



REGIONE DEL VENETO

*Agenzia per l'Italia Digitale  
Presidenza del Consiglio dei  
Ministri*

*Regione del Veneto*

*Agenzia per la Coesione  
Territoriale*

## **ACCORDO DI COLLABORAZIONE PER LA CRESCITA E LA CITTADINANZA DIGITALE NELLA REGIONE DEL VENETO**

tra

**l'Agenzia per l'Italia Digitale**

**l'Agenzia per la Coesione Territoriale**

e

**la Regione del Veneto**

dette di seguito congiuntamente le “**Parti**”

**VISTO** l'art. 15 della Legge 7 agosto 1990, n. 241, e ss.mm.ii. ai sensi del quale le Amministrazioni Pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune;

**VISTO** il Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 recante “*Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali*”;

**VISTO** il Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante “*Codice dell'Amministrazione Digitale*” e ss.mm.ii.;

**VISTO** il Decreto Legge 9 febbraio 2012, n. 5 recante “*Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo*” convertito, con modificazioni, in Legge 4 aprile 2012, n. 35, e ss.mm.ii., ed in particolare l'art. 47 “*Agenda digitale italiana*”;

**VISTO** l'art. 10 del Decreto Legge 31 agosto 2013, n. 101, convertito con modifiche in Legge 30 ottobre 2013, n. 125, che istituisce l'*Agenzia per la Coesione territoriale*,

sottoposta alla vigilanza del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, e stabilisce che le funzioni relative alla politica di coesione siano ripartite tra la Presidenza del Consiglio dei Ministri e l'Agenzia medesima;

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 15 dicembre 2014 (*G.U. n. 15/2015*) che, in attuazione dell'articolo 10 del citato Decreto Legge n. 101/2013, istituisce presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri il Dipartimento per le politiche di coesione;

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 6 agosto 2018, registrato alla Corte dei conti in data 20 agosto 2018 al numero 1685, con il quale il dott. Antonio Caponetto è stato nominato Direttore Generale dell'Agenzia per la coesione territoriale;

**VISTI** gli articoli 19 (*Istituzione dell'Agenzia per l'Italia Digitale*), 21 (*Organi e statuto*), 22 (*Soppressione di DigitPA e dell'Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l'innovazione; successione dei rapporti e individuazione delle effettive risorse umane e strumentali*) del Decreto Legge n. 83 del 22 giugno 2012, recante "*Misure urgenti per la crescita del Paese*", convertito, con modificazioni, nella Legge n. 134 del 7 agosto 2012 e ss.mm.ii;

**CONSIDERATO** che l'Agenzia per l'Italia Digitale (di seguito AgID) è preposta alla realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana e che, tra l'altro, esercita le sue funzioni nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni allo scopo di promuovere la diffusione delle tecnologie digitali nel Paese e di razionalizzare la spesa pubblica;

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 settembre 2018, registrato alla Corte dei conti in data 24 settembre 2018 al numero 1-1815, con il quale la dott.ssa Teresa Alvaro è stata nominata Direttore Generale dell'Agenzia per l'Italia Digitale;

**VISTO** il PON "*Governance e capacità istituzionale 2014-2020*" adottato con decisione della Commissione Europea C(2015) 1343 *final* del 23 febbraio 2015, e da ultimo, con decisione n. C (2018) 5196 del 31 luglio 2018 e n. C (2018) 7639 del 13 novembre 2018, la cui AdG - ai sensi dell'articolo 123 del Regolamento (UE) n. 1303/2013 - è individuata presso l'Agenzia per la Coesione Territoriale;

**CONSIDERATO** che il PON prevede negli Assi 1, 2 e 3 la realizzazione di azioni rivolte alla Pubblica Amministrazione che mirano alla modernizzazione, trasparenza, semplificazione e che, in particolare, nel quadro dell'Asse 2 - dedicato a supportare l'Agenda digitale e l'*e-government* - l'obiettivo specifico 2.2 mira alla diffusione di servizi digitali della PA pienamente interoperabili con la specifica Azione 2.2.1 incentrata sulla realizzazione di una piattaforma unica per l'erogazione dei servizi online, accessibile attraverso identità digitale e di interventi e programmi abilitanti (già avviati nell'ambito

dell'*Agenda Digitale*) su: anagrafe nazionale; identità digitale; pagamenti elettronici; fatturazione elettronica;

## TENUTO CONTO

- della Determinazione n. 197 del 2 agosto 2016 per la definizione della Convenzione ex art. 15, Legge n. 241/1990 e s.m.i., tra l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica ai fini della regolamentazione dei rapporti di attuazione, gestione e controllo relativi al Progetto "*Italia Login - la casa del cittadino*";
- della Convenzione sottoscritta in data 2 agosto 2016 tra il Dipartimento della Funzione Pubblica e l'AgID per la realizzazione ed implementazione delle attività previste dal Progetto "*Italia Login - la casa del Cittadino*";
- della Determinazione n. 296 del 3 settembre 2018 con cui si è provveduto ad approvare l'atto aggiuntivo alla richiamata Convenzione ex art. 15, Legge n. 241/1990 e s.m.i., tra l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica per la regolamentazione dei rapporti di attuazione, gestione e controllo relativi al Progetto "*Italia Login - la casa del cittadino*" previsto dal Programma Operativo Nazionale "*Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020*" a valere sull'Asse 1, azione 1.3.1 e sull'Asse 2, Azione 2.2.1 (CUP C51H16000080006);
- dell'Atto aggiuntivo alla richiamata Convenzione ex art. 15, Legge n. 241/1990 e s.m.i., sottoscritto in data 4 settembre 2018 tra l'AgID e la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica per la regolamentazione dei rapporti di attuazione, gestione e controllo relativi al Progetto "*Italia Login - la casa del cittadino*";
- della Determinazione n. 297/2017 del 26 ottobre 2017 per la definizione della Convenzione ex art. 15, Legge n. 241/1990 e s.m.i., tra l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica per la regolamentazione dei rapporti di attuazione, gestione e controllo relativi al Progetto "*Razionalizzazione infrastruttura ICT e migrazione al CLOUD*";
- della Convenzione tra il Dipartimento della Funzione Pubblica e l'AgID, sottoscritta dalle Parti il 26 e il 27 ottobre 2017 e acquisita al protocollo AgID con il n. 20855 del 30 ottobre 2017, inerente la realizzazione del Progetto "*Razionalizzazione infrastruttura ICT e migrazione al cloud*" - CUP C52I17000050007 - Asse 1 - obiettivo specifico 1.3. "*Miglioramento delle prestazioni della P.A.*" - Azione 1.3.1. "*Interventi per lo sviluppo delle competenze digitali (e-skills), di modelli per la gestione associata di servizi avanzati*" e Asse 2 - Obiettivo specifico 2.2. "*Digitalizzazione dei processi amministrativi e diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili della PA offerti a cittadini e imprese*" - Azione 2.2.1. "*Interventi per lo sviluppo di modelli per la gestione associata di servizi avanzati e di soluzioni tecnologiche per la realizzazione di servizi di*

*e-government, anche in forma integrata (joined-up services) e co-progettata, del Programma Operativo Nazionale “Governance e Capacità istituzionale 2014 - 2020”;*

– della Determinazione n. 327 del 4 ottobre 2018 con cui il dott. Francesco Tortorelli è stato nominato quale Responsabile Esterno di Operazione (REO);

– della nota prot. n. 17217 del 7 novembre 2018 con cui AgID ha trasmesso al Dipartimento della Funzione Pubblica la nuova proposta di rimodulazione della Scheda Progetto, corredata dal Piano Finanziario e dal prospetto di dettaglio delle risorse esterne imputate al Progetto stesso;

– della nota prot. n. 75589 del 15 novembre 2018 del Dipartimento della Funzione Pubblica di approvazione della richiesta di rimodulazione, acquisito il parere espresso dal Comitato di attuazione in modalità “on line” con e-mail del 8 novembre 2018, del 13 e del 14 novembre 2018;

**VISTA** la Legge 7 aprile 2014, n. 56 recante “*Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni*”;

**VISTO** l’Accordo di Partenariato Italia 2014-2020 adottato dalla Commissione Europea a chiusura del negoziato formale in data 29 ottobre 2014 con decisione C (2014) 8021 per la programmazione nazionale dei fondi strutturali e di investimento europei assegnati all’Italia per la programmazione 2014-2020;

**VISTI** i documenti “*Strategia per la crescita digitale 2014-2020*” e “*Strategia italiana per la banda ultra larga*”, approvati il 3 marzo 2015 dal Consiglio dei Ministri, finalizzati al perseguimento degli obiettivi dell’Agenda Digitale Europea e nazionale nell’ambito dell’Accordo di Partenariato 2014-2020;

**VISTO** il Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 recante “*Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull’aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d’appalto degli enti erogatori nei settori dell’acqua, dell’energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture*”;

**VISTA** la Circolare AgID del 24 giugno 2016, n. 2, che definisce le modalità con le quali le amministrazioni pubbliche e le società inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione sono tenute a procedere agli acquisti di beni e servizi ICT nelle more della definizione del Piano triennale per l’informatica nella pubblica amministrazione e che, tra l’altro, definisce il Modello Strategico di evoluzione del sistema informativo della PA;

**VISTA** la Legge 28 dicembre 2015, n. 208, recante “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato*” (legge di stabilità 2016) ed in particolare, l’art. 513 ai sensi del quale l’Agenzia per l’Italia Digitale predispone il Piano triennale

per l'informatica nella Pubblica Amministrazione alle cui disposizioni le pubbliche Amministrazioni sono chiamate ad attenersi;

**VISTO** il D.P.C.M. 21 febbraio 2019 che approva il Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione 2019-2021 (Visto di regolarità amministrativo-contabile del 18/03/2019);

**VISTA** la Circolare AgID 18 aprile 2017, n. 2, recante “*Misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 1° agosto 2015)*”;

**VISTA** la Circolare AgID 30 novembre 2017, n. 5, recante “*Censimento del Patrimonio ICT delle Amministrazioni e qualificazione dei Poli Strategici Nazionali*” che nell'ambito delle “Disposizioni transitorie e finali” dispone: *i progetti di Regioni o Comuni che prevedono adeguamenti dei Data center in uso già valutati da Agid e inseriti nei protocolli di intesa per l'accompagnamento dell'esecuzione del Piano triennale dell'Amministrazione, sono da ritenersi approvati e non devono pertanto essere sottoposti all'iter descritto;*

**CONSIDERATO** che l'AgID ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana in coerenza con l'Agenda digitale europea e contribuire alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, favorendo l'innovazione e la crescita economica, culturale e sociale del Paese e che la stessa collabora con le istituzioni e gli organismi europei, nazionali e regionali aventi finalità analoghe, anche attraverso la stipula di accordi specifici, promuovendo l'alfabetizzazione digitale di cittadini e imprese, creando nuove conoscenze e opportunità di sviluppo. A tal fine la medesima coordina le attività dell'amministrazione statale, regionale e locale, progettando e monitorando l'evoluzione del Sistema Informativo della Pubblica Amministrazione; adotta infrastrutture e standard che riducano i costi sostenuti dalle singole amministrazioni e migliorino i servizi erogati a cittadini e imprese; definisce linee guida, regolamenti e standard; svolge attività di progettazione e coordinamento di iniziative strategiche per un'efficace erogazione di servizi online della pubblica amministrazione a cittadini e imprese; assicura l'uniformità tecnica dei sistemi informativi pubblici;

**CONSIDERATO** che l'Accordo di Partenariato 2014 – 2020 Italia individua l'AgID quale soggetto di riferimento nazionale per l'elaborazione ed attuazione della “*Strategia per la crescita digitale 2014-2020*” (Condizionalità ex ante 2.1) nonché per il coordinamento dell'attuazione dell'Obiettivo Tematico 2 (Agenda digitale) a livello nazionale e locale;

**CONSIDERATO** che la “*Strategia per la crescita digitale 2014-2020*” prevede che l'AgID svolga attività di monitoraggio con periodicità annuale delle iniziative progettuali ivi previste e attuate dalle Regioni ed Enti locali;

**VISTO** il Protocollo d'Intesa sottoscritto il 6 ottobre 2017 da AgID e l'Agenzia per la Coesione Territoriale per l'attivazione di un programma di collaborazione per il perseguimento delle politiche nazionali e comunitarie in materia di Agenda digitale e più in generale di innovazione tecnologica, con particolare riferimento alla coesione economica sociale e territoriale, al fine di contribuire al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dalla *Strategia Europa 2020* nell'ambito di quanto previsto dall'Agenda digitale europea, dalla Strategia per la crescita digitale 2014 2020 e dalla Strategia italiana per la banda ultra larga;

**VISTO** l'Accordo quadro per la Crescita e la Cittadinanza Digitale verso gli Obiettivi EU2020 sottoscritto tra AgID e la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome in data 16 febbraio 2018, approvato con Determina del Direttore Generale dell'AgID n. 44/2018, con cui le Parti si sono impegnate, ai sensi dell'art. 2 (*Oggetto e finalità*), a rafforzare l'azione congiunta ai fini dell'attuazione della Strategia Crescita Digitale, del Piano triennale per l'informatica nella PA, della Strategia Agire le Agende Digitali approvata dalla suddetta Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome il 5 agosto 2014 e delle Strategie regionali di Agenda Digitale (o analoghe pianificazioni);

**VISTO** l'art. 4 (*Modalità attuative*) del suddetto Accordo per cui, per l'attuazione dello stesso, *“le Parti, fermo rimanendo il contesto di riferimento come riportato nelle premesse, rinviando alla stipula di specifici Accordi territoriali o all'ampliamento/revisione di accordi in essere, tra le singole Regioni e AgID, che definiscono il piano operativo degli interventi pubblici, in coerenza con gli obiettivi di cui all'articolo 2 e le peculiarità di ogni Regione, nel rispetto delle modalità di impiego delle risorse finanziarie a disposizione;*

**VISTA** la D.G.R. n. 978 del 27/06/2017 con la quale è stata approvato il documento *“Linee Guida dell'Agenda Digitale del Veneto – ADVeneto2020”*, in attuazione della DGR n. 1299 del 16/08/2016, della DGR 102 del 31/01/2017 e della DGR n. 161 del 14/02/2017;

**VISTA** la DGR n. 532 del 30/04/2018 che, in attuazione dell'*Agenda Digitale del Veneto 2017-2020*, ha approvato il Progetto di Convergenza delle Infrastrutture Informatiche per la definizione di un programma di ottimizzazione dei Sistemi Informativi regionali;

**VISTA** la DGR n. 274 del 19/03/2019 la quale, in attuazione del Programma Operativo POR FESR 2014-2020 della Regione del Veneto, Asse 2 *"Agenda Digitale"* ha autorizzato il percorso attuativo delle progettualità relative alle Azioni 2.2.1. 2.2.2 e 2.2.3.

**VISTO** il Programma Operativo Regionale (POR) a valere sul Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR) 2014-2020 adottato con Decisione di Esecuzione della Commissione Europea del 17 agosto 2015 C(2015) 5903;

**PRESO ATTO** della DGR 1148 del 01/09/2015 di recepimento della Decisione di Esecuzione della Commissione Europea del 17 agosto 2015 C(2015) 5903;

**VISTE** le successive modifiche al POR apportate dalla Commissione Europea con Decisione di Esecuzione (CE) C(2018) 4873 final del 19/07/2018 e, da ultimo, con Decisione di Esecuzione C(2019) 4061 *final* del 5 giugno 2019;

**CONSIDERATO** che gli interventi programmati nel presente Accordo contribuiscono alla realizzazione degli obiettivi del Modello strategico di evoluzione del sistema informativo della PA e rispondono alle specifiche esigenze di sviluppo locale;

**VISTE** la DGR n. n. 473 del 10/04/2018 la quale ha demandato il ruolo di Responsabile per la Transizione al Digitale ex art. 17 del Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD al Direttore della Direzione ICT e Agenda Digitale nonché la successiva DGR n. 844 del 08/06/2018, con la quale la Regione del Veneto ha nominato il dott. Idelfo Borgo Direttore della Direzione ICT e Agenda Digitale;

**TENUTO CONTO** dell'esito positivo delle istruttorie tecniche svolte dagli Uffici AgID sugli interventi di cui al presente Accordo;

**VISTA** la D.G.R. n. 1184 del 14/08/2019 con la quale la Regione del Veneto ha approvato il presente Accordo di Collaborazione per la Crescita e la Cittadinanza Digitale.

### **le Parti convengono quanto segue**

#### ***Articolo 1***

##### ***(Recepimento delle premesse e degli allegati)***

1. Le premesse e l'Allegato 1 costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Accordo.
2. L'Allegato 1 riporta la descrizione del piano di accompagnamento e degli asset assicurati da AgID in funzione della realizzazione degli interventi di cui al presente Accordo, lo stato dell'arte della programmazione e dell'attuazione dell'Agenda digitale regionale in rapporto con il Piano triennale per l'informatica nella PA nonché la descrizione dei medesimi interventi in termini di descrizione progettuale, coerenza con la strategia nazionale, risorse finanziarie, cronoprogramma e risultati attesi/indicatori.

#### ***Articolo 2***

##### ***(Oggetto e finalità)***

1. Il presente Accordo disciplina, nel quadro delle premesse richiamate, il rapporto di collaborazione tra le Parti per la realizzazione del complessivo programma di interventi come descritti nell'Allegato 1, con la finalità di favorire i processi di trasformazione digitale dell'amministrazione regionale secondo il Modello strategico di evoluzione del sistema informativo della PA.

2. Il presente Accordo, in linea con gli obiettivi dell'Agenda digitale europea, dell'Agenda digitale della Regione del Veneto 2020 nonché della Strategia per la crescita digitale 2014-2020, mira, in particolare, all'attuazione delle linee di azione del Piano triennale per l'informatica nella PA anche mediante il potenziamento e l'evoluzione delle infrastrutture materiali, l'integrazione a piattaforme abilitanti e loro interoperabilità, la gestione degli open data, l'implementazione di infrastrutture per l'accesso ai servizi.

### **Articolo 3**

#### ***(Elenco interventi e copertura finanziaria)***

1. Gli interventi della Regione del Veneto individuati nel presente Accordo e la relativa copertura finanziaria sono indicati nella seguente Tabella n. 1.

2. Gli interventi di accompagnamento AgID e la relativa fonte di finanziamento (APQ) sono descritti nell'Allegato 1.

3. Eventuali maggiori costi degli interventi di implementazione dei progetti programmati da Regione del Veneto restano a carico della medesima.

4. Eventuali integrazioni necessarie e concordate tra le Parti al programma di accompagnamento o derivanti dallo sviluppo di nuovi asset, definiti secondo i meccanismi di *governance* descritti nell'Allegato 1, restano a carico di AgID.

Tabella 1 – Elenco interventi della Regione del Veneto e copertura finanziaria

<b>Denominazione intervento</b>	<b>Risorse finanziarie</b>	<b>Fonti di copertura</b>
e-Governance	€ 630.000	Fondi regionali, POR FESR 2014-2020
Razionalizzazione dei CED	€ 21.268.126	Fondi regionali, POR FESR 2014-2020

MyPortal	€ 925.000	Fondi regionali, POR FESR 2014-2020
MyID - SPID	€ 645.000	Fondi regionali, POR FESR 2014-2020
Autenticazione SPID per applicazioni mobili e conversazionali	€ 210.000	Fondi regionali
MyPay/MyPivot - PagoPa	€ 855.000	Fondi regionali, POR FESR 2014-2020
Veneto API Management (VAM) – interoperabilità	€ 4.420.000	Fondi regionali, POR FESR 2014-2020
Open Data	€ 166.000	Fondi regionali
POLARC – Polo Archivistico Regionale del Veneto	€ 525.000	Fondi regionali
Cybersecurity	€ 2.051.874	Fondi regionali e PO FESR 2014-2020
FSEr	€ 6.000.000	Fondi regionali
Veneto e-leadership	€ 270.000	Fondi regionali
<b>Totale</b>	<b>€ 37.966.000</b>	

5. Le Parti assicurano per i rispettivi ambiti di competenza descritti nell'Allegato 1:
- la sostenibilità finanziaria dell'intervento, in ordine alla disponibilità di risorse per un ammontare sufficiente a garantirne la completa realizzazione;

– la sostenibilità gestionale dell'intervento, in ordine alla capacità del soggetto preposto a garantirne la piena e corretta utilizzazione, una volta ultimato.

#### **Articolo 4**

##### ***(Obblighi delle Parti)***

1. Le Parti si impegnano, nello svolgimento dell'attività di competenza, a rispettare e a far rispettare tutti gli obblighi previsti nel presente Accordo.

A tal fine, le Parti convengono che il rispetto della tempistica di cui ai cronoprogrammi di ciascun intervento riportati nell'Allegato 1 costituisce elemento prioritario ed essenziale per l'attuazione del programma di interventi.

2. In particolare le Parti si obbligano, in conformità alle funzioni e ai compiti assegnati dalla normativa vigente, all'effettuazione delle seguenti attività, nel rispetto dei tempi definiti per ciascun intervento, anche in fase di realizzazione:

a) l'AgID garantisce l'esecuzione delle attività e istruttorie tecniche di propria competenza, e la realizzazione delle attività progettuali e di accompagnamento secondo quanto indicato nell'Allegato 1. L'AgID garantisce il necessario supporto nelle fasi di pianificazione e di realizzazione degli interventi e assolve a compiti di proposta e verifica tecnica dei risultati dell'attività dei progetti per assicurarne l'eccellenza e la compatibilità con gli indirizzi strategici.

Per tali attività l'AgID si avvarrà delle risorse alla stessa assegnate anche dal PON "Governance e Capacità istituzionale 2014-2020" che saranno rendicontate secondo le modalità previste dal medesimo Programma.

b) la Regione del Veneto garantisce: l'esecuzione del programma di interventi previsti nell'Allegato 1 secondo le modalità, le tempistiche e le procedure ivi indicate; la rilevazione e l'aggiornamento dei dati di monitoraggio; il compimento di tutti gli atti occorrenti per il rilascio nei tempi previsti degli atti approvativi, autorizzativi, pareri e di tutti gli altri atti di competenza, ai sensi della normativa vigente, nelle materie oggetto del presente Accordo e l'attivazione delle occorrenti risorse umane e strumentali.

Inoltre, la Regione assicura il coordinamento e la collaborazione con gli Enti locali e ogni altro Ente su base regionale anche in funzione del ruolo di Soggetto aggregatore territoriale che la medesima si impegna a svolgere, assicurando tutte le attività necessarie a garantire affiancamento, disseminazione, supporto e accompagnamento tecnico alle amministrazioni territoriali come declinato nelle singole schede progetto di cui all'Allegato 1.

3 Inoltre le Parti si impegnano, ciascuna per quanto di competenza, a:

- a. fare ricorso a forme di immediata collaborazione e di stretto coordinamento attraverso strumenti di semplificazione dell'attività amministrativa e di snellimento dei procedimenti di decisione e di controllo previsti dalla vigente normativa;
- b. rimuovere tutti gli ostacoli che potranno sorgere in ogni fase di esecuzione degli impegni assunti per la realizzazione degli interventi;
- c. eseguire le attività di monitoraggio utili a procedere alla verifica del programma di interventi secondo la *governance* di progetto descritta nell'Allegato 1;
- d. alimentare il sistema di monitoraggio degli indicatori presenti nella Strategia per la crescita digitale;
- e. attivare, nell'ambito delle rispettive competenze, tutti i provvedimenti necessari per la realizzazione degli interventi.

#### ***Articolo 5***

##### ***(Governance dell'Accordo)***

1. Le Parti convengono la costituzione di un Comitato di coordinamento e verifica dell'Accordo composto da tre membri: il Responsabile per la transizione al digitale della Regione del Veneto, il Direttore Generale dell'AgID o suo delegato, un referente nominato dall'Agenzia per la Coesione Territoriale.
2. Il Comitato si riunisce su convocazione di una delle Parti.
3. Il Comitato ha funzioni di coordinamento e verifica dell'andamento e dei risultati del programma di interventi in osservanza a quanto convenuto fra le Parti e di gestione delle eventuali controversie.
4. Il Comitato ha il compito di esaminare le proposte di integrazione e modifica al presente Accordo utili al procedere degli interventi programmati o di nuovi interventi individuati in sede tecnica secondo le modalità descritte nell'Allegato 1.
5. La *governance* per l'attuazione degli interventi previsti è descritta in Allegato 1.

#### ***Articolo 6***

##### ***(Sistema degli indicatori di realizzazione e di risultato)***

1. Per ciascun intervento sono individuati indicatori di realizzazione e di risultato coerenti con i programmi di finanziamento e con le rispettive linee di azione della Strategia per la crescita digitale.

2. Per ciascun indicatore di cui al precedente comma 1 sono indicati un valore iniziale e i valori target.

### ***Articolo 7***

#### ***(Modalità di monitoraggio in itinere ed ex post)***

1. La Regione si impegna a collaborare alle attività di monitoraggio che AgID svolge al fine di garantire la coerenza degli interventi rispetto alla Strategia per la crescita digitale 2014-2020 e al Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione. Tale collaborazione si sostanzia nella redazione di apposita relazione con aggiornamento almeno semestrale sull'avanzamento dei progetti sia in forma descrittiva sia con specifico riferimento all'aggiornamento degli indicatori di realizzazione dei singoli progetti. Nell'ambito di tale collaborazione, inoltre, la Regione fornirà anche altri dati di rilievo per il calcolo di indicatori di risultato nazionali.

### ***Articolo 8***

#### ***(Durata e recesso)***

1. Il presente Accordo ha durata di tre anni a decorrere dalla firma dello stesso ed è prorogabile per espressa volontà delle Parti.

2. Le Parti possono concordare in qualunque momento integrazioni e/o modifiche al presente Accordo considerate necessarie ad un migliore perseguimento degli obiettivi, nonché dei propri compiti istituzionali.

3. Qualora dovessero manifestarsi fattori ostativi tali da pregiudicare in tutto o in parte l'attuazione degli interventi nei tempi e modalità stabiliti che non abbiano trovato soluzioni nell'ambito del Comitato di cui all'art. 5, è facoltà delle Parti recedere dal presente Accordo mediante comunicazione e con preavviso di 90 giorni, senza che, a fronte di detto recesso, possa essere preteso dalle Parti alcun rimborso, risarcimento o indennizzo.

### ***Articolo 9***

#### ***(Disposizioni finali)***

Per tutte le controversie che dovessero insorgere in merito all'interpretazione e all'attuazione del presente Accordo, che non trovino risoluzione nell'ambito del Comitato di cui all'art. 5, è competente il Foro di Roma.

**Firmato digitalmente**

**Agenzia per la Coesione Territoriale**

Il Direttore Generale

Dr. Antonio Caponetto

**Regione del Veneto**

Dirigente della Direzione ICT e Agenda Digitale

Dr. Idelfo Borgo

**Agenzia per l'Italia Digitale**

**Presidenza del Consiglio dei Ministri**

Il Direttore Generale

Dr.ssa Teresa Alvaro



*Agenzia per l'Italia Digitale  
Presidenza del Consiglio dei Ministri*



*Regione del Veneto*



*Agenzia per la Coesione Territoriale*

**ACCORDO DI COLLABORAZIONE  
PER LA CRESCITA E LA CITTADINANZA DIGITALE  
NELLA REGIONE DEL VENETO**

**ALLEGATO 1**

## Premessa

Il presente documento ha l'obiettivo di descrivere il piano di interventi della Regione del Veneto attraverso le schede progettuali di dettaglio e, in funzione di esso, di definire il contributo di AgID alla realizzazione delle progettualità regionali attraverso il progetto finanziato con i fondi del PON "Governance e capacità istituzionale 2014-2020" di cui l'Agenzia è beneficiaria, che mira a realizzare quanto previsto nel Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione per accompagnare le PA nel complesso processo di trasformazione digitale. L'intervento AgID si inserisce nell'alveo dell'Accordo quadro per la crescita e la cittadinanza digitale verso gli obiettivi EU2020 sottoscritto da AgID e dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome il 16 febbraio 2018 e viene declinato in funzione delle esigenze della amministrazione regionale.

Il presente documento si articola su due capitoli: il primo relativo al piano di collaborazione di AgID e Regione del Veneto, il secondo contenente la descrizione puntuale degli interventi della Regione del Veneto condivisi con AgID.

### **1. Il piano di collaborazione di AgID e Regione del Veneto per la crescita e la cittadinanza digitale nella Regione**

L'accordo di collaborazione, che AgID e la Regione del Veneto realizzano con l'obiettivo di accelerare il deployment del Piano triennale nazionale e di quello regionale, individua un modello di implementazione e accompagnamento dei progetti individuati congiuntamente come prioritari, che viene descritto nei punti seguenti:

#### 1.1 Obiettivo dell'intervento di AGID

1. il ruolo di AgID e la *governance* del piano di accompagnamento;
2. l'individuazione dei progetti della Regione del Veneto condivisi con AgID;
3. gli interventi di AgID a supporto dei progetti regionali.

Secondo quanto definito nell'Accordo quadro per la crescita e la cittadinanza digitale verso gli obiettivi EU2020, attraverso i fondi PON "Governance e capacità istituzionale 2014-2020" di cui AgID è beneficiaria, l'Agenzia ha sviluppato e continuerà a sviluppare *asset*, metodologie e competenze che intende mettere a disposizione dei programmi regionali.

AgID affianca la Regione del Veneto nella realizzazione dell'Agenda digitale regionale per garantire la coerenza con gli obiettivi nazionali, per accelerare - se necessario - le progettualità locali e per fare emergere esperienze e *best practice* che possano essere adottate anche a livello nazionale.

In particolare, l'intervento di AgID si fonda su quattro linee di azione:

- allineamento dell'Agenda digitale regionale con le scadenze previste dal Piano triennale e dal documento Strategia per la crescita digitale 2014-2020;
- supporto alle progettualità locali attraverso l'utilizzo di *asset* sviluppati per le amministrazioni;
- integrazione e potenziamento delle capacità locali con affiancamento, ove necessario, di team specialistici a supporto dei tecnici locali, sia per avviare un confronto rispetto alla strategia nazionale sia per intervenire su specifiche esigenze e problemi;
- verifica di eventuali nuove progettualità che possano nascere nella fase di esecuzione del programma.

### *1.1.1 Organizzazione delle attività e governance*

Per gestire il progetto in modo efficace, garantendo il supporto al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo regionale nella logica di armonizzazione e completezza rispetto al quadro nazionale, AgID ha strutturato l'organizzazione del progetto e delle linee di attività sopra descritte attraverso:

- una *Cabina di regia* che, secondo quanto previsto dall'Accordo quadro per la crescita e la cittadinanza digitale verso gli obiettivi EU2020, verifica l'andamento complessivo dell'Accordo quadro e valuta gli aspetti progettuali che hanno valenza nazionale;
- l'Unità di *Program Management Office* regionale (PMO) dedicato alle attività regionali, che ha il compito principale di definire e seguire il masterplan regionale e di attivare i centri di competenza tematici per attingere a risorse specialistiche e agli *asset* necessari alla realizzazione degli interventi regionali;
- i *Centri di Competenza Tematici* che, oltre a fornire il supporto specialistico richiesto dal PMO, hanno anche il compito di sviluppare *asset* e metodologie.

### *1.1.2 La Cabina di regia*

La Cabina di regia verifica l'andamento complessivo dell'Accordo quadro; è collocata in seno alla Commissione Speciale Agenda Digitale della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome ed è allargata a tre rappresentanti AgID e, con funzione consultiva, a un rappresentante della rete delle società ICT *in house* di Regioni e Province Autonome indicato da Assinter.

Si avvale per eventuali approfondimenti dei referenti PMO dei vari accordi territoriali ed ha il compito principale, rispetto ai piani regionali, di facilitare il percorso di condivisione di *best practice*, di soluzioni tecniche e di percorsi normativi per facilitare il ruolo del soggetto aggregatore territoriale.

### *1.1.3 L'Unità di Program Management Office (PMO)*

L'Unità di Program Management Office (PMO) coordina le attività operative oggetto dell'Accordo regionale.

