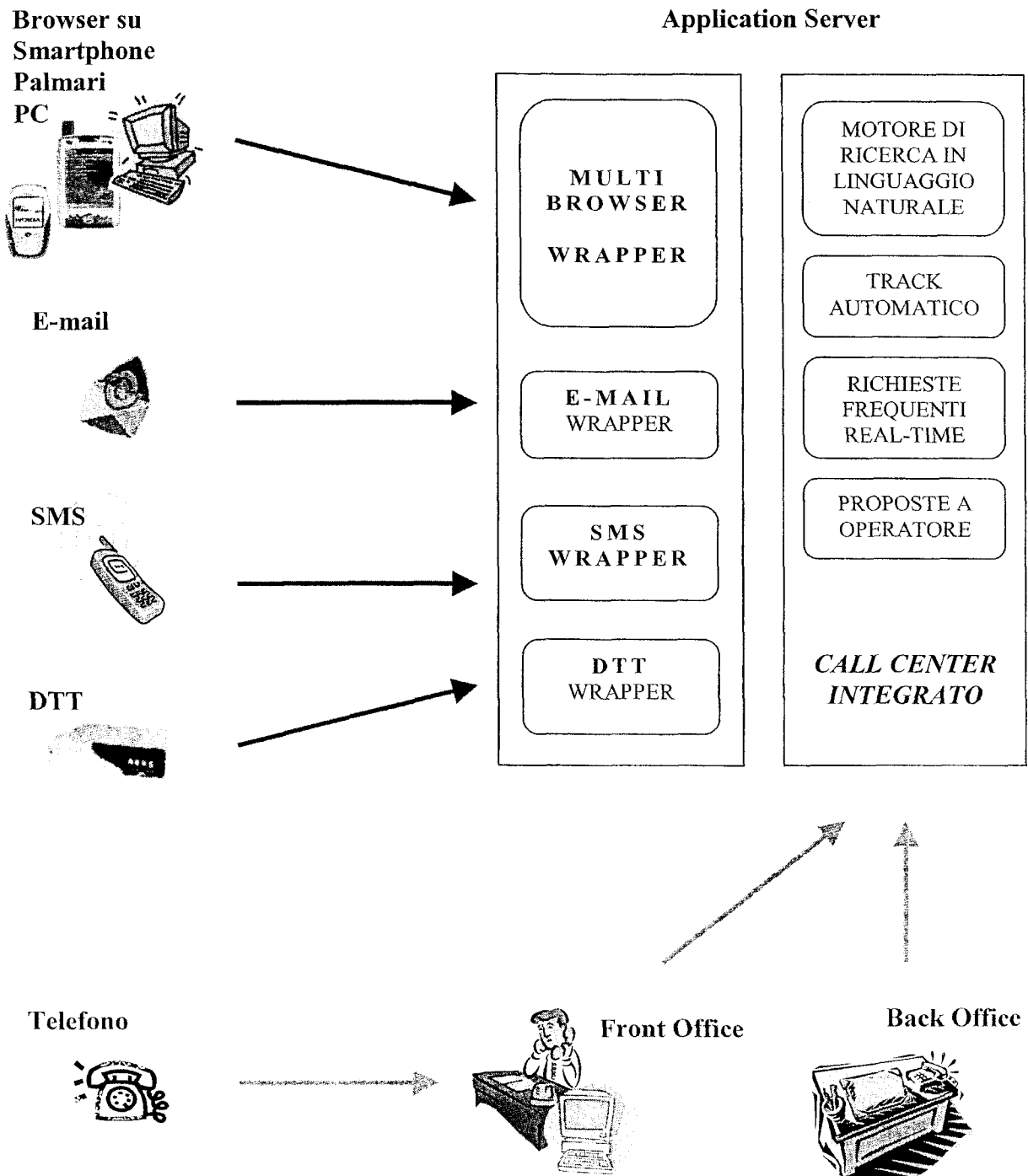
La funzionalità proposta prevede pertanto la realizzazione di componenti SW per l'accesso alle informazioni tramite DTT. Tale canale sarà effettivamente utilizzabile a conclusione del progetto in un ambiente controllato di laboratorio tecnologico.



5.4.3 Soluzione informatica

5.4.3.1 Architettura applicativa

Segue lo schema di architettura applicativa del progetto.



5.4.3.2 Oggetti prodotti

Oggetti prodotti	Descrizione
MOTORE DI RICERCA IN LINGUAGGIO NATURALE	Motore di ricerca in linguaggio naturale - indexer - front-end di ricerca - moduli di backoffice per condizionamento e "addestramento"
TRACK AUTOMATICO	Modulo di tracciamento su DB delle risposte automatiche
RICHIESTE FREQUENTI REAL-TIME	Modulo di gestione delle risposte "pubbliche" maggiormente utilizzate in una data finestra temporale
PROPOSTE A OPERATORE	Modulo operatore per gestione integrata risposte SMS/(e-mail) con proposta di risposta automatica
MULTI-BROWSER WRAPPER	Modulo di accesso multicanale in grado di fornire l'accesso al servizio in modalità ottimizzata in base al device di accesso.
E-MAIL WRAPPER	Modulo di acquisizione, filtro e pre-processamento delle e-mail in ingresso, di integrazione delle stesse nel sistema di ricerca automatica della risposta e di invio automatico all'utente.
SMS WRAPPER	Modulo di acquisizione, filtro e pre-processamento degli SMS in ingresso, di integrazione degli stessi nel sistema di ricerca automatica e di gestione dell'invio delle risposte da parte operatore.
DTT WRAPPER	Modulo SW MHP e relativa componente SW lato centro servizi per l'accesso al sistema tramite <i>Set-top-box</i> DTT MHP con canale di ritorno.



5.5 Aspetti organizzativi e gestionali

Per quanto riguarda gli aspetti organizzativi e gestionali, il riferimento, dal punto di vista del processo, sarà ProCSI, di cui segue una breve descrizione.

ProCSI definisce un insieme di “regole del gioco” da seguire nel lavoro quotidiano nei progetti: alcune (poche) obbligatorie, la maggioranza, da adattare alle caratteristiche dello specifico progetto. Ogni progetto è diverso dagli altri, ma è necessario che ogni progetto, per avere successo, segua alcuni principi e pratiche fondamentali:

1. *Gestire i requisiti e i confini del progetto*

La gestione sistematica dei requisiti (elenco delle richieste, specifica dei requisiti di sistema) e dei confini del progetto (cosa è incluso, e quindi da fare, cosa invece resta fuori) permette di mantenere nel tempo (anche a fronte di cambiamenti) un accordo tra il gruppo di progetto, i committenti e le altre parti in causa;

2. *Pianificare (e ri-pianificare)*

Pianificare (e ri-pianificare) significa tenere sotto controllo l'andamento del progetto. Pianificando si evidenziano in anticipo le sovrapposizioni di impegno, i colli di bottiglia, l'esigenza di aggiungere nuove persone al gruppo di lavoro. Controllando gli avanzamenti si acquisisce il feedback necessario per apportare variazioni di rotta, e si mantiene il governo del progetto.

In particolare saranno utilizzati strumenti adeguati per monitorare lo stato di avanzamento delle attività, saranno predisposti SAL ufficiali con cadenza mensile.

3. *Individuare, mitigare, tenere sotto controllo i rischi*

Vedi Principio 1.

4. *Mantenere attenzione costante al rapporto costi-benefici*

Le risorse economiche destinate al progetto non sono infinite, e vanno gestite. Il fattore “costi” va tenuto in costante considerazione soprattutto alla luce dei sempre probabili cambiamenti di requisiti in corso d'opera.

Le attività di project management comportano la necessità di un bilanciamento costante di costi, tempi, cose da fare (funzionalità da sviluppare) e qualità.

5. *Organizzare l'architettura del sistema con un approccio a componenti*

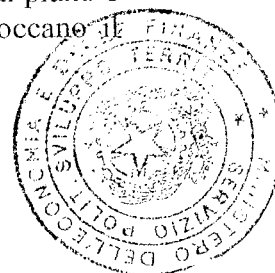
Vedi Principio 6

6. *Costruire e testare il prodotto in modo incrementale*

Vedi Principio 3

7. *Verificare con regolarità gli avanzamenti*

Pianificare è importante (vedi Pratica 2). Verificare gli avanzamenti rispetto al piano è altrettanto importante. Permette di scoprire gli ostacoli che ritardano o bloccano il



progetto, e di intervenire per rimuoverli, o per definire strategie alternative per aggirarli.

La frequenza delle verifiche di avanzamento effettuate dal capo progetto è un aspetto decisivo. Verifiche poco frequenti (ogni mese o oltre) sono rischiose, perché non consentono di individuare gli ostacoli in tempo utile per poter intervenire in modo tempestivo.