Ha il compito di verificare il piano complessivo sviluppato dalla Regione per individuare - rispetto alle linee di attività erogate da AgID - le necessità di coinvolgimento dei Centri di Competenza Tematici.

Il primo intervento del PMO è quindi lo sviluppo di un **Master Plan di progetto** che consenta ad AgID di pianificare gli interventi specialistici in funzione delle esigenze e nel rispetto dell'allocazione complessiva delle risorse.

Viene redatto **entro due mesi dalla firma dell'Accordo** e ha l'obiettivo di mobilitare le risorse specialistiche (in coerenza con i piani di sviluppo di AgID) al fine di superare le eventuali criticità di realizzazione del progetto complessivo regionale sostenendo l'amministrazione nel rispetto dei piani di attuazione e di spesa dei fondi POR, in coerenza con la strategia nazionale contenuta nel Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione.

In particolare, attraverso il Master Plan, il PMO garantisce:

- l'avvio delle progettualità descritte nelle schede attraverso l'assistenza alla stima delle risorse (budget/profili professionali) necessarie per staffare i progetti descritti nelle schede e il supporto nella redazione dei piani dei fabbisogni;
- l'attivazione dei Centri di Competenza Tematici di AgID per la risoluzione di eventuali criticità progettuali, per il confronto su tematiche che hanno rilevanza nazionale e per l'utilizzo degli *asset* sviluppati da AgID funzionali alle progettualità regionali descritte nelle schede;
- la verifica degli stati di aggiornamento dei singoli progetti regionali e l'individuazione degli eventuali problemi da sottoporre ai Centri di Competenza Tematici;
- la verifica e l'orientamento delle attività rispetto alle indicazioni di Piano triennale, linee guida, standard e circolari AgID con riferimento a tutte le fasi attuative dei progetti;
- la gestione delle attività funzionali al monitoraggio, utilizzando gli *asset* resi disponibili da AgID, quali la condivisione di un linguaggio comune, la tassonomia degli indicatori, sistemi automatici di alimentazione di dataset in formato aperto, il cruscotto di indicatori con declinazione territoriale.

L'Unità di PMO regionale è composta dalle seguenti figure:

- *Account manager AgID*: è il primo punto di contatto AgID con la Regione e ha il compito di fornire le informazioni di primo livello, di favorire i processi di collaborazione istituzionale nonché di supportare le attività di programmazione e monitoraggio dei progetti;
- *Project Manager AgID*: ha il compito di interfacciarsi con le figure tecniche della Regione e con i responsabili dei Centri di Competenza Tematici per gestire, aggiornare e dimensionare gli interventi di AgID a cura dei Centri stessi;
- *Project Manager esterni*: hanno il compito di fornire l'approccio metodologico, di condurre gli stati di avanzamento, di gestire i flussi di comunicazione e di organizzare il *change management* della Regione. Il team esterno è costituito da un esperto *senior* che ha il compito di indirizzare e gestire le attività assegnate e di un *junior* che supporta nelle attività operative e redige la documentazione necessaria;
- i responsabili della Regione del Veneto: hanno il compito di interfacciarsi con i propri team tecnici per la definizione e i successivi aggiornamenti del Master Plan, per

concordare gli interventi e la relativa tempistica dei Centri di Competenza Tematici, oltre che per supportare l'organizzazione delle attività di *change management* e di comunicazione e formazione dell'Ente nel ruolo di aggregatore territoriale.

#### 1.1.4 I Centri di Competenza Tematici

I Centri di Competenza Tematici gestiscono l'erogazione degli *asset* descritti di seguito e sviluppano i nuovi *asset* che la collaborazione con il sistema regionale renderà necessario realizzare, attraverso risorse specialistiche che potranno essere affiancate anche ai *team* regionali per risolvere specifici problemi o necessità di allineamento/formazione.

I Centri vengono attivati attraverso l'Unità di PMO regionali con cui dialogano per comprendere le specifiche esigenze regionali e tarare opportunamente gli interventi.

Gli attuali Centri di Competenza Tematici sono i seguenti:

- **ACCESSO AI SERVIZI:** è il Centro di Competenza dedicato alla realizzazione dei servizi Web. Si occupa di declinare operativamente le linee guida di *design* previste nel Piano triennale con risorse destinate a semplificare lo sviluppo e l'utilizzo dei servizi digitali della Regione e l'adeguamento alle regole comuni per la progettazione di interfacce, servizi e contenuti che rendano coerente la navigazione e l'esperienza dell'utente. Presidia alcuni *asset* specifici quali il *tool* per la verifica dell'accessibilità e le *community* dei *designers* e dei *developers* e il nuovo sistema di cittadinanza digitale che fornirà il sistema centrale di avvisatura attraverso figure professionali specialistiche quali *program manager*, *information architect*, *front-end web-developer*, *UX designer* che possono supportare e accompagnare le progettualità delle amministrazioni.
- **ECOSISTEMI ED INTEROPERABILITÀ:** è il Centro di Competenza dedicato allo sviluppo degli ecosistemi e dell'interoperabilità. In particolare presidia lo sviluppo delle regole di interoperabilità e i tavoli tecnici relativi al presidio delle ontologie e dei vocabolari controllati. Fornisce supporto diretto alle amministrazioni nell'elaborazione della propria strategia di trasformazione verso le nuove regole di interoperabilità che verranno rilasciate in linea con il Piano Triennale.
- **SPID E SERVIZI.GOV.IT:** è il Centro di Competenza dedicato all'integrazione di SPID. Supporta le amministrazioni nell'*on boarding* - in particolare quelle con ruolo di aggregatore territoriale - attraverso *tool* e *asset* dedicati. Le risorse del centro possono essere ingaggiate sia per definire il piano di *on boarding* e *switch off* sia per l'utilizzo di ambienti di prova e test.
- **PagoPA:** è il Centro di Competenza dedicato all'integrazione di PagoPA. Supporta le amministrazioni nell'*on boarding* - in particolare quelle con un ruolo di aggregatore territoriale - attraverso *tool* e *asset* dedicati. Le risorse del centro possono essere ingaggiate sia per definire il piano di *on boarding* e *switch off* sia per l'utilizzo di ambienti di prova e test.
- **INFRASTRUTTURE FISICHE:** è il Centro di Competenza dedicato alla creazione della strategia *cloud* nazionale e a supportare le amministrazioni - in particolare quelle con un ruolo di aggregatore territoriale - nel definire la strategia locale di cloudizzazione e razionalizzazione dei *data center* attraverso progetti di virtualizzazione e consolidamento. Opera attraverso tecnici esperti nei temi di virtualizzazione

infrastrutturale e di *application modernization* e rende disponibili *tool* per la valutazione dei progetti proposti dalle amministrazioni e metodologie per la loro realizzazione.

- **SICUREZZA**: è il Centro di Competenza dedicato allo sviluppo di *tool* e metodologie per la gestione della *cyber security*. Sviluppa *asset* per la gestione del rischio, per l'individuazione dei corretti profili di sicurezza e supporta le amministrazioni nell'elaborazione della strategia e nella definizione dei processi operativi per la gestione della sicurezza attraverso esperti e il coinvolgimento del CERT-PA.
- **COMUNICAZIONE e MONITORAGGIO**: è il Centro di Competenza dedicato a supportare le attività di comunicazione, informazione e formazione e a raccogliere le metriche necessarie al monitoraggio del Piano triennale e alla diffusione e spiegazione dei risultati raggiunti. Lavora per AgID e per le amministrazioni – in particolare per quelle che hanno scelto un ruolo di aggregatore territoriale - che partecipano al piano di trasformazione digitale. Il centro mette a disposizione *asset* quali *kit* e *template* e fornisce supporto per la preparazione di eventi e *workshop* formativi e di assistenza.
- **APPALTI DI INNOVAZIONE**: fornisce supporto alle amministrazioni in fase di programmazione, promozione e attuazione di appalti di innovazione in coerenza con le raccomandazioni del Piano Triennale per l'ICT. Supporta le amministrazioni nella programmazione delle azioni per la "promozione di nuovi mercati per l'innovazione" e di "rafforzamento e qualificazione della domanda di innovazione della PA" previste dall'Accordo di Partecipazione 2014-20. Per conto delle altre amministrazioni, può svolgere il ruolo di stazione di committenza nazionale del combinato disposto dell'art.19 D.L.179/2012 e dell'art.3, c.1, let. i, del D.lgs. 50/2016.

## 1.2. Il piano di trasformazione della Regione del Veneto

La Regione del Veneto ha avviato un importante piano di trasformazione digitale che trova nel documento di programmazione "Agenda Digitale del Veneto 2020" approvato D.G.R. n. 978 del 27/06/2017 il suo piano strategico principale. Le risorse per finanziare questo piano strategico derivano sia dal bilancio regionale sia in particolare dal POR FESR 2014-2020 che prevede per OT2 "Agenda Digitale" un budget complessivo di € 77.000.000,00.

L'Agenda Digitale del Veneto 2020 - e lo stesso Asse 2 del POR FESR 2014-2020 - individua una serie di progetti prioritari inquadrati nelle rispettive macro-aree strettamente correlate al Piano Triennale Nazionale dell'Informatica 2019-2021: dalle infrastrutture fisiche, con una particolare attenzione alla razionalizzazione ICT e alla cybersecurity a quelle materiali, con un focus sulla diffusione di SPID e PagoPA a livello territoriale; agli ecosistemi, in primis il tema della sanità e del FSEr, il tutto strettamente connesso al tema dell'interoperabilità e all'API management. A questi si uniscono i progetti trasversali come la piattaforma open data, l'hub regionale per la conservazione documentale e la diffusione presso le amministrazioni locali del portale del cittadino per agevolare l'accesso ai servizi pubblici e la diffusione dei livelli essenziali di diritti digitali (LEDD). A cui è strettamente associato il progetto e-leadership, volto a rispondere alla necessità di "far crescere" culturalmente e in termini di competenze sia i dipendenti delle PA locali che i soggetti che partecipano o vengono coinvolte nello sviluppo a livello territoriale.

Tali progetti si inseriscono nei tre driver trasversali - ovvero: le infrastrutture abilitanti, il valore dei dati e l'empowerment delle persone, - e nei 10 ecosistemi individuati dall'Agenda Digitale 2020 della Regione.

La Regione del Veneto intende assumere il ruolo di aggregatore sul proprio territorio e rafforzare così la propria spinta all'innovazione nei confronti della PA locale. E tutti i progetti sono guidati da un modello di governance regionale per poli aggregatori territoriali su scala provinciale - chiamati SAD -, anche per far fronte della mancanza di una società inhouse regionale presente invece in altri contesti.

Nel suo complesso, l'Agenda digitale risponde ai requisiti di coerenza rispetto alla strategia nazionale e non si vedono, al momento, necessità di integrazione per soddisfare le obbligazioni del Piano triennale per l'informatica nella PA 2019-2021.

Alla fine del presente allegato sono riportate le schede descrittive dei progetti prioritari.

### 1.3 Gli interventi di AgID a supporto del programma regionale

Secondo il modello di accompagnamento sopra descritto, il PMO regionale con la collaborazione dei referenti tecnici regionali sviluppa il Master Plan del programma di interventi con l'obiettivo di coordinare le attività congiunte e di monitorare il regolare andamento delle attività.

A seguito dell'analisi preliminare delle schede progettuali sono state individuate le principali linee di azione che caratterizzeranno l'intervento di AgID e gli *asset* che verranno resi disponibili.

Intervento	Punti di attenzione	Linee d'azione AgID
e-Governance	<p>Il progetto ha l'obiettivo di costituire un sistema di governance multistakeholder per supportare lo sviluppo delle politiche di innovazione tecnologica delle PA territoriali, in coerenza con il Piano triennale 2019-2021. La Regione si propone di condurre, diffondere, sviluppare, comunicare, accompagnare e programmare tale modello di e-Governance che si struttura sulle seguenti componenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un'infrastruttura immateriale (comunità e luoghi di relazione) progettata attorno a un insieme di comunità di condivisione e luoghi di relazione;</li> <li>- un'infrastruttura materiale (MyExtranet) composto da un sistema web orientato alla gestione delle comunità e dei luoghi di relazione;</li> <li>- una componente organizzativa della Direzione ICT e Agenda Digitale denominata Nodo Regionale della Collaborazione del Cluster Società dell'Informazione.</li> </ul>	<p>Per facilitare l'evoluzione del progetto di e-Governance AGID fornisce supporto al personale dell'amministrazione regionale, per facilitare l'adesione degli EE.LL. alle linee guida, oltre alla messa a disposizione di layout standard e indicazioni metodologiche per lo sviluppo di attività di informazione relative ai progetti/azioni definiti dal Piano triennale e di comunicazione per la promozione dei servizi digitali offerti dalle amministrazioni. AGID inoltre fornisce supporto strategico per la definizione e la sperimentazione di campagne di promozione dei servizi digitali e monitoraggio e analisi dei risultati ottenuti, oltre al supporto nella definizione di eventi dedicati a valorizzare le attività dei soggetti aggregatori.</p>

<p>Razionalizzazione dei CED</p>	<p>Il progetto ha l'obiettivo di aiutare le PA del territorio regionale alla convergenza infrastrutturale razionalizzando il numero di datacenter presenti sul territorio e potenziando l'infrastruttura regionale, mettendo in sicurezza i dati e il patrimonio di servizi.</p> <p>Il progetto ha un orizzonte temporale di tre anni, per le seguenti linee di attività:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. la concertazione delle azioni di razionalizzazione ICT e cloud enabling a livello territoriale secondo il modello di e-Governance regionale (vedi scheda e-Governance);</li> <li>2. lo sviluppo del Piano di attuazione dell'Hub Regionale;</li> <li>3. lo sviluppo del Piano di accompagnamento degli enti regionali e degli enti del territorio verso la convergenza al sistema di razionalizzazione del patrimonio ICT delle PA.</li> </ol>	<p>Il progetto, presentato utilizzando il template previsto, è stato approvato nel corso delle numerose interlocuzioni con AgID. Data l'ampiezza del progetto e la necessità di rispettare importanti obiettivi temporali e di spesa, l'intervento di AgID sarà finalizzato ad offrire il supporto tecnico e organizzativo in loco per lo start up dei sistemi di cloud computing nonché alla realizzazione di attività di assesment tecnico presso le amministrazioni locali propedeutico all'avvio dei progetti locali di virtualizzazione e migrazione al cloud. Verranno inoltre delineati congiuntamente gli interventi di comunicazione e informazione necessari a sostenere la diffusione territoriale del progetto regionale.</p>
<p>MyPortal</p>	<p>Il progetto intende evolvere il portale dei servizi della Regione del Veneto, MyPortal, garantendo nel contempo la gestione dei procedimenti amministrativi integrati con i sistemi informativi locali.</p> <p>L'intervento si propone di perseguire i seguenti obiettivi generali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rafforzare la compliance di MyPortal e dei portali regionali alle linee guida di design e a quelle sul riuso del software, all'accessibilità dei siti web, al Single Digital Gateway e agli strumenti di analytics;</li> <li>- favorire lo sviluppo di strumenti e soluzioni a supporto della integrazione dei sistemi della PA locale per la gestione dei servizi di eGovernment con le piattaforme regionali;</li> <li>- promuovere attività di formazione e comunicazione per rafforzare le competenze in materia di content design in ottica multichannel.</li> </ul>	<p>AgID supporta l'amministrazione regionale al fine di facilitare l'adesione alle linee guida di design da parte delle amministrazioni locali coinvolte. Mette a disposizione il proprio know-how e gli strumenti di analisi dell'esperienza utente quali, ad esempio: web analytics, tool di analisi dell'usabilità e dell'accessibilità, strumenti per effettuare indagini di soddisfazione.</p> <p>A complemento delle azioni previste dal progetto regionale, AgID mette a disposizione un widget unificato in grado di fornire una visualizzazione standard dei servizi da integrare direttamente al portale, API SaaS quali interfaccia al database di servizi.gov.it per facilitare l'integrazione con sistemi esterni. A sostegno del ruolo di soggetto aggregatore assunto dalla Regione del Veneto AgID rende disponibile una versione personalizzata del sistema servizi.gov.it pienamente integrata con il sistema centrale nonché dashboard personalizzate che permettono una visione ad hoc dei servizi afferenti.</p> <p>AgID infine supporterà la Regione nella realizzazione delle campagne di comunicazione e di marketing dei servizi pubblici nonché nel coordinamento di attività ed eventi ai fini della promozione dello stesso presso le amministrazioni locali.</p>
<p>MyID - SPID</p>	<p>Il progetto ha l'obiettivo di aumentare la diffusione di SPID per l'accesso ai servizi</p>	<p>A partire dall'attuale stato dell'arte della piattaforma MyID in Regione del</p>

	<p>delle PA venete con interventi specifici secondo tre direttrici principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un supporto tecnico sulle modalità di integrazione di SPID nei singoli portali e servizi erogati dalla Regione;</li> <li>- un supporto tecnico sulle modalità di integrazione di SPID verso i servizi erogati dalle PA locali fornendo la piattaforma MyID;</li> <li>- un supporto di tipo informativo verso le PAL.</li> </ul>	<p>Veneto, AgID supporta l'amministrazione, in relazione al ruolo di aggregatore territoriale, nell'on boarding e nello switch off, oltre che per l'utilizzo di ambienti di prova e test. In accordo con Regione del Veneto, verranno supportati gli interventi di comunicazione e informazione a sostegno del ruolo di ente aggregatore territoriale che la Regione ha scelto di esercitare.</p>
<p>Autenticazione SPID per applicazioni mobili e conversazionali</p>	<p>Il progetto, ad integrazione della componente MyID, prevede di realizzare una componente infrastrutturale per la gestione di autenticazione e autorizzazione per applicazioni mobili e conversazionali, che svolge la funzione di gateway fra servizi. L'intervento ha l'obiettivo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mettere a disposizione un unico Service provider (SP) verso tutti gli SPID IDP per tutte le richieste di autenticazione da applicazioni mobili e conversazionali;</li> <li>- gestire le preferenze dell'utente direttamente con il servizio/APP e da un unico punto di configurazione (API gateway).</li> </ul>	<p>In risposta ai fabbisogni rilevati da Regione del Veneto, AGID mette a disposizione l'ambiente di test SP/IDP in saml.</p>
<p>MyPay/MyPivot - PagoPa</p>	<p>Il progetto è mirato a garantire lo sviluppo del sistema dei pagamenti telematici, MyPay, sviluppato da Regione del Veneto e messo in riuso nell'ambito del gruppo SPAC, al fine di offrire agli enti locali uno strumento per l'erogazione ai propri cittadini ed alle imprese dei servizi di pagamento on line. L'azione regionale è volta a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- completare la messa a disposizione della piattaforma a tutti gli enti locali veneti che ne hanno fatto richiesta;</li> <li>- ampliare la collaborazione fra gli enti riusanti MyPay;</li> <li>- promuovere l'utilizzo della piattaforma da parte degli enti intermediati;</li> <li>- attivare interventi informativi per accrescere l'uso di pagamenti digitali da parte dei cittadini.</li> </ul>	<p>Per facilitare l'evoluzione del progetto MyPay/MyPivot, AgID rende disponibile un set di strumenti per lo sviluppo software funzionali all'integrazione tra applicazioni mobile e PagoPA (SDK Mobile - IOS, Android). In particolare, al fine di facilitare l'integrazione di MyPay con sistemi esterni AgID fornisce un ambiente di test transazionale Simulatore per PSP, Enti Creditori che fornisce un ambiente di test transazionale al fine di supportare l'integrazione di sistemi esterni con PagoPA.</p> <p>In accordo con Regione del Veneto, verranno supportati gli interventi di comunicazione e informazione a sostegno del ruolo di ente aggregatore territoriale che la Regione ha scelto di esercitare.</p>
<p>Veneto API Management (VAM) – Interoperabilità</p>	<p>Obiettivo del progetto è la costruzione di una nuova infrastruttura tecnologica-organizzativa di scambio di dati e dei servizi esposti dalle PA del sistema regionale per riconfigurare sistemi esistenti e svilupparne di nuovi da parte degli attori dell'ecosistema. La Regione, mediante tale intervento, promuove l'adozione di un approccio API first per riconfigurare i servizi erogati e soddisfare i fabbisogni dei cittadini. Inoltre l'intervento prevede un'azione rivolta alle PA locali per l'estensione della piattaforma sul territorio. Il progetto VAM permette l'applicazione di</p>	<p>Al fine di abilitare la convergenza in logica ecosistemica prevista dagli interventi regionali veneti, AgID mette a disposizione linee guida specifiche, vocabolari controllati ed ontologie nonché regole tecniche di interoperabilità. Tali strumenti rientrano nelle azioni di supporto in coerenza con le indicazioni del Regolamento sul Single Digital Gateway.</p> <p>AGID promuove gli strumenti a</p>

	<p>profili di interoperabilità e sicurezza definiti a livello europeo e italiano, assicurando la possibilità di esporre API attraverso interfacce di servizio in tecnologia SOAP e REST.</p>	<p>supporto dell'interoperabilità sviluppati dalla Commissione Europea all'interno dell'European Interoperability Reference Architecture e ne supporta l'adozione; inoltre fornisce supporto progettuale per lo sviluppo di servizi digitali e applicazioni che sfruttino l'aggregazione di API e sorgenti di dati esistenti.</p>
Open Data	<p>Il progetto ha l'obiettivo di implementare la piattaforma opendata regionale (dati.veneto.it) promuovendo azioni di valorizzazione del patrimonio informativo della PA in coerenza con i profili di metadatazione. Nel dettaglio il progetto si prefigge di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentare il numero di dataset pubblicati in formato aperto dalle amministrazioni</li> <li>• Garantire l'uniformità dei dati rilasciati sul territorio regionale per agevolare l'interoperabilità e la circolarità dei dati</li> <li>• Favorire e ottimizzare lo scambio dei dati tra PA</li> <li>• Incentivare l'analisi esplorativa dei dati, con metodi di data visualisation, per migliorare la conoscenza dei fenomeni socio-economici.</li> </ul> <p>Inoltre il progetto si prefigge di operare in coerenza con le regole tecniche e le linee guida in materia di dati territoriali.</p>	<p>AgID mette a disposizione il sistema di registri Inspire Italia per la gestione di vocabolari controllati, tassonomie, etc. Inoltre AgID rende disponibile l'implementazione dello standard GeoDCAT-AP per rendere accessibili gli open data geografici, da documentare sul catalogo geodati.gov.it, attraverso il catalogo dei dati aperti (dati.gov.it). Tale soluzione è riutilizzabile anche a livello locale.</p>
POLARC – Polo Archivistico Regionale del Veneto	<p>Il progetto di Polo Archivistico Regionale della Regione del Veneto mira a rispondere alle principali problematiche legate alla gestione e conservazione documentale delle PA locali, con un approccio omogeneo e interoperabile.</p> <p>Obiettivo dell'azione è la creazione di un Centro di competenza regionale/Hub di coordinamento organizzativo per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mantenere aggiornati gli standard di conservazione da adottare a livello regionale;</li> <li>- gestire lo snodo tecnologico per supportare gli enti locali in tutte le fasi della conservazione.</li> </ul>	<p>Al fine di garantire soluzioni condivise in tema di documentale, AGID interviene fornendo supporto e guida alla standardizzazione degli schemi dati e dei processi, oltre a mettere a disposizione linee guida specifiche, vocabolari controllati ed ontologie nonché regole tecniche di interoperabilità. Inoltre, AgID supporterà gli interventi di comunicazione e informazione necessari a sostenere il progetto regionale.</p>
Cybersecurity	<p>Dato il ruolo di soggetto aggregatore che la Regione svolge nei confronti degli enti territoriali a cui offre sia infrastrutture abilitanti che i relativi servizi, la sicurezza informatica ricopre un ruolo chiave. Il progetto mira quindi a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- diffondere le iniziative e le metodologie di risk management presso le PA locali;</li> <li>- costituire un CERT regionale;</li> <li>- potenziare le infrastrutture regionali per il dispiegamento delle piattaforme abilitanti;</li> <li>- sviluppare iniziative di promozione della cultura della sicurezza.</li> </ul>	<p>Oltre alla condivisione di quanto già esistente, AgID mette a disposizione tool specifici per l'analisi del rischio e per la definizione dei profili di sicurezza, nonché l'assistenza per la realizzazione del CERT locale, integrato con il CERT - PA in una logica federata e in accordo con quanto il DPCM per il recepimento della direttiva NIS, secondo il piano di dettaglio che svilupperà il PMO. Anche in questo caso, in accordo con Regione del Veneto, verrà sviluppato il piano di comunicazione a sostegno del ruolo di ente aggregatore territoriale che la Regione ha scelto di esercitare.</p>

FSEr	<p>La Regione del Veneto, in collaborazione con Azienda Zero, le Aziende Sanitarie e il Consorzio Arsenal, nell'ambito della realizzazione del FSEr ha avviato un progetto che attraverso la rielaborazione dei processi socio-sanitari, rende disponibile la storia clinica e socio-sanitaria individuale ai professionisti abilitati e agli assistiti stessi. Il fascicolo sanitario elettronico costituisce l'architrave informativo che abilita, anche, la realizzazione dei servizi digitali a corollario per cittadini e operatori sanitari.</p> <p>Obiettivi del progetto, dopo lo sviluppo delle applicazioni "Sanità a km zero" e "Farmacia a km zero", sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lo sviluppo dell'infrastruttura regionale, ovvero di un unico Registry regionale e un minimo di un Repository per azienda sanitaria;</li> <li>- il deployment e la diffusione sul territorio regionale del Fascicolo Sanitario Elettronico e dei Servizi online.</li> </ul>	<p>Per favorire la convergenza del Fascicolo Sanitario Elettronico della Regione del Veneto all'ecosistema di riferimento, AgID mette a disposizione linee guida specifiche, vocabolari controllati ed ontologie nonché regole tecniche di interoperabilità. Inoltre, AgID supporterà gli interventi di comunicazione e informazione necessari a sostenere il progetto regionale.</p>
Veneto e-Leadership	<p>La Regione del Veneto, in qualità di ente aggregatore, ha progettato un modello di sviluppo delle competenze digitali nella PA (Veneto e-Leadership) che dal 2017 è stato formalizzato nel "Nodo regionale per lo sviluppo delle competenze digitali nella PA". L'obiettivo dell'intervento è di consolidare tale struttura organizzativa (rete di tutor e mentor) attraverso le seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- favorire lo scambio di esperienze tra le PA locali del Veneto;</li> <li>- diffondere informazioni sugli adempimenti connessi al digitale;</li> <li>- favorire la crescita di consapevolezza e competenza degli operatori;</li> <li>- promuovere l'individuazione di percorsi di formazione e qualificazione professionale;</li> <li>- quantificare il livello di maturità digitale raggiunto dagli enti locali per misurare l'impatto delle azioni.</li> </ul>	<p>Ai fini dell'attuazione del progetto Veneto e-Leadership, AgID supporterà la Regione nella realizzazione delle campagne di comunicazione e di marketing dei servizi pubblici, anche mediante toolkit di promozione dei progetti/servizi digitali, nonché nel coordinamento di attività ed eventi dedicati a valorizzare le attività dei soggetti aggregatori presso le amministrazioni locali.</p>

Oltre a quelli sopra elencati, nei prossimi mesi AGID metterà a disposizione ulteriori *asset* e relative linee di azione, tra cui:

- PCP - Appalti di innovazione (*Pre Commercial Procurement - PCP, Public Procurement of Innovative Solutions* - PPI e Partenariato per l'Innovazione):
  - supporto per progetti ad alto contenuto di innovazione (cfr. Piano triennale - allegato 2 sez. 2.2);
  - supporto alla strategia e programmazione per l'attuazione di Appalti di innovazione;
  - attuazione di appalti (art. 19 DL 179/2012);
  - utilizzo del Portale degli appalti dell'innovazione e Open Innovation.



*Agenzia per l'Italia Digitale  
Presidenza del Consiglio dei Ministri*

*Regione del Veneto*

*Agenzia per la Coesione Territoriale*

**ACCORDO DI COLLABORAZIONE  
PER LA CRESCITA E LA CITTADINANZA DIGITALE  
NELLA REGIONE DEL VENETO**

**Schede Intervento**

CAMPO SCHEDA INTERVENTO	GUIDA ALLA COMPILAZIONE DEL CONTENUTO
DENOMINAZIONE INTERVENTO	<b>e-Governance</b>
REFERENTE INTERVENTO	Funzionario di Riferimento - Direzione ICT e Agenda Digitale
STATO DELL'ARTE E OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>- STATO DELL'ARTE</b></li> </ul> <p>La Regione del Veneto eroga da diversi anni un'infrastruttura abilitante (MySIC – Sistema Informativo del Cittadino) per l'erogazione di servizi ai cittadini ed imprese e per la gestione dei procedimenti amministrativi necessari a rispondere alle richieste di servizio, MySIC (Sistema Informativo del Cittadino) si compone di una serie di piattaforme applicative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● MyID – sistema per la gestione delle identità federate (SPID)</li> <li>● MyPay – sistema per la gestione dei pagamenti telematici (PagoPA)</li> <li>● MyPivot – sistema per la gestione dei processi di riconciliazione e regolarizzazione</li> <li>● MyPortal – sistema per l'erogazione dei servizi al cittadino e per la gestione dei procedimenti amministrativi (ITALIA LOGIN/IO)</li> <li>● MyExtranet – sistema per la gestione delle relazioni con i cittadini e gli operatori</li> <li>● MyStandard – sistema per la definizione e la gestione degli standard</li> <li>● SPAC – sistema per lo sviluppo collaborativo e il versioning dei prodotti</li> <li>● e-Leadership – sistema per lo sviluppo delle competenze digitali</li> <li>● e-Governance – sistema per la governance dello sviluppo ICT degli enti del territorio</li> </ul> <p>L'infrastruttura MySIC è messa a disposizione attraverso una struttura organizzativa denominato <i>Cluster Società dell'Informazione</i> suddivisa in nodi regionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● identità digitali,</li> <li>● pagamenti,</li> <li>● servizi al cittadino e all'impresa,</li> <li>● collaborazione,</li> <li>● sviluppo partecipato aperto e collaborativo,</li> <li>● sviluppo competenze digitali,</li> <li>● standard.</li> </ul> <p>Ciascun nodo mette a disposizione specifici prodotti e competenze specialistiche che garantiscono un insieme di servizi garantiti agli enti utilizzatori i singoli prodotti dell'infrastruttura.</p> <p>I prodotti che compongono MySIC sono messi a disposizione della PA del Veneto sostanzialmente in due modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>adesione</i>, il servizio viene erogato dalla server farm regionale;</li> <li>● <i>riuso</i>, il software viene messo a disposizione dell'ente che acquisisce il codice.</li> </ul> <p>In entrambi i casi la Regione del Veneto mette a disposizione degli Enti aderenti o riusanti un insieme di servizi. Lo specifico dei servizi erogati (meglio dettagliati più avanti in questo documento) rappresentano il contesto operativo su cui si baserà lo sviluppo della progettualità illustrata.</p> <p>A supporto della diffusione di questi prodotti e all'accompagnamento degli enti nel loro processo di digitalizzazione Regione del Veneto mette a disposizione un modello di governance (denominato <b>e-Governance</b>) delle oltre 500 amministrazioni e 1300 operatori che sfruttano le piattaforme regionali. I processi di diffusione e accompagnamento sono inoltre sostenuti da una importante iniziativa di sviluppo delle competenze digitali degli operatori della PA denominata <b>"Coalizione per lo Sviluppo delle Competenze Digitali"</b>.</p> <p>MySIC rappresenta in questo contesto un insieme di infrastrutture materiali e immateriali pienamente coerenti con il Piano Triennale per l'Informatica nella PA di AGID e con l'Agenda Digitale del Veneto (ADV2020) che mettono nelle condizioni gli enti (soprattutto quelli piccoli e piccolissimi) di dotarsi di tecnologie complesse con minimo sforzo.</p>

Sulla base di quanto previsto dal Piano Triennale per l'Informatica nella PA e dall'Agenda Digitale del Veneto (ADV2020) lo scopo è di rendere concretamente esigibile il diritto di cittadinanza digitale mettendo nelle condizioni tutte le Pubbliche Amministrazioni del Veneto di dotarsi di una infrastruttura abilitante l'erogazione di servizi a cittadini e imprese messa a disposizione gratuitamente da parte della Regione del Veneto.

## **1 - e-Governance**

Per lo sviluppo delle politiche di innovazione tecnologica della PA del territorio previste nel contesto dell'Agenda Digitale del Veneto, la Regione del Veneto ha progettato un sistema di governance multistakeholder denominato e-Governance. Il sistema si inserisce in particolare all'interno dell'infrastruttura abilitante MySIC sopra descritta ma svolge un ruolo più generale di supporto a tutte le altre infrastrutture regionali.

Il modello di e-Governance si struttura sulle seguenti componenti:

- un'infrastruttura immateriale (**comunità e luoghi di relazione**) progettata attorno a un insieme di comunità di condivisione e luoghi di relazione
- un'infrastruttura materiale (**MyExtranet**) composto da un sistema web orientato alla gestione delle comunità e dei luoghi di relazione
- una componente organizzativa della Direzione ICT e Agenda Digitale denominata **Nodo Regionale della Collaborazione del Cluster Società dell'Informazione**

### **1.1) e-Governance – infrastruttura immateriale (comunità e luoghi di relazione)**

Il sistema progettato si propone di:

- identificare e comprendere i bisogni di servizi digitali a vantaggio di cittadini e imprese in coerenza con le politiche regionali, nazionali, europee;
- individuare e ideare le soluzioni organizzative e tecnologiche necessarie a rispondere ai bisogni;
- valutare la congruenza dell'organizzazione, la fattibilità tecnologica, la sostenibilità economica;
- condividere le priorità, formulare i progetti, collaborare nella realizzazione dei progetti con i principali stakeholder del territorio;

La complessità delle esigenze di governance delle politiche pubbliche per lo sviluppo dell'agenda digitale regionale, nazionale, europea, non si risolve con il modello denominato e-Governance che ha invece un focus limitato alle organizzazioni della PA territoriali regionali.

La figura sotto esemplifica come il modello di e-Governance si inserisce in un più ampio contesto di politiche di collaborazione che includono:

- la Regione del Veneto come strumento per la definizione delle politiche pubbliche regionali e luogo di concertazione con le politiche nazionali ed europee;
- la Direzione ICT e Agenda Digitale come strumento operativo regionale per la realizzazione dei piani e dei programmi regionali;
- l'organizzazione regionale intesa come l'insieme delle complessità di digitalizzazione della macchina organizzativa della Regione del Veneto;
- le Aziende regionali (AULSS, ARPAV, AVEPA, etc.) intese come attori essenziali delle dinamiche di sviluppo della digitalizzazione del nostro territorio;



Il modello di governance regionale per le PA del territorio si è concretizzato nella progettazione prima e realizzazione dopo di un sistema di **comunità di concertazione** (cittadini, PA, Mercato, Accademia) con lo scopo di rappresentare la complessità dei bisogni e individuare possibili soluzioni.

Ciascuna di queste comunità rappresenta uno specifico settore coinvolto nel percorso di trasformazione digitale della PA. All'interno delle comunità sono stati strutturati specifici **luoghi di relazione** (cittadini, cittadini amici, imprese, ANCI-UPI, CST, Autorità Urbane, GTA, T&M Net, RTD, Aziende ICT, PSP, IDP, CEVID, Veg-Lab, Osservatorio ICT) che hanno l'obiettivo di costruire le condizioni di condivisione e collaborazione per rispondere con azioni concrete ai bisogni dei cittadini.

Il sistema delle comunità di concertazione e dei luoghi di relazione ha il compito di definire e realizzare specifici strumenti attraverso i quali viene formalizzato lo sforzo di analisi e proposta del sistema multistakeholder:

- *Linee Guida per il Piano Triennale dell'Informatica della PA nel Veneto*: si tratta di un documento realizzato dal "Comitato regionale di coordinamento per l'informatica nella PA" sulla base del piano triennale di AGID. Contiene gli elementi di sintesi delle politiche regionali che dovranno informare tutti i Piani Triennali degli enti del nostro territorio
- *Social Design dei Servizi al Cittadino e alle Imprese*: si tratta di un evento organizzato con cadenza annuale a cui partecipano cittadini, cittadini amici, utenti, imprese, PA. È strutturato tipicamente su una sessione plenaria nella quale si presentano i risultati dell' "Indagine sui fabbisogni di servizi multicanale di cittadini e imprese" e dell' "Indagine qualitativa e quantitativa sui servizi della PA a cittadini e imprese". Dopo la fase plenaria si strutturano tipicamente una serie di tavoli di focus group sui principali servizi in corso di progettazione o in corso di revisione. L'evento si chiude con la presentazione del "Programma annuale sui fabbisogni e il miglioramento dei servizi multicanale a cittadini e imprese".
- *Piano dei fabbisogni dei Centri Servizi Territoriali (CST)*: i tavoli di confronto e di sviluppo collaborativo che si svolgono con cadenza regolare durante l'anno hanno anche il compito di definire un documento con le indicazioni di priorità sui principali fabbisogni di questo luogo di relazione.
- *Piano dei fabbisogni delle Autorità Urbane (AU)*: i tavoli di confronto e di sviluppo collaborativo che si svolgono con cadenza regolare durante l'anno hanno anche il compito di definire un documento con le indicazioni di priorità sui principali fabbisogni di questo luogo di relazione.

- *Piano dei fabbisogni dei piccoli e medi comuni (GTA)*: i tavoli di confronto e di sviluppo collaborativo che si svolgono con cadenza regolare durante l'anno hanno anche il compito di definire un documento con le indicazioni di priorità sui principali fabbisogni di questo luogo di relazione.
- *Relazione sullo stato di attuazione della transazione digitale (RTD)*: le figure dei responsabili della transazione digitale della PA rappresentano uno dei più importanti "sensori" sullo stato di attuazione dell'agenda digitale. Gli incontri periodici hanno anche lo scopo di monitorare e valutare lo sviluppo dei piani e programmi e redigere il conseguente report annuale.
- *ACK PA Conferenza sui servizi multicanale a cittadini e imprese*: si tratta di un evento organizzato con cadenza annuale come momento di sintesi e confronto sulle esigenze di integrazione tra gli standard regionali e nazionali e i sistemi legacy. All'interno di ACK PA viene aggiornato il "Catalogo dei servizi delle infrastrutture abilitanti regionali", il "Catalogo delle applicazioni qualificate", il "Catalogo degli enti qualificati", il "Documento di sintesi per l'integrazione tra infrastrutture abilitanti e sistemi legacy".
- *Campagne per lo sviluppo delle competenze digitali della PA*: con cadenza annuale viene organizzato l'evento *e-Leadership* con il quale la "Coalizione per lo sviluppo delle competenze digitali della PA" traccia il bilancio delle attività dell'anno precedente e propone la campagna per l'anno successivo.

### 1.2) e-Governance – infrastruttura materiale (MyExtranet)

Il modello di e-Governance viene gestito attraverso un'applicazione web per la gestione delle comunità. Il sito web denominato MyExtranet (<http://myextranet.regione.veneto.it/web/>), è progettato come luogo di gestione delle relazioni con i principali stakeholder, mettendo a disposizione una serie di strumenti e funzionalità per agevolare il confronto e lo sviluppo della collaborazione. Attualmente la MyExtranet serve 1567 utenti registrati di 452 enti diversi. Collaborano in modo continuativo alla gestione e sviluppo della governance regionale circa 150 collaboratori.

Per estendere le funzionalità e gli strumenti a disposizione della governance regionale, la Regione del Veneto ha l'obiettivo di

- realizzare un sistema di feedback dell'esperienza utente attraverso tecnologie di analisi e valutazione dei fabbisogni e della qualità percepita evolvendo l'attuale sistema denominato MyAnalytics;
- realizzare un sistema di gestione del demand management evolvendo l'attuale piattaforma MyExtranet.

### 1.3) e-Governance – Organizzazione (Nodo regionale per la collaborazione)

Per la realizzazione delle politiche di sviluppo della società dell'informazione la Regione del Veneto si è dotata di uno strumento organizzativo denominato Cluster Società dell'informazione (di seguito Cluster).

Il Cluster è suddiviso attualmente su quattro centri di competenza:

- **COLLABORAZIONE** con lo scopo di promuovere la collaborazione tra Enti e i principali stakeholder coinvolti nei processi di erogazione di servizi digitali a cittadini e imprese;
- **COMPETENZE** con lo scopo di sviluppare le competenze digitali degli operatori della PA
- **STANDARD e RICERCA** con lo scopo di individuare modelli, linee guida, vocabolari, ontologie, processi, protocolli, tecnologie, prodotti, condivise e coerenti con gli sviluppi dell'agenda digitale con i bisogni di modernizzazione della PA;
- **DIGITALIZZAZIONE** dei servizi a cittadini e imprese con lo scopo di interpretare un nuovo ruolo di una PA che mette al centro il cittadino e i suoi bisogni.

Ciascun centro è costituito da un insieme variabile di nodi regionali (di seguito Nodi) che hanno il compito di sviluppare le attività elencate di seguito:

- sviluppare progetti;
- realizzare prodotti;
- erogare servizi;
- trasferire le tecnologie verso gli enti;
- strutturare iniziative di sviluppo delle competenze digitali e dell'e-leadership;
- gestire i rapporti con gli stakeholder;
- concertare le iniziative di sviluppo con le Aziende ICT operanti nel mercato Veneto;
- gestire il miglioramento continuo grazie anche al supporto dell'accademia

I Nodi sono costituiti da risorse, procedure, sistemi, specializzati su singoli domini di competenza, attualmente sono attivi i seguenti nodi regionali:

- identità digitali
- pagamenti telematici
- servizi digitali
- sviluppo partecipato aperto e condiviso (SPAC)
- collaborazione (gestione del cambiamento)
- standard e ricerca
- competenze digitali nella PA

Per ciascun Nodo è prevista la costituzione di un tavolo tecnico interno al quale partecipano rappresentanti degli enti regionali utilizzatori dei prodotti erogati dal Nodo stesso ed eventualmente da un tavolo tecnico esterno al quale partecipano rappresentanti degli enti esterni alla Regione del Veneto che condividono il riuso dei prodotti regionali. I tavoli tecnici garantiscono la condivisione e la collaborazione nello sviluppo dei sistemi.

Nell'ambito del Cluster Società dell'Informazione il Nodo Regionale per la Collaborazione ha come costante impegno quello stimolare, animare e coinvolgere colleghi del territorio e cittadini aprendo discussioni su Forum o invitandoli ad iscriversi a votazioni o sondaggi su particolari tematiche. La collaborazione tra Istituzioni e la condivisione tra operatori è una delle leve più importanti per promuovere l'innovazione tecnologica. Nel catalogo di questo nodo sono presenti strumenti e vengono realizzate iniziative per agevolare il trasferimento di conoscenza tra operatori e incentivare la cooperazione tra Enti per lo sviluppo di servizi direttamente fruibili a cittadini e imprese. Tra questi strumenti, il prodotto MyExtranet il portale per la condivisione e collaborazione tra operatori della PA.

#### **B. - MACRO OBIETTIVI**

In coerenza il Piano Triennale per l'Informatica nella PA e con Agenda Digitale del Veneto 2020, l'intervento si propone nell'arco del triennio 2019-2021, di condurre, diffondere, sviluppare, comunicare, accompagnare, programmare, il modello di governance.

In particolare si tratta di:

- 1) completare la progettazione e il consolidamento dei seguenti strumenti migliorando modalità, linee guida, format, modelli:
  - a) *Linee Guida per il Piano Triennale dell'Informatica della PA nel Veneto*
  - b) *Social Design dei Servizi al Cittadino e alle Imprese:*
  - c) *"Indagine sui fabbisogni di servizi multicanale di cittadini e imprese" e "Indagine qualitativa e quantitativa sui servizi della PA a cittadini e imprese" e "Programma annuale sui fabbisogni e il miglioramento dei servizi multicanale a cittadini e imprese".*
  - d) *Piano dei fabbisogni dei Centri Servizi Territoriali (CST)*
  - e) *Piano dei fabbisogni delle Autorità Urbane (AU)*
  - f) *Piano dei fabbisogni dei piccoli e medi comuni (GTA)*
  - g) *Relazione sullo stato di attuazione della transazione digitale (RTD)*
  - h) *ACK PA Conferenza sui servizi multicanale a cittadini e imprese*

- i) "Catalogo dei servizi delle infrastrutture abilitanti regionali", il "Catalogo delle applicazioni qualificate", il "Catalogo degli enti qualificati", il "Documento di sintesi per l'integrazione tra infrastrutture abilitanti e sistemi legacy".
- j) *Campagne per lo sviluppo delle competenze digitali della PA*
- 2) Sviluppare ed evolvere le piattaforme di community (MyExtranet), analytics (MyAnalytics), demand management
- 3) Realizzare l'osservatorio regionale di e-Government

**C. - FABBISOGNI**

Nella tabella seguente sono riportate le esigenze in termini di fabbisogni in FTE (full time equivalenti) che Regione del Veneto investe e prevede di investire nello sviluppo della piattaforma. Coerentemente con il piano di progetto, i fabbisogni sono distinti in:

- **Conduzione**  
*Risorse finalizzate alle attività di gestione, assistenza, manutenzione, sviluppo del sistema*
- **Diffusione**  
*Risorse finalizzate alle attività di primo impianto del sistema*
- **Comunicazione**  
*Risorse finalizzate alle attività di promozione e comunicazione*
- **Accompagnamento**  
*Risorse finalizzate alle attività di reingegnerizzazione dei processi e di integrazione degli standard regionali con i sistemi informativi locali. Successivamente alla fase di prima impianto del sistema, l'accompagnamento viene utilizzato per:*
  - *riprogettare i processi degli enti per renderli coerenti con il sistema introdotto ed estenderne l'utilizzo nell'ente*
  - *integrare i sistemi informativi locali con il nuovo sistema*
- **Programmazione**  
*Risorse finalizzate alle attività di programmazione, selezione delle operazioni, rendicontazione*

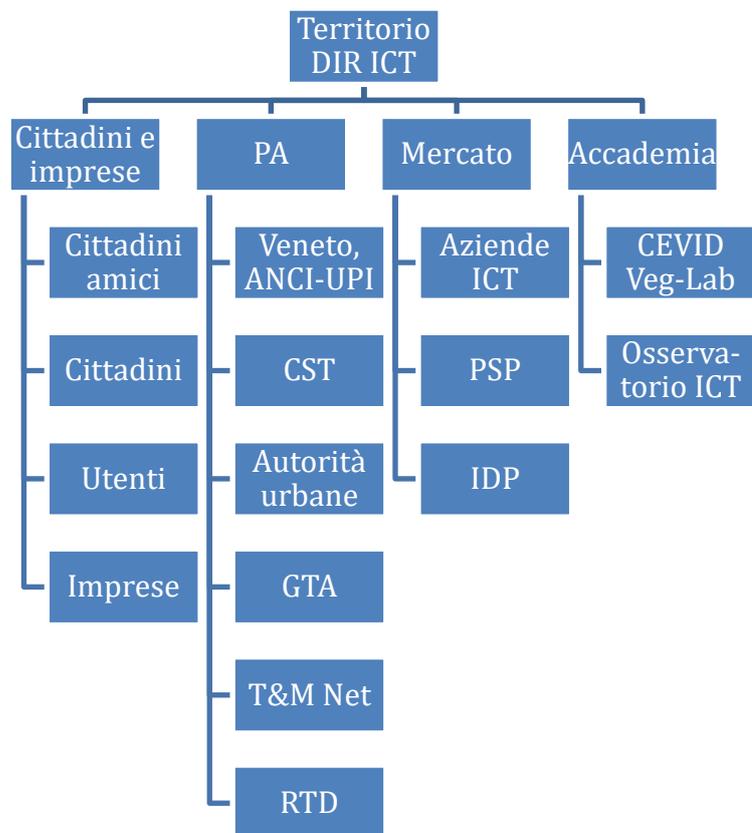
Servizio	Intervento	2019	2020	2021
Conduzione	Gestione	2	2	2
	Servizi Data Center regionale (*)			
	Assistenza			
	Manutenzione			
	Sviluppo			
Diffusione	Adesione	2	2	2
	Riuso			
	Formazione			
Accompagnamento	Promozione	70 K	70 K	70 K
	Analisi organizzativa			
	Reingegnerizzazione			
	Integrazione			
Promozione	Comunicazione	70 K	70 K	70 K
Programmazione(**)		-	-	-
<b>Totali FTE</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

(\*) I costi sono ricompresi nelle attività di conduzione del Data Center.  
 (\*\*) Attività riconducibili a compiti degli uffici regionali.  
 La descrizione di dettaglio dei servizi della tabella precedente vengono descritti nella soluzione progettuale al punto **B**.

**SOLUZIONE PROGETTUALE**

**A. - SOLUZIONE TECNICA**

La figura sotto esemplifica la suddivisione tecnica del modello:



Di seguito saranno illustrati, in forma schematica, i **luoghi di relazione** del modello di e-Governance intesi come sistemi strutturati all'interno dei quali si sviluppa un intenso lavoro di ascolto dei bisogni, condivisione delle priorità, concertazione delle soluzioni, analisi degli impatti e continuo miglioramento.

**Comitato regionale di coordinamento per l'informatica nella PA**

Il Comitato Regionale di Coordinamento per l'Informatica nella PA ha lo scopo di coadiuvare la Direzione ICT e Agenda Digitale nella sua responsabilità di promuovere e coordinare i piani e i programmi di sviluppo delle politiche pubbliche in tema di innovazione digitale.

<b>Comitato regionale di coordinamento per l'informatica nella PA</b>	
Responsabile:	Direttore Direzione ICT e Agenda Digitale o suo delegato
Coordinamento:	responsabile del Cluster

Componenti	coordinatori dei CST, Autorità Urbane, Gruppi Tecnici di animazione, Rete dei Tutor & Mentor, Responsabili della Transizione Digitale,
Modalità di ingaggio:	convocazione da parte del responsabile della Direzione ICT e Agenda Digitale.
Scopo principale:	Condivisione delle linee guida del piano triennale per l'informatica nella PA. Il piano regionale ha lo scopo di essere traccia e guida per la redazione dei singoli piani di ciascun Ente. Il piano è progettato sulla base delle esigenze espresse dai vari piani dei fabbisogni redatti dai diversi luoghi relazione del modello e-Governance.

### **Cittadini e imprese**

Questa comunità del modello ha lo scopo principale di indagare in maniera strutturata i bisogni dei cittadini e delle imprese destinatari delle politiche regionali. Il termine "cittadini e imprese" va inteso in modo estensivo includendo anche le formazioni sociali che rappresentano e in particolari settori o luoghi della società civile.

<b>Cittadini amici (sistema di ascolto dei cittadini)</b>	
Responsabile:	Direttore Direzione ICT e Agenda Digitale o suo delegato
Coordinamento:	responsabile del Cluster
Componenti	La Regione del Veneto sta costituendo un panel di cittadini selezionati e motivati attraverso incentivi, con i quali collaborare in modalità continuativa per indagare la qualità dei servizi digitali disponibili e i bisogni di nuovi servizi digitali dei cittadini.
Modalità di ingaggio:	vengono promosse campagne di ascolto attraverso, interviste, sondaggi, sessioni di test. La Regione del Veneto ha l'obiettivo di realizzare un sistema di feedback dell'esperienza utente attraverso tecnologie di analisi e valutazione dei fabbisogni e della qualità percepita.
Scopo principale:	"Indagine sui fabbisogni di servizi multicanale di cittadini e imprese", "Indagine qualitativa e quantitativa sui servizi della PA a cittadini e imprese", "Social Design dei Servizi al Cittadino e alle Imprese".

<b>Cittadini (sistema di ascolto dei cittadini)</b>	
Responsabile:	Direttore Direzione ICT e Agenda Digitale o suo delegato
Coordinamento:	responsabile del Cluster
Componenti	il sistema di ascolto si dovrà basare principalmente su analisi quantitative e qualitative e iniziative di promozione e comunicazione dei servizi erogati dal sistema della PA veneta. La Regione del Veneto ha l'obiettivo di realizzare un sistema di feedback dell'esperienza utente attraverso tecnologie di analisi e valutazione dei fabbisogni e della qualità percepita.
Modalità di ingaggio:	vengono promosse campagne di ascolto attraverso, interviste, sondaggi, sessioni di test.
Scopo principale:	"Indagine sui fabbisogni di servizi multicanale di cittadini e imprese", "Indagine qualitativa e quantitativa sui servizi della PA a cittadini e imprese", "Social Design dei Servizi al Cittadino e alle Imprese".

<b>Utenti dei prodotti del cluster</b>	
Responsabile:	Direttore Direzione ICT e Agenda Digitale o suo delegato
Coordinamento:	responsabile del Cluster
Partecipanti:	questo luogo di relazione è costituito da tutti gli utenti dei rispettivi back office dei prodotti erogati dalla Regione del Veneto attraverso le sue infrastrutture abilitanti. La Regione del Veneto ha l'obiettivo di realizzare un sistema di feedback dell'esperienza utente attraverso tecnologie di analisi e valutazione della dei fabbisogni e della qualità percepita.
Modalità di ingaggio:	vengono promosse attività di test e campagne di ascolto attraverso, sistemi di raccolta delle valutazioni utente, interviste, sondaggi.
Scopo principale:	"Indagine sui fabbisogni di servizi multicanale di cittadini e imprese", "Indagine qualitativa e quantitativa sui servizi della PA a cittadini e imprese", "Social Design dei Servizi al Cittadino e alle Imprese".

<b>Imprese</b>	
Responsabile:	Direttore Direzione ICT e Agenda Digitale o suo delegato
Coordinamento:	responsabile del Cluster
Partecipanti:	la Regione del Veneto sta individuando un panel di aziende (aziende amiche) con le quali instaurare un rapporto di collaborazione volto ad indagare i bisogni di servizi digitali delle aziende.
Modalità di ingaggio:	vengono promosse campagne di ascolto attraverso, sistemi di raccolta delle valutazioni utente, interviste, sondaggi. La Regione del Veneto ha l'obiettivo di realizzare un sistema di feedback dell'esperienza utente attraverso tecnologie di analisi e valutazione dei fabbisogni e della qualità percepita.
Scopo principale:	"Indagine sui fabbisogni di servizi multicanale di cittadini e imprese", "Indagine qualitativa e quantitativa sui servizi della PA a cittadini e imprese", "Social Design dei Servizi al Cittadino e alle Imprese".

#### **Pubblica Amministrazione**

Questa componente del modello ha lo scopo principale di condividere in maniera strutturata le priorità e concertare le soluzioni per soddisfare i bisogni dei cittadini e delle imprese destinatari delle politiche regionali sull'innovazione digitale.

Tra gli obiettivi del Cluster vi è la redazione del **piano dei fabbisogni del territorio** come riepilogo integrato dei piani di fabbisogno dei Centri Servizi Territoriali (CST), Autorità Urbane (AU), Gruppi Tecnici di Animazione (GTA), Rete dei Tutor & Mentor (T&M Net), Referenti per la Transizione Digitale (RTD). Alla fine di ogni anno viene convocata la **conferenza dei servizi digitali della PA** dove viene presentato il piano dei fabbisogni del territorio.

<b>Tavolo di coordinamento Regione del Veneto, UPI Veneto, ANCI Veneto</b>	
Responsabile:	Direttore Direzione ICT e Agenda Digitale o suo delegato
Coordinamento:	responsabile del Cluster
Partecipanti:	referenti UPI Veneto, referente ANCI Veneto. Partecipa anche un referente di AGID per il raccordo con le iniziative nazionali legate allo sviluppo del Piano triennale per l'informatica nella PA. E' coordinato

		dal Direttore della Direzione ICT e Agenda Digitale o da un suo delegato.
Modalità di ingaggio:	di	si riunisce almeno con cadenza trimestrale per il confronto sulle dinamiche dell'innovazione tecnologica della PA e per definire eventuali iniziative di carattere comune.
Scopo principale:		condivisone di piani e programmi
<b>Centri Servizi Territoriali (CST)</b>		
Responsabile:		Direttore Direzione ICT e Agenda Digitale o suo delegato
Coordinamento:		coordinatore dei CST
Partecipanti:		nel territorio Veneto sono attivi 7 Centri Servizi Territoriali che da diversi anni erogano servizi ICT agli enti a loro associati. I referenti dei CST e Regione del Veneto hanno costituito un tavolo di concertazione che è coordinato a rotazione da uno dei suoi componenti.
Modalità di ingaggio:	di	si riunisce almeno con cadenza trimestrale su convocazione del coordinatore o di un suo incaricato.
Scopo principale:		condividere priorità, concertare soluzione e quanto altro ritenuto utile allo sviluppo di servizi al cittadino legati all'innovazione tecnologica nei territori di riferimento. Redazione del piano dei fabbisogni annuale.
<b>Autorità Urbane (AU)</b>		
Responsabile:		Direttore Direzione ICT e Agenda Digitale o suo delegato
Coordinamento:		coordinatore delle AU
Partecipanti:		in Regione del Veneto sono costituite le Autorità Urbane del Veneto (Padova, Treviso, Venezia, Verona, Vicenza) che coinvolgono circa 30 comuni dei territori urbani. I rappresentanti tecnici compongono il coordinamento tecnico delle AU. Il coordinamento è presieduto a rotazione da uno dei suoi componenti. Il coordinatore del tavolo partecipa al Comitato di Coordinamento Regionale per l'informatica nella PA
Modalità di ingaggio:	di	si riunisce almeno con cadenza trimestrale
Scopo principale:		condividere priorità, concertare soluzione in tema di innovazione tecnologica inerenti il tessuto dei capoluoghi di provincia e delle aree definite dalle autorità urbane (AU) istituite da Regione del Veneto. Realizzare il piano annuale dei fabbisogni delle AU.
<b>Gruppi Tecnici di Animazione (GTA)</b>		
Responsabile:		Direttore Direzione ICT e Agenda Digitale o suo delegato
Coordinamento:		coordinatore dei GTA

	Partecipanti:	in ogni provincia del Veneto sono costituiti tavoli di confronto tra tecnici informatici. Con cadenza almeno trimestrale vengono promossi incontri periodici di condivisione con il personale tecnico dei principali comuni (tavolo di coordinamento provinciale dei GTA). Ogni GTA provinciale esprime un coordinatore che partecipa al tavolo di coordinamento regionale dei GTA il quale a sua volta indica un presidente a rotazione. Quest'ultimo, sarà chiamato anche a rappresentare i GTA nel Comitato di Coordinamento Regionale per l'Informatica nella PA.
	Modalità di ingaggio:	i tavoli di coordinamento dei GTA si riuniscono almeno una volta all'anno su convocazione dei coordinatori o del presidente.
	Scopo principale:	condividere priorità, concertare soluzione e quanto altro ritenuto utile allo sviluppo di servizi al cittadino nei comuni medi e piccoli del territorio regionale. Redazione del piano dei fabbisogni annuale. Per la sua caratteristica di essere composto da tecnici informatici rappresenta uno dei luoghi privilegiati del confronto tecnico regionale.
	<b>Responsabili della transizione digitale (RTD)</b>	
	Responsabile:	Direttore Direzione ICT e Agenda Digitale o suo delegato
	Coordinamento:	coordinatore RTD
	Partecipanti:	in ogni provincia del Veneto sono promossi incontri periodici di condivisione con i referenti per la transizione digitale (tavolo di coordinamento provinciale dei RTD). Ogni RTD provinciale esprime un coordinatore che partecipa al tavolo di coordinamento regionale dei RTD il quale a sua volta indica un presidente a rotazione. Quest'ultimo, sarà chiamato anche a rappresentare i RTD nel Comitato di Coordinamento Regionale per l'Informatica nella PA.
	Modalità di ingaggio:	i tavoli di coordinamento dei RTD si riuniscono almeno con cadenza trimestrale su convocazione dei coordinatori o del presidente
	Scopo principale:	condividere priorità, concertare soluzione e quanto altro ritenuto utile allo sviluppo di servizi al cittadino nei territori di riferimento. Relazione sullo stato di attuazione della transazione digitale (RTD).
	<b>T&amp;M Net – Rete regionale per lo sviluppo delle competenze digitali della PA</b>	
Responsabile:	Direttore Direzione ICT e Agenda Digitale o suo delegato	
Coordinamento:	coordinatore T&M Net	
Partecipanti:	la Regione del Veneto nell'ambito delle sue iniziative per lo sviluppo delle competenze digitali della PA ha costituito una serie di panel di esperti (gruppi di approfondimento) su varie tematiche attinenti la trasformazione digitali (circa 12 per un totale di oltre 120 esperti). Gli esperti sono stati selezionati per la loro competenza e disponibilità all'interno della PA del Veneto. Ciascun gruppo ha individuato un referente. L'assemblea dei referenti individua il tavolo di coordinamento dei GdA. I referenti del tavolo di coordinamento dei GdA nominano un coordinatore che assume il ruolo di coordinatore della rete T&M Net in rappresentanza non solo dei GdA ma di tutti gli utenti che partecipano alle campagne regionali per lo sviluppo delle competenze digitali della PA.	

Modalità di ingaggio:	di	i gruppi di approfondimento si riuniscono almeno con cadenza trimestrale su convocazione dei coordinatori
Scopo principale:		condividere priorità, concertare soluzione e quanto altro ritenuto utile alla progettazione e alla realizzazione delle campagne per lo sviluppo delle competenze digitali della PA

### **Mercato**

Le aziende operanti nel mercato ICT rappresentano un elemento strategico per il successo delle politiche regionali di sviluppo dei servizi digitali per cittadini e imprese. Obiettivo del modello di e-Governance è condividere con le Aziende ICT percorsi di innovazione digitale della PA reciprocamente rispettosi del ruolo del mercato e della pubblica amministrazione.

<b>Aziende ICT del territorio</b>		
Responsabile:		Direttore Direzione ICT e Agenda Digitale o suo delegato
Coordinamento:		responsabile del Cluster
Partecipanti:		il tavolo di confronto è composto dalle principali aziende ICT operanti nel territorio della Regione del Veneto.
Modalità di ingaggio:	di	il tavolo di confronto è convocato dal Direttore della Direzione ICT e Agenda Digitale o da un suo delegato
Scopo principale:		condividere priorità, concertare soluzione e quanto altro ritenuto utile allo sviluppo di servizi al cittadino nei territori di riferimento. Le Aziende partecipano ad "ACK PA Conferenza sui servizi multicanale a cittadini e imprese" e alla redazione di: "Catalogo dei servizi delle infrastrutture abilitanti regionali"; "Catalogo delle applicazioni qualificate"; "Catalogo degli enti qualificati"; "Documento di sintesi per l'integrazione tra infrastrutture abilitanti e sistemi legacy"

<b>Prestatori di servizi di pagamento (PSP-PagoPA)</b>		
Responsabile:		Direttore Direzione ICT e Agenda Digitale o suo delegato
Coordinamento:		responsabile del Cluster
Partecipanti:		il tavolo di confronto è composto dalle aziende che hanno ottenuto da AGID la certificazione di Prestatori di Servizi di Pagamento PagoPA
Modalità di ingaggio:	di	il tavolo di confronto è convocato dal Direttore della Direzione ICT e Agenda Digitale o da un suo delegato
Scopo principale:		condividere priorità, concertare soluzione e quanto altro ritenuto utile allo sviluppo di servizi al cittadino nei territori di riferimento. Le Aziende partecipano ad "ACK PA Conferenza sui servizi multicanale a cittadini e imprese" e alla redazione di: "Catalogo dei servizi delle infrastrutture abilitanti regionali"; "Catalogo delle applicazioni qualificate"; "Catalogo degli enti qualificati"; "Documento di sintesi per l'integrazione tra infrastrutture abilitanti e sistemi legacy".