8. *Gestire e controllare i cambiamenti*

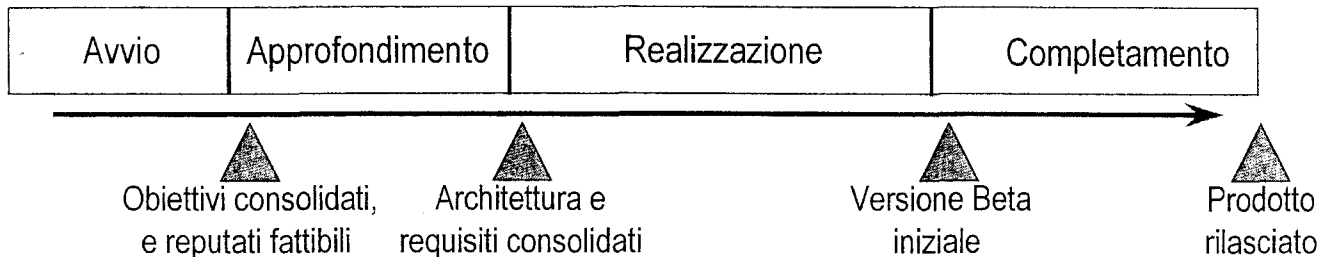
Vedi Principio 4

9. *Rilasciare un prodotto utilizzabile*

10. *Adattare il processo alle esigenze del progetto*

E' indispensabile adattare la procedura ProCSI ai vincoli ed alle caratteristiche specifiche del progetto particolare.

ProCSI prevede che ogni progetto segua quattro fasi in sequenza tipiche della metodologia internazionale RUP:



Avvio (in RUP: "Inception")

È la fase iniziale del progetto, e termina quando sono stati definiti:

- gli obiettivi ed i confini dell'intervento
- una soluzione fattibile
- un piano di lavoro
- una stima costi-benefici (giustificazione economica)
- i rischi da tenere sotto controllo

Approfondimento (in RUP: "Elaboration")

E' la fase in cui si approfondiscono i requisiti e si verifica nel concreto la soluzione proposta, e termina quando:

- i requisiti del sistema sono stati chiariti e si possono considerare ormai stabili
- la soluzione architeturale (organizzazione del sistema, tecnologie da utilizzare) è consolidata, sperimentata con prototipi, testata.
- i rischi sono tutti sotto controllo



Realizzazione (in RUP: "Construction")

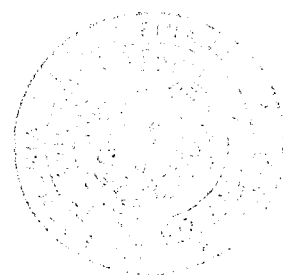
E' la fase in cui il sistema viene realizzato, in modo incrementale, e termina quando è disponibile la prima versione beta, completamente testata ed integrata

Completamento (in RUP: "Transition")

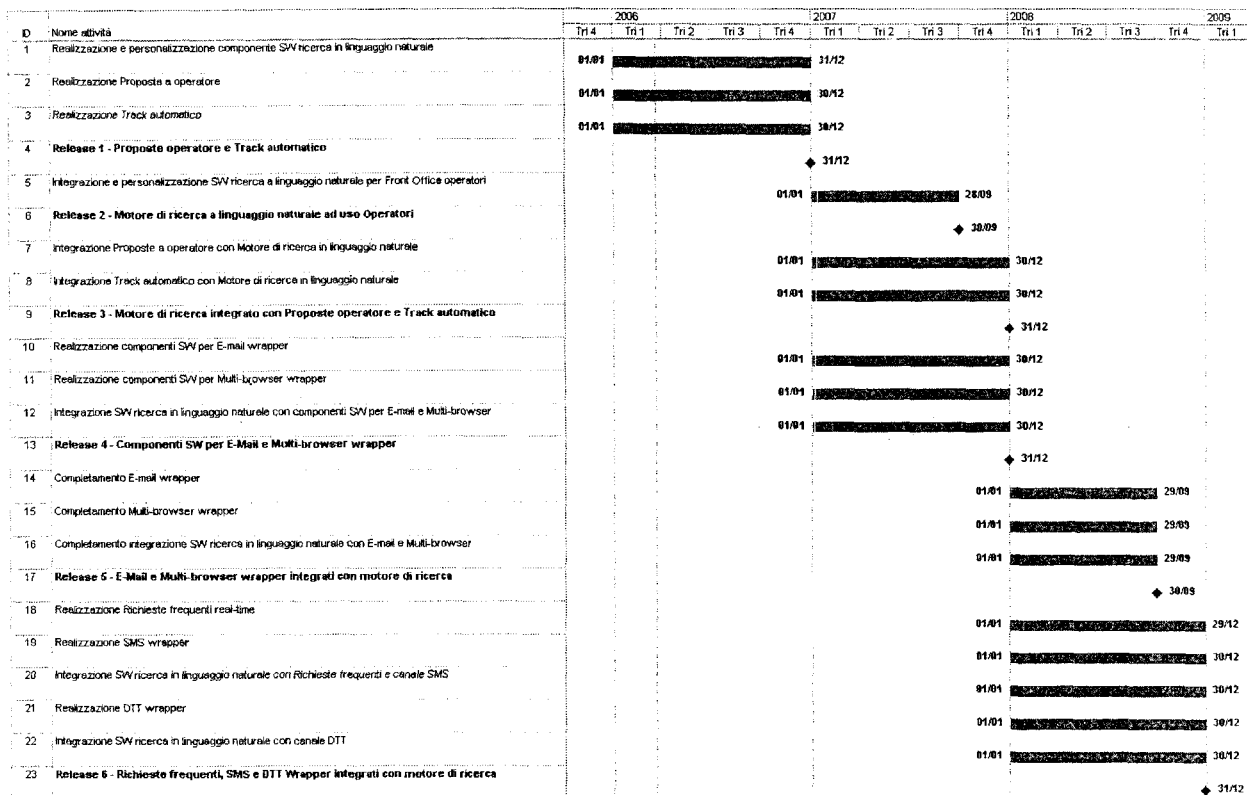
E' la fase in cui vengono rimossi gli ultimi errori, e termina quando:

- il sistema viene collaudato
- la documentazione di sistema è completata
- il sistema è accettato dal cliente
- il sistema viene rilasciato

Ognuna di queste attività, nelle varie fasi, è documentata in base a modelli standard definiti dal CSI-Piemonte in modo che tutti i soggetti che intervengono nell'iniziativa abbiano un unico comune schema di riferimento. La documentazione è rilasciata ed approvata ufficialmente. Nel caso siano necessari rilasci successivi delle funzionalità previste questi saranno gestiti tutti con la medesima metodologia. Al termine della fase realizzativa viene rilasciata una versione pilota (beta) del prodotto.



5.6 Piano di massima del progetto



5.7 Analisi dei rischi

I fattori di rischio relativi al progetto sono stati essenzialmente individuati negli ambiti in cui i fattori tecnologici utilizzati hanno un elevato fattore di dinamicità e di condizionamenti di mercato esterni al progetto stesso.

In particolare in ambito Mobile si evidenzia una evoluzione molto rapida delle caratteristiche dei dispositivi in commercio, fattore che ha un impatto sia in termini di interfaccia utente, andando a modificare le peculiarità del canale in termini di dimensione e formato del display e modalità di input, sia in termini prestazionali consentendo una graduale evoluzione degli applicativi di *browsing* disponibili aprendo scenari sempre più complessi. Sempre in ambito Mobile risulta fattore di criticità la politica di tariffazione del traffico GPRS da parte degli operatori di telefonia mobile: l'onere dei costi attuali per accesso alla rete Internet impedisce un utilizzo capillare del *browsing* da dispositivo mobile, nel triennio del progetto si prospetta pertanto un'evoluzione dello scenario con conseguente introduzione di differenti tecnologie e politiche di *billing* che potrebbero condizionare le scelte utente.

In ambito DTT la criticità maggiore è l'attivazione da parte della Regione Piemonte dell'idonea infrastruttura di erogazione dei servizi. La data di *switch-off* delle trasmissioni analogiche, prevista per il 2006 e ad oggi posticipata al 31-12-2008.



dovrebbe garantire, entro i termini di progetto, la presenza capillare sia delle reti di broadcasting sia dei *Set-top-Box* lato utente per usufruire del servizio.

Sempre in ambito DTT, lo scenario che si sta delineando ad oggi non consente ancora di garantire una forte interdipendenza fra broadcaster e piattaforma/architettura di sviluppo ed erogazione servizio. Pertanto ne consegue che le componenti software, realizzate secondo gli standard, potrebbero non essere perfettamente compatibili con l'infrastruttura di erogazione dei servizi di uno specifico broadcaster. Per prevenire tali rischi si deciderà in fase di progetto se adottare una tecnologia standard oppure adottare una tecnologia proprietaria.

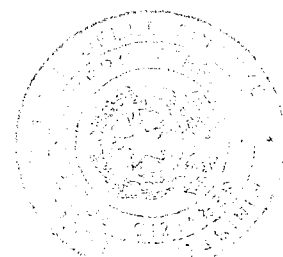
5.8 Analisi costi-benefici

Con il presente Atto Integrativo si finanzia quindi l'integrazione dei canali di comunicazione informativi della Piattaforma Multicanale della Regione Piemonte, attraverso lo strumento informativo "InPiemonte - Call Center Integrato 800.333.444", tramite la realizzazione delle seguenti funzionalità:

- interrogazione del sistema in linguaggio naturale,
- accesso tramite dispositivi mobili (smartphone, palmari),
- accesso tramite e-mail,
- accesso tramite SMS,
- accesso tramite TV Digitale Terrestre (DTT).

Il beneficio atteso dal progetto consiste nella possibilità di raggiungere l'utente, tramite l'infrastruttura di call center integrata, in maniera più capillare e flessibile, consentendo l'accesso al servizio tramite tecnologie di comunicazione personale ormai disponibili ed utilizzate dalla maggioranza dei cittadini (web, e-mail e SMS). La possibilità di raggiungere in tal modo informazioni pertinenti e puntuali consentirà all'infrastruttura di Call Center di gestire un maggior volume di contatti, filtrando la maggior parte delle richieste e consentendo agli operatori di effettuare un'attività maggiormente gratificante di supporto e guida al cittadino per le casistiche meno usuali e/o maggiormente complesse.

Nel quadro complessivo dei diritti sanciti dal "Codice dell'Amministrazione digitale" (D.Lgs del 7 marzo 2005, n.82), gli obiettivi del progetto risultano coerenti e strategici, in quanto si pongono esattamente nel contesto dei nuovi diritti, si pensi ad esempio al diritto di ricevere qualsiasi comunicazione pubblica per e-mail ed al diritto alla disponibilità di servizi che tendano a ridurre il "Digital Divide" esistente. In questo senso il progetto dà un contributo importante al raggiungimento dell'obiettivo di garantire ai cittadini e alle imprese la possibilità di usare le moderne tecnologie informatiche per tutti i rapporti con qualsiasi amministrazione dello Stato.



5.9 Costi

Piano economico

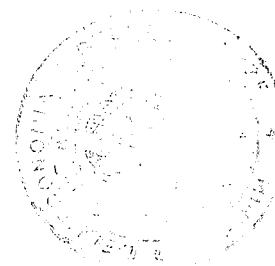
	2006	2007	2008	Totale
Totale	324.163,94	312.642,65	363.193,41	1.000.000,00

Piano finanziario

	2005	2006	2007	2008	Totale
Finanziamento ex delib. CIPE 35/2005	4.832,79	19.331,15	212.642,65	246.472,16	483.278,75
Finanziamento Bilancio regionale		300.000,00	100.000,00	116.721,25	516.721,25
Totale	4.832,79	319.331,15	312.642,65	363.193,41	1.000.000,00

La seguente tabella contiene il dettaglio dei costi per attività.

Servizio	Attività	Euro
<i>Progettazione esecutiva e sviluppo di funzionalità avanzate a supporto della cittadinanza digitale</i>	Release 1 - Proposte operatore e Track automatico	324.163,94
	Release 2 - Motore di ricerca a linguaggio naturale ad uso Operatori	144.480,00
	Release 3 - Motore di ricerca integrato con Proposte operatore e Track automatico	96.162,64
	Release 4 - Componenti SW per E-Mail e Multi-browser wrapper	72.000,00
	Release 5 - E-Mail e Multi-browser wrapper integrati con motore di ricerca	134.833,42
	Release 6 - Richieste frequenti, SMS e DTT Wrapper integrati con motore di ricerca	228.360,00
Totale		1.000.000,00



5.10 Allegati

A.1 Motore di Ricerca – aspetti tecnici

La soluzione di Motore di Ricerca adottata da CSI Piemonte ed integrata con i siti e servizi web degli enti consorziati (fra cui i servizi di Call Center) è basata su DocDigger di CELI s.r.l.

Il sistema di indicizzazione e ricerca adottato è interamente sviluppato in Java e basato su XML/XSL, sia per la fase di accesso al database sia per la disposizione ed il *rendering* dei risultati delle ricerche.

Il motore di ricerca integrato in DocDigger è basato sul motore di indicizzazione open source Lucene, sviluppato da Apache Software Foundation, la cui architettura consente un'efficace personalizzazione dei moduli di analisi testo.

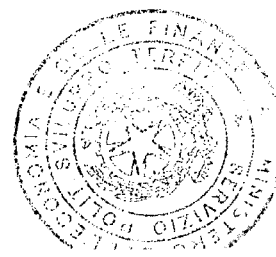
La soluzione DocDigger CELI include i seguenti moduli di analisi linguistica integrati in Lucene per:

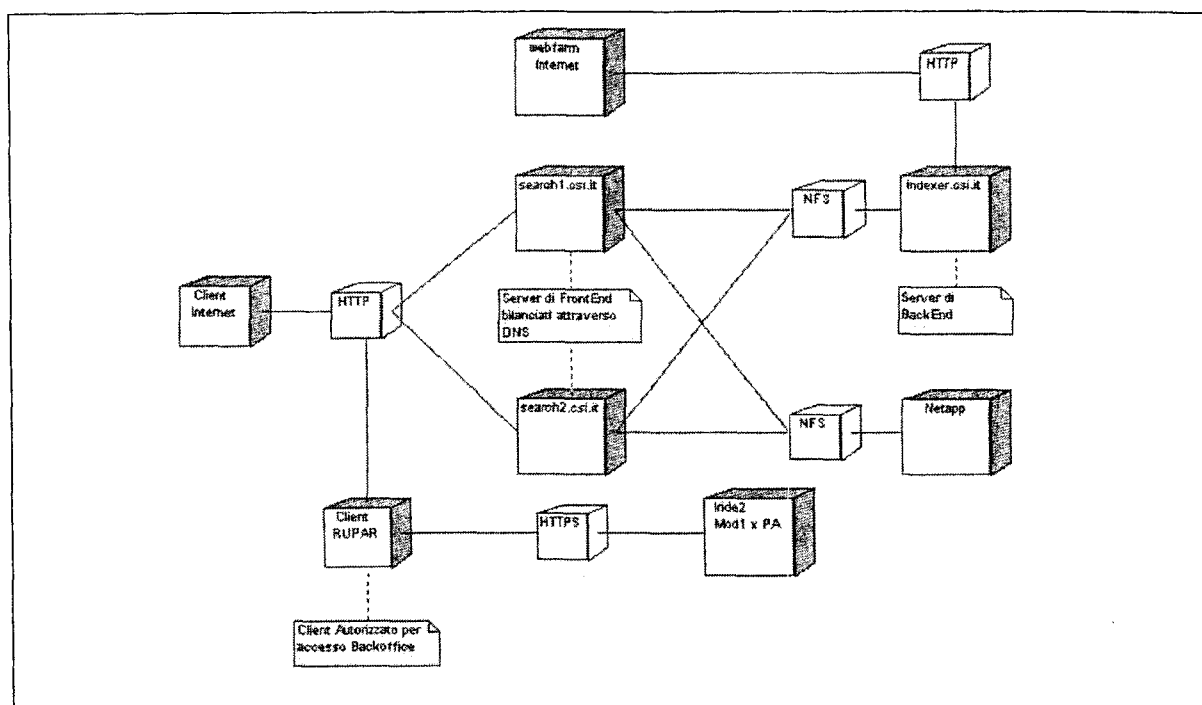
- analisi morfologica di documenti in lingua italiana e indicizzazione delle sole forme di base;
- espansione delle *query* attraverso dizionario dei sinonimi;
- marcatura dei nomi propri e eventuale creazione di un apposito indice;

L'architettura è modulare e attualmente è ripartita su 2 Server Web, un Server di indicizzazione ed un FileServer.

I moduli che compongono l'architettura logica d'alto livello sono tre:

- componente di ricerca (front-end);
- componente di gestione backoffice (front-end);
- componente di indicizzazione (back-end).





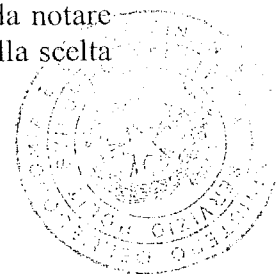
Le componenti di ricerca e backoffice sono ridondate sui due server di front-end (search1.csi.it e search2.csi.it); l'installazione centralizzata delle componenti applicative (effettuata su un'area del FileServer condivisa dalle macchine di front-end) consente di poter scalare modularmente l'infrastruttura in modo da poter soddisfare efficacemente le future condizioni di carico.

La componente di indicizzazione, è installata sul server di back-end (indexer.csi.it).