<b>Identity provider (IdP-SPID)</b>		
-------------------------------------	--	--

Responsabile:	Direttore Direzione ICT e Agenda Digitale o suo delegato
Coordinamento:	responsabile del Cluster
Partecipanti:	il tavolo di confronto è composto dalle aziende che hanno ottenuto da AGID la certificazione come Identity Provider SPID.
Modalità di ingaggio:	il tavolo di confronto è convocato dal Direttore della Direzione ICT e Agenda Digitale o da un suo delegato
Scopo principale:	condividere priorità, concertare soluzione e quanto altro ritenuto utile allo sviluppo di servizi al cittadino nei territori di riferimento. Le Aziende Le Aziende partecipano ad "ACK PA Conferenza sui servizi multicanale a cittadini e imprese" e alla redazione di: "Catalogo dei servizi delle infrastrutture abilitanti regionali"; "Catalogo delle applicazioni qualificate"; "Catalogo degli enti qualificati"; "Documento di sintesi per l'integrazione tra infrastrutture abilitanti e sistemi legacy".

#### **Accademia**

Il sistema di relazione con l'accademia è un aspetto fondamento del modello di e-Governance per l'apporto scientifico necessario nelle fasi di analisi di impatto sul territorio delle politiche pubbliche (e-Government Intelligence) e in quella di analisi dei punti di forza e di debolezza dei sistemi territoriali locali (marketing territoriale dell'innovazione).

<b>Laboratori di e-Government</b>	
Responsabile:	Direttore Direzione ICT e Agenda Digitale o suo delegato
Coordinamento:	responsabile del Cluster
Partecipanti:	partecipano i componenti dei laboratori di e-Government Veg-Lab e CEVID costituiti dalla Regione del Veneto con l'Università Ca' Foscari di Venezia e con l'Università di Padova.
Modalità di ingaggio:	i laboratori vengono convocati dal coordinatore almeno ogni trimestre.
Scopo principale:	i laboratori hanno lo scopo di coadiuvare la Regione del Veneto nell'individuazione di modelli, linee guida, tecnologie.

<b>Osservatorio regionale di e-Government</b>	
Responsabile:	Direttore Direzione ICT e Agenda Digitale o suo delegato
Coordinamento:	responsabile del Cluster
Partecipanti:	l'osservatorio regionale è in corso di costituzione.
Modalità di ingaggio:	le modalità di ingaggio sono in corso di definizione
Scopo principale:	l'osservatorio avrà il compito di affiancare lo sviluppo della trasformazione digitale fornendo studi di avanzamento delle dinamiche ICT e di impatto delle politiche regionali.

## B. - ARCHITETTURA PROGETTUALE

Il progetto si compone dei seguenti task:

1. Conduzione
2. Diffusione
3. Promozione
4. Accompagnamento
5. Programmazione

Per la realizzazione del progetto e-Governance la Regione del Veneto si avvale di:

- una componente organizzativa dedicata denominata **Nodo Regionale della Collaborazione (gestione del cambiamento)** che mette a disposizione del territorio un insieme di prodotti (soluzione tecnica) e servizi necessari a svolgere il ruolo di intermediario tecnologico.
- un insieme di attività garantite agli enti aderenti all'iniziativa regionale:
  - **conduzione e erogazione** della piattaforma attraverso i servizi di CED, GESTIONE, ASSISTENZA, MANUTENZIONE, SVILUPPO
  - **diffusione** dei pagamenti telematici attraverso i servizi di DIFFUSIONE
  - **promozione** dell'utilizzo dei pagamenti telematici attraverso il servizio di PROMOZIONE
  - **accompagnamento** del percorso di switch off dei pagamenti telematici attraverso il servizio di ACCOMPAGNAMENTO
  - **programmazione** per la selezione dei progetti che verranno finanziati per la diffusione e accompagnamento degli Enti

### 1. Conduzione

Di seguito sono descritti i servizi messi a disposizione da Regione del Veneto.

#### GESTIONE

**Animazione:** attività per stimolare, animare e coinvolgere colleghi del territorio e cittadini aprendo discussioni su Forum o invitandoli ad iscriversi a votazioni o sondaggi su particolari tematiche attinenti ai prodotti e servizi regionali e più in generale ai processi di innovazione digitale della PA.

**Condivisione:** processo di definizione dei risultati comuni da realizzare compresa la collaborazione in termini di impiego di risorse reciproche. Ad esempio: definire un pagamento; accordarsi su una modifica sw; definire linee guida; etc.

**Cambiamento:** supporto e consulenza ai percorsi di adozione da parte degli Enti del territorio in generale delle tecnologie dell'informazione e comunicazione e in particolare dei prodotti regionali. Ad esempio: consulenza sulle modalità di adozione delle soluzioni regionali; consulenza sulle modalità di integrazione di altre soluzioni rispetto ai sistemi già adottati; consulenza sulle modifiche organizzative da introdurre a seguito dell'adozione delle soluzioni regionali;

**Comunicazione:** attività di comunicare al Territorio di notizie, avvisi, appuntamenti e altre tipologie di informazioni attraverso canali come email, sms, internet, facebook, twitter ecc.

#### Data Center

**Sistemi:** attività a favore degli Enti intermediati per l'erogazione dei servizi applicativi ospitati presso l'infrastruttura hardware regionale.

#### ASSISTENZA

**Call center:** sistema per la raccolta e smistamento multicanale delle richieste di assistenza

**1° Livello:** assistenza funzionale sui prodotti regionali.

**2° Livello:** assistenza tecnica sui prodotti regionali.

#### MANUTENZIONE

**Adeguativa:** attività di sviluppo sw per l'adeguamento dei prodotti all'evoluzione del contesto normativo.

**Correttiva:** attività di sviluppo per la risoluzione dei blocchi o malfunzionamenti dei prodotti dovuti errori di programmazione.

#### SVILUPPO

**Evolutive:** attività di sviluppo sw per l'aggiornamento del prodotto a nuovi requisiti o all'aggiornamento delle specifiche tecniche.

**SPAC** (Sviluppo partecipato, aperto, condiviso) attività di gestione del sistema di versioning e della comunità degli operatori per la realizzazione delle modifiche sw ai prodotti regionali

### 2. Diffusione (enti attivati)

Il Nodo Regionale dei Pagamenti propone con cadenza annuale una specifica campagna di diffusione dei pagamenti telematici supportando gli Enti del territorio nel processo di erogazione dei servizi di pagamento ai loro cittadini (enti attivati).

La campagna di diffusione per attivare gli enti all'utilizzo dei sistemi consiste in:

- seminari provinciali e regionali con i quali vengono illustrati i modelli e le linee guida del sistema di e-Governance.
- percorsi di formazione attraverso incontri di approfondimento sugli aspetti organizzativi della governance del cambiamento e di approfondimento sugli aspetti funzionali degli applicativi MyExtranet, MyAnalytics, MyDemand;
- definizione degli standard grazie alla condivisione in gruppi di lavoro con gli stakeholder per la gestione del processo di governance;
- percorso di attivazione dei processi di inclusione degli stakeholder.

I servizi garantiti dal Nodo Regionale della Collaborazione nella fase di Diffusione sono brevemente descritti di seguito.

**Adesione:** processo di attivazione di un prodotto del catalogo regionale installato e gestito nelle infrastrutture tecnologiche di Regione del Veneto. Si occupa di gestire i progetti e i programmi di attivazione dei prodotti richiesti in modalità di adesione da parte degli Enti del Territorio.

**Riuso:** attività per consentire di gestire il prodotto regionale nella propria infrastruttura organizzativa e tecnologica ottenendo i codici sorgenti del prodotto stesso da parte della Regione del Veneto.

**Formazione:** percorsi di acculturamento e addestramento ai prodotti regionali e sui contesti ICT attinenti ai sistemi di innovazione tecnologica.

### 3. Accompagnamento (enti accompagnati)

La fase di diffusione sopra descritta mette nelle condizioni gli stakeholders di partecipare a una governance regionale per la gestione del cambiamento della PA. Una volta introdotto il sistema, dopo un primo periodo di adattamento e conoscenza delle soluzioni, è necessario attivare un secondo intervento per introdurre il processo più complesso di partecipazione e collaborazione restituendo allo stakeholder il valore della propria partecipazione.

Questo percorso richiede:

- inclusione
- partecipazione

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● collaborazione</li> <li>● formazione agli strumenti di community, analytics, demand amangement</li> </ul> <p><b>4. Promozione</b></p> <p>Lo sviluppo della governance del cambiamento digitale nella PA richiede non solo infrastrutture e servizi ma anche un'abitudine (cultura) all'utilizzo degli strumenti telematici da parte del cittadino e degli operatori. Per affrontare questa esigenza vengono attivate con cadenza annuale campagne di comunicazione in collaborazione con gli stakeholder, le organizzazioni di categoria, gli Enti coinvolti.</p> <p>I servizi garantiti dal Nodo Regionale della Collaborazione nella fase di Comunicazione sono brevemente descritti di seguito.</p> <p><b>Comunicazione:</b> iniziative di comunicazione e promozione per la diffusione della governance del cambiamento sia rivolte a stakeholder sia a cittadini.</p> <p><b>5. Programmazione</b></p> <p>Per affiancare gli Enti nel complicato percorso per aderire ai dettati del Piano Triennale per l'Informatica nella PA di AGID e ai dettati dell'Agenda Digitale del Veneto 2020, la Regione del Veneto ha individuato nel POR-FESR 2014-2020 (Asse 2 Agenda Digitale Azione 2.2.2 e Azione 2.2.3) la fonte di finanziamento di progetti di diffusione e accompagnamento dell'inserimento di queste tecnologie nel tessuto della PA.</p> <p>Per attivare queste progettualità è stato individuato un percorso la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● programmazione delle attività</li> <li>● selezione delle operazioni e dei progetti finanziabili</li> <li>● rendicontazione delle spese</li> </ul> <p>La fase di programmazione è la stessa presente nei progetti MyID-SPID, MyPay/MyPivot-PagoPA, MyPortal-ITALIA LOGIN/IO e riguarda la componente di programmazione, selezione delle attività, rendicontazione delle spese, dei progetti che saranno finanziati da Regione del Veneto con le azioni 2.2.2 e 2.2.3 del POR-FESR. Queste azioni finanzieranno oltre ai progetti di diffusione e accompagnamento anche le risorse regionali necessarie ad erogare i servizi necessari ai progetti stessi.</p>
<p>COERENZA CON LA STRATEGIA CRESCITA DIGITALE E LINEE DI AZIONE PIANO TRIENNALE</p>	<p>L'intervento e-Governance è pienamente integrato con le politiche di gestione del cambiamento previste dai documenti di Strategia per la crescita digitale e le Linee di azione del piano triennale. In particolare risulta coerente con:</p> <p>Linee Guida Design PA  Strumenti per la generazione e la diffusione di servizi digitali (Piano Triennale)  Gestione del cambiamento: obiettivi strategici (Piano Triennale)  Azione: sistema di monitoraggio (Piano Triennale)  Azione: comunicazione del Piano triennale (Piano Triennale)</p>
<p>MODALITA' DI ATTUAZIONE</p>	<p>L'intervento sarà realizzato mediante ricorso a risorse interne regionali e risorse provenienti dal POR-FESR 2014-2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● l'azione 2.2.2 Soluzioni tecnologiche per la realizzazione di servizi di e-Government interoperabili, integrati (joined-up services) e progettati con cittadini e imprese, e soluzioni integrate per le smart cities and communities. <i>L'obiettivo è di finanziare le attività regionali e i progetti presentati in modalità condivisa</i></li> </ul>

*tra enti per la riprogettazione dei processi interni e per una migliore esperienza d'uso da parte dei cittadini e imprese*

- *l'azione 2.2.3 Interventi per assicurare l'interoperabilità delle banche dati pubbliche  
L'obiettivo è finanziare le attività regionali e i progetti presentati in modalità condivisa tra enti per integrare le piattaforme legacy ai sistemi regionali*

SI prevede la realizzazione di bandi per la presentazione di progetti per l'adozione da parte degli enti del territorio dei prodotti e dei servizi erogati dall'infrastruttura MySIC.

TEMPI

L'intervento si articola nell'arco del triennio 2019-2021 sulla base del seguente GANTT:

WB S	TASK	Intervento											
		2019				2020				2021			
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
<b>1 Conduzione</b>													
1.1	Gestione	█											
1.2	Servizi Data Center	█											
1.3	Assistenza	█											
1.4	Manutenzione	█											
1.5	Sviluppo	█											
<b>2 Diffusione</b>													
2.1	Adesione	█		█		█		█		█		█	
2.2	Riuso												
2.3	Formazione	█		█		█		█		█		█	
<b>3 Accompagnamento</b>													
3.1	Inclusione		█		█		█		█		█		█
3.2	Partecipazione		█		█		█		█		█		█
3.3	Collaborazione		█		█		█		█		█		█
3.4	Formazione		█		█		█		█		█		█
<b>4 Promozione</b>													
3.1	Comunicazione				█				█				█
<b>5 Programmazione</b>													
5.1	Programmazione	█											
5.2	Selezione delle operazioni	█											
5.3	Rendicontazione	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█

Deliverables del task Conduzione.

- Piano di conduzione
- Rendicontazione mensile delle attività di conduzione

Deliverables del task Diffusione.

- Piano di diffusione
- Stati di avanzamento mensili delle campagne di diffusione
- Rendicontazione mensile delle attività di diffusione
- Verbali di controllo e rendicontazione

Deliverables del task Comunicazione.

- Piano di promozione
- Rendicontazione quadrimestrale delle attività di promozione

Deliverables del task Accompagnamento.

- Piano di accompagnamento
- Stati di avanzamento mensili delle campagne di accompagnamento
- Rendicontazione mensile delle attività di accompagnamento
- Verbali di controllo e rendicontazione

Deliverables dei task Programmazione.

- Delibera di programmazione
- Avviso di selezione
- Delibera di selezione dei progetti

RISORSE FINANZIARIE

Il costo totale dell'intervento sarà di 1.050.000 euro.

	Valori in keuro		
	2019	2020	2021
<b>Costi</b>			
Conduzione	210	210	210
Comunicazione	70	70	70
Programmazione, Accompagnamento e Diffusione	70	70	70

Il costo dell'intervento-è stato valorizzato moltiplicando il costo medio di una FTE (70.000 euro) per il valore del numero di FTE presente nella tabella fabbisogni sopra riportata.

Nella fase di conduzione sono previste l'utilizzo di risorse a carico di fondi regionali per complessivi 520 K€ (2 FTEx3 anni) e risorse a carico dell'accordo per 520 K€ (2 FTE x 3 anni). Complessivamente l'allocazione delle risorse secondo le fonti di finanziamento vengono riportate nella tabella successiva.

	VALORI IN K€			
	2019	2020	2021	TOTALE
<b>Costi</b>				
A carico POR Asse 2 Agenda Digitale	70	70	70	210
A Carico RVE	70+70	70+70	70+70	420
A Carico APQ (*)	140	140	140	420

(\*) Equivalenti a 2 FTE.

La fase promozione, accompagnamento, diffusione, è prevista a carico delle azioni Asse 2 Agenda Digitale del POR-FESR 2014-2020 az. 2.2.2 "Sviluppare e diffondere servizi di e-eGovernment interattivi ed integrati".

Questa azione è strettamente coordinata sia in termini di investimenti sia in termini di risultati con le azioni previste dall'accordo quadro.

BENEFICIARI/DESTINATARI

I beneficiari/ destinatari sono stati ampiamente descritti nelle sezioni precedenti.

RISULTATI ATTESI E INDICATORI

I risultati attesi sono i seguenti:

INDICATORI POR

Numero di comuni con nuovi servizi digitali (Indicatore az. 2.2 POR FESR): 100

	INDICATORI D'AZIONE			
	Indicatore	2019	2020	2021
	Numero di nuovi stakeholder coinvolti nella governance	10	10	10
	Numero di incontri di concertazione	20	25	30
Numero di documenti concertazione	3	5	5	

## Scheda descrittiva progetti di razionalizzazione

<b>Submission Date</b>	2019-06-22 07:51:50
<b>Selezionare il nome dell'Ente</b>	Regione Veneto
<b>Indirizzo PEC dell'Ente</b>	protocollo.generale@pec.regione.veneto.it
<b>Denominazione dell'intervento</b>	Razionalizzazione del Patrimonio ICT della Pubblica Amministrazione
<b>Nome e Cognome del referente dell'intervento</b>	Funzionario di Riferimento - Direzione ICT e Agenda Digitale
<b>Struttura di appartenenza del referente dell'intervento</b>	Area Programmazione e Sviluppo - Direzione ICT e Agenda Digitale - UOC Infrastruttura e Piattaforme Digitali
<b>Indirizzo e-mail del referente dell'intervento</b>	ictagendadigitale@regione.veneto.it@regione.veneto.it
<b>Numero di telefono del referente dell'intervento</b>	041 279 2202
<b>Sintesi del Progetto</b>	<p>Il progetto prevede la razionalizzazione del Data Center Regionale, sede primaria e sede secondaria (BC) con l'obiettivo di implementare un nuovo modello multi-cloud ibrido. Coinvolgerà inoltre gli Enti strumentali, territoriali e sanitari di Regione del Veneto e aprirà il modello cloud al territorio di 571 Comuni veneti. Il progetto si estende dal 3Q del 2018 al 2Q del 2022, con un budget complessivo di Euro 23.440.000,00.</p>
<b>Indicare le fonti di copertura finanziaria</b>	POR/FESR 2014-2020, Asse 2, Azione 2.2.1; Regione del Veneto; APQ "Razionalizzazione del Patrimonio ICT della PA"
<b>Descrizione del progetto</b>	<p>Il Piano di attuazione dell'HUB di Regione del Veneto poggia su azioni di "razionalizzazione" del Data Center Regionale ed è espressione delle attuali tendenze e buone pratiche dell'ICT che indirizzano all'estensione dei Data Center On-Premise verso soluzioni Multi-Cloud. La stessa Agenzia per l'Italia Digitale si è fatta promotrice di approcci "Cloud First". Regione del Veneto ha conseguentemente definito un proprio modello di Data Center Hybrid Multi Cloud.</p> <p>Il Data Center oggetto dell'intervento di razionalizzazione "cloud-oriented" comprende sia il sito primario di Venezia sia il sito secondario di Business Continuity ubicato a Padova, a circa 30 km di distanza l'uno dall'altro. Operativamente, le modalità attuative di questa Azione 2 consistono in iniziative a titolarità regionale oltre che in un avviso diretto agli Enti Locali, con l'intento complessivo di arrivare all'implementazione delle Infrastrutture Materiali dell'HUB Regionale. In particolare, il sito primario sarà oggetto di una completa revisione che interesserà tutte le facility, mentre sia il sito primario di Venezia sia il sito secondario (B.C.) di Padova saranno oggetto di un forte rinnovo tecnologico che interesserà tutte le componenti verticali (declinate nei successivi paragrafi).</p> <p>L'HUB Regionale coinvolgerà nella sua costituzione tre macro-categorie di enti: Enti Strumentali (ARPAV, Avepa, Veneto Strade, Veneto Agricoltura, Veneto Lavoro e Veneto Innovazione); Enti Territoriali (571 Comuni della Regione Veneto; 7 Province della Regione Veneto; Alcuni Centri Servizi Territoriali -</p>

CST); Enti Socio Sanitari (Azienda Zero che svolge azione di governance; 9 Aziende Locali Socio-Sanitarie; 2 Aziende Ospedaliere di Padova e Verona; Istituto Oncologico Veneto).

Il “service catalogue” di pertinenza dell’HUB Regionale, comprende applicazioni e servizi inerenti le seguenti macro-categorie: HOUSING. NETWORK. SECURITY. COMPUTING. Container as a Service (CaaS). Platform as a Service (PaaS). Software as a Service (SaaS). Function as a Service (FaaS). MONITORING. BACKUP. LOAD BALANCING & STATISTICS. CUSTOMER SERVICE PORTAL.

Le valutazioni preliminari inerenti la fattibilità e opportunità del progetto, sono state svolte anche in relazione alla corrispondenza tra Hub Regionale e Aspetti Organizzativi, Infrastrutturali, Tecnologici e Economico-Finanziari definiti da AgID per la conformità con i modelli di Polo Strategico Nazionale (PSN) e/o Cloud Service Provider (CSP). E’ disponibile una relazione preliminare di fattibilità tecnico-economica degli interventi necessari per il sito primario di Palazzo Libra, con specifico riferimento alla “compliance” ai requisiti “Infrastrutturali” definiti da AgID; con riferimento ai requisiti Tecnologici, il progetto HUB Regionale è volto a implementarne le principali disposizioni; la compliance agli aspetti “Organizzativi” e “Economico-Finanziari” è invece oggetto di specifici tavoli tecnici interni.

Il progetto di Razionalizzazione del Data Center - HUB Regionale rientra nell’ambito dell’Azione 2.2.1 dell’Asse 2 di finanziamento del POR/FESR 2014-2020. Parte del costo è sostenuto da Regione del Veneto e parte a valere su APQ “Razionalizzazione del Patrimonio ICT della PA”.

**NOTE BUSINESS PLAN:**

\* Dove non applicabile inserito zero (0), dove non noti inserito (1). Per esempio i canoni di connettività come anche i consumi elettrici riporteranno, ovviamente, zero (0) nel CAPEX essendo un’infrastruttura su cui la quota di una-tantum è già stata sanata.

\* Non c’è alcuna possibilità di aggiungere delle note ai numeri indicati che sono stati ricavati con notevole sforzo ed adattandoli a quelli che sono gli inquadramenti proposti. Risulta evidente che un lavoro sul business plan fatto in questo modo richiederebbe molto spesso alcune precisazioni.

**Costi di gestione annui del/dei Data Center oggetto della razionalizzazione (OPEX)**

	2015	2016	2017
<b>Materiale informatico</b>	0	0	0
<b>Manutenzione Software e licenze</b>	300000	300000	300000
<b>Servizi IT (es. sistemisti, supporto specialistico, ecc.)</b>	2500000	2500000	2500000
<b>Manutenzione Infrastruttura TLC (apparati attivi e passivi)</b>	1	1	1
<b>Canoni di connettività</b>	420000	420000	420000
<b>Consumi elettrici</b>	250000	250000	250000
<b>Immobili (affitti, spese manutenzione, ecc.)</b>	20000	20000	20000
<b>Eventuali altri costi di gestione (opzionale)</b>	0	0	0

**Somma altri costi (valore di controllo ultima riga della tabella)**

0

**Costi di gestione annui del/dei Data Center a seguito del progetto di razionalizzazione (fornire una stima)**

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Materiale informatico</b>	500000	750000	1000000
<b>Manutenzione Software e licenze</b>	300000	580000	860000
<b>Servizi IT (es. sistemisti, supporto specialistico, ecc.)</b>	3000000	3000000	3600000
<b>Manutenzione Infrastruttura TLC (apparati attivi e passivi)</b>	1	1	1
<b>Canoni di connettività</b>	420000	500000	600000
<b>Consumi elettrici</b>	250000	250000	250000
<b>Immobili (affitti, spese manutenzione, ecc.)</b>	20000	20000	20000
<b>Eventuali altri costi di gestione (opzionale)</b>	0	0	0

**Somma altri costi post razionalizzazione (valore di controllo ultima riga della tabella)**

0

**Costi di investimento per la realizzazione del progetto di razionalizzazione (CAPEX)**

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Materiale informatico</b>	1500000	2000000	1500000
<b>Manutenzione Software e licenze</b>	300000	1400000	1400000
<b>Servizi IT (es. sistemisti, supporto specialistico, ecc.)</b>	0	0	0
<b>Manutenzione Infrastruttura TLC (apparati attivi e passivi)</b>	1	1	1
<b>Canoni di connettività</b>	0	0	0
<b>Consumi elettrici</b>	0	0	0
<b>Immobili (affitti, spese manutenzione, ecc.)</b>	200000	700000	1800000
<b>Eventuali altri costi di investimento (opzionale)</b>	0	0	0

**Somma altre spese di investimento (valore di controllo ultima riga della tabella)**

0

## Descrizione attività di razionalizzazione

Il Data Center di Regione Veneto oggetto delle attività di razionalizzazione comprende sia il sito primario di Venezia (Palazzo Libra, Porto Marghera c/o VEGA - Parco Scientifico e Tecnologico) sia il sito secondario di Business Continuity ubicato a Padova c/o VSIX, a circa 30 km di distanza.

Con specifico riferimento alle attività di “razionalizzazione”, il progetto prevede una “qualificazione delle applicazioni legacy”. Una delle condizioni fondamentali per il successo dei processi di convergenza e razionalizzazione tecnologica e applicativa è infatti l’integrazione delle applicazioni costituenti i sistemi informativi degli enti alle piattaforme abilitanti nazionali e regionali (MyID-SPID, MyPay/MyPivot-PagoPA, MyPortal-Italia Login, etc.). Per poter realizzare questa condizione è previsto un percorso di qualificazione delle applicazioni legacy strutturato nel seguente modo:

1. realizzazione del catalogo regionale dei servizi e delle modalità di integrazione alle piattaforme abilitanti regionali;
2. approvvigionamento dei servizi regionali per l’integrazione; condivisione dei modelli e delle modalità di integrazione con le aziende ICT del mercato (sfruttando gli strumenti del modello di e-Governance);
3. predisposizione del catalogo delle applicazioni legacy integrate e degli enti che utilizzano applicazioni integrate;
4. campagna per la promozione della qualificazione applicazioni integrate e enti utilizzanti applicazioni integrate.

Anche gli spazi e ambienti fisici saranno oggetto di revisione, nello specifico lato Systems Facilities (razionalizzazione dei rack all’interno del Data Center con disposizione ottimale degli armadi rack e delle isole formate da quest’ultimi).

## Descrizione infrastrutture fisiche

Con riferimento alle "Infrastrutture Materiali", nell'HUB Regionale le attività di adeguamento e potenziamento saranno riferite a:

\* Connettività. Per i due Data Center, il primario di VE ed il secondario di PD, è stata pensata una connessione dedicata con tecnologie allo stato dell'arte che forniscono collegamenti a 10+10, 2+2 e 1+1 Gb/s con percorsi completamente separati geograficamente per ambiti di utilizzo separati rispettivamente di Produzione, Storage e Backup. Le Agenzie Partecipate beneficeranno di collegamenti diretti in fibra spenta (Layer 2) ad alta affidabilità con una terminazione per ogni DC. Verranno potenziati i collegamenti alle Aziende Socio Sanitarie che costituiscono già oggi la rete regionale sanitaria. Verranno potenziati i collegamenti ai CST e, se non già presente, messi in alta affidabilità. Queste strutture forniranno poi, come struttura intermedia, la connettività alla totalità dei comuni da loro stessi serviti. Per ogni Community o Public Cloud integrato all'interno dell'HUB Regionale verrà attivata una connettività dedicata passando per il Neutral Access Point (NAP) presente al VSIX e gestito da UniPD nell'ambito della convenzione con RVE. La Connettività Internet ad altissime prestazioni ed altissima affidabilità è garantita dal NAP del VSIX.

\* Sicurezza. Dal 2018 RVE ha avviato un progetto di revisione completa dell'infrastruttura di sicurezza sia dal punto di vista fisico e tecnologico sia dal punto di vista logico ed architettonico, con un servizio di "next generation firewall management".

\* Sistemi. RVE ha scelto di dotarsi di un sistema iperconvergente, con la soluzione Nutanix, ideale per rendere l'infrastruttura ICT trasparente e combinare nel modo più efficiente possibile i servizi ICT erogati in house e in cloud anche per gli altri enti convergenti.

\* Storage (SAN e NAS)

\* Data Base (infrastruttura Hardware e Software di Oracle).

\* Backup (Rubrik, in sostituzione del vecchio sistema legacy basato su Tape-Library, ovvero ITSM di IBM).

\* Monitoring. RVE sta finendo di implementare un nuovo sistema di monitoraggio coerente con le scelte tecnologiche che riguarderanno l'HUB Regionale, tra cui Hardware Iperconvergente (Nutanix, VMWare); Container (Docker); Orchestratore di Container (Kubernetes); Object Storage (S3, Ceph); Data Base NON relazionali (Mongo DB, Redis, Elastic Search); Cloud Integration via API (GCP, AWS, MS Azure, ecc.)

\* Load Balance (nuova installazione in ambiente virtuale).

Il sito primario, inoltre, con i suoi 300 mq di superficie dedicata ad uso esclusivo degli apparati tecnologici, sarà oggetto di una completa revisione che interesserà tutte le facility. La progettazione relativa alla completa revisione del sito primario è oggetto di gara nel MEPA (dicembre 2018), e riguarda le seguenti principali azioni di manutenzione straordinaria: rendere completamente ridondante l'alimentazione elettrica del Data Center; separare l'impianto del Data Center da quello di edificio (eliminazione promiscuità); migliorare le condizioni di manutenibilità delle infrastrutture; elevare la potenza elettrica disponibile; elevare la potenza refrigerante disponibile; rendere ridondante ed efficiente il sistema di raffreddamento del DC; rendere sicura da vulnerabilità fisiche la sala Data Center; adeguare la videosorveglianza dei locali tecnici e del Data Center.

Con riferimento alle infrastrutture materiali dell'HUB Regionale, gli acquisti previsti (come da programmazione acquisti RVE biennio 2019-20) sono riferiti a:

\* licenze site perpetual per l'ampliamento del sistema LBL;

\* licenze Docker Enterprise Edition;

\* apparecchiature di rete;

\* hardware storage SAN e Server Power AIX per Database Oracle per Business Continuity;

\* servizi applicativi e professionali per la gestione della sicurezza;

\* sistema antivirus per la protezione degli endpoint del SIRV (Server e Client);

\* soluzione per sistema storage NAS scalabile.

## Elenco applicazioni da migrare

Il modello di HUB regionale contempla l'introduzione e la messa in opera di un Data Center Ibrido, sia On-Premise sia On-Cloud e Multi-Cloud, integrato con almeno due Cloud Pubblici e con il Cloud di Comunità (Cloud SPC).

Con riferimento alla migrazione verso questo modello ibrido e multi-cloud di Regione del Veneto, possiamo attualmente riferirci alle seguenti scelte da parte dell'Amministrazione Regionale:

Apertura Community Cloud. Regione Veneto ha aderito alla Convenzione Consip SPC Cloud Lotto 1, vinta da Telecom Italia, garantendo l'attivazione di seguenti servizi cloud quali BackUp As a Service (BaaS), Container As a Service (CaaS), Infrastructure As a Service (IaaS).

Apertura Public Cloud. Regione Veneto ha iniziato l'approccio al Cloud Pubblico con Google Cloud Platform (GCP) ed un primo progetto regionale candidato ad essere portato su tale piattaforma (cfr. "ViviVeneto"). Dopo GCP, il piano volto a completare lo stack multi-cloud pubblico aprirà a Amazon Web Services (AWS) e, seppur ancora in valutazione, Microsoft Azure.

Il data center regionale attualmente eroga servizi applicativi relativi alla gestione amministrativa dell'ente, piattaforme abilitanti per il territorio e servizi di housing e hosting per il territorio. Nell'ottica di un modello ibrido e multi-cloud, gli attuali sistemi sono tutti candidati ad essere portati all'interno del nuovo modello IT. Di seguito, un sintetico elenco dei principali servizi e applicativi in essere:

- \* Polo Archivistico Regionale (PAR)
- \* Cresci (sistema di interoperabilità regionale)
- \* Open Government Data
- \* MyPay (sistema di pagamenti elettronici, Nodo Regionale dei Pagamenti Telematici)
- \* MyID (piattaforma di identificazione regionale e intermediazione a SPID – \* Sistema Pubblico dell'Identità Digitale)
- \* MyPortal (erogazione dei servizi al cittadino e per la gestione dei procedimenti amministrativi)
- \* MyExtranet (gestione delle comunità e dei luoghi di concertazione con il territorio)
- \* MyStandard (gestione del ciclo di vita degli standard regionali)
- \* SPAC (sistema di Sviluppo Partecipato, Aperto, Condiviso per il riuso del software della PA)

## Descrizione di vincoli e criticità

Complessità modello cloud. La configurazione multi-cloud ibrido aumenta il livello di complessità dell'infrastruttura informatica e, per naturale conseguenza, la sua gestione e conduzione. La soluzione da adottare per mitigare tali difficoltà è una "Cloud Management Platform" con elevati livelli di performance in particolare relazione a Velocità di implementazione, Automazione, Integrazione, Sicurezza e Governo, che sarà individuata tramite apposita software selection.