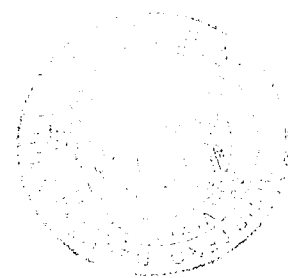
Il flusso logico del processo di indicizzazione e ricerca parte dal download dei documenti presenti sui siti, che costituiranno il dominio di ricerca e la base su cui creare l'indice. Il download dei documenti è a carico della componente di indicizzazione che, una volta scaricati in locale, si occuperà della loro normalizzazione, analisi, trattamento, finalizzato alla creazione dell'indice di ricerca. E' a questo livello che le componenti di analisi linguistica sviluppate da CELI svolgono il lavoro più rilevante, occupandosi dello *stemming*, della riconduzione delle forme flesse alle forme base, al riconoscimento delle *keyword*, concetti rilevanti, del riconoscimento della lingua, etc.

Terminata la fase di indicizzazione, l'indexer comunica ai server di front-end la presenza di un indice aggiornato. Le due macchine di front-end replicheranno in locale i nuovi dati che saranno utilizzati per rispondere alle query utente. Le componenti di analisi linguistica sono ovviamente utilizzate anche in questa fase, proprio per normalizzare le richieste utente e interrogare in modo adeguato l'indice.

La possibilità di interrogare il front-end in modo opportuno è garantita da tutta una serie di opzioni avanzate di ricerca, presenti nell'apposito form avanzato. E' però da notare come lo sforzo di integrazione e configurazione del prodotto sia stata mirata alla scelta



del migliore set di parametri di ricerca, integrati di *default* nel Form Base. Questo lavoro minimizza la necessità di agire direttamente sui parametri di ricerca, fornendo uno strumento di facile utilizzo e già predisposto per funzionare al meglio.



A.2 *Piattaforma Multicanale*

A.2.1 *Servizi e canali*

Avvalendosi delle tecnologie più evolute, il sistema multicanale realizzato eroga contenuti informativi di natura turistica e culturale attraverso canali differenti: personal computer, computer palmari, telefonia fissa (attraverso sistemi di sintesi vocale), telefonia mobile di ultima generazione e servizi di SMS (ed in prospettiva MMS).

L'utente può reperire informazioni in ogni momento, ovunque egli si trovi, utilizzando il canale di comunicazione in quel momento più adeguato secondo lo schema "*Triple A*" (*Anytime, Anywhere, Anyhow*).

L'implementazione dei servizi è stata finalizzata alla *copertura del fabbisogno informativo degli utenti in diverse situazioni* nella logica di poter erogare la stessa informazione in situazioni contingenti disomogenee, ovvero ipotizzando differenti scenari di uso.

Sono nati servizi puntuali sugli eventi quali, ad esempio, la newsletter settimanale e gli SMS giornalieri e, in un ottica più vicina al web tradizionale, i portali turistici *multi-device* fruibili via palmare, WAP e sistemi di sintesi e riconoscimento vocale automatici.

Di seguito sono elencate le differenti tipologie di servizi fruibili attraverso i canali della piattaforma già a disposizione.

1. **Portali turistici multi-device:** permettono all'utente di navigare attraverso le pagine del portale per mezzo di palmari, cellulari wap, smartphone, sistemi di sintesi e riconoscimento vocale.
2. **SMS on-demand:** permette all'utente di ricevere, via SMS, informazioni di natura turistica e culturale in seguito ad una richiesta inoltrata al centro servizi (anch'essa via SMS).
3. **SMS (servizio push):** permette all'utente registrato al servizio di ricevere, in maniera automatica, uno o più SMS/giorno relativi ad un contesto territoriale del Piemonte ed ad una determinata tipologia di informazione selezionata nel rispetto del profilo indicato dall'utente stesso al momento dell'iscrizione (e/o successivamente modificabile).
4. **Newsletter (servizio push):** permette all'utente registrato al servizio di ricevere, in maniera automatica, la newsletter settimanale relativa ad un contesto territoriale del Piemonte ed ad una determinata tipologia di informazione selezionata nel rispetto del profilo indicato dall'utente al momento dell'iscrizione (e/o successivamente modificabile).



Per l'iscrizione ai servizi push si è realizzato un modulo web, grazie al quale l'utente può compilare un *form* indicando i propri dati e le proprie preferenze. In qualunque momento può modificare il proprio profilo o cancellarsi dal servizio.

Tra le funzionalità più importanti messe a disposizione dell'utente vi sono le seguenti:

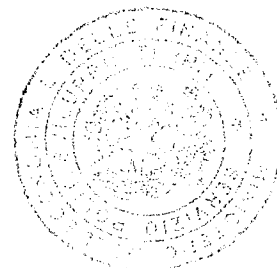
- Multilingue: italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco
- Ricerche
 - di tipo geografico
 - per denominazione
- Memo: la possibilità di "appuntare" i risultati della ricerca che l'utente ritiene interessanti in un blocco note virtuale.
- "Segnala ad un amico": l'utente che compie una ricerca su un palmare può inviare il risultato con un SMS.

A.2.2 *I Contenuti informativi*

Ciò che ha ispirato la realizzazione dei servizi multicanale è la logica di offrire al turista le stesse informazioni utili che avrebbe reperito, a casa o in ufficio, attraverso il potenziale collegamento ad uno o più siti Internet sfruttando invece le opportunità offerte dai dispositivi tecnologici mobili.

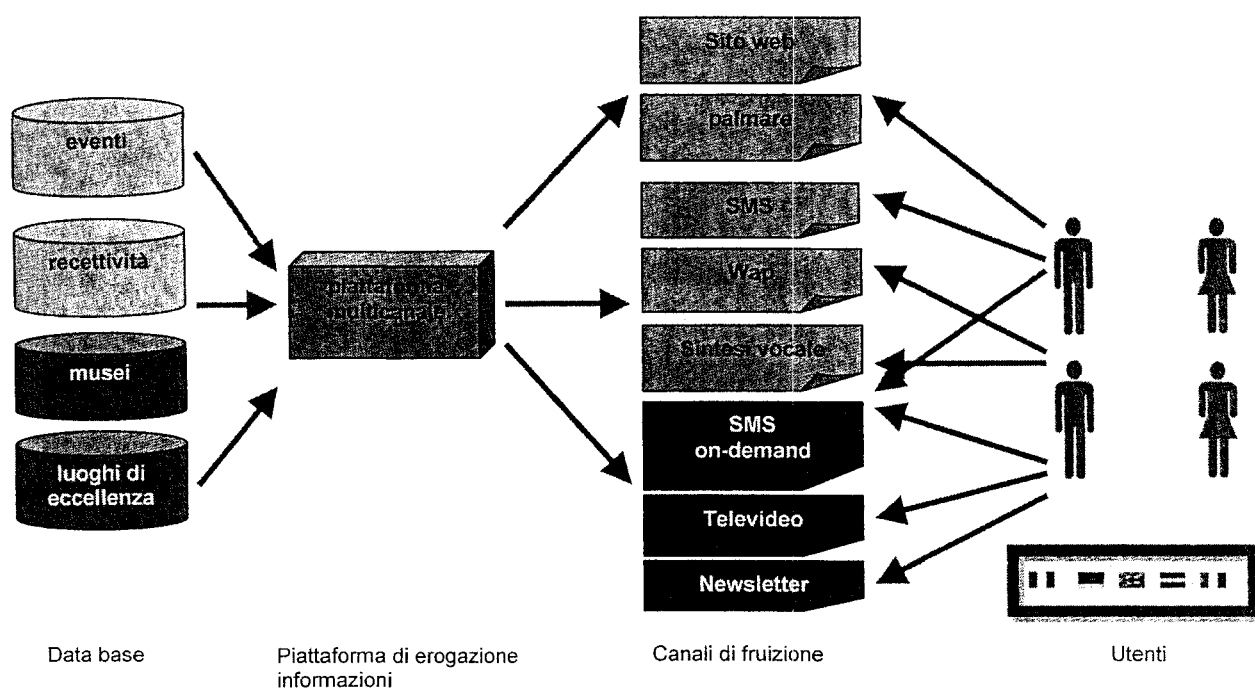
Ecco perché rispetto ai contenuti di un ipotetico portale l'attenzione è focalizzata sulle informazioni ritenute di maggior utilità per un turista come descritto di seguito.

- **Dormire:** tutta la recettività regionale, raccolta e aggiornata direttamente dagli organismi di competenza almeno 2 volte all'anno per legge (dati turismo)
- **Visitare luoghi della cultura** (circa 2000 luoghi definiti "emergenze" culturali, dati beni culturali)
- **Percorrere degli itinerari turistici** (proposte di itinerari da fare in bici, in auto e a piedi sul territorio regionale)
- **Partecipare ad eventi:** gli eventi della regione raccolti e aggiornati tutte le settimane (dati turismo, spettacolo)
- **Che tempo fa:** dati meteo regionali forniti dall'ARPA



A.2.3 Aspetti tecnici

L'architettura su cui sono realizzati i servizi, sopra descritti, della Piattaforma Multicanale è rappresentata nella figura seguente.

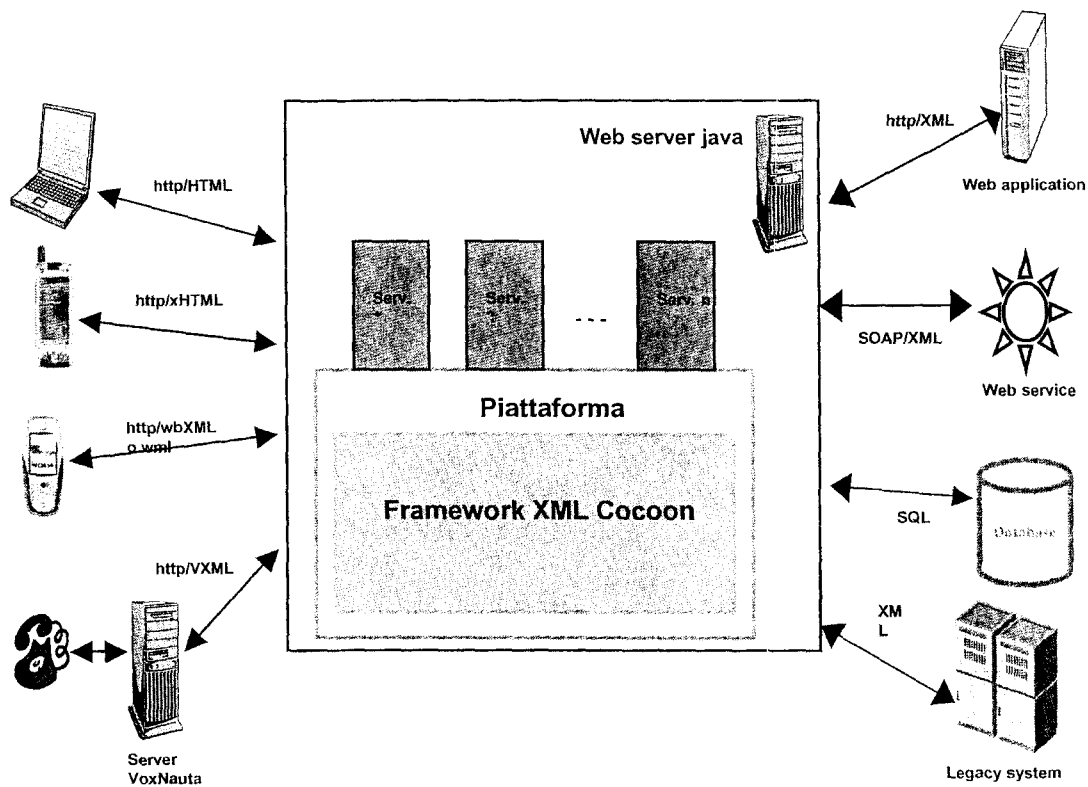


Dal punto tecnico, la piattaforma multicanale è basata sul framework Cocoon ed è strutturata secondo i principi della separazione Model View Controller (MVC). Cocoon è un framework Java basato sulla pubblicazione, mediante pagine XSP (eXtensible Server Pages) e XSLT (eXtensible Stylesheet Language Transformation), di contenuti XML (eXtensible Markup Language). In particolare si tratta di uno strumento *open source*, sviluppato dal Cocoon Apache Group, che consiste in una *web application*, che può essere eseguita su un qualsiasi servlet container. L'attuale configurazione della Piattaforma si basa essenzialmente sulle seguenti tecnologie:

- Apache
- Bea WebLogic
- Cocoon
- Java/XML
- Castor
- DB Oracle

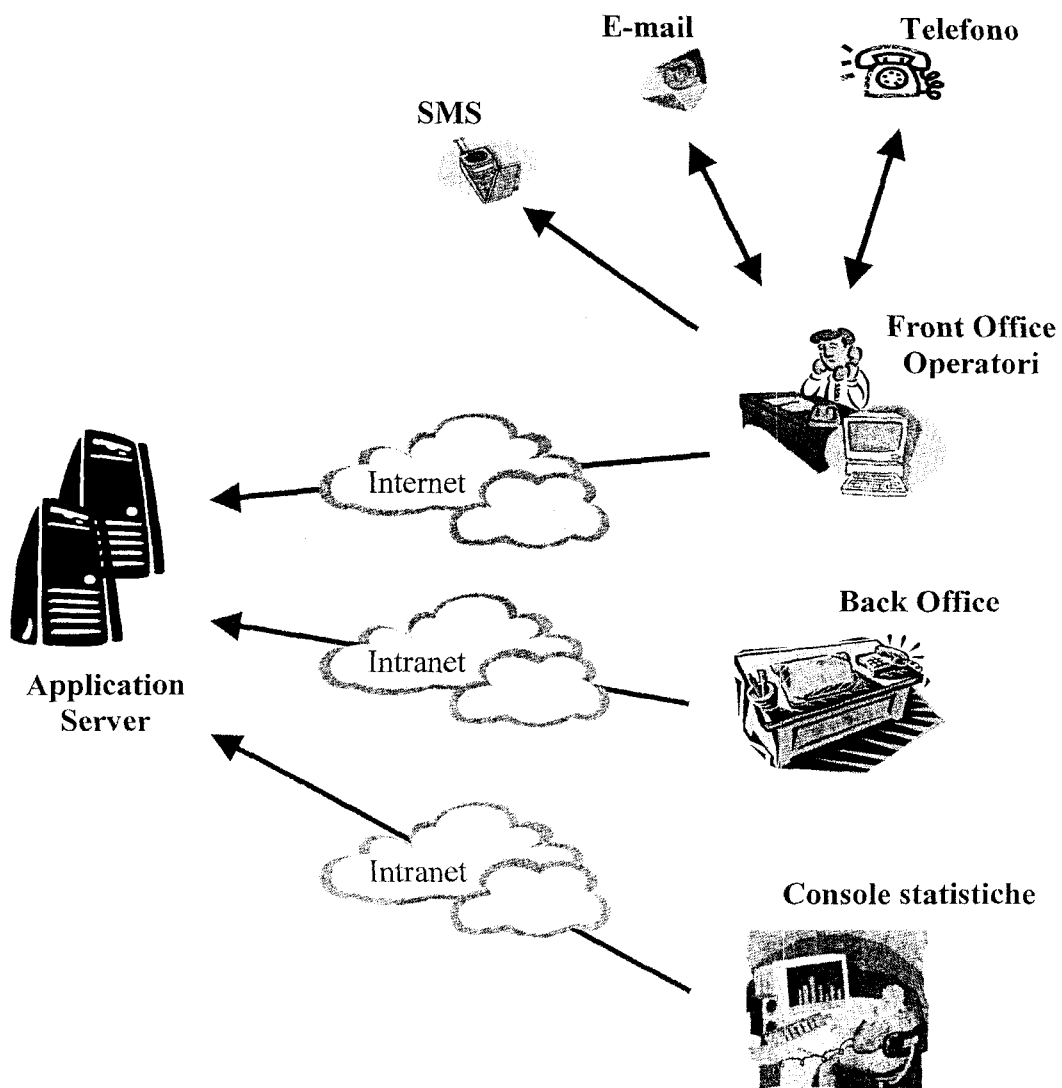


Segue lo schema semplificato dell'architettura del nucleo essenziale della Piattaforma Multicanale.

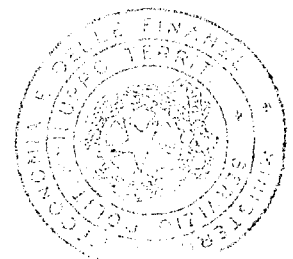


A.3 Call Center Integrato – aspetti tecnici

Il sistema alla base del Call Center Integrato è modulare e si compone di tre strumenti principali: Front Office per gli operatori di call center, Back Office per la redazione e i supervisori e, infine, una Console statistiche per il monitoraggio.



Il Front Office è uno strumento ad uso degli Operatori di un Call Center tradizionale per reperire ed erogare le informazioni richieste dal cittadino, oltre che tracciare i contatti ed il loro esito. In particolare tale modulo è organizzato come segue:



- Menù di argomenti (servizi) catalogati per categorie tematiche
- Organizzazione “ad albero” per ogni singolo argomento, strutturato in sezioni e sottosezioni che raccolgono le unità informative
- Rappresentazione delle unità informative sotto forma di FAQ (Frequently Asked Questions) o di testo libero

Il Front Office fornisce agli Operatori le seguenti funzionalità:

- Gestione dei contatti e distribuzione delle informazioni attraverso più canali: telefono, E-mail ed SMS
- Reperimento intuitivo e diretto delle informazioni mediante Motore di Ricerca
- Sistema di avvisi per le comunicazioni organizzative
- Tracciamento dei contatti e del loro esito
- Interazione con il Back Office per la gestione del secondo livello.