Complessità tecnologico-organizzativa. La complessità dell'infrastruttura tecnologica di Regione del Veneto, combinata con il coinvolgimento di diversi EELL nel piano di razionalizzazione e implementazione dell'HUB, aumentano il grado di complessità generale del progetto. A questo proposito, è stata pianificata una Prima (1°) Fase di "Studio e progettazione del modello" operativo e di governance, iniziata il secondo semestre del 2018, che consiste in attività di "Program Management Tecnologico" con riferimento alla definizione del piano di programma, dei meccanismi/criteri di governance e alla gestione e controllo dell'avanzamento di programma, con verifica delle soluzioni tecnologiche individuate.

Inoltre, tale contesto richiede un modello realizzativo capace di gestire un numero molto alto di Enti territoriali (571 Comuni). A tal proposito, il Piano prevede l'identificazione puntuale di operatori con ruolo di "soggetto aggregatore territoriale per il digitale - SATD" (si veda l'Accordo quadro per la crescita e la cittadinanza digitale verso gli obiettivi EU2020" stipulato tra le Regioni e le Province Autonome e l'Agenzia per l'Italia Digitale, febbraio 2018).

In RVE è consolidata una collaborazione tra ente regionale e i cosiddetti Centri Servizi Territoriali - CST. Si tratta di strutture a livello provinciale a varia composizione organizzativa (Province, Comuni, etc) che nel corso degli anni si sono costituite per erogare servizi ICT in forma aggregata e centralizzata ai Comuni di pertinenza.

## Descrizione della struttura del progetto

Il progetto è stato suddiviso in quattro Fasi:

- Fase 1: Studio e progettazione del modello operativo e di governo dell'iniziativa;
- Fase 2: Adeguamento e potenziamento del Data Center regionale;
- Fase 3: Realizzazione ed attivazione dell'Hub regionale;
- Fase 4: Coinvolgimento degli Enti Locali (onboarding) con uno specifico avviso pubblico.

La prima fase di "Studio e progettazione del modello operativo e di governo dell'iniziativa" consiste in attività di "Program Management Tecnologico" con riferimento alla definizione del piano di programma, dei meccanismi/criteri di governance (Comitato Guida, Comitato Architetture, etc.) e alla gestione e controllo dell'avanzamento di programma, con verifica delle soluzioni tecnologiche individuate. Nello specifico, prevede le seguenti attività con relative scadenze previste:

1. identificazione di un modello funzionale, basato su standard, organizzazione e processi in grado di sostenere il modello "tecnologico/architettuale" complessivo e un modello di governo e Program Management Tecnologico (PMT) per garantire il bilanciamento di tempi/costi/obiettivi dell'iniziativa (WP 1 - 1Q2019);
2. modalità e logiche di orchestrazione e automazione dei servizi IT (WP 2 - 4Q2018);
3. studio delle modalità di supporto da parte delle tecnologie ad oggi sul mercato in ottica di costruzione di un approccio di Cloud Ibrido (IaaS, PaaS, SaaS, etc.) (WP 3 - 2Q2019);
4. identificazione del catalogo dei servizi (o Service Catalog) da integrare/estendere nel corso dello sviluppo dell'iniziativa (WP 4 - 4Q2019)

La Seconda (2°) Fase consiste nell'adeguamento ed il potenziamento del Data Center Regionale, derivante e conseguente allo studio del modello operativo e di governo. Prevede una Analisi di fattibilità tecnico-economica lato infrastruttura, degli interventi necessari per il sito primario di Palazzo Libra (WP 1 - 3Q2018); Attività di progettazione definitiva ed esecutiva (WP 2 - 1Q2019); Stesura del Capitolato Speciale (WP 3 - 2Q2019) per la gara che assegnerà la fornitura degli apparati previsti; Direzione lavori (WP 4 - 4Q2019); la realizzazione delle azioni di Manutenzione straordinaria (WP 5 - 3Q2020); Collaudo, test e rapporti (WP 6 - 4Q2020); Convenzione Sito Secondario con VSIX-UniPD (WP 7 - 2Q2022).

La Terza (3°) Fase consiste nell'implementazione, realizzazione e messa a regime dell'infrastruttura tecnologica convergente. Prevede: Aggiornamento Tecnologico Sito Primario (WP 1 - 2Q2019); Aggiornamento Tecnologico Sito Secondario (WP 2 - 4Q2019); Ampliamento Sito Primario (WP 3 - 2Q2021); Ampliam. Sito Secondario (WP 4 - 4Q2021); Apertura Community Cloud (WP 5 - 2Q2019); Apertura Public Cloud (WP 6 - 2Q2019); Implementazione Cloud Management Platform (WP 7 - 1Q2010); Certificazioni ISO (WP 8 - 1Q2022).

La Quarta fase consiste in un piano di accompagnamento degli enti coinvolti nel progetto di razionalizzazione e convergenti verso il nuovo modello cloud. Assegna risorse per il "passaggio al nuovo modello" e prevede: Attività di Comunicazione (WP 1 - 1Q2019); Definizione del Modello Organizzativo (WP 2 - 1Q2019); Bando (WP 3 - 3Q2019); Re-ingegnerizzazione e Integrazione tecnologica (WP 4 - 1Q2020 e WP 5 - 4Q2021); Formazione (WP 6 - 2Q2022).

<b>Selezionare una o più delle seguenti attività di supporto</b>	A1. Cloud Enablement Program A2. Abilitazione come Centro di Competenze nell'ambito della migrazione Cloud (Soggetto Aggregatore Territoriale Digitale - SATD) A3. Metodologia dell'intervento: supporto alla definizione del progetto A5. Dimensionamento dell'iniziativa: supporto alla valutazione del dimensionamento
<b>Numero di Enti coinvolti nell'iniziativa</b>	602
<b>Numero di Data Center noti all'inizio del progetto di Razionalizzazione/Consolidamento</b>	100
<b>Numero di Data Center stimati alla fine del progetto di Razionalizzazione/Consolidamento</b>	9
<b>Numero di Data Center della PA trasformati in ottica Cloud</b>	90
<b>Numero di Applicazioni (SaaS) stimate sulla piattaforma Cloud da avviare</b>	0
<b>Fondi POR/PON stanziati sull'iniziativa nel complesso</b>	19000000
<b>Spesa ICT totale stimata all'inizio del progetto (calcolata automaticamente a partire dai dati della tabella 1 della sezione 1 - colonna 2017)</b>	3490001
<b>Spesa ICT totale stimata a regime (calcolata automaticamente a partire dai dati della tabella 2 della sezione 1 - colonna 2020)</b>	6330001
<b>Scegliere il file da allegare</b>	<a href="#">Razionalizzazione Scheda Intervento 20190321.pdf</a>

CAMPO SCHEDA INTERVENTO	GUIDA ALLA COMPILAZIONE DEL CONTENUTO
DENOMINAZIONE INTERVENTO	<b>Razionalizzazione dei Datacenter</b>
REFERENTE INTERVENTO	Funzionario di Riferimento - Direzione ICT e Agenda Digitale
STATO DELL'ARTE E OBIETTIVI	<p><b>1. - STATO DELL'ARTE</b></p> <p>La Regione del Veneto nell'ambito delle sue competenze relative al supporto alla trasformazione digitale del territorio, in coerenza con le agende digitali (europea, nazionale, regionale) e in particolare con il Piano Triennale per l'Informatica nella PA, sta sviluppando un piano di razionalizzazione del patrimonio ICT della PA. Il piano si sviluppa su tre assi operativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la concertazione delle azioni in un'ottica di collaborazione con gli stakeholder del territorio attraverso uno specifico modello di governance territoriale (<b>e-Governance Modello di Digital Governance Territoriale</b> vedi specifica scheda e-Governance);</li> <li>• l'evoluzione del data center regionale verso la realizzazione del <b>piano di attuazione dell'Hub Regionale</b> in grado di garantire l'erogazione delle piattaforme abilitanti e supportare la migrazione al cloud degli enti convergenti (enti regionali ed enti del territorio);</li> <li>• lo sviluppo di un <b>piano di accompagnamento degli enti regionali e degli enti del territorio</b> verso la convergenza al sistema di razionalizzazione del patrimonio ICT delle PA.</li> </ul> <p>Di seguito per ciascuno di questi assi operativi si descrive sommariamente lo stato dell'arte.</p> <p><b>e-Governance Modello di Governance Territoriale</b></p> <p>Per lo sviluppo delle politiche di innovazione tecnologica della PA del territorio previste nel contesto dell'Agenda Digitale del Veneto, la Regione del Veneto ha progettato e sviluppato un sistema di governance multistakeholder denominato e-Governance. Il sistema svolge un ruolo fondamentale per garantire alle azioni regionali i risultati attesi attraverso la necessaria concertazione degli obiettivi e delle modalità operative.</p> <p>Il modello di e-Governance si struttura sulle seguenti componenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un'infrastruttura immateriale (<b>comunità e luoghi di relazione</b>) progettata attorno a un insieme di comunità di condivisione e luoghi di relazione. Attualmente sono gestite 4 comunità (cittadini e imprese, PA, Mercato ICT, Accademia) e 15 luoghi di relazione. Un sistema di regole condivise, sistemi, format, strumenti di concertazione consentono agli stakeholder coinvolti di collaborare in una modalità strutturata al raggiungimento di obiettivi e risultati condivisi.</li> <li>• un'infrastruttura materiale (<b>MyExtranet</b>) composto da un sistema web orientato alla gestione delle comunità e dei luoghi di relazione</li> <li>• una componente organizzativa della Direzione ICT e Agenda Digitale denominata <b>Nodo Regionale della Collaborazione del Cluster Società dell'Informazione</b> che si occupa della gestione del sistema e del raggiungimento degli obiettivi di concertazione e collaborazione.</li> </ul> <p>Per dettagli sul modello di governance si può consultare l'apposita scheda denominata e-Governance.</p> <p><b>Piano di attuazione dell'Hub Regionale</b></p> <p>Il data center regionale attualmente eroga i servizi applicativi per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la gestione e lo sviluppo dei sistemi gestionali della macchina regionale</li> <li>• la gestione e lo sviluppo delle piattaforme abilitanti per il territorio, tra cui si annoverano: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Polo Archivistico Regionale (PAR)</b> che realizza un Sistema di Interscambio atto a consentire e agevolare le attività di invio in conservazione della propria documentazione per tutti gli Enti del territorio.</li> <li>b. <b>Cresci</b> che realizza il sistema di interoperabilità regionale aderente agli sviluppi in corso del sistema AGID</li> </ul> </li> </ul>

- c. **Open Government Data** che si pone come un modello confederato di promozione e gestione dei dati aperti su tutto il territorio regionale
  - d. **MyPay** che si pone come un sistema di pagamenti elettronici che dovrà fungere da Nodo Regionale dei Pagamenti Telematici
  - e. **MyID** che si pone come piattaforma di identificazione regionale e consente l'intermediazione a SPID – Sistema Pubblico dell'Identità Digitale
  - f. **MyPortal** sistema per l'erogazione dei servizi al cittadino e per la gestione dei procedimenti amministrativi (ITALIA OGIN/IO)
  - g. **MyExtranet** sistema per la gestione delle comunità e dei luoghi di concertazione con il territorio
  - h. **MyStandard** sistema per la gestione del ciclo di vita degli standard regionali
  - i. **SPAC** sistema di sviluppo partecipato, aperto, condiviso realizzato in coerenza con le linee guida AGID per il riuso del software della PA
- Servizi di housing e hosting per gli enti regionali e per gli enti del territorio

Il trend e le best practice dell'ICT dell'ultimo anno hanno indirizzato l'estensione dei Data Center On-Premise verso una soluzione Multi-Cloud.

La stessa Agenzia per l'Italia Digitale si è fatta promotrice di questa linea di pensiero, che si potrebbe definire con l'epiteto "Cloud First", definendo quello che deve essere il Cloud della PA impegnandosi a qualificare i servizi e le infrastrutture Cloud secondo specifici parametri di sicurezza e affidabilità idonei per le esigenze della PA, nel rispetto di alcuni fondamentali principi che coinvolgono i livelli di servizio, accessibilità, sicurezza, usabilità, l'interoperabilità, la riduzione del Lock-In, ecc.

Si riporta di seguito un'immagine che riassume le categorie di infrastrutture Cloud che AgID si impegna a qualificare e aiuterà a contestualizzare le considerazioni fatte successivamente.



Regione del Veneto crede fortemente sui vantaggi derivanti da una soluzione Multi-Cloud e per tale motivo ha già avviato un percorso di apertura e forte esposizione al Cloud, sia esso pubblico (Public Cloud - CSP), di comunità (Community Cloud - SPC) o privato (Private Cloud - PSN).

#### **Private Cloud (PSN)**

La prima infrastruttura qualificata su cui Regione del Veneto ha già avviato delle azioni di esposizione è il proprio Data Center situato presso Palazzo Libra all'interno del Polo Scientifico Tecnologico "Vega" in Via Pacinotti, 4, Marghera (VE) che con i suoi 300 m<sup>2</sup> di superficie dedicata ad uso esclusivo degli apparati tecnologici si candida alla qualifica di Polo Strategico Nazionale (PSN).

Per conseguire tale obiettivo sono già state messe in atto delle azioni volte a sanare alcune mancanze minori rispetto ai requisiti indicati da AgID nel relativo testo informativo. A tal proposito si ricordano i requisiti preliminari che la struttura deve possedere per poter accreditarsi come PSN. Questi possono essere raggruppati in quattro macro-aree come riportato di seguito:

1. Aspetti Organizzativi e Gestionali (p.e. Certificazioni ISO, Turni Operativi 24/7/365)
2. Aspetti Infrastrutturali (p.e. Ridondanza elettrica, Controllo accessi, ecc.)
3. Aspetti Tecnologici (p.e. Disaster Recovery, Business Continuity, ecc.)
4. Aspetti Economico-Finanziari

I requisiti di cui ai punti 1 e 4 sono già stati analizzati e sono già stati attivati i tavoli tecnici per l'individuazione delle azioni necessarie.

Invece un discorso a se stante deve essere fatto per quanto riguarda i requisiti di cui al punto 2, ovvero gli Aspetti Infrastrutturali, per cui Regione del Veneto, dopo aver condotto in autonomia un'analisi che ha portato ad una relazione preliminare di fattibilità tecnico-economica, ha indetto una gara (con scadenza al 22 Gennaio 2019) per la fornitura di servizi professionali ingegneristici di progettazione.

Le figure individuate, a cui verrà aggiudicata la fornitura dei servizi professionali, dopo le dovute analisi, rilevazioni e studi, avranno il compito di produrre un Progetto Definitivo, un Progetto Esecutivo e supportare Regione Veneto nella stesura della gara d'appalto per la gara che assegnerà la fornitura degli apparati previsti e la relativa direzione lavori.

Gli adeguamenti previsti dalla manutenzione straordinaria non solo miglioreranno l'efficienza energetica e l'affidabilità del Data Center, ma ne potenzieranno l'assorbimento elettrico complessivo andando a costituire le fondamenta per l'infrastruttura del Private Cloud (PSN) della Regione del Veneto.

Infine, per quanto concerne i requisiti di cui al punto 3, ovvero gli Aspetti Tecnologici, azioni di consolidamento sono già state messe in atto per il sito di Business Continuity situato presso il VSIX di Padova in Galleria Spagna, 28.

#### **Community Cloud (SPC)**

Nella fattispecie Regione Veneto ha aderito alla Convenzione Consip SPC Cloud Lotto 1, vinta da Telecom Italia, garantendo l'attivazione dei seguenti servizi cloud:

1. BackUp As a Service (BaaS)
2. Container As a Service (CaaS)
3. Infrastructure As a Service (IaaS)

In particolare verrà attivata la replica dei dati di backup per la Long Retention con il BaaS e la messa in produzione di un applicativo, progetto "Foreste", con il CaaS, basato su architettura a micro-servizi che sfrutta l'accoppiata Container (Docker EE) e Orchestratore (Kubernetes) che si prevede di rilasciare in produzione nei primi giorni del 2019. In particolare l'infrastruttura a Container e relativo Orchestratore hanno le medesime caratteristiche dell'omologa struttura presente On-Premise.

#### **Public Cloud (CSP)**

Nel 2018 è stata indetta una gara che ha introdotto il concetto di convergenza applicativa sulla posta elettronica per un totale di 85.000 utenti ripartiti fra la Regione stessa, le Aziende Sanitarie del Veneto e alcuni degli enti strumentali già citati nel documento. Regione Veneto, grazie alla predetta gara, ha potuto avvalersi di alcuni crediti messi a disposizione, a titolo gratuito, nella Google Cloud Platform (GCP), iniziando così l'approccio al Cloud Pubblico.

Entro pochi mesi l'infrastruttura (sicurezza, bilanciamento, backup e monitoraggio) sarà stata configurata e Vivi Veneto è già stato individuato come candidato ad essere il primo progetto di Regione Veneto sul Cloud Pubblico.

Dopo GCP, seguirà sicuramente Amazon Web Services (AWS) e si sta valutando l'apertura verso Microsoft Azure per completare lo stack multi-cloud pubblico.

Infine si pone l'attenzione sulla connettività verso il Cloud pubblico e di comunità. A tal proposito si stanno prendendo in considerazione diverse opportunità e quella che sembra essere più performante è la declinazione del Direct Interconnect per avere un canale privilegiato ed affidabile verso il Public Cloud (Layer 3), mentre per Community Cloud si sta valutando la connettività diretta (Layer 2).

Si sottolinea un'importante scelta tecnica e strategica che Regione del Veneto ha fatto per l'interconnessione fra le tre tipologie di Infrastrutture Cloud (Private, Community e Public) che sfrutta una collaborazione instaurata diversi anni fa con l'Università degli Studi di Padova, con cui è attivo un rapporto di convenzione, per utilizzare il Neutral Access Point (NAP) VSIX di Padova come centro di interscambio neutrale della connettività fra la rete Intranet Regionale, le infrastrutture Cloud e Internet.

La naturale neutralità di questo punto di interscambio pone Regione del Veneto, quale ente aggregatore, in una posizione di forte indipendenza dai Carrier locali e nazionali, in linea con i principi di riduzione del Lock-In fortemente voluto e perseguito da AgID nella stesura delle proprie linee guida e nella qualificazione del Cloud della PA.

Quanto appena descritto rappresenta lo start-up per l'apertura di Regione Veneto verso il Cloud, sia esso pubblico, di comunità o privato. In questo modo verrà predisposta la connettività necessaria e posate le fondamenta dell'infrastruttura in tutte le sue componenti.

Tutte le analisi e le successive configurazioni riguardanti il Cloud, sia pubblico che di comunità, hanno tenuto in forte considerazione il progetto di convergenza di tutti i potenziali enti.

#### **Piano di accompagnamento degli enti regionali e degli enti del territorio**

Il piano di accompagnamento attualmente in corso prevede due distinti progetti:

1. Il progetto di convergenza degli enti regionali
2. Il progetto di convergenza degli enti del territorio

Il progetto di convergenza degli enti regionali, attualmente in corso, prevede una prima fase di integrazione e convergenza infrastrutturale attraverso l'onboarding dell'ente Socio-Sanitario e degli Enti Strumentali di seguito riportati:

- Azienda Zero (S.S.)
- Arpav
- Avepa
- Veneto Agricoltura
- Veneto Lavoro
- Veneto Strade
- Veneto Innovazione

Con la quasi totalità degli enti è già stato condiviso un protocollo d'intesa tradotto poi in un documento di convenzione che ha gettato le basi ed impostato le linee guida per attuare la convergenza infrastrutturale.

Il progetto di convergenza degli enti del territorio (province, comuni, etc.) è invece in fase di progettazione e sarà meglio descritto nel prosieguo di questa scheda.

#### **B. - MACRO OBIETTIVI**

In coerenza il Piano Triennale per l'Informatica nella PA e con Agenda Digitale del Veneto 2020, l'intervento si propone nell'arco del triennio 2019-2021:

1. Il rafforzamento del modello di governance in un'ottica di collaborazione con gli stakeholder del territorio (**e-Governance Modello di Governance Territoriale** vedi specifica scheda e-Governance);

2. lo sviluppo del **piano di attuazione dell'Hub Regionale** in grado di garantire, una più efficace ed efficiente gestione del sistema informativo regionale, lo sviluppo e l'erogazione delle piattaforme abilitanti, la migrazione al cloud degli enti convergenti (enti regionali ed enti del territorio);
3. lo sviluppo del **Piano di accompagnamento degli enti regionali e degli enti del territorio** verso la convergenza al sistema di razionalizzazione del patrimonio ICT delle PA.

### C. - FABBISOGNI

In coerenza con le altre schede presentate, nella tabella seguente sono riportate le esigenze in termini di fabbisogni in FTE (full time equivalenti) che Regione del Veneto investe e prevede di investire nello sviluppo dell'azione. Coerentemente con il piano di progetto della presente scheda, i fabbisogni sono distinti in:

1. Conduzione  
*Risorse finalizzate alle attività di gestione, assistenza, manutenzione, sviluppo del sistema*
2. Diffusione  
*Risorse finalizzate alle attività di primo impianto del sistema*
3. Comunicazione  
*Risorse finalizzate alle attività di promozione e comunicazione*
4. Accompagnamento  
*Risorse finalizzate alle attività di reingegnerizzazione dei processi e di integrazione degli standard regionali con i sistemi informativi locali. Successivamente alla fase di prima impianto del sistema, l'accompagnamento viene utilizzato per:*
  - a. *riprogettare i processi degli enti per renderli coerenti con il sistema introdotto ed estenderne l'utilizzo nell'ente*
  - b. *integrare i sistemi informativi locali con il nuovo sistema*
5. Programmazione  
*Risorse finalizzate alle attività di programmazione, selezione delle operazioni, rendicontazione*

Servizio	Intervento	2019	2020	2021
Conduzione	Gestione	5	5	5
	Servizi Data Center regionale (*)			
	Assistenza			
	Manutenzione			
	Sviluppo			
Diffusione	Adesione	2	2	2
	Riuso			
	Formazione			
Accompagnamento	Promozione	2	2	2
	Analisi organizzativa			
	Reingegnerizzazione			
	Integrazione			
Promozione	Formazione			
Promozione	Comunicazione			
Programmazione(*) (*)		-	-	-
Totali FTE		7	7	7

(\*) I costi sono ricompresi nelle attività di conduzione del Data Center.

(\*\*) Attività riconducibili a compiti degli uffici regionali.

	<p>La descrizione di dettaglio dei servizi della tabella precedente vengono descritti nel campo scheda intervento "SOLUZIONE PROGETTUALE" e più specificatamente al punto B – SOLUZIONE PROGETTUALE (vedi di seguito).</p>																														
<p>SOLUZIONE PROGETTUALE</p>	<p><b>A. - SOLUZIONE TECNICA</b></p> <p>Il progetto di realizzazione dell'azione si sviluppa su tre assi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. la concertazione delle azioni (<b>e-Governance Modello di Governance Territoriale</b> vedi specifica scheda e-Governance);</li> <li>2. lo sviluppo del <b>Piano di attuazione dell'Hub Regionale</b>;</li> <li>3. lo sviluppo del <b>Piano di accompagnamento degli enti regionali e degli enti del territorio</b> verso la convergenza al sistema di razionalizzazione del patrimonio ICT delle PA.</li> </ol> <p><b>1 - e-Governance Territoriale</b></p> <p>La soluzione tecnica strutturata in questo modello è descritta puntualmente nell'apposita scheda denominata e-Governance a cui si rinvia per una più estesa descrizione.</p> <p><b>2 - Piano di attuazione dell'Hub Regionale</b></p> <p>Il progetto di convergenza infrastrutturale si pone l'obiettivo di razionalizzare il numero di Data Center della Pubblica Amministrazione presenti sul territorio regionale. Condizione propedeutica è l'adeguatezza del Data Center verso cui è prevista l'attuazione della convergenza. A tal proposito Regione del Veneto ha deciso di potenziare il sito primario ubicato al 1° Piano del Palazzo Libra all'interno del Parco Scientifico Tecnologico "Vega" in Via Pacinotti, 4, 30175, Marghera (VE) ed il sito secondario di Business Continuity ubicato a circa 30 km in Galleria Spagna, 28, 35127, Padova (PD).</p> <p>Il piano di attuazione dell'Hub Regionale si compone dei seguenti workpackage</p> <table border="1" data-bbox="391 1064 1428 1986"> <thead> <tr> <th>AMBITO</th> <th>CANTIERE</th> <th>ID</th> <th>WORK PACKAGE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">PROGRAM MANAGEMENT Tecnologico</td> <td><i>PMT Design</i></td> <td>PM 01</td> <td>Definizione del <b>piano</b> di programma, dei meccanismi/criteri di <b>governance</b> (<i>Comitato Guida, Comitato Architetture, etc.</i>), etc.</td> </tr> <tr> <td><i>PMT Execute</i></td> <td>PM 02</td> <td><b>Gestione e controllo</b> dell'avanzamento di programma e verifica delle soluzioni tecnologiche individuate</td> </tr> <tr> <td rowspan="7">Adegua mento e Potenziam ento INFRASTRUTT URA REGIONALE</td> <td rowspan="4"><i>Infrastrutt ura ICT Target</i></td> <td>ICT 01</td> <td>Identificazione <b>architettura tecnologica target HUB Regionale</b></td> </tr> <tr> <td>ICT 02</td> <td>Definizione del "<b>Catalogo dei Servizi ICT</b>" sia in linea con l'infrastruttura ICT della Regione sia in linea con le esigenze dei vari Enti "convergenti" (<u>incrementale</u>: continua revisione/integrazione/...)</td> </tr> <tr> <td>ICT 03</td> <td>Definizione <b>capacity infrastrutturale target</b></td> </tr> <tr> <td>ICT 04</td> <td>Identificazione del <b>modello di funzionamento target HUB Regionale</b> (processi, ruoli, organizzazione, service management, security, etc.) e <b>controllo/audit delle attività</b></td> </tr> <tr> <td><i>Operazioni di</i></td> <td>ICT 05</td> <td><b>Gap Analysis Infrastruttura ICT</b> rispetto As Is e Architettura Target HUB regionale</td> </tr> <tr> <td><i>Adegua mento e</i></td> <td>ICT 06</td> <td><b>Gap Analysis Modello Funzionamento</b> rispetto As Is e modello di funzionamento target HUB Regionale</td> </tr> <tr> <td><i>Potenziam ento</i></td> <td>ICT 07</td> <td>Produzione <b>Master Plan</b> interventi ICT e di revisione/evoluzione modello di funzionamento</td> </tr> </tbody> </table>	AMBITO	CANTIERE	ID	WORK PACKAGE	PROGRAM MANAGEMENT Tecnologico	<i>PMT Design</i>	PM 01	Definizione del <b>piano</b> di programma, dei meccanismi/criteri di <b>governance</b> ( <i>Comitato Guida, Comitato Architetture, etc.</i> ), etc.	<i>PMT Execute</i>	PM 02	<b>Gestione e controllo</b> dell'avanzamento di programma e verifica delle soluzioni tecnologiche individuate	Adegua mento e Potenziam ento INFRASTRUTT URA REGIONALE	<i>Infrastrutt ura ICT Target</i>	ICT 01	Identificazione <b>architettura tecnologica target HUB Regionale</b>	ICT 02	Definizione del " <b>Catalogo dei Servizi ICT</b> " sia in linea con l'infrastruttura ICT della Regione sia in linea con le esigenze dei vari Enti "convergenti" ( <u>incrementale</u> : continua revisione/integrazione/...)	ICT 03	Definizione <b>capacity infrastrutturale target</b>	ICT 04	Identificazione del <b>modello di funzionamento target HUB Regionale</b> (processi, ruoli, organizzazione, service management, security, etc.) e <b>controllo/audit delle attività</b>	<i>Operazioni di</i>	ICT 05	<b>Gap Analysis Infrastruttura ICT</b> rispetto As Is e Architettura Target HUB regionale	<i>Adegua mento e</i>	ICT 06	<b>Gap Analysis Modello Funzionamento</b> rispetto As Is e modello di funzionamento target HUB Regionale	<i>Potenziam ento</i>	ICT 07	Produzione <b>Master Plan</b> interventi ICT e di revisione/evoluzione modello di funzionamento
AMBITO	CANTIERE	ID	WORK PACKAGE																												
PROGRAM MANAGEMENT Tecnologico	<i>PMT Design</i>	PM 01	Definizione del <b>piano</b> di programma, dei meccanismi/criteri di <b>governance</b> ( <i>Comitato Guida, Comitato Architetture, etc.</i> ), etc.																												
	<i>PMT Execute</i>	PM 02	<b>Gestione e controllo</b> dell'avanzamento di programma e verifica delle soluzioni tecnologiche individuate																												
Adegua mento e Potenziam ento INFRASTRUTT URA REGIONALE	<i>Infrastrutt ura ICT Target</i>	ICT 01	Identificazione <b>architettura tecnologica target HUB Regionale</b>																												
		ICT 02	Definizione del " <b>Catalogo dei Servizi ICT</b> " sia in linea con l'infrastruttura ICT della Regione sia in linea con le esigenze dei vari Enti "convergenti" ( <u>incrementale</u> : continua revisione/integrazione/...)																												
		ICT 03	Definizione <b>capacity infrastrutturale target</b>																												
		ICT 04	Identificazione del <b>modello di funzionamento target HUB Regionale</b> (processi, ruoli, organizzazione, service management, security, etc.) e <b>controllo/audit delle attività</b>																												
	<i>Operazioni di</i>	ICT 05	<b>Gap Analysis Infrastruttura ICT</b> rispetto As Is e Architettura Target HUB regionale																												
	<i>Adegua mento e</i>	ICT 06	<b>Gap Analysis Modello Funzionamento</b> rispetto As Is e modello di funzionamento target HUB Regionale																												
	<i>Potenziam ento</i>	ICT 07	Produzione <b>Master Plan</b> interventi ICT e di revisione/evoluzione modello di funzionamento																												

		ICT 08	<b>Implementazione interventi</b> di adeguamento del Data Center
Qualificazion e del MODELLO DI FUNZIONAM ENTO	<i>Adesione</i>	FUN 01	Definizione e messa a regime del " <b>Modello di raccolta dei fabbisogni dagli enti convergenti</b> " (es. requisiti, esigenze, vincoli, etc.)
		FUN 02	Definizione e messa a regime " <b>Modello e delle Regole di adesione</b> " (es.: processo d'ingaggio, regole, standard, censimento e copertura fabbisogni, etc.)
	<i>Organizzazione</i>	FUN 03	Identificazione e messa a regime " <b>Modello d'interazione/relazione verso l'esterno</b> " (es.: contract management, amministrazione, etc.)
	<i>Economics</i>	FUN 04	Identificazione del " <b>Modello di ribaltamento e allocazione dei costi</b> " in linea con i Fabbisogni
	<i>Livelli di Servizio</i>	FUN 05	Identificazione dei <b>Livelli di servizio erogabili</b> in linea con l'architettura target definita
	<i>Governo territoriale</i>	FUN 06	Identificazione delle logiche, regole e strumenti di <b>governo e monitoraggio territoriale</b>

### 3 - Piano di accompagnamento degli enti regionali e degli enti del territorio

Il piano di accompagnamento è progettato in un'ottica inclusiva e collaborativa di tutti gli stakeholder del territorio grazie alla consolidata esperienza sviluppata nell'ambito del modello di digital governance regionale denominato e-Governance. Questo consente all'organizzazione progettuale di dispiegare le attività realizzative potendo contare sulla collaborazione degli enti regionali e territoriali convergenti. Il "consenso" e la fattiva collaborazione sono condizioni fondamentali per il successo di un piano progettato su un modello di sostenibilità nel tempo del sistema di convergenza per la razionalizzazione del patrimonio ICT della PA regionale. Il piano si compone dei seguenti task:

1. selezione dei soggetti aggregatori di 2 livello
2. qualificazione delle applicazioni legacy agli standard regionali e nazionali (piattaforme abilitanti)
3. individuazione delle modalità e qualificazione dei partner tecnologici per la realizzazione dei progetti di convergenza tecnologica e applicativa
4. approvvigionamento dei servizi regionali di supporto alla convergenza tecnologica e applicativa
5. selezione e finanziamento dei progetti di convergenza

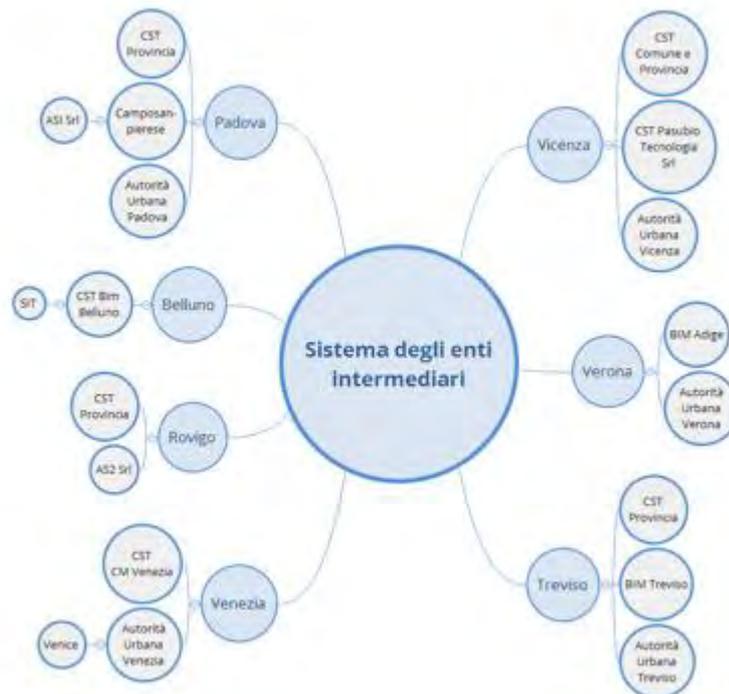
#### 3.1 - Selezione dei soggetti aggregatori territoriali di 2 livello

La realizzazione di progetti così complessi di convergenza tecnologica e organizzativa per la razionalizzazione del patrimonio della ICT PA, coniugati agli obiettivi di modernizzazione di una PA che mette al centro del suo agire i bisogni dei cittadini, richiede un modello realizzativo capace di raggiungere un numero molto altro di enti con una scala di complessità molto importante (nel Veneto sono presenti oltre 570 comuni).