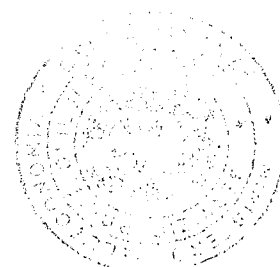
Il Back Office è uno strumento ad uso di Redattori, Responsabili e Supervisor, che è finalizzato all’inserimento e alla catalogazione dei contenuti, oltre che alla gestione del secondo livello. In particolare esso può essere utilizzato in modalità centralizzata oppure distribuita ed offre le seguenti funzionalità:

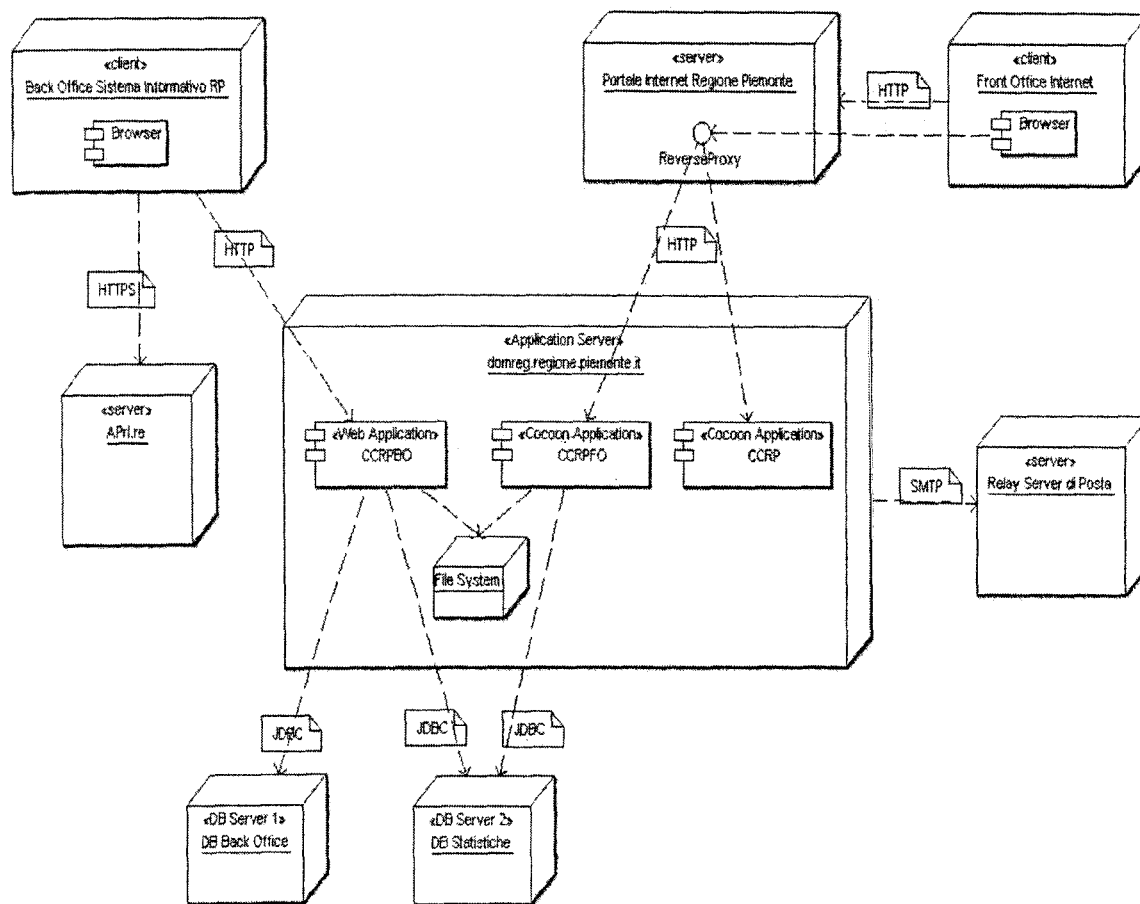
- Navigazione “albero” degli argomenti, strutturati a sezioni e sottosezioni
- Inserimento, aggiornamento e catalogazione dei contenuti (Redattori)
- Approvazione o rifiuto dei contenuti a più livelli (Responsabili)
- Gestione del secondo livello del Call Center, per risolvere le richieste non soddisfatte dagli Operatori e, se opportuno, inserimento nel sistema delle informazioni mancanti (Responsabile secondo livello)
- Supporto alla multicanalità del sistema (Supervisor)
- Pubblicazione dei contenuti affinché siano visibili agli Operatori sul Front Office (Supervisor)

La Console statistiche è un cruscotto ad uso dei supervisor per il monitoraggio e la generazione di report e statistiche. In particolare mette a disposizione le seguenti funzionalità:

- Datawarehouse per l’analisi avanzata dei dati di tracciamento
- Generazione dinamica di report e statistiche sui contatti ricevuti e sull’esito degli stessi
- Tavole di confronto fra i diversi canali coinvolti
- Supervisione e monitoraggio del funzionamento del sistema nel suo complesso (Front Office e Back Office)

Segue uno schema semplificato dell’architettura del sistema, dove sono evidenziati i diversi componenti ed i canali di comunicazione coinvolti.





Gli ambienti e le tecnologie impiegate si possono riassumere come segue:

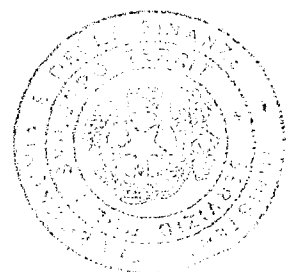
- Web Server: Apache
- Motore Servlet: BEA WebLogic
- Framework: Cocoon
- Linguaggio: Java
- Database: DB Oracle 8i
- Librerie: Castor, Hibernate
- Sistema di reporting e analisi dei dati: piattaforma WebIntelligence

E' importante inoltre sottolineare che all'interno del sistema sono adottati i principali standard di riferimento degli ambienti web, come si evince dal riepilogo che segue:

- XML: eXtensible Markup Language
- XSLT: eXtensible Stylesheet Language Transformations
- HTML: HyperText Markup Language



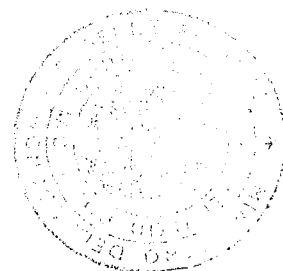
- HTTP: HyperText Transfer Protocol
- SSL: Secure Socket Layer
- HTTPS: HyperText Transfer Protocol + Secure Socket Layer



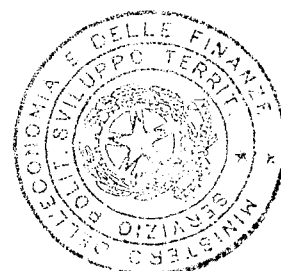
A.4 Call Center Integrato – argomenti

Fra i servizi informativi attualmente gestiti dal Call Center Integrato e quelli previsti per il 2006, sono stati identificati più di 90 FIRE (Fabbisogno Informativo REgionale), che costituiscono a tutti gli effetti i macro-argomenti coinvolti nell'attività del Call Center Integrato.

1. Richiesta piantine forestali
2. Informazioni su teatro
3. Informazioni su valorizzazione identità del Piemonte
4. Informazioni su patrimonio linguistico
5. Informazioni su piemontesi nel mondo
6. Informazioni su emigrazione
7. Informazioni su immigrazione
8. Informazioni su devoluzione
9. Bandi regionali per erogazione contributi
10. Rimborso spese elettorali ai comuni
11. Catasto rete elettrica
12. Eventi Calamitosi in Piemonte
13. Osservatorio OO PP
14. Prezzario OO PP
15. Normativa in materia di OO PP
16. Comitato Regionale Opere Pubbliche
17. Numero verde
18. Numero verde
19. Bandi per la cooperazione Internazionale
20. Bando Enti Locali
21. Bando Marocco
22. Bando Sahel
23. Informazioni Su incentivi flessibilità
24. Informazioni sui centri per l'impiego
25. Informazioni sul lavoro - per il cittadino
26. Informazioni sul lavoro - per le imprese
27. Informazioni sulla formazione - per il cittadino
28. Informazioni sulla formazione - per le imprese
29. Informazioni sulle agenzie di intermediazione
30. Informazioni sulle agenzie interinali
31. Informazioni Su iniziative per favorire l'occupazione
32. Informazioni Generali su P.O.
33. Informazioni Su misura sulle pari opportunità
34. Informazioni Su URP
35. Informazioni per sostegno Cooperative
36. Informazioni Su orientamento creazione d'impresa
37. Informazioni Sugli sportelli per la creazione d'impresa
38. Informazioni sulla creazione d'impresa
39. Informazioni sulle iniziative Imprenditoriali
40. Bandi incentivi automatici per le imprese
41. Informazioni generali su procedure
42. Numero verde Docup
43. Recupero aree degradate
44. Bandi attivi su risparmio energetico fonti rinnovabili
45. Bandi iniziative di sensibilizzazione educazione/Informazioni ambientali
46. Pubblicazioni della direzione



47. Informazioni su denominazione d'origine e prodotti tradizionali
48. Informazioni concessione contributi per attività promozionali
49. Informazioni su finanziamenti comunitari per imprese Agroindustriali
50. Informazioni su finanziamenti non comunitari per imprese Agroindustriali
51. Informazioni controlli conformità norme comm. settore ortofrutticolo
52. L.r. Buono scuola. Anno 03/04
53. Experimenta 04: mostra divulgazione scientifica
54. Rilevazione scolastica
55. La modulistica sulle attività culturali legge 58
56. Indicazioni su bando giovani coppie
57. Indicazioni su fondi per recupero rustici
58. Indicazioni su fondi piano operativo regionale
59. Consulenza su acquisizione aree e immobili per ERP
60. Consulenza su bioedilizia a Comuni e a Cittadini
61. Consulenze a bando approvato, legge 350
62. Consulenze norme acquisto 1^ casa o per locazione
63. Indicazioni norme su fondi programma 8 bis
64. Far conoscere il sito web (valorizzazione Attività ERP)
65. Informazioni generali sull'accessibilità
66. Affiancamento alla navigazione del sito
67. Canone demaniale per l'uso di acqua pubblica
68. Richiesta dati ambientali: dati idrologici acque superficiali
69. Richiesta dati ambientali: dati piezometrici acque sotterranee
70. Richiesta dati ambientali: monitoraggio fauna ittica
71. Richiesta dati ambientali: qualità corpi idrici sotterranei
72. Richiesta dati ambientali: qualità corpi idrici superficiali
73. Servizi di consultazione infrastrutture idriche
74. Pubblicazioni della direzione
75. Informativa sul sito web
76. Informazione organizzazione progetti sportivi
77. Informazione risorse impegnate e liquidate
78. Azioni di comunicazione
79. Informazioni su convegni e conferenze stampa
80. Informazione bandi
81. Bando per la presentazione delle dom. LR 18/99
82. Piano annuale di attuazione LR 4/2000
83. Informazioni deposito pratiche beni ambientali
84. Condoni edilizio settore specifico
85. Reperimento cartografie indirizzo e costi
86. Applicazione leggi settoriali
87. Informazioni commercio estero / fiere / sprint / ...
88. Bandi e informazioni tecniche commerciali
89. Osservatorio regionale dell'artigianato
90. Informazioni giuridiche e tecniche artig. Artistico
91. Informazioni giuridiche statistiche commercio
92. Numero verde artigianato
93. Portale artigianato
94. Pronto Trasporti



6. Centro Regionale di Competenza in materia di e-government e società dell'informazione

6.1 Il Contesto

Il progetto "Centri Regionali di Competenza per l'e-government e la Società dell'Informazione" (CRC) è una proposta sorta nel 2002 con l'obiettivo di creare una rete di organismi che possa costituire un punto di riferimento sul territorio per gli Enti locali in materia di e-government e Società dell'Informazione, sia per favorire la diffusione della conoscenza su tali temi, sia per consentire una puntuale ricognizione delle esigenze avvertite localmente.

Ciascun CRC è stato pertanto attivato sulla base di una specifica convenzione, di durata triennale, tra il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie e le singole Regioni per supportare i processi di innovazione delle amministrazioni locali e la diffusione delle nuove tecnologie sul territorio.

Il Centro Regionale di Competenza del Piemonte è stato costituito il 26 marzo 2003 e si caratterizza, in coerenza con il quadro nazionale, come supporto dedicato al sistema delle Pubbliche Amministrazioni locali, per aiutare gli Enti promuovendo una strategia ICT integrata e coordinata a livello nazionale, per rafforzare il ruolo delle Regioni nell'elaborazione delle politiche di sviluppo territoriale e per favorire la cooperazione tra Regioni.

Nell'ambito del Protocollo d'Intesa stipulato il 15 dicembre 2005, tra il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie e il Presidente della Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome, avente ad oggetto lo sviluppo della Rete dei Centri Regionali di Competenza, è stato deciso di approvare e sostenere la continuazione e lo sviluppo della Rete dei CRC e di affidare al Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA) ed alle Amministrazioni regionali il compito di stipulare le nuove convenzioni attuative. Tali Convenzioni regolano le modalità con le quali sono conferite alle Regioni le risorse professionali, materiali e strumentali necessarie alla realizzazione delle attività concordate.

Il protocollo di intesa prevede alcune linee programmatiche principali, di cui i CRC saranno investiti:

- contribuire all'estensione dell'innovazione nel mondo degli Enti locali, in particolare dei piccoli Comuni, promuovendo e sostenendo approcci e iniziative improntate alla sostenibilità gestionale ed economica a medio-lungo termine, come il riuso delle soluzioni di e-government e forme di gestione associata dei servizi;
- contribuire alla promozione e comunicazione dei nuovi servizi di e-government verso i destinatari finali, attivando anche meccanismi di confronto che consentano di migliorarne continuamente la qualità;
- contribuire a migliorare la conoscenza e la misurazione dell'innovazione, in particolare relativamente all'utilizzo dei nuovi servizi e al loro impatto sui beneficiari e sulle dinamiche di sviluppo locale, nonché promuovere e sostenere maggiore attenzione e capacità sull'utilizzo dei risultati della misurazione in linea, anche, con gli sviluppi e gli indirizzi che maturano a livello comunitario.



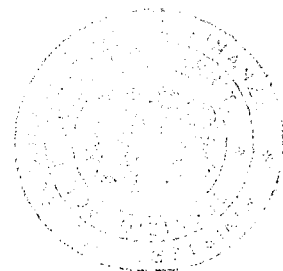
La Regione Piemonte ha approvato la convenzione attuativa il 24 aprile 2006 con delibera di Giunta n.1-2665.

6.2 Intervento CRC Piemonte - Linee di attività

L'intervento relativo al CRC Piemonte riguarderà tutto il territorio regionale, con un'attenzione particolare alle aree territoriali a maggior rischio di esclusione dagli sviluppi della società dell'informazione. L'iniziativa è conforme, oltre alle previsioni nazionali (è coerente con l'asse VI – Reti e Nodi di servizio, sottoasse 3, previsto dalla delibera CIPE n.139/99, ove sono collocate le Misure in materia di Società dell'informazione e con le priorità di cui al punto 4.1 della delibera CIPE n. 35/05-investimenti previsti per lo sviluppo della società dell'informazione) ai nuovi indirizzi del quadro strategico “i2010 – Una società europea dell'informazione per la crescita e l'occupazione” (COM(2005) 229) ed alla pianificazione nazionale della Rete CRC, come emergente dal già citato protocollo d'intesa e dall'allegato “Prossimi sviluppi del progetto CRC”.

L'intervento relativo al CRC Piemonte prevede pertanto le seguenti attività:

- **assistenza a politiche e progetti di innovazione:** rafforzamento ed estensione di interventi di animazione sul territorio, di diffusione di conoscenze e di sostegno agli Enti locali per il riuso delle soluzioni di e-government (secondo l'approccio che si sta sperimentando nell'attuazione della fase 2 del piano nazionale di e-government); sostegno alla progettazione esecutiva di nuovi progetti; supporto alla gestione delle criticità e al prosieguo dei progetti di e-government già avviati; sviluppo dei centri servizi territoriali (CST) e in generale di iniziative per la gestione associata dei servizi di e-government;
- **assistenza alla cooperazione inter-regionale:** mediante la realizzazione di iniziative congiunte e/o di coordinamento di carattere progettuale, di scambio di esperienze e buone pratiche nel campo dell'e-government e della società dell'informazione, con particolare riferimento al progetto interregionale ICAR, rientrante nell'Atto Integrativo dell'Accordo di Programma Quadro sottoscritto il 27 giugno 2005;
- **osservatorio sull'innovazione nella Regione Piemonte:** aggiornamento, integrazione, analisi e diffusione di dati e informazioni sugli interventi, gli attori e i risultati dei processi di innovazione a livello regionale, a supporto sia dei processi di policy e decision making regionali e locali, sia delle azioni di assistenza e di comunicazione;
- **comunicazione:** le attività di comunicazione assumono sempre maggiore rilievo tra le attività del CRC Piemonte; al diversificarsi e allo specializzarsi dei campi di intervento del progetto si accompagna infatti una crescente esigenza di visibilità dei risultati raggiunti e dei prodotti realizzati, con l'obiettivo di valorizzare l'ampio partenariato istituzionale che caratterizza le iniziative progettuali della seconda fase di e-government. Tutto questo, naturalmente, si aggiunge alla capacità di consolidare e sviluppare azioni di comunicazione mirate ai risultati raggiunti nell'ambito delle politiche di e-government, in particolar modo a livello locale. Questa linea d'azione si declinerà anche sulla base delle indicazioni derivanti dalla linea V di finanziamento della seconda fase di e-government.