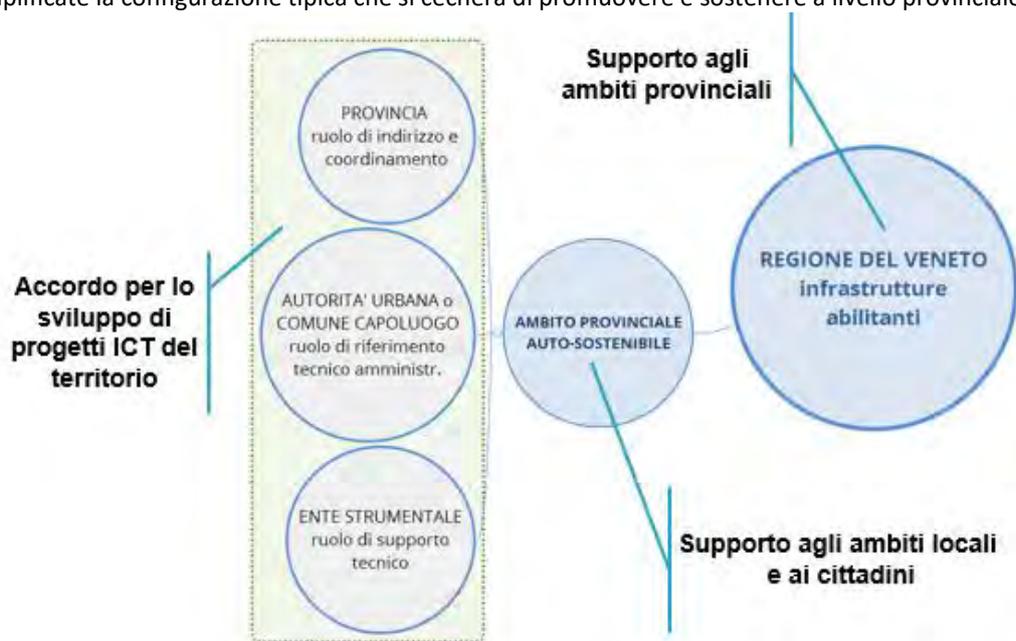
Il ruolo di "**soggetto aggregatore territoriale per il digitale**" (in breve SATD) individuato a carico dell'ente regione dall'ACCORDO QUADRO PER LA CRESCITA E LA CITTADINANZA DIGITALE VERSO GLI OBIETTIVI EU2020 stipulato tra le Regioni e le Province Autonome e l'Agenzia per l'Italia Digitale lo scorso febbraio 2018, viene declinato in maniera coerente con il modello collaborativo della digital governance regionale (e-Governance).

Nella Regione del Veneto è consolidata una collaborazione tra ente regionale e i cosiddetti Centri Servizi Territoriali. Si tratta di strutture a livello solitamente provinciale a varia composizione organizzativa (province, comuni, società a controllo pubblico, etc) che nel corso degli anni si sono costituite per erogare servizi ICT in forma agli enti territoriale. I CST costituiscono una dorsale fondamentale per la realizzazione dei processi di innovazione tecnologica

Nell'immagine che segue viene esemplificata l'attuale composizione dei CST regionali



La dorsale di innovazione dei CST sarà rafforzata attraverso un percorso di accompagnamento e riconoscimento del ruolo di soggetti aggregatori territoriali. Nell'immagine che segue vengono esemplificate la configurazione tipica che si cercherà di promuovere e sostenere a livello provinciale.



In questo task è previsto di bandire un avviso di manifestazione di interesse per ricoprire il ruolo di "soggetti aggregatori di 2 livello. I criteri per rispondere a questo invito riguarderanno:

1. la volontà di assumere il ruolo di soggetto aggregatore dei bisogni di trasformazione digitale delle PA del territorio provinciale
2. la capacità di esprimere una forte esperienza e competenza sui domini di interesse degli Enti Locali (Anagrafe, Urbanistica, Edilizia Privata, Sociale, Trasporti, etc.)
3. le condizioni operative e l'esperienza per erogare servizi digitali a vantaggio della PA
4. un modello di sostenibilità per assumere un ruolo duraturo nel tempo

In questo modo saranno promosse nuove aggregazioni sostenendo il ruolo dei CST e intercettando le dinamiche di aggregazione provinciale in atto (Provincia, Comune, ente strumentale BIM/Azienda/etc). La risposta all'avviso sarà il presupposto per presentare domande di finanziamento dei progetti di convergenza.

### **3.2 - Qualificazione delle applicazioni legacy**

Una delle condizioni fondamentali per il successo dei processi di convergenza e razionalizzazione tecnologica e applicativa è l'integrazione delle applicazioni costituenti i sistemi informativi degli enti alle piattaforme abilitanti nazionali e regionali (MyID-SPID, MyPay/MyPivot-PagoPA, MyPortal-Italia Login, etc.).

Per poter realizzare questa condizione è previsto un percorso di qualificazione delle applicazioni legacy strutturato nel seguente:

- realizzazione del catalogo regionale dei servizi e delle modalità di integrazione alle piattaforme abilitanti regionali;
- approvvigionamento dei servizi regionali per l'integrazione
- condivisione dei modelli e delle modalità di integrazione con le aziende ICT del mercato (sfruttando gli strumenti del modello di e-Governance)
- predisposizione del catalogo delle applicazioni legacy integrate e degli enti che utilizzano applicazioni integrate
- campagna per la promozione della qualificazione applicazioni integrate e enti utilizzanti applicazioni integrate

### **3.3 - Individuazione delle modalità e qualificazione dei partner tecnologici**

I processi di convergenza e razionalizzazione comportano l'individuazione di qualificati partner tecnologici di mercato in grado di accompagnare la migrazione dei sistemi informatici e informativi ai nuovi paradigmi del cloud PA. Vanno anche modellati e dimensionati i possibili processi di phase out dalle preesistenti infrastrutture ICT.

Per individuare partner, modalità, dimensioni di questi processi è previsto un bando per raccogliere la manifestazione di interesse a presentare proposte per l'accompagnamento degli enti alla migrazione al paradigma cloud PA

### **3.4 Approvvigionamento dei servizi regionali di supporto alla convergenza tecnologica e applicativa**

Per accompagnare i processi di convergenza e razionalizzazione la Regione del Veneto dovrà adeguare corrispondentemente la propria capacità di erogare i servizi di supporto alla realizzazione dei progetti. Per far fronte a questa esigenza è previsto il ricorso a gare CONSIP o comunque MEPA per l'approvvigionamento delle risorse necessarie.

### **3.5 - Selezione e finanziamento dei progetti di convergenza**

La Regione del Veneto prevede di finanziare nel prossimo triennio progetti di convergenza tecnologica e applicativa che consentano agli enti del proprio territorio di:

1. razionalizzare il patrimonio ICT della PA in maniera coerente con le indicazioni del Piano Triennale dell'Informatica della PA;
2. convergere verso il modello regionale di gestione e sviluppo delle infrastrutture fisiche, applicative, di servizio;
3. aderire alle piattaforme abilitanti nazionali e regionali;
4. mettere nelle condizioni anche le più piccole amministrazioni di erogare servizi innovativi a cittadini e imprese (Livelli essenziali di diritti digitali - LEDD)

I progetti dovranno prevedere l'utilizzo di componenti applicative qualificate agli standard regionali e in linea con le qualificazioni AGID sui servizi in cloud PA.

Si prevede di selezionare progetti presentati da almeno 20 enti che abbiano delegato uno dei "soggetti aggregatori di 2 livello" alla realizzazione delle attività di migrazione e alla successiva gestione delle attività di assistenza, manutenzione, sviluppo dei sistemi informativi (sostenibilità).

## **B. - ARCHITETTURA PROGETTUALE**

Il progetto si compone dei seguenti task:

1. Conduzione
2. Diffusione
3. Promozione
4. Accompagnamento
5. Programmazione

Per la realizzazione del progetto la Regione del Veneto si avvale di:

- una componente organizzativa dedicata
- un insieme di attività garantite agli enti aderenti all'iniziativa regionale:
  - **conduzione e erogazione** della piattaforma attraverso i servizi di CED, GESTIONE, ASSISTENZA, MANUTENZIONE, SVILUPPO
  - **diffusione** attraverso i servizi di DIFFUSIONE
  - **promozione** attraverso il servizio di PROMOZIONE
  - **accompagnamento** attraverso il servizio di ACCOMPAGNAMENTO
  - **programmazione** per la selezione dei progetti che verranno finanziati a favore dei comuni in forma associata

### 1. Conduzione

Di seguito sono descritti i servizi messi a disposizione da Regione del Veneto.

#### GESTIONE

**Animazione:** attività per stimolare, animare e coinvolgere colleghi del territorio e cittadini aprendo discussioni su Forum o invitandoli ad iscriversi a votazioni o sondaggi su particolari tematiche attinenti ai prodotti e servizi regionali e più in generale ai processi di innovazione digitale della PA.

**Condivisione:** processo di definizione dei risultati comuni da realizzare compresa la collaborazione in termini di impiego di risorse reciproche. Ad esempio: definire un pagamento; accordarsi su una modifica sw; definire linee guida; etc.

**Cambiamento:** supporto e consulenza ai percorsi di adozione da parte degli Enti del territorio in generale delle tecnologie dell'informazione e comunicazione e in particolare dei prodotti regionali. Ad esempio: consulenza sulle modalità di adozione delle soluzioni regionali; consulenza sulle modalità di integrazione di altre soluzioni rispetto ai sistemi già adottati; consulenza sulle modifiche organizzative da introdurre a seguito dell'adozione delle soluzioni regionali;

**Comunicazione:** attività di comunicare al Territorio di notizie, avvisi, appuntamenti e altre tipologie di informazioni attraverso canali come email, sms, internet, facebook, twitter ecc.

#### Data Center

**Sistemi:** attività a favore degli Enti intermediati per l'erogazione dei servizi applicativi ospitati presso l'infrastruttura hardware regionale.

#### ASSISTENZA

**Call center:** sistema per la raccolta e smistamento multicanale delle richieste di assistenza

**1° Livello:** assistenza funzionale sui prodotti regionali.

**2° Livello:** assistenza tecnica sui prodotti regionali.

#### MANUTENZIONE

**Adeguativa:** attività di sviluppo sw per l'adeguamento dei prodotti all'evoluzione del contesto normativo.

**Correttiva:** attività di sviluppo per la risoluzione dei blocchi o malfunzionamenti dei prodotti dovuti errori di programmazione.

#### SVILUPPO

**Evolutive:** attività di sviluppo sw per l'aggiornamento del prodotto a nuovi requisiti o all'aggiornamento delle specifiche tecniche.

**SPAC** (Sviluppo partecipato, aperto, condiviso) attività di gestione del sistema di versioning e della comunità degli operatori per la realizzazione delle modifiche sw ai prodotti regionali

## 2. Diffusione (enti attivati)

Il Nodo Regionale dei Pagamenti propone con cadenza annuale una specifica campagna di diffusione delle competenze digitali supportando gli Enti del territorio nel processo di razionalizzazione.

La campagna di diffusione per attivare gli enti all'utilizzo dei sistemi consiste in:

- seminari provinciali e regionali con i quali sono stati illustrati i modelli e le linee guida del sistema
- percorsi di formazione attraverso incontri di approfondimento sugli aspetti organizzativi e di approfondimento sugli aspetti funzionali degli applicativi
- definizione degli standard grazie alla condivisione in gruppi di lavoro con gli enti

I servizi garantiti nella fase di Diffusione sono brevemente descritti di seguito.

**Adesione:** processo di attivazione di un prodotto del catalogo regionale installato e gestito nelle infrastrutture tecnologiche di Regione del Veneto. Si occupa di gestire i progetti e i programmi di attivazione dei prodotti richiesti in modalità di adesione da parte degli Enti del Territorio.

**Riuso:** attività per consentire di gestire il prodotto regionale nella propria infrastruttura organizzativa e tecnologica ottenendo i codici sorgenti del prodotto stesso da parte della Regione del Veneto.

**Formazione:** percorsi di acculturamento e addestramento ai prodotti regionali e sui contesti ICT attinenti ai sistemi di innovazione tecnologica.

## 3. Accompagnamento (enti accompagnati)

La fase di diffusione (enti che hanno aderito con almeno 1 servizio) sopra descritta mette nelle condizioni un Ente di avvalersi di una piattaforma gratuita per l'erogazione dei servizi a cittadini e imprese. Una volta introdotto il sistema, dopo un primo periodo di adattamento e conoscenza delle soluzioni, è necessario attivare un secondo intervento per introdurre il processo più complesso di gestione dei sistemi informativi di un Ente.

Questo percorso richiede:

- analisi organizzativa
- reingegnerizzazione dei processi aziendali
- integrazione dei sistemi informativi
- formazione

## 4. Promozione

I servizi garantiti nella fase di Comunicazione sono brevemente descritti di seguito.

**Comunicazione:** iniziative di comunicazione e promozione per la diffusione degli obiettivi del progetto.

## 5. Programmazione

Per affiancare gli Enti nel complicato percorso per aderire ai dettati del Piano Triennale per l'Informatica nella PA di AGID e ai dettati dell'Agenda Digitale del Veneto 2020, la Regione del Veneto ha individuato nel POR-FESR 2014-2020 (Asse 2 Agenda Digitale Azione 2.2.2 e Azione 2.2.1) la fonte di finanziamento di progetti di diffusione e accompagnamento dell'inserimento di queste tecnologie nel tessuto della PA.

Per attivare queste progettualità è stato individuato un percorso la:

- programmazione delle attività
- selezione delle operazioni e dei progetti finanziabili
- rendicontazione delle spese

COERENZA CON LA STRATEGIA CRESCITA DIGITALE E LINEE DI AZIONE PIANO TRIENNALE	Il progetto è in linea con le indicazioni del piano triennale per l'informatica della PA.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
MODALITA' DI ATTUAZIONE	L'intervento sarà realizzato mediante ricorso a risorse interne regionali e risorse provenienti dal POR-FESR 2014-2020.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
TEMPI	<p>L'intervento si articola nell'arco del triennio 2019-2021 sulla base del seguente GANTT:</p> <table border="1" data-bbox="475 636 1337 2000"> <thead> <tr> <th rowspan="3">WB S</th> <th rowspan="3">TASK</th> <th colspan="12">Intervento</th> </tr> <tr> <th colspan="4">2019</th> <th colspan="4">2020</th> <th colspan="4">2021</th> </tr> <tr> <th>Q1</th><th>Q2</th><th>Q3</th><th>Q4</th> <th>Q1</th><th>Q2</th><th>Q3</th><th>Q4</th> <th>Q1</th><th>Q2</th><th>Q3</th><th>Q4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2"><b>1 Conduzione</b></td> <td colspan="12"></td> </tr> <tr> <td>1.1</td> <td>Gestione</td> <td colspan="12">█</td> </tr> <tr> <td>1.2</td> <td>Servizi Data Center</td> <td colspan="12">█</td> </tr> <tr> <td>1.3</td> <td>Assistenza</td> <td colspan="12">█</td> </tr> <tr> <td>1.4</td> <td>Manutenzione</td> <td colspan="12">█</td> </tr> <tr> <td>1.5</td> <td>Sviluppo</td> <td colspan="12">█</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>2 Diffusione</b></td> <td colspan="12"></td> </tr> <tr> <td>2.1</td> <td>Adesione</td> <td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td> </tr> <tr> <td>2.2</td> <td>Riuso</td> <td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td> </tr> <tr> <td>2.3</td> <td>Formazione</td> <td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>3 Accompagnamento</b></td> <td colspan="12"></td> </tr> <tr> <td>3.1</td> <td>Analisi organizzativa</td> <td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td> </tr> <tr> <td>3.2</td> <td>Reingegnerizzazione dei processi</td> <td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td> </tr> <tr> <td>3.3</td> <td>Integrazione</td> <td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td> </tr> <tr> <td>3.4</td> <td>Formazione</td> <td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td><td></td><td>█</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>4 Promozione</b></td> <td colspan="12"></td> </tr> <tr> <td>3.1</td> <td>Comunicazione</td> <td></td><td></td><td></td><td>█</td><td></td><td></td><td></td><td>█</td><td></td><td></td><td></td><td>█</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>5 Programmazione</b></td> <td colspan="12"></td> </tr> <tr> <td>5.1</td> <td>Programmazione</td> <td>█</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>5.2</td> <td>Selezione delle operazioni</td> <td>█</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>5.3</td> <td>Rendicontazione</td> <td>█</td><td>█</td><td>█</td><td>█</td><td>█</td><td>█</td><td>█</td><td>█</td><td>█</td><td>█</td><td>█</td><td>█</td> </tr> </tbody> </table>	WB S	TASK	Intervento												2019				2020				2021				Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	<b>1 Conduzione</b>														1.1	Gestione	█												1.2	Servizi Data Center	█												1.3	Assistenza	█												1.4	Manutenzione	█												1.5	Sviluppo	█												<b>2 Diffusione</b>														2.1	Adesione	█		█		█		█		█		█		2.2	Riuso		█		█		█		█		█		█	2.3	Formazione	█		█		█		█		█		█		<b>3 Accompagnamento</b>														3.1	Analisi organizzativa		█		█		█		█		█		█	3.2	Reingegnerizzazione dei processi		█		█		█		█		█		█	3.3	Integrazione		█		█		█		█		█		█	3.4	Formazione		█		█		█		█		█		█	<b>4 Promozione</b>														3.1	Comunicazione				█				█				█	<b>5 Programmazione</b>														5.1	Programmazione	█												5.2	Selezione delle operazioni	█												5.3	Rendicontazione	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
WB S	TASK			Intervento																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
				2019				2020				2021																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
<b>1 Conduzione</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
1.1	Gestione	█																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
1.2	Servizi Data Center	█																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
1.3	Assistenza	█																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
1.4	Manutenzione	█																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
1.5	Sviluppo	█																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
<b>2 Diffusione</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
2.1	Adesione	█		█		█		█		█		█																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
2.2	Riuso		█		█		█		█		█		█																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
2.3	Formazione	█		█		█		█		█		█																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
<b>3 Accompagnamento</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
3.1	Analisi organizzativa		█		█		█		█		█		█																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
3.2	Reingegnerizzazione dei processi		█		█		█		█		█		█																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
3.3	Integrazione		█		█		█		█		█		█																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
3.4	Formazione		█		█		█		█		█		█																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
<b>4 Promozione</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
3.1	Comunicazione				█				█				█																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
<b>5 Programmazione</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
5.1	Programmazione	█																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
5.2	Selezione delle operazioni	█																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
5.3	Rendicontazione	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																

Deliverables del task Conduzione.

- Piano di conduzione
- Rendicontazione mensile delle attività di conduzione

Deliverables del task Diffusione.

- Piano di diffusione
- Stati di avanzamento mensili delle campagne di diffusione
- Rendicontazione mensile delle attività di diffusione
- Verbali di controllo e rendicontazione

Deliverables del task Comunicazione.

- Piano di promozione
- Rendicontazione quadrimestrale delle attività di promozione

Deliverables del task Accompagnamento.

- Piano di accompagnamento
- Stati di avanzamento mensili delle campagne di accompagnamento
- Rendicontazione mensile delle attività di accompagnamento
- Verbali di controllo e rendicontazione

Deliverables dei task Programmazione.

- Delibera di programmazione
- Bando di gara per l'attuazione dell'hub regionale
- Avviso per la manifestazione di interesse a ricoprire il ruolo di soggetto aggregatore di 2 livello
- Avviso per la manifestazione di interesse dei partner e delle modalità di convergenza
- Avviso per la manifestazione di interesse ad integrare le applicazioni legacy agli standard regionali
- Avviso di selezione dei progetti

Delibera di selezione dei progetti

RISORSE  
FINANZIARIE

Il costo totale dell'intervento sarà di **22.108.000,00 €**, nella tabella riportata di seguito se ne riporta il dettaglio con la suddivisione per anno e per competenza tecnica delle attività:

	VALORI IN K€			
	2019	2020	2021	TOTALE
<b>Risorse (FTE)</b>				
Conduzione servizi	350	350	350	1.050
Programmazione	140	140	140	420
<b>Investimenti</b>				
Data Center (Facility)	1.200	1.500	520	4.220
Hardware	1.852	1.352	952	4.156
Software	1.252	1.252	952	3.456
Servizi Cloud	352	602	852	1.806
Accompagn. Territorio	0	3.5000	3.500	7.000
<b>Risorse + Invest.</b>				
<b>TOTALE</b>	7.646	8.196	6.266	<b>22.108</b>

Il costo dell'intervento, in merito alle risorse, è stato valorizzato moltiplicando il costo medio di una FTE (70.000 euro) per il valore del numero di FTE presente nella tabella fabbisogni sopra riportata.

Di seguito invece viene riportata una tabella che riporta la distribuzione dei costi fra il POR-FESR, RVE e APQ con la stessa suddivisione per anno della tabella precedente.

	VALORI IN K€			
	2019	2020	2021	TOTALE
Risorse (FTE)				
A carico POR Asse 2	3.668,126	6000	8000	17.668,126
A Carico RVE	888	1.356	1.1356	3.600
A Carico APQ (*)	280	280	280	840

(\*) Per l'accompagnamento di queste attività la Regione del Veneto chiede all'Agenzia per l'Italia Digitale nella scheda APQ "Razionalizzazione dei CED" la disponibilità di **quattro (4)** figure professionali con profilo senior così suddivise:

- 1 project manager;
- 1 service manager;
- 1 demand manager;
- 1 architetto.

La richiesta riguarda la disponibilità delle figure professionali per tutta la durata del progetto che, secondo quanto riportato all'interno della scheda medesima, è stimata in 3 anni.

La fase promozione, accompagnamento, diffusione, è prevista a carico delle azioni Asse 2 Agenda Digitale del POR-FESR 2014-2020 az. 2.2.1.

BENEFICIARI/DESTINATARI

Il progetto offre prodotti e servizi a vantaggio della PA del proprio territorio. Regione Veneto si pone con il ruolo di intermediario tecnologico.

RISULTATI ATTESI E INDICATORI

I risultati attesi sono i seguenti:

INDICATORI POR

Numero di comuni con nuovi servizi digitali (Indicatore az. 2.2 POR FESR):

INDICATORI D'AZIONE

Indicatore	2019	2020	2021
Numero di server razionalizzati	50	100	200
Numero di nuovi Enti accompagnati	0	50	150

CAMPO SCHEDA INTERVENTO	GUIDA ALLA COMPILAZIONE DEL CONTENUTO
DENOMINAZIONE INTERVENTO	<b>MyPortal – ITALIA LOGIN/IO</b>
REFERENTE INTERVENTO	Funzionario di Riferimento - Direzione ICT e Agenda Digitale
STATO DELL'ARTE E OBIETTIVI	<p><b>A. - STATO DELL'ARTE</b></p> <p>La Regione del Veneto eroga da diversi anni un'infrastruttura abilitante (MySIC – Sistema Informativo del Cittadino) per l'erogazione di servizi ai cittadini ed imprese e per la gestione dei procedimenti amministrativi necessari a rispondere alle richieste di servizio, MySIC (Sistema Informativo del Cittadino) si compone di una serie di piattaforme applicative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● MyID – sistema per la gestione delle identità federate (SPID)</li> <li>● MyPay – sistema per la gestione dei pagamenti telematici (PagoPA)</li> <li>● MyPivot – sistema per la gestione dei processi di riconciliazione e regolarizzazione</li> <li>● MyPortal – sistema per l'erogazione dei servizi al cittadino e per la gestione dei procedimenti amministrativi (ITALIA LOGIN/IO)</li> <li>● MyExtranet – sistema per la gestione delle relazioni con i cittadini e gli operatori</li> <li>● MyStandard – sistema per la definizione e la gestione degli standard</li> <li>● SPAC – sistema per lo sviluppo collaborativo e il versioning dei prodotti</li> <li>● e-Leadership – sistema per lo sviluppo delle competenze digitali</li> <li>● e-Governance – sistema per la governance dello sviluppo ICT degli enti del territorio</li> </ul> <p>L'infrastruttura MySIC è messa a disposizione attraverso una struttura organizzativa denominato <i>Cluster Società dell'Informazione</i> suddivisa in nodi regionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● identità digitali,</li> <li>● pagamenti,</li> <li>● servizi al cittadino e all'impresa,</li> <li>● collaborazione,</li> <li>● sviluppo partecipato aperto e collaborativo,</li> <li>● sviluppo competenze digitali,</li> <li>● standard.</li> </ul> <p>Ciascun nodo mette a disposizione specifici prodotti e competenze specialistiche che garantiscono un insieme di servizi garantiti agli enti utilizzatori i singoli prodotti dell'infrastruttura.</p> <p>I prodotti che compongono MySIC sono messi a disposizione della PA del Veneto sostanzialmente in due modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>adesione</i>, il servizio viene erogato dalla server farm regionale;</li> <li>● <i>riuso</i>, il software viene messo a disposizione dell'ente che acquisisce il codice.</li> </ul> <p>In entrambi i casi la Regione del Veneto mette a disposizione degli Enti aderenti o riusanti un insieme di servizi. Lo specifico dei servizi erogati (meglio dettagliati più avanti in questo documento) rappresentano il contesto operativo su cui si baserà lo sviluppo della progettualità illustrata.</p> <p>A supporto della diffusione di questi prodotti e all'accompagnamento degli enti nel loro processo di digitalizzazione Regione del Veneto mette a disposizione un modello di governance (denominato <b>e-Governance</b>) alle oltre 500 amministrazioni e 1300 operatori che sfruttano le piattaforme regionali. I processi di diffusione e accompagnamento sono inoltre sostenuti da una importante iniziativa di sviluppo delle competenze digitali degli operatori della PA denominata <b>"Coalizione per lo Sviluppo delle Competenze Digitali"</b>.</p> <p>MySIC rappresenta in questo contesto un insieme di infrastrutture materiali e immateriali pienamente coerenti con il Piano Triennale per l'Informatica nella PA di AGID e con l'Agenda Digitale del Veneto (ADV2020) che mettono nelle condizioni gli enti (soprattutto quelli piccoli e piccolissimi) di dotarsi di tecnologie complesse con minimo sforzo.</p>

Sulla base di quanto previsto dal Piano Triennale per l'Informatica nella PA e dall'Agenda Digitale del Veneto (ADV2020) lo scopo è di rendere concretamente esigibile il diritto di cittadinanza digitale mettendo nelle condizioni tutte le Pubbliche Amministrazioni del Veneto di dotarsi di una infrastruttura abilitante l'erogazione di servizi a cittadini e imprese messa a disposizione gratuitamente da parte della Regione del Veneto.

### **MyPortal**

Componente fondamentale dell'infrastruttura MySIC è la piattaforma MyPortal. Il sistema consente di erogare servizi digitali a cittadini e imprese garantendo nel contempo la gestione dei procedimenti amministrativi integrati con i sistemi informativi locali.

Il sistema si compone sostanzialmente di un'architettura a micro servizi (denominata MyPlace) utilizzata da tre applicazioni web: MyPA; MyPortal; MyIntranet.

*MyPa* consiste in un'area personalizzabile (fascicolo del cittadino) grazie alla quale il cittadino può ricercare ciò di cui ha bisogno (informazioni, servizi, documenti, etc.) su qualsiasi amministrazione aderente al circuito MyPortal. Una volta individuato il servizio di cui ha bisogno il cittadino, autenticandosi con MyID-SPID, potrà richiedere da un unico punto di accesso un qualsiasi servizio verso qualsiasi amministrazione.

*MyPortal* costituisce sostanzialmente il portale istituzionale di un ente a cui il cittadino accede da MyPA o anche direttamente per utilizzare informazioni, servizi, documenti, etc, che l'ente stesso gli mette a disposizione.

*MyIntranet* è il cruscotto di lavoro a cui accede l'operatore della PA dove vengono gestite le richieste di servizio che i cittadini hanno conferito tramite MyPA. Il motore di gestione delle istanze denominato MyInstance consente di definire per ciascun procedimento gli step procedurali che consentono di fornire una risposta (provvedimento) alle richieste dei cittadini. Questo motore di workflow consente di definire interfacce standard di integrazione con i sistemi informativi locali. MyIntranet rappresenta di conseguenza l'hub di disaccoppiamento della eterogeneità degli applicativi locali fornendo una visione integrata del sistema informativo dell'amministrazione.

E' importante sottolineare come anche i sistemi MyID (SPID) e MyPay (PagoPA) sfruttano la stessa tecnologia (MyPlace) sulla quale è basato MyPortal (Italia Login) consentendo di conseguenza agli Enti che aderiscono all'infrastruttura abilitante regionale di adeguarsi alle indicazioni del Piano Triennale per l'Informatica per la PA.

Il sistema *MyPortal* si propone come piattaforma per consentire al più alto numero di amministrazioni di offrire servizi digitali innovativi. Si tratta in sostanza di dare concreta attuazione al principio dei Diritti digitali definiti dal nuovo Codice per l'Amministrazione Digitale (sezione II), in una prospettiva di soddisfazione dell'utenza cittadina attraverso una logica di continuo miglioramento del servizio.

Attualmente utilizzano questa piattaforma circa 160 amministrazioni del Veneto che condividono risorse, competenze, linee guida, attraverso un percorso condiviso e collaborativo.