Oltre a ciò, la Regione Piemonte intende perseguire due ulteriori obiettivi necessari all'amministrazione regionale e all'innovazione nel territorio piemontese:

- **animazione e supporto organizzativo ai CST Piemontesi:** è previsto un forte coinvolgimento dello staff CRC a livello locale. Infatti, a fronte dell'oneroso start up del progetto, previsto nel citato Atto integrativo e finanziato con fondi CIPE ex delibera 19/2004, che ha coinvolto ad oggi l'81% dei piccoli comuni piemontesi, è ora necessario fornire supporto agli enti coinvolti e gestire la risposta al secondo bando CNIPA;
- **supporto all'evoluzione delle policy regionali sull'ICT e la Società della Conoscenza:** sostegno ad altre iniziative per lo sviluppo dell'e-government e della società dell'informazione definite dall'Amministrazione regionale, quali l'elaborazione di un piano piemontese per la società della conoscenza, la realizzazione di un piano di comunicazione, comprensivo di una strategia per la diffusione della SI in Piemonte, il supporto all'esplicitamento dell'adeguamento regolamentare alla normativa vigente in materie afferenti l'informatica, quali l'accessibilità, la sicurezza ecc.

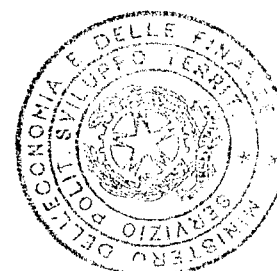
Con il presente Atto Integrativo si finanziano quindi le attività di: assistenza a politiche e progetti di innovazione, assistenza alla cooperazione inter-regionale, osservatorio sull'innovazione nella Regione Piemonte, comunicazione, animazione e supporto organizzativo ai CST Piemontesi, supporto all'evoluzione delle policy regionali sull'ICT e la Società della Conoscenza, come sopra descritte.

L'intervento ha una durata temporale di 24 mesi e si prevede che, dopo una breve fase iniziale di progettazione (2 mesi), vadano praticamente subito a regime le attività e i servizi che il CRC curerà a beneficio dell'Amministrazione regionale, degli Enti locali e degli altri attori dello sviluppo regionale della società dell'informazione. Le attività caratterizzate da eventi e scadenze specifiche nel tempo (convegni e seminari territoriali, pubblicazioni ecc.) saranno opportunamente calendarizzate nella fase di progettazione esecutiva.

6.3 Costi

Piano economico e finanziario

Finanziamento	2006	2007	Totale
Bilancio regionale	€ 200.000,00	€ 200.000,00	€ 400.000,00



7. Copertura finanziaria

La copertura finanziaria degli interventi è riportata nella seguente tabella



Report F0 - Quadro finanziario per intervento
 PIEMONTE - SY - Società dell'informazione - Il Atto integrativo

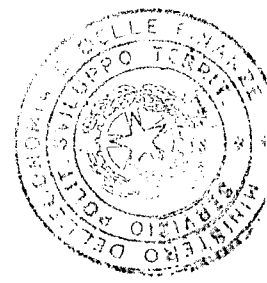
Versione del : 05/05/2006

Stato Accordo : 2c-Redazione Sospesa - Dati Verificati

INTESA: PIEMONTE

CD ACCORDO SY Società dell'informazione - Il Atto integrativo

Fonte	Descrizione	Tipo norma	Anno	N°	Estremi	Importo	Esercizio di competenza
1/SIII/D07	Completamento degli strumenti a garanzia dei diritti di cittadinanza digitale						
Statale	Attivazione delle risorse preordinate dalla legge finanziaria per l'anno 1998 al fine di realizzare interventi nelle aree depresse. Istituzione di un fondo rotativo per il finanziamento dei programmi di promozione imprenditoriale nelle aree depresse.	Legge	1998	208	Delibera CIPE N. 35 del 2005 - Quota D.1 - Ricerca e società informazione - Regioni Centro-Nord	40.000,00	2006
Statale	Attivazione delle risorse preordinate dalla legge finanziaria per l'anno 1998 al fine di realizzare interventi nelle aree depresse. Istituzione di un fondo rotativo per il finanziamento dei programmi di promozione imprenditoriale nelle aree depresse.	Legge	1998	208	Delibera CIPE N. 35 del 2005 - Quota D.1 - Ricerca e società informazione - Regioni Centro-Nord	440.000,00	2007
Statale	Attivazione delle risorse preordinate dalla legge finanziaria per l'anno 1998 al fine di realizzare interventi nelle aree depresse. Istituzione di un fondo rotativo per il finanziamento dei programmi di promozione imprenditoriale nelle aree depresse.	Legge	1998	208	Delibera CIPE N. 35 del 2005 - Quota D.1 - Ricerca e società informazione - Regioni Centro-Nord	10.000,00	2005
Statale	Attivazione delle risorse preordinate dalla legge finanziaria per l'anno 1998 al fine di realizzare interventi nelle aree depresse. Istituzione di un fondo rotativo per il finanziamento dei programmi di promozione imprenditoriale nelle aree depresse.	Legge	1998	208	Delibera CIPE N. 35 del 2005 - Quota D.1 - Ricerca e società informazione - Regioni Centro-Nord	510.000,00	2008
Regionale	bilancio di previsione per l'anno 2006 e pluriennale 2006-2008		2006	15	Bilancio Regionale	650.000,00	2006
Regionale	bilancio di previsione per l'anno 2006 e pluriennale 2006-2008		2006	15	Bilancio Regionale	250.000,00	2007
Regionale	bilancio di previsione per l'anno 2006 e pluriennale 2006-2008		2006	15	Bilancio Regionale	100.000,00	2008
Totale fonte statale						1.000.000,00	
Totale fonte regionale						1.000.000,00	
Totale criticità finanziarie							
Totale intervento						2.000.000,00	



Report F0 - Quadro finanziario per intervento

PIEMONTE - SY - Società dell'informazione - Il Alto integrativo

Stato Accordo : 2c-Redazione Sospesa - Dati Verificati

Versione del : 05/05/2006

2/SIII/D07 Sviluppo di funzionalità avanzate a supporto della cittadinanza digitale

Fonte	Descrizione	Tipo norma	Anno	N°	Estremi	Importo	Esercizio di competenza
Statale	Attivazione delle risorse preordinate dalla legge finanziaria per l'anno 1998 al fine di realizzare interventi nelle aree depresse. Istituzione di un fondo rotativo per il finanziamento dei programmi di promozione imprenditoriale nelle aree depresse.	Legge	1998	208	Delibera CIPE N. 35 del 2005 - Quota D.1 - Ricerca e società informazione - Regioni Centro-Nord	19.331,15	2006
Statale	Attivazione delle risorse preordinate dalla legge finanziaria per l'anno 1998 al fine di realizzare interventi nelle aree depresse. Istituzione di un fondo rotativo per il finanziamento dei programmi di promozione imprenditoriale nelle aree depresse.	Legge	1998	208	Delibera CIPE N. 35 del 2005 - Quota D.1 - Ricerca e società informazione - Regioni Centro-Nord	246.472,16	2008
Statale	Attivazione delle risorse preordinate dalla legge finanziaria per l'anno 1998 al fine di realizzare interventi nelle aree depresse. Istituzione di un fondo rotativo per il finanziamento dei programmi di promozione imprenditoriale nelle aree depresse.	Legge	1998	208	Delibera CIPE N. 35 del 2005 - Quota D.1 - Ricerca e società informazione - Regioni Centro-Nord	4.832,79	2005
Statale	Attivazione delle risorse preordinate dalla legge finanziaria per l'anno 1998 al fine di realizzare interventi nelle aree depresse. Istituzione di un fondo rotativo per il finanziamento dei programmi di promozione imprenditoriale nelle aree depresse.	Legge	1998	208	Delibera CIPE N. 35 del 2005 - Quota D.1 - Ricerca e società informazione - Regioni Centro-Nord	212.642,65	2007
Regionale	bilancio di previsione per l'anno 2006 e pluriennale 2006-2008		2006	15	Bilancio Regionale	300.000,00	2006
Regionale	bilancio di previsione per l'anno 2006 e pluriennale 2006-2008		2006	15	Bilancio Regionale	100.000,00	2007
Regionale	bilancio di previsione per l'anno 2006 e pluriennale 2006-2008		2006	15	Bilancio Regionale	116.721,25	2008
Totale fonte statale						483.278,75	
Totale fonte regionale						516.721,25	
Totale criticità finanziarie							
Totale intervento						1.000.000,00	

3/SIII/D07 Centro Regionale di Competenza in materia di e-government e società dell'informazione

Fonte	Descrizione	Tipo norma	Anno	N°	Estremi	Importo	Esercizio di competenza
Regionale	bilancio di previsione per l'anno 2006 e pluriennale 2006-2008		2006	15	Bilancio Regionale	200.000,00	2006
Regionale	bilancio di previsione per l'anno 2006 e pluriennale 2006-2008		2006	15	Bilancio Regionale	200.000,00	2007
Totale fonte regionale						400.000,00	
Totale criticità finanziarie							
Totale intervento						400.000,00	
Totale accordo						3.400.000,00	