Il sistema e il suo linguaggio promuovono un modo d'uso semplice e intuitivo, sia dal punto di vista grafico che nella facilità del reperimento delle informazioni. Questo è possibile grazie a soluzioni che aiutano la comprensione di ogni aspetto del servizio e che si preoccupano di assistere efficacemente i diversi gradi di competenza del destinatario.

Il sistema si propone come strumento di mediazione tra le complessità dei sistemi informativi locali della PA e i servizi offerti al cittadino. Lo scopo è quello di semplificare l'esperienza d'uso del cittadino nella fruizione dei servizi on line attraverso la definizione di interfacce standard. Il risultato consiste in un'unica modalità di erogazione del servizio omogenea per qualsiasi amministrazione a cui si rivolge il cittadino.

### **La centralità delle Aziende ICT**

Per il raggiungimento di questo obiettivo è fondamentale coinvolgere le aziende ICT che mettono a disposizione gli applicativi gestionali alle amministrazioni del nostro territorio. Le iniziative in corso per promuovere l'integrazione tra queste applicazioni e MyPortal, sono il presupposto per consentire il dialogo con il motore di automazione dei procedimenti amministrativi (MyInstance). In questo contesto la Regione del Veneto mette a disposizione un modello, servizi e prodotti (infrastruttura SPAC) per accompagnare gli enti e le aziende ICT ad integrare i sistemi informativi locali agli standard regionali. La definizione di processi standard direttamente integrati con i sistemi informativi locali dell'ente consente al cittadino di conoscere in tempo reale lo stato di avanzamento della sua pratica. Inoltre, la possibilità offerta agli enti di condividere un catalogo

comune di procedimenti automatizzati (MyStandard), garantisce la possibilità di istanziare con uno sforzo limitato nuovi servizi ai propri cittadini. La diffusione di questo paradigma comporta non solo semplificazione verso il cittadino e facilitazioni nei confronti degli operatori della PA ma anche evidenti economie di scala.

#### **B. - MACRO OBIETTIVI**

In coerenza il Piano Triennale per l'Informatica nella PA e con Agenda Digitale del Veneto 2020, l'intervento si propone nell'arco del triennio 2019-2021:

- estendere la piattaforma MyPortal per consentire soprattutto ai piccoli e piccolissimi enti della Regione del Veneto di erogare servizi innovativi ai cittadini
- superare il divario digitale di servizio che affligge i cittadini residenti nei piccoli e piccolissimi comuni che non sono le condizioni di garantire la cittadinanza digitale;
- rendere esigibile il diritto di cittadinanza digitale garantendo a tutti i cittadini del Veneto un livello essenziale di diritti digitali
- rafforzare la compliance di MyPortal e degli altri siti della Regione del Veneto alle normative europee e nazionale quali ad esempio la protezione dei dati (GDPR), accessibilità, usabilità, copyright, regolamento EU in tema di "Single digital gateway", etc.
- rafforzare la compliance di MyPortal e degli altri siti della Regione del Veneto alle linee guida di AGID quali Linee guida di design per i servizi digitali della PA, Accessibilità siti web, Linee Guida su acquisizione e riuso di software per le PA, al via consultazione, etc.
- rafforzare i sistemi di assistenza e supporto mediante ricorso a contratti di manutenzione evolutiva per il progressivo aggiornamento dei contenuti;
- promuovere con la collaborazione di AGID l'organizzazione di attività di formazione rivolte ai redattori per rafforzare le competenze di content design in ottica multi-channel;

#### **C. - FABBISOGNI**

Nella tabella seguente sono riportate le esigenze in termini di fabbisogni in FTE (full time equivalenti) che Regione del Veneto prevede di investire in questa azione.

- Conduzione  
*Risorse finalizzate alle attività di gestione, assistenza (call center I e II livello), manutenzione, sviluppo del sistema*
- Diffusione  
*Risorse finalizzate alle attività di primo impianto del sistema*
- Comunicazione  
*Risorse finalizzate alle attività di promozione e comunicazione*
- Accompagnamento  
*Risorse finalizzate alle attività di reingegnerizzazione dei processi e di integrazione degli standard regionali con i sistemi informativi locali. Successivamente alla fase di prima impianto del sistema, l'accompagnamento viene utilizzato per:*
  - *riprogettare i processi degli enti per renderli coerenti con il sistema introdotto ed estenderne l'utilizzo nell'ente*
  - *integrare i sistemi informativi locali con il nuovo sistema*
- Programmazione  
*Risorse finalizzate alle attività di programmazione, selezione delle operazioni, rendicontazione*

Servizio	Intervento	2019	2020	2021
Conduzione	Gestione	3	3	3

	Diffusione	Servizi Data Center regionale (*)	3	3	3
		Assistenza			
		Manutenzione			
		Sviluppo			
		Adesione			
		Riuso			
		Formazione			
		Promozione			
	Accompagnamento	Analisi organizzativa			
		Reingegnerizzazione			
		Integrazione			
		Formazione			
	Promozione	Comunicazione		42.5 K	42.5K
	Programmazione(**)		-	-	-
Totale FTE		6	6	6	

(\*) I costi sono ricompresi nelle attività di conduzione del Data Center.

(\*\*) Attività riconducibili ad compiti degli uffici regionali.

Questa azione verrà finanziata con fondi interni regionali e attraverso fondi specifici programmati nel POR-FESR 2014-2020 in tema di Asse 2 Agenda Digitale.

La descrizione di dettaglio dei servizi della tabella precedente vengono descritti nella soluzione progettuale al punto B.

#### SOLUZIONE PROGETTUALE

#### A. - SOLUZIONE TECNICA

##### Principi guida

1. *L'utente al centro*
2. *Orientati al dialogo*
3. *Semplice e piacevole*
4. *Su misura*
5. *Accessibile da più dispositivi*
6. *Scalabile e versatile*
7. *Efficiente ed efficace*

##### 1. *L'utente al centro*

La progettazione del nuovo MyP3, il suo linguaggio e le sue funzionalità sono state pensate utilizzando la metodologia User Centered. Partendo, quindi dal cittadino e dai suoi bisogni, è stato ripensato l'ecosistema digitale dei servizi della Regione Veneto. 1

##### 2. *Orientati al dialogo*

MyP3 vuole creare un canale comunicativo aperto e moderno tra la pubblica amministrazione e i cittadini, favorendo il dialogo e la condivisione attraverso gli strumenti che gli ambienti digitali offrono. Il dialogo sarà uno strumento fondamentale per il continuo miglioramento dell'ambiente pubblico digitale

##### 3. *Semplice e piacevole*

Il portale e il suo linguaggio promuoveranno un modo d'uso semplice e intuitivo, sia dal punto di vista grafico che nella facilità del reperimento delle informazioni. Questo è possibile grazie a

soluzioni che aiutano la comprensione di ogni aspetto del servizio e che si preoccupano di assistere efficacemente i diversi gradi di competenza del destinatario.

#### *5. Accessibile da più dispositivi*

L'esperienza d'uso dei servizi MyP3 vuole utilizzare un modello multi canale che permetterà all'utente di usare device differenti e mantenendo l'esperienza di navigazione coerente. I servizi disponibili nel portale saranno riproposti nella stessa logica a prescindere dal device utilizzato e dal contesto d'uso.

#### *6. Scalabile e versatile*

Sono i servizi della Pubblica Amministrazione a raggiungere l'utente, anticipando in modo proattivo e predittivo le sue necessità, i suoi bisogni e facilitarlo nella vita quotidiana. Le informazioni saranno raccolte in un unico luogo che permetterà di avere un accesso veloce a tutte le informazioni che lo riguardano.

#### *7. Efficiente ed efficace*

MyP3 vuole semplificare i flussi di gestione operativa anche degli operatori pubblici. In modo da ottimizzare i tempi di risposta al cittadino e snellire il carico di lavoro. Incoraggiando un contesto di lavoro più funzionale ed efficace.

Essere al passo con i propri utenti digitali vuol dire focalizzare l'attenzione su: design, impaginazione, contenuti, interfacce, logiche di navigazione e tutti quegli elementi che concorrono a definire l'esperienza dell'utente digitale in modo da essere non più un ulteriore "software" da imparare ma uno strumento a cui affidarsi.

### **Componenti architetturali**

Questa piattaforma abilitante denominata MyPortal si compone di 3 applicazioni:

- il portale del cittadino (MyPA)
- il portale della città (MyPortal)
- il portale dell'operatore (MyIntranet)
- l'infrastruttura a micro servizi (MyPlace)

Ciascuna di queste applicazioni sfrutta dei micro servizi messi a disposizione da una componente infrastrutturale denominata MyPlace.

Il nuovo sistema di servizi online MyP3 è stato sviluppato su un'architettura applicativa moderna ed efficace. E' stato disegnato per potersi adattare alle varie esigenze della pubblica amministrazione, in un'ottica scalabile. I vari componenti avranno una struttura modulare che soddisferà le esigenze di ogni comune dal più piccolo al più grande.

### **Requisiti applicativo MyPA**

Si riporta di seguito l'elenco dei requisiti espressi per l'applicativo MyPA.

I requisiti espressi sono identificati nel seguente modo:

- <RQ-MYPA-01> - Ricerca contenuti e servizi
- <RQ-MYPA-02> - Fascicolo del Cittadino
- <RQ-MYPA-03> - Fascicoli settoriali
- <RQ-MYPA-04> - Area personale
- <RQ-MYPA-05> - Dati anagrafici
- <RQ-MYPA-06> - Personalizzazione
- <RQ-MYPA-07> - Integrazione
- <RQ-MYPA-08> - Notifiche

<RQ-MYPA-01> - Ricerca contenuti e servizi

Dovranno essere disponibili le funzionalità di ricerca per il cittadino, autenticato e non, che voglia raggiungere contenuti o servizi pubblici presenti all'interno dei portali del sistema MyP3.

Dovranno essere inoltre raggiungibili dal motore di ricerca anche pagine di siti esterni (contenuti e/o servizi) qualora queste fossero state opportunamente fornite dall'ente.

<RQ-MYPA-02> - Fascicolo del Cittadino

Oltre alle funzionalità attualmente disponibili (ricerca di contenuti e servizi) rivedute e corrette, la nuova applicazione dovrà consentire all'utente, una volta autenticato con le credenziali basate sul sistema SPID, di poter accedere a un ambiente personale dove poter navigare una serie di informazioni e contenuti che gli appartengono. Queste informazioni e contenuti saranno quelli che nel tempo l'utente e la PA avranno prodotto nella loro esperienza di dialogo e servizio.

<RQ-MYPA-03> - Fascicoli settoriali

Si dovrà realizzare modulo di integrazione con i fascicoli utente o settoriali, quali ad esempio il fascicolo sanitario così come previsto e progettato a livello regionale, presenti presso altre PA.

<RQ-MYPA-04> - Area personale

All'interno del proprio fascicolo, il cittadino (o l'impresa) autenticato dovrà poter mantenere le istanze e/o i documenti prodotti nel corso della propria relazione con la PA.

<RQ-MYPA-05> - Dati anagrafici

Si dovranno prevedere delle interfacce verso i sistemi anagrafici dei SIL e/o della PAC (quale ad es. ANPR) che possano recuperare informazioni aggiuntive allo scopo di completare il profilo utente presente sul sistema. Questo allo scopo di facilitare il cittadino ad esempio nella compilazione delle istanze senza dover richiedere informazioni già in possesso della Pubblica Amministrazione. Ovvero il sistema dovrà prevedere delle interfacce di gestione delle preferenze e dei dati utente tramite integrazione con le basi dati pubbliche e privati contenenti informazioni riconducibili all'utente.

<RQ-MYPA-06> - Personalizzazione

All'interno del proprio fascicolo, il cittadino (o l'impresa) autenticato dovrà poter fornire alcune informazioni utili non presenti nei sistemi della PA allo scopo di arricchire il profilo in possesso del sistema.

<RQ-MYPA-07> - Integrazione

Il sistema di gestione dei fatti e degli eventi andrà evidentemente progettato in stretta connessione con i sistemi di gestione dei servizi, istanze, dichiarazioni, segnalazioni (portale della città/enti) e con il sistema dei procedimenti (portale dell'operatore) che ne rappresentano i primi e più importanti sistemi di alimentazione.

<RQ-MYPA-08> - Notifiche

L'applicativo dovrà prevedere un sistema di notifiche verso l'utente (modalità "push") tramite il quale comunicare all'utente gli eventi più importanti generati dai processi dell'Amministrazione o dal sistema. Questi eventi possono essere, ad esempio, il cambiamento di stato di un'istanza presentata, la richiesta di integrazione di documenti da parte dell'ente ecc..

#### **Requisiti applicativo myPortal**

Si riporta di seguito l'elenco dei requisiti espressi per l'applicativo myPortal.

I requisiti espressi sono stati identificati nel seguente modo:

- <RQ-MYP-01> - Portale informativo
- <RQ-MYP-02> - Fruibilità
- <RQ-MYP-03> - Presentazione istanze

<RQ-MYP-01> - Portale informativo

Si dovrà realizzare un'evoluzione funzionale dell'attuale piattaforma MyP2.5, oltre a garantire le attuali funzionalità in termini di contenuti strutturati, servizi, prodotti.

<RQ-MYP-02> - Fruibilità

Il nuovo portale dovrà essere rivisto nella sua veste grafica tenendo in considerazione le linee guida e/o normative presenti in materia (ad es. accessibilità) e dovrà essere fruibile attraverso qualsiasi dispositivo (desktop, mobile).

I contenuti delle pagine informative del portale saranno aderenti, oltre alle linee guida di content design, anche a quanto riportato su regolamento del Single Digital Gateway, art. 9, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018R1724&from=IT#d1e1320-1-1>

Dovrà aderire alla normativa italiana vigente sull'accessibilità.

<RQ-MYP-03> - Presentazione istanze

Si dovrà prevedere la realizzazione del sistema di gestione dei servizi, istanze, dichiarazioni, segnalazioni, finalizzato a consentire la presentazione di istanze e richieste di servizio da parte del cittadino secondo modelli e regole definiti dall'ente (creazione, lettura, modifica, cancellazione).

#### **Requisiti applicativo myIntranet**

Si riporta di seguito l'elenco dei requisiti espressi per l'applicativo myIntranet.

I requisiti espressi sono identificati nel seguente modo:

- <RQ-MYI-01> - Back office
- <RQ-MYI-02> - Gestione Catalogo istanze
- <RQ-MYI-03> - Gestione Catalogo procedimenti
- <RQ-MYI-04> - Modellazione e motore procedimenti
- <RQ-MYI-05> - Integrazione legacy

<RQ-MYI-01> - Back office

La proposta di evoluzione dell'attuale piattaforma MyIntranet dovrà garantire le attuali funzionalità come sistema di back office delle soluzioni e dei servizi esposti su MyP2.5.

<RQ-MYI-02> - Gestione Catalogo istanze

Si dovrà realizzare la gestione del catalogo delle istanze che ogni ente offrirà ai cittadini; tale gestione sarà effettuata dagli operatori di back office attraverso il sistema di gestione dei procedimenti, da realizzarsi all'interno del portale dell'operatore.

<RQ-MYI-03> - Gestione Catalogo procedimenti

Si dovrà realizzare un sistema e relative interfacce per la gestione del catalogo dei procedimenti amministrativi di ciascun Ente (creazione, lettura, modifica, cancellazione).

<RQ-MYI-04> - Modellazione e motore procedimenti

Si dovrà prevedere un sistema per il design dei processi e dei procedimenti amministrativi di ciascun Ente tramite l'utilizzo di tecnologie di Work Flow Management a standard internazionali (ad esempio BPMN 2.0). Il sistema dovrà essere utilizzabile da operatori senza approfondite competenze di informatica.

<RQ-MYI-05> - Integrazione legacy

Il sistema dovrà consentire la gestione dell'archivio degli standard per i servizi, istanze, dichiarazioni, segnalazione e la realizzazione delle interfacce di comunicazione con sistemi e applicazioni sia interne sia esterne al sistema sia in modalità push sia in modalità pull.

#### **Infrastruttura MyPlace**

La piattaforma regionale MyPlace mette a disposizione delle applicazioni un insieme di servizi infrastrutturali risultato di anni di progettazione di prodotti rivolti a cittadini, imprese e pubblica amministrazione stessa. Oggi MyPlace è utilizzata in vari contesti, fra i quali dal Nodo Regionale dei Pagamenti (MyPay), dal Polo Archivistico Regionale (PAR) ed estesamente dalla versione più recente di MyPortal (MyPortal 3.0).

MyPlace sposa i seguenti principi architetturali:

- preferenza del canale asincrono su quello sincrono per la comunicazione fra componenti
- progettazione dei componenti a microservizi
- esternalizzazione dello stato dei servizi stateful su componente separato
- contesti di esecuzione multi-threading blocking I/O per servizi con prevalente utilizzo di CPU (JavaEE)
- contesti di esecuzione single-thread non-blocking I/O per servizi con prevalente utilizzo di I/O (NodeJS)
- logica di presentazione dell'interfaccia utente spostata sul dispositivo client (Angular per i browser)
- protocollo di comunicazione REST
- gestione multi-tenancy dei dati e delle autorizzazioni
- utilizzo di motori NoSQL per la persistenza di informazioni la cui consistenza non rappresenta un fattore critico (MongoDB, Redis)
- distribuzione dei tenant su istanze diverse dello stesso componente multi-tenancy, anche su cloud provider diversi

I componenti ad oggi disponibili nella piattaforma sono:

- MyBox, componente multi-tenancy per l'upload ed il download di file binari, reingegnerizzazione dell'attuale versione regionale basandola sul prodotto SWIFT della piattaforma OpenStack; l'architettura su cui si basa è progettata per garantire l'alta disponibilità e la distribuibilità delle informazioni memorizzate
- MyBus, componente multi-tenancy per il routing, adattamento di protocollo, trasformazione di messaggi scambiati fra sistemi remoti, evoluzione dell'attuale versione regionale; viene coinvolto nell'interazione fra i componenti localizzati internamente ai datacenter con quelli localizzati internamente ai sistemi degli Enti aderenti
- MyCache, componente multi-tenancy per il caching e l'invalidazione di messaggi scambiati sul protocollo HTTP; è basato sul prodotto Varnish che oltre ad offrire le attese funzionalità di caching ed invalidazione di un cache manager prevede la possibilità di modificare i parametri in input di una richiesta HTTP, di output della risposta, l'algoritmo di hashing ed il ciclo di vita della richiesta mediante l'utilizzo di uno specifico linguaggio (VCL - Varnish Configuration Language)
- MyChannel, componente multi-tenancy per il delivery di comunicazioni su più canali (email, social network, sms, ...)
- MyCMS, libreria multi-tenancy a supporto delle funzionalità previste per la redazione e pubblicazione dei contenuti
- MyConfig, componente multi-tenancy distribuito di gestione delle configurazioni dei tenant
- MyDictionary, componente multi-tenancy per la gestione della definizione dei contenuti, procedimenti ed istanze (workflow di approvazione)
- MyDynamo, libreria multi-tenancy a supporto delle funzionalità di rendering e persistenza di contenuti descritti in MyDictionary
- MyFlow, componente multi-tenancy per la definizione visuale ed esecuzione di workflow (procedimenti); l'editor web-based è basato sul prodotto bpmn-js mentre il motore di esecuzione è basato sul prodotto Camunda; i prodotti sono personalizzabili per consentire la modellazione dei workflow in specifici ambiti funzionali
- MyIntranet, componente multi-tenancy che ospita funzionalità rivolte agli operatori degli Enti, quali redazione del portale istituzionale, gestione dei procedimenti, pubblicazione atti, ...

- MyLog, componente multi-tenancy per il logging e l'analisi degli eventi applicativi; i vari componenti inviano i log da registrare al prodotto LogStash il quale li indicizza sul prodotto Elasticsearch; i log possono poi essere ricercati e visualizzati su un'interfaccia web del prodotto Kibana
- MyMonitor, applicazione di monitoraggio delle risorse di sistema; è basato sul prodotto Nagios Core e si compone di agenti per la rilevazione dei parametri da osservare delle varie risorse di sistema e di una dashboard web per la visualizzazione delle statistiche
- MyPA, componente che ospita le funzionalità rivolte al cittadino, quali il fascicolo del cittadino, fascicolo sanitario, redazione ed invio di un'istanza, ...
- MyPortal, componente multi-tenancy che ospita il portale di comunicazione dell'Ente
- MyProfile, componente multi-tenancy per l'attribuzione delle autorizzazioni ad utenti o gruppi di utenti (utente, gruppo, ruolo, risorsa, permessi)
- MyRecord, componente multi-tenancy per la gestione del ciclo di vita di un record (online, conservato, offline, short-term archived, long-term archived, destroyed)
- MyRegistry, componente per la memorizzazione e l'indicizzazione di strutture dati che modellano informazioni, pubbliche o protette, relative ai cittadini, trasversali ai contesti applicativi e sui cui metadati vengono fatte ricerche esatte; è basato sul motore NoSQL MongoDB
- MyRender, componente/libreria per il rendering server-side delle pagine web per agevolare l'indicizzazione dei motori di ricerca; è basato sul prodotto prerender.io
- MySearch, componente multi-tenancy per la memorizzazione e l'indicizzazione full-text di strutture dati che modellano informazioni pubbliche degli enti; è basato sul prodotto Elasticsearch
- MyState, componente che memorizza lo stato conversazionale (chiave/valore) delle applicazioni web; è basato sul prodotto Redis

MyTransfer, componente multi-tenancy che trasferisce messaggi da una coda (del produttore) ad altre code (dei consumatori), anche su cloud provider diversi, garantendo persistenza ed atomicità; è basato sul prodotto Redis e sulle relative funzionalità di gestione delle code (persistenza e migrazione)

## B. - ARCHITETTURA PROGETTUALE

Il progetto si compone dei seguenti task:

1. Conduzione
2. Diffusione
3. Accompagnamento
4. Promozione
5. Programmazione

### 1. Conduzione

Per la realizzazione del progetto la Regione del Veneto si avvale di una componente organizzativa dedicata denominata **Nodo Regionale dei Servizi al Cittadino e all'Impresa** che, all'interno del Cluster Società dell'Informazione, garantisce i servizi sotto riportati.

Data Center

**Sistemi:** attività a favore degli Enti intermediati per l'erogazione dei servizi applicativi ospitati presso l'infrastruttura hardware regionale.

GESTIONE

**Animazione:** attività per stimolare, animare e coinvolgere colleghi del territorio e cittadini aprendo discussioni su Forum o invitandoli ad iscriversi a votazioni o sondaggi su particolari tematiche attinenti ai prodotti e servizi regionali e più in generale ai processi di innovazione digitale della PA.

**Condivisione:** processo di definizione dei risultati comuni da realizzare compresa la collaborazione in termini di impiego di risorse reciproche. Ad esempio: definire un servizio; accordarsi su una modifica sw; definire linee guida; etc.

**Cambiamento:** supporto e consulenza ai percorsi di adozione da parte degli Enti del territorio in generale delle tecnologie dell'informazione e comunicazione e in particolare dei prodotti regionali. Ad esempio: consulenza sulle modalità di adozione delle soluzioni regionali; consulenza sulle modalità di integrazione di altre soluzioni rispetto ai sistemi già adottati; consulenza sulle modifiche organizzative da introdurre a seguito dell'adozione delle soluzioni regionali;

**Comunicazione:** attività di comunicare al Territorio di notizie, avvisi, appuntamenti e altre tipologie di informazioni attraverso canali come email, sms, internet, facebook, twitter ecc.

#### ASSISTENZA

**Call center:** sistema per la raccolta e smistamento multicanale delle richieste di assistenza

**1° Livello:** assistenza funzionale sui prodotti regionali.

**2° Livello:** assistenza tecnica sui prodotti regionali.

#### MANUTENZIONE

**Adeguativa:** attività di sviluppo sw per l'adeguamento dei prodotti all'evoluzione del contesto normativo.

**Correttiva:** attività di sviluppo per la risoluzione dei blocchi o malfunzionamenti dei prodotti dovuti errori di programmazione.

#### SVILUPPO

**Evolutive:** attività di sviluppo sw per l'aggiornamento del prodotto a nuovi requisiti o all'aggiornamento delle specifiche tecniche.

**SPAC** (Sviluppo partecipato, aperto, condiviso) attività di gestione del sistema di versioning e della comunità degli operatori per la realizzazione delle modifiche sw ai prodotti regionali

### 2. Diffusione (enti attivati)

Il Nodo Regionale propone con cadenza annuale una specifica campagna di diffusione supportando gli Enti (enti attivati) del territorio nel processo di erogazione dei servizi ai loro cittadini.

La campagna di diffusione consiste in:

- seminari provinciali e regionali con i quali sono stati illustrati i modelli e le linee guida del sistema.
- percorsi di formazione attraverso incontri di approfondimento sugli aspetti organizzativi dell'introduzione dei servizi digitali e di approfondimento sugli aspetti funzionali degli applicativi;
- definizione degli standard grazie alla condivisione in gruppi di lavoro con gli enti per la individuazione e tipizzazione a livello regionale dei servizi da presentare ai cittadini;
- processo di attivazione dei servizi per singolo ente.

I servizi garantiti dal Nodo Regionale nella fase di Diffusione sono brevemente descritti di seguito.

**Adesione:** processo di attivazione di un prodotto del catalogo regionale installato e gestito nelle infrastrutture tecnologiche di Regione del Veneto. Si occupa di gestire i progetti e i programmi di attivazione dei prodotti richiesti in modalità di adesione da parte degli Enti del Territorio.

	<p><b>Riuso:</b> attività per consentire di gestire il prodotto regionale nella propria infrastruttura organizzativa e tecnologica ottenendo i codici sorgenti del prodotto stesso da parte della Regione del Veneto.</p> <p><b>Formazione:</b> percorsi di acculturamento e addestramento ai prodotti regionali e sui contesti ICT attinenti ai sistemi di innovazione tecnologica.</p> <p><b>3. Accompagnamento (enti accompagnati)</b>  La fase di diffusione (enti attivati) sopra descritta mette nelle condizioni un Ente di avvalersi di una piattaforma gratuita per l'erogazione dei servizi a cittadini e imprese. Si tratta solo di un primo step del processo più complesso di introduzione dell'automazione dei processi di gestione dei servizi on line di un Ente.  Questo percorso richiede ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● analisi organizzativa</li> <li>● reingegnerizzazione dei processi aziendali</li> <li>● integrazione dei sistemi informativi</li> <li>● formazione</li> </ul> <p><b>4. Promozione</b>  Lo sviluppo dell'utilizzo del digitale richiede non solo infrastrutture e servizi erogati dalla PA ma anche un'abitudine (cultura) all'utilizzo degli strumenti telematici da parte del cittadino e degli operatori. Per affrontare questa esigenza vengono attivate con cadenza annuale campagne di comunicazione in collaborazione con le organizzazioni di categoria, le aziende ICT, gli Enti coinvolti. I servizi garantiti dal Nodo Regionale nella fase di Comunicazione sono brevemente descritti di seguito.  <b>Comunicazione:</b> iniziative di comunicazione e promozione per la diffusione dei servizi telematici sia rivolte a Enti sia a cittadini</p> <p><b>5. Programmazione</b>  Per affiancare gli Enti nel complicato percorso per aderire ai dettati del Piano Triennale per l'Informatica nella PA di AGID e ai dettati dell'Agenda Digitale del Veneto 2020, la Regione del Veneto ha individuato nel POR-FESR 2014-2020 (Asse 2 Agenda Digitale Azione 2.2.2 e Azione 2.2.3) la fonte di finanziamento di progetti di diffusione e accompagnamento dell'inserimento di queste tecnologie nel tessuto della PA.  Per attivare queste progettualità è stato individuato un percorso la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● programmazione delle attività</li> <li>● selezione delle operazioni e dei progetti finanziabili</li> <li>● rendicontazione delle spese</li> </ul> <p>La fase di programmazione è la stessa presente nei progetti MyID-SPID, MyPay/MyPivot-PagoPA, MyPortal-ITALIA LOGIN/IO e riguarda la componente di programmazione, selezione delle attività, rendicontazione delle spese, dei progetti che saranno finanziati da Regione del Veneto con le azioni 2.2.2 e 2.2.3 del POR-FESR. Queste azioni finanzieranno oltre ai progetti di diffusione e accompagnamento anche le risorse regionali necessarie ad erogare i servizi necessari ai progetti stessi.</p>
<p>COERENZA CON LA STRATEGIA CRESCITA DIGITALE E LINEE DI AZIONE PIANO TRIENNALE</p>	<p>MyPortal è in linea con le seguenti infrastrutture immateriali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ITALIA LOGIN, IO di cui si pone come intermediario tecnologico</li> </ul> <p>– Infrastrutture immateriali</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Piattaforme abilitanti (ANPR, PagoPA, SPID, Fatturazione elettronica PA, e-procurement/ComproPA, Sistema di avvisi e notifiche di cortesia, NoiPA, Sistema di gestione dei procedimenti amministrativi nazionali, SIOPE+, Poli di conservazione)</li> </ul>
<p>MODALITA' DI ATTUAZIONE</p>	<p>L'intervento sarà realizzato mediante ricorso a risorse interne regionali e risorse provenienti dal POR-FESR 2014-2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● l'azione 2.2.2 Soluzioni tecnologiche per la realizzazione di servizi di e-Government interoperabili, integrati (joined-up services) e progettati con cittadini e imprese, e soluzioni integrate per le smart cities and communities. <i>L'obiettivo è di finanziare le attività regionali e i progetti presentati in modalità condivisa tra enti per la riprogettazione dei processi interni e per una migliore esperienza d'uso da parte dei cittadini e imprese</i></li> <li>● l'azione 2.2.3 Interventi per assicurare l'interoperabilità delle banche dati pubbliche <i>L'obiettivo è finanziare le attività regionali e i progetti presentati in modalità condivisa tra enti per integrare le piattaforme legacy ai sistemi regionali</i></li> </ul> <p>Si prevede la realizzazione di bandi per la presentazione di progetti per l'adozione da parte degli enti del territorio dei prodotti e dei servizi erogati dall'infrastruttura MySIC.</p>

TEMPI

L'intervento si articola nell'arco del triennio 2019-2021 sulla base del seguente GANTT:

WB S	TASK	Intervento																				
		2019				2020				2021												
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4									
<b>1 Conduzione</b>																						
1.1	Gestione																					
1.2	Servizi Data Center																					
1.3	Assistenza																					
1.4	Manutenzione																					
1.5	Sviluppo																					
<b>2 Diffusione</b>																						
2.1	Adesione																					
2.2	Riuso																					
2.3	Formazione																					
<b>3 Accompagnamento</b>																						
3.1	Analisi organizzativa																					
3.2	Reingegnerizzazione dei processi																					
3.3	Integrazione																					
3.4	Formazione																					
<b>4 Promozione</b>																						
3.1	Comunicazione																					
<b>5 Programmazione</b>																						
5.1	Programmazione																					
5.2	Selezione delle operazioni																					
5.3	Rendicontazione																					

Deliverables del task Conduzione.

- Piano di conduzione
- Rendicontazione mensile delle attività di conduzione

Deliverables del task Promozione.

- Piano di comunicazione
- Rendicontazione quadrimestrale delle attività di comunicazione

Deliverables dei task Accompagnamento e Diffusione.

- Delibera di programmazione
- Avviso di selezione
- Delibera di selezione dei progetti
- Piano di diffusione
- Piani di accompagnamento
- Stati di avanzamento mensili delle campagne di diffusione e accompagnamento
- Rendicontazione mensile delle attività di diffusione e accompagnamento
- Verbali di controllo e rendicontazione

RISORSE FINANZIARIE

Il costo totale dell'intervento sarà di 1.555.000 euro.

Il costo totale dell'intervento-è stato valorizzato moltiplicando il costo medio di una FTE (70.000 euro) per il valore del numero di FTE presente nella tabella fabbisogni sopra riportata.

La fase di conduzione è prevista a carico di fondi regionali.

La fase promozione, accompagnamento, diffusione, è prevista a carico delle azioni Asse 2 Agenda Digitale del POR-FESR 2014-2020.

	Valori in keuro		
	2019	2020	2021
<b>Costi</b>			
Conduzione	210	210	210
Promozione		42,5	42,5
Accompagnamento, diffusione, programmazione	280	280	280

	VALORI IN K€			
	2019	2020	2021	TOTALE
<b>Risorse (FTE)</b>				
A carico POR Asse 2	70	140	140	350
A Carico RVE	210	140+42,5	140+42,5	575
A Carico APQ (*)	210	210	210	630

Questa azione è strettamente coordinata sia in termini di investimenti sia in termini di risultati con le azioni MyID e MyPay-PagoPA

BENEFICIARI/DESTINATARI

MyPortal offre prodotti e servizi a vantaggio della PA del proprio territorio. La piattaforma disponibile gratuitamente a tutti gli enti richiedenti consente di offrire ai cittadini servizi on line necessari a rendere effettivamente esigibile il diritto di cittadinanza digitale.

Regione Veneto si pone con il ruolo di intermediario tecnologico e, all'interno della comunità SPAC sopra citata, come manteiner della piattaforma con ruolo di gestione degli interventi evolutivi e manutentivi.

RISULTATI ATTESI E INDICATORI

I risultati attesi sono i seguenti:

Indicatore	2019	2020	2021
Numero di nuovi enti attivati	50	60	60
Numero di nuovi servizi attivati	4	5	6
Numero di nuovi Enti accompagnati		50	50



CAMPO SCHEDA INTERVENTO	GUIDA ALLA COMPILAZIONE DEL CONTENUTO
DENOMINAZIONE INTERVENTO	<b>MyID – SPID</b>
REFERENTE INTERVENTO	Funzionario di Riferimento - Direzione ICT e Agenda Digitale
STATO DELL'ARTE E OBIETTIVI	<p><b>A. - STATO DELL'ARTE</b></p> <p>La Regione del Veneto eroga da diversi anni un'infrastruttura abilitante (MySIC – Sistema Informativo del Cittadino) per l'erogazione di servizi ai cittadini ed imprese e per la gestione dei procedimenti amministrativi necessari a rispondere alle richieste di servizio, MySIC (Sistema Informativo del Cittadino) si compone di una serie di piattaforme applicative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● MyID – sistema per la gestione delle identità federate (SPID)</li> <li>● MyPay – sistema per la gestione dei pagamenti telematici (PagoPA)</li> <li>● MyPivot – sistema per la gestione dei processi di riconciliazione e regolarizzazione</li> <li>● MyPortal – sistema per l'erogazione dei servizi al cittadino e per la gestione dei procedimenti amministrativi (ITALIA LOGIN/IO)</li> <li>● MyExtranet – sistema per la gestione delle relazioni con i cittadini e gli operatori</li> <li>● MyStandard – sistema per la definizione e la gestione degli standard</li> <li>● SPAC – sistema per lo sviluppo collaborativo e il versioning dei prodotti</li> <li>● e-Leadership – sistema per lo sviluppo delle competenze digitali</li> <li>● e-Governance – sistema per la governance dello sviluppo ICT degli enti del territorio</li> </ul> <p>L'infrastruttura MySIC è messa a disposizione attraverso una struttura organizzativa denominato <i>Cluster Società dell'Informazione</i> suddivisa in nodi regionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● identità digitali,</li> <li>● pagamenti,</li> <li>● servizi al cittadino e all'impresa,</li> <li>● collaborazione,</li> <li>● sviluppo partecipato aperto e collaborativo,</li> <li>● sviluppo competenze digitali,</li> <li>● standard.</li> </ul> <p>Ciascun nodo mette a disposizione specifici prodotti e competenze specialistiche che garantiscono un insieme di servizi garantiti agli enti utilizzatori i singoli prodotti dell'infrastruttura.</p> <p>I prodotti che compongono MySIC sono messi a disposizione della PA del Veneto sostanzialmente in due modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>adesione</i>, il servizio viene erogato dalla server farm regionale;</li> <li>● <i>riuso</i>, il software viene messo a disposizione dell'ente che acquisisce il codice.</li> </ul> <p>In entrambi i casi la Regione del Veneto mette a disposizione degli Enti aderenti o riusanti un insieme di servizi. Lo specifico dei servizi erogati (meglio dettagliati più avanti in questo documento) rappresentano il contesto operativo su cui si baserà lo sviluppo della progettualità illustrata.</p> <p>A supporto della diffusione di questi prodotti e all'accompagnamento degli enti nel loro processo di digitalizzazione Regione del Veneto mette a disposizione un modello di governance (denominato <b>e-Governance</b>) delle oltre 500 amministrazioni e 1300 operatori che sfruttano le piattaforme regionali. I processi di diffusione e accompagnamento sono inoltre sostenuti da una importante iniziativa di sviluppo delle competenze digitali degli operatori della PA denominata <b>"Coalizione per lo Sviluppo delle Competenze Digitali"</b>.</p> <p>MySIC rappresenta in questo contesto un insieme di infrastrutture materiali e immateriali pienamente coerenti con il Piano Triennale per l'Informatica nella PA di AGID e con l'Agenda Digitale del Veneto (ADV2020) che mettono nelle condizioni gli enti (soprattutto quelli piccoli e piccolissimi) di dotarsi di tecnologie complesse con minimo sforzo.</p> <p>Sulla base di quanto previsto dal Piano Triennale per l'Informatica nella PA e dall'Agenda Digitale del Veneto (ADV2020) lo scopo è di rendere concretamente esigibile il diritto di cittadinanza digitale mettendo nelle condizioni tutte le Pubbliche Amministrazioni del Veneto di dotarsi di una infrastruttura abilitante l'erogazione di servizi a cittadini e imprese messa a disposizione gratuitamente da parte della Regione del Veneto.</p> <p><b>MyID</b></p>

All'interno dell'infrastruttura MYSIC, MyID si pone come piattaforma di identificazione regionale e consente l'intermediazione a SPID – Sistema Pubblico dell'Identità Digitale. La Regione del Veneto mette a disposizione il sistema e i relativi servizi di supporto per agevolare gli enti del proprio territorio a utilizzare SPID come sistema di identificazione dei cittadini. La disponibilità di un gateway verso gli ISP SPID garantisce a ai service provider degli enti aderenti un sistema standard regionale che disaccoppia le complessità dell'infrastruttura regionale e garantisce un supporto alle attività di integrazione.

La piattaforma consente l'integrazione sia ai servizi erogati dalla Regione Veneto che a quelli erogati dalle PA nel territorio regionale che presentano la necessità di predisporre l'accesso a SPID. Attualmente sono circa 350 le amministrazioni che mettono a disposizione un servizio di pagamento MyPay al quale ci si può identificare tramite SPID grazie al gateway MyID. Sono circa 160 le amministrazioni che utilizzano il portale di servizi MyPortal al quale ci si può identificare tramite SPID grazie al gateway MyID.

La piattaforma è stata realizzata grazie al riuso del prodotto Federa della Regione Emilia Romagna. Inoltre, la stipula di una convenzione ha consentito di attivare una collaborazione per lo sviluppo condiviso del prodotto mettendo a fattor comune le risorse per l'evoluzione del sistema.

#### **B. - MACRO OBIETTIVI**

In coerenza il Piano Triennale per l'Informatica nella PA e con Agenda Digitale del Veneto 2020, l'intervento si propone nell'arco del triennio 2019-2020:

- consentire l'accesso a SPID ai servizi erogati da Regione Veneto.
- diffondere l'utilizzo a SPID verso i servizi erogati dalle PA fornendo la piattaforma di intermediazione regionale MyID.
- garantire soprattutto ai piccoli e piccolissimi comuni di garantire l'accesso ai propri servizi via SPID

#### **C. - FABBISOGNI**

Nella tabella seguente sono riportate le esigenze in termini di fabbisogni in FTE (full time equivalent) che Regione del Veneto investe e prevede di investire nello sviluppo della piattaforma. Coerentemente con il piano di progetto, i fabbisogni sono distinti in:

- Conduzione  
*Risorse finalizzate alle attività di gestione, assistenza, manutenzione, sviluppo del sistema*
- Diffusione  
*Risorse finalizzate alle attività di primo dispiegamento del sistema*
- Comunicazione  
*Risorse finalizzate alle attività di promozione e comunicazione*
- Accompagnamento  
*Risorse finalizzate alle attività di reingegnerizzazione dei processi e di integrazione degli standard regionali con i sistemi informativi locali. Successivamente alla fase di prima impianto del sistema, l'accompagnamento viene utilizzato per:*
  - *riprogettare i processi degli enti per renderli coerenti con il sistema introdotto ed estenderne l'utilizzo nell'ente*
  - *integrare i sistemi informativi locali con il nuovo sistema*
- Programmazione  
*Risorse finalizzate alle attività di programmazione, selezione delle operazioni, rendicontazione*

Servizio	Intervento	2019	2020	2021
Conduzione	Gestione	3	3	3
	Servizi Data Center regionale (*)			
	Assistenza			
	Manutenzione			

	Diffusione	Sviluppo	2	2	2
		Adesione			
		Riuso			
		Formazione			
		Promozione			
	Accompagnamento	Analisi organizzativa			
		Reingegnerizzazione			
		Integrazione			
	Promozione	Formazione			
		Comunicazione	42.5K	42.5K	
Programmazione(* *)		-	-	-	
Totale FTE		5	5	5	

(\*) I costi sono ricompresi nelle attività di conduzione del Data Center.

(\*\*) Attività riconducibili ad compiti degli uffici regionali.

Questa azione verrà finanziata con fondi interni regionali e attraverso fondi specifici programmati nel POR-FESR 2014-2020 in tema di Asse 2 Agenda Digitale.

La descrizione di dettaglio dei servizi della tabella precedente vengono descritti nella soluzione progettuale al punto B.

Questa azione verrà finanziata con fondi interni regionali e attraverso fondi specifici programmati nel POR-FESR 2014-2020 in tema di Asse 2 Agenda Digitale.

#### SOLUZIONE PROGETTUALE

#### A. - SOLUZIONE TECNICA

MyID si basa sul componente Federa preso in riuso dalla Regione Emilia-Romagna che è stato evoluto per integrare l'accesso a SPID ed è stato customizzato per Regione Veneto.

Si compone di una serie di applicazioni web

- *gw*: gateway per veicolare l'accesso
- *gw-admin*: console amministrazione per il gateway
- *idp*: identity provider locale
- *idm*: console amministrazione per l'identity provider locale
- *aa*: attribute authority
- *ar*: authority registry
- *wayf*: gestore per l'accesso Identity provider locale e SPID
- *logout*: gestore logout applicativa

Regione del Veneto, per supportare le PA sul territorio regionale interessate all'integrazione a SPID mediante la piattaforma MyID 3, ha predisposto un'apposita sezione all'interno della MyExtranet (<http://myextranet.regione.veneto.it>) contenente i documenti amministrativi e tecnici che descrivono il processo di adesione e guidano le amministrazioni delle PA sui passi da effettuare per completare correttamente l'integrazione.

Per attuare la strategia di diffusione Regione del Veneto prevede di pubblicizzare l'iniziativa tramite email e PEC che saranno inviate ai comuni, province, unioni montane e unioni dei comuni. In questa comunicazione saranno definite le modalità di partecipazione ad incontri di diffusione della piattaforma ed è previsto l'utilizzo in un'apposita area del portale della MyExtranet per la raccolta e gestione delle partecipazioni.

Si prevede poi la raccolta preliminare delle adesioni (attraverso invio di email da ente a regione a [cluster.innovazione@regione.veneto.it](mailto:cluster.innovazione@regione.veneto.it)) per avere un numero indicativo per poter pianificare la successiva fase di consulenza e supporto.

L'attivazione effettiva verrà espressa tramite PEC con in allegato la Convenzione ente/regione e richiesta di attivazione del prodotto MyID 3 mediante il portale della MyExtranet.

## B. - ARCHITETTURA PROGETTUALE

L'azione si compone dei seguenti task:

1. Conduzione
2. Diffusione
3. Promozione
4. Accompagnamento
5. Programmazione

### 1. Conduzione

Per la realizzazione del progetto la Regione del Veneto si avvale di:

- una componente organizzativa dedicata denominata **Nodo Regionale delle Identità Digitali** che mette a disposizione del territorio un insieme di prodotti (soluzione tecnica) e servizi necessari a svolgere il ruolo di intermediario tecnologico.
- un sistema di servizi garantito agli enti aderenti all'iniziativa regionale :
  - *conduzione* e erogazione della piattaforma attraverso i servizi di CED, GESTIONE, ASSISTENZA, MANUTENZIONE, SVILUPPO
  - *diffusione* del sistema di identità digitale MyID-SPID attraverso i servizi di DISPIEGAMENTO
  - *promozione* dell'utilizzo dei servizi on line tramite MyID-SPID attraverso il servizio di PROMOZIONE

Di seguito sono descritti i servizi messi a disposizione da Regione del Veneto.

Data Center.

**Sistemi:** attività a favore degli Enti intermediati per l'erogazione dei servizi applicativi ospitati presso l'infrastruttura hardware regionale.

GESTIONE

**Animazione:** attività per stimolare, animare e coinvolgere colleghi del territorio e cittadini aprendo discussioni su Forum o invitandoli ad iscriversi a votazioni o sondaggi su particolari tematiche attinenti ai prodotti e servizi regionali e più in generale ai processi di innovazione digitale della PA.

**Condivisione:** processo di definizione dei risultati comuni da realizzare compresa la collaborazione in termini di impiego di risorse reciproche. Ad esempio: definire un pagamento; accordarsi su una modifica sw; definire linee guida; etc.

**Cambiamento:** supporto e consulenza ai percorsi di adozione da parte degli Enti del territorio in generale delle tecnologie dell'informazione e comunicazione e in particolare dei prodotti regionali. Ad esempio: consulenza sulle modalità di adozione delle soluzioni regionali; consulenza sulle modalità di integrazione di altre soluzioni rispetto ai sistemi già adottati; consulenza sulle modifiche organizzative da introdurre a seguito dell'adozione delle soluzioni regionali;

**Comunicazione:** attività di comunicare al Territorio di notizie, avvisi, appuntamenti e altre tipologie di informazioni attraverso canali come email, sms, internet, facebook, twitter ecc.

ASSISTENZA

**Call center:** sistema per la raccolta e smistamento multicanale delle richieste di assistenza

**1° Livello:** assistenza funzionale sui prodotti regionali.

**2° Livello:** assistenza tecnica sui prodotti regionali.

MANUTENZIONE

**Adeguativa:** attività di sviluppo sw per l'adeguamento dei prodotti all'evoluzione del contesto normativo.

**Correttiva:** attività di sviluppo per la risoluzione dei blocchi o malfunzionamenti dei prodotti dovuti errori di programmazione.

SVILUPPO

**Evolutive:** attività di sviluppo sw per l'aggiornamento del prodotto a nuovi requisiti o all'aggiornamento delle specifiche tecniche.

**SPAC** (Sviluppo partecipato, aperto, condiviso) attività di gestione del sistema di versioning e della comunità degli operatori per la realizzazione delle modifiche sw ai prodotti regionali

## **2. Diffusione (enti attivati)**

Il Nodo Regionale propone con cadenza annuale una specifica campagna di diffusione dei servizi basati su identità digitali MyID-SPID supportando gli Enti del territorio nel processo di erogazione dei servizi ai loro cittadini (enti attivati).

La campagna di diffusione consiste in:

- seminari provinciali e regionali con i quali sono stati illustrati i modelli e le linee guida del sistema.
- percorsi di formazione attraverso incontri di approfondimento sugli aspetti organizzativi dell'introduzione dei servizi e di approfondimento sugli aspetti funzionali degli applicativi;
- definizione degli standard grazie alla condivisione in gruppi di lavoro con gli enti per la individuazione e tipizzazione a livello regionale dei servizi da presentare ai cittadini;
- processo di attivazione dei servizi per singolo ente.

I servizi garantiti dal Nodo Regionale delle Identità Digitali nella fase di Diffusione sono brevemente descritti di seguito.

**Adesione:** processo di attivazione di un prodotto del catalogo regionale installato e gestito nelle infrastrutture tecnologiche di Regione del Veneto. Si occupa di gestire i progetti e i programmi di attivazione dei prodotti richiesti in modalità di adesione da parte degli Enti del Territorio.

**Riuso:** attività per consentire di gestire il prodotto regionale nella propria infrastruttura organizzativa e tecnologica ottenendo i codici sorgenti del prodotto stesso da parte della Regione del Veneto.

**Formazione:** percorsi di acculturamento e addestramento ai prodotti regionali e sui contesti ICT attinenti ai sistemi di innovazione tecnologica.

## **3. Accompagnamento (enti accompagnati)**

La fase di diffusione (enti attivati) sopra descritta mette nelle condizioni un Ente di avvalersi di una piattaforma gratuita per l'erogazione dei servizi di pagamento a cittadini e imprese. Si tratta solo di un primo step del processo più complesso di introduzione dell'automazione dei processi di riscossione e gestione delle entrate di un Ente.

Questo percorso richiede ad esempio:

- analisi organizzativa
- reingegnerizzazione dei processi aziendali
- integrazione dei sistemi informativi
- formazione

## **4. Promozione**

Lo sviluppo dell'utilizzo della moneta elettronica richiede non solo infrastrutture e servizi erogati dalla PA ma anche un'abitudine (cultura) all'utilizzo degli strumenti telematici da parte del cittadino e degli operatori. Per affrontare questa esigenza vengono attivate con cadenza annuale campagne di comunicazione in collaborazione con i PSP, le organizzazioni di categoria, gli Enti coinvolti.

I servizi garantiti dal Nodo Regionale nella fase di Comunicazione sono brevemente descritti di seguito.

**Comunicazione:** iniziative di comunicazione e promozione per la diffusione dei servizi basati su identità digitali MyIS-SPID sia rivolte a Enti sia a cittadini.

## **5. Programmazione**

	<p>Per affiancare gli Enti nel complicato percorso per aderire ai dettati del Piano Triennale per l'Informatica nella PA di AGID e ai dettati dell'Agenda Digitale del Veneto 2020, la Regione del Veneto ha individuato nel POR-FESR 2014-2020 (Asse 2 Agenda Digitale Azione 2.2.2 e Azione 2.2.3) la fonte di finanziamento di progetti di diffusione e accompagnamento dell'inserimento di queste tecnologie nel tessuto della PA.</p> <p>Per attivare queste progettualità è stato individuato un percorso la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● programmazione delle attività</li> <li>● selezione delle operazioni e dei progetti finanziabili</li> <li>● rendicontazione delle spese</li> </ul> <p>La fase di programmazione è la stessa presente nei progetti MyID-SPID, MyPay/MyPivot-PagoPA, MyPortal-ITALIA LIGIN/IO e riguarda la componente di programmazione, selezione delle attività, rendicontazione delle spese, dei progetti che saranno finanziati da Regione del Veneto con le azioni 2.2.2 e 2.2.3 del POR-FESR. Queste azioni finanzieranno oltre ai progetti di diffusione e accompagnamento anche le risorse regionali necessarie ad erogare i servizi necessari ai progetti stessi.</p>																																																																																																												
<p>COERENZA CON LA STRATEGIA CRESCITA DIGITALE E LINEE DI AZIONE PIANO TRIENNALE</p>	<p>MyID 3 realizza l'integrazione a SPID come richiesto nel <a href="#">Piano Triennale per l'informatizzazione nella PA 2017-2019</a> e si pone come intermediario per la diffusione verso le PA nel territorio.</p> <p>MyID è inoltre alla base delle seguenti infrastrutture immateriali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ITALIA LOGIN, IO ANPR, PagoPA, SPID, Fatturazione elettronica PA, e-procurement/ComproPA, Sistema di avvisi e notifiche di cortesia, NoiPA, Sistema di gestione dei procedimenti amministrativi nazionali, SIOPE+, Poli di conservazione.</li> </ul>																																																																																																												
<p>MODALITA' DI ATTUAZIONE</p>	<p>L'intervento sarà realizzato mediante ricorso a risorse interne regionali e risorse provenienti dal POR-FESR 2014-2020.</p> <p>In particolare in questo intervento sono state individuate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● l'azione 2.2.2 Soluzioni tecnologiche per la realizzazione di servizi di e-Government interoperabili, integrati (joined-up services) e progettati con cittadini e imprese, e soluzioni integrate per le smart cities and communities. <i>L'obiettivo è di finanziare le attività regionali e i progetti presentati in modalità condivisa tra enti per la riprogettazione dei processi interni e per una migliore esperienza d'uso da parte dei cittadini e imprese</i></li> <li>● l'azione 2.2.3 Interventi per assicurare l'interoperabilità delle banche dati pubbliche <i>L'obiettivo è finanziare le attività regionali e i progetti presentati in modalità condivisa tra enti per integrare le piattaforme legacy ai sistemi regionali</i></li> </ul> <p>Si prevede la realizzazione di bandi per la presentazione di progetti per l'adozione da parte degli enti del territorio dei prodotti e dei servizi erogati dall'infrastruttura MySIC.</p>																																																																																																												
<p>TEMPI</p>	<p>L'intervento si articola nell'arco del triennio 2019-2021 sulla base del seguente GANTT:</p> <table border="1" data-bbox="421 1693 1281 2128"> <thead> <tr> <th rowspan="3">WB S</th> <th rowspan="3">TASK</th> <th colspan="12">Intervento</th> </tr> <tr> <th colspan="4">2019</th> <th colspan="4">2020</th> <th colspan="4">2021</th> </tr> <tr> <th>Q1</th><th>Q2</th><th>Q3</th><th>Q4</th> <th>Q1</th><th>Q2</th><th>Q3</th><th>Q4</th> <th>Q1</th><th>Q2</th><th>Q3</th><th>Q4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>1</b></td> <td><b>Condizione</b></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>1.1</td> <td>Gestione</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>1.2</td> <td>Servizi Data Center</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>1.3</td> <td>Assistenza</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>1.4</td> <td>Manutenzione</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	WB S	TASK	Intervento												2019				2020				2021				Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	<b>1</b>	<b>Condizione</b>													1.1	Gestione													1.2	Servizi Data Center													1.3	Assistenza													1.4	Manutenzione												
WB S	TASK			Intervento																																																																																																									
				2019				2020				2021																																																																																																	
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4																																																																																																
<b>1</b>	<b>Condizione</b>																																																																																																												
1.1	Gestione																																																																																																												
1.2	Servizi Data Center																																																																																																												
1.3	Assistenza																																																																																																												
1.4	Manutenzione																																																																																																												



RISORSE FINANZIARIE	<p>Il costo totale dell'intervento sarà di 1.065.000 euro.</p> <p>Conduzione, promozione, accompagnamento, diffusione, programmazione</p> <p>Il costo totale dell'intervento-è stato valorizzato moltiplicando il costo medio di una FTE (70.000 euro) per il valore del numero di FTE presente nella tabella fabbisogni sopra riportata.</p> <table border="1" data-bbox="421 376 1177 721"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="3">Valori in keuro</th> </tr> <tr> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Costi</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Conduzione</td> <td>210</td> <td>210</td> <td>210</td> </tr> <tr> <td>Promozione</td> <td></td> <td>42.5</td> <td>42.5</td> </tr> <tr> <td>Accompagnamento , diffusione e programmazione</td> <td>140</td> <td>140</td> <td>140</td> </tr> </tbody> </table> <p>Questa azione è strettamente coordinata sia in termini di investimenti sia in termini di risultati con le azioni MyPay e MyP3-ITALIA LOGIN/IO</p> <table border="1" data-bbox="469 875 1337 1111"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="4">VALORI IN K€</th> </tr> <tr> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>TOTALE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Costi</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>A carico POR Asse 2 Agenda Digitale</td> <td>70</td> <td>140</td> <td>140</td> <td>350</td> </tr> <tr> <td>A Carico RVE</td> <td>70</td> <td>70+42,5</td> <td>70+42,5</td> <td>295</td> </tr> <tr> <td>A Carico APQ (*)</td> <td>140</td> <td>140</td> <td>140</td> <td>420</td> </tr> </tbody> </table>		Valori in keuro			2019	2020	2021	<b>Costi</b>				Conduzione	210	210	210	Promozione		42.5	42.5	Accompagnamento , diffusione e programmazione	140	140	140		VALORI IN K€				2019	2020	2021	TOTALE	Costi					A carico POR Asse 2 Agenda Digitale	70	140	140	350	A Carico RVE	70	70+42,5	70+42,5	295	A Carico APQ (*)	140	140	140	420
	Valori in keuro																																																				
	2019	2020	2021																																																		
<b>Costi</b>																																																					
Conduzione	210	210	210																																																		
Promozione		42.5	42.5																																																		
Accompagnamento , diffusione e programmazione	140	140	140																																																		
	VALORI IN K€																																																				
	2019	2020	2021	TOTALE																																																	
Costi																																																					
A carico POR Asse 2 Agenda Digitale	70	140	140	350																																																	
A Carico RVE	70	70+42,5	70+42,5	295																																																	
A Carico APQ (*)	140	140	140	420																																																	
BENEFICIARI/DESTINATARI	<p>MyID offre prodotti e servizi a vantaggio della PA del proprio territorio. La piattaforma disponibile gratuitamente a tutti gli enti richiedenti consente di offrire ai cittadini servizi on line necessari a rendere effettivamente esigibile il diritto di cittadinanza digitale.</p> <p>Regione Veneto si pone con il ruolo di intermediario tecnologico e, all'interno della comunità SPAC sopra citata, come mantainer della piattaforma con ruolo di gestione degli interventi evolutivi e manutentivi</p>																																																				
RISULTATI ATTESI E INDICATORI	<p>I risultati attesi sono i seguenti:</p> <table border="1" data-bbox="421 1536 1481 1805"> <thead> <tr> <th>Indicatore</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Numero di nuovi enti attivati</td> <td>50</td> <td>60</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>Numero di nuovi servizi attivati</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Numero di nuovi Enti accompagnati</td> <td></td> <td>50</td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table>	Indicatore	2019	2020	2021	Numero di nuovi enti attivati	50	60	60	Numero di nuovi servizi attivati	4	5	6	Numero di nuovi Enti accompagnati		50	50																																				
Indicatore	2019	2020	2021																																																		
Numero di nuovi enti attivati	50	60	60																																																		
Numero di nuovi servizi attivati	4	5	6																																																		
Numero di nuovi Enti accompagnati		50	50																																																		

DENOMINAZIONE INTERVENTO	<b>Autenticazione SPID per Applicazioni Mobili e Conversazionali</b>
REFERENTE INTERVENTO	Funzionario di Riferimento - Direzione ICT e Agenda Digitale
STATO DELL'ARTE E OBIETTIVI	<p>La Regione del Veneto, in coerenza con l'orizzonte per la PA italiana che AGID delinea per il triennio 2017-2010 (cfr. "Piano triennale dell'Information and Communication Technology ICT nella Pubblica Amministrazione"), ha adottato come riferimento un modello di "architetture sicure, scalabili, altamente affidabili e basate su interfacce applicative (API)", volendo "superare l'approccio a "silos" storicamente adottato dalla Pubblica amministrazione e favorire la realizzazione di un vero e proprio sistema informativo della Pubblica amministrazione" per il quale vi è la "necessità di un radicale ripensamento della strategia di progettazione, gestione ed erogazione dei servizi pubblici in rete che preveda, tra l'altro, l'adozione delle architetture a più livelli (multi-layer architecture) e dei principi che hanno determinato l'affermazione del modello di business della cosiddetta API economy".</p> <p>Recependo quanto indicato nel suddetto Piano Triennale, Regione del Veneto ha declinato nella Agenda Digitale del Veneto 2020 (ADV2020) un framework per attuare la nuova strategia digitale del Veneto 2020. Tale framework è strutturato considerando due dimensioni rilevanti:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. la prima dimensione è relativa a 3 driver trasversali che vengono identificati nella presenza di infrastrutture tecnologiche adeguate e abilitanti, nel valore che hanno i dati per lo sviluppo digitale, nell'importanza che rivestono le risorse umane nei processi di innovazione e che, per tale ragione, vanno formate, valorizzate, incluse pienamente in tali processi (empowerment);</li> <li>2. la seconda dimensione viene declinata in 10 ecosistemi verticali ovvero ambiti tematici prioritari, e che sono stati individuati nei seguenti settori: imprese, agrifood, infrastrutture e mobilità, promozione turistica, Pubblica Amministrazione, sanità, servizi sociali, smart communities, capitale umano e competenze digitali, patrimonio culturale.</li> </ol> <p>Nell'ambito delle piattaforme di identificazione al Sistema Pubblico di Identità Digitale, la Regione del Veneto, per le applicazioni WEB, ha già messo a punto ed utilizza correntemente il componente "myID" (per il quale Regione del Veneto ha presentato una specifica scheda), basato sulla soluzione FEDERA della Regione Emilia Romagna.</p> <p>Il componente oggetto di questa scheda ne rappresenta una evoluzione/integrazione: obiettivo di questo progetto è infatti la realizzazione di una componente infrastrutturale per la gestione della autenticazione e autorizzazione, che svolga la funzione di gateway fra servizi che richiedono l'autenticazione (es. Applicazioni/Portali Web, APP Mobili, APP Conversazionali/Chatbot) e gli Identity Provider (SPID in primis), supportando l'interazione con questi mediante protocollo SAML2 e verso API gateway mediante protocollo oAUTH2. Il modulo prevede l'indipendenza dall'API Manager utilizzato, con il supporto per le soluzioni WSO2 e APIGEE ed il supporto per IDP multipli.</p> <p>Obiettivi dell'intervento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. mettere a disposizione un unico Service Provider (SP) verso gli SPID IDP per tutte le "richieste" di autenticazione di utenti che usano applicazioni web, APP mobile e conversazionali verso i relativi API Gateway che rimandano ai microservizi, ed allo stesso tempo migliorare l'usabilità complessiva e l'esperienza dell'utente;</li> <li>2. garantire il dominio di gestione degli API Gateway afferenti alla Regione con una singola relazione di trust;</li> <li>3. gestire le preferenze dell'utente direttamente con il servizio / APP, che appunto si comporta come vuole l'utente (e.g. eseguire logout esplicito, o configurare autologout ad ogni operazione o mantenere la sessione attiva per più tempo e più operazioni);</li> <li>4. semplificare lo sviluppo di APP Mobili e Conversazionali fornendo un SDK specifico per Android, iOS, Facebook Messenger (ed in seguito Telegram e quindi WhatsApp Business) che renda immediato accesso ed autenticazione SPID (ed altre credenziali locali se necessario);</li> <li>5. avere un unico punto di configurazione di quali servizi/APP sono autorizzati su quali API Gateway e con quale sistema di Autenticazione.</li> </ol>

	<p>Tale componente sarà a servizio di tutti gli Enti ed Amministrazioni Pubbliche della Regione del Veneto (Comuni, Aziende ULSS, Aziende Ospedaliere, Regione Veneto stessa, Società Partecipate Regionali, etc... ) che, tramite soluzioni web e mobile, metteranno a disposizione servizi pubblici al cittadino e costituirà la preferenziale interfaccia di riferimento verso gli Identity Provider (in primis SPID), evitando a ciascun ente di implementare e mantenere nel tempo proprie soluzioni sviluppate ad hoc. In ottica di convergenza, si è scelto di prevedere anche la possibilità di integrare anche altri sistemi di IDP attivi presso la Regione del Veneto per consentire l'utilizzo immediato dei servizi anche da parte dei cittadini già in possesso di altre identità digitali autorizzate / accreditate.</p> <p>Il progetto è allo stato dell'arte concluso (al netto dell'hardening e della messa in sicurezza ai fini dell'eliminazione dei single point of failure) e l'utilizzo del componente in oggetto è già disponibile per i servizi pubblici erogati dalla PA in generale, in particolare dalla Regione e dai Comuni (es. myPortal di Regione Veneto, servizi cambio residenza, rete ZTL regionale, rilascio pass BLU disabili) e da parte di servizi di ambito sanitario (es. portale referti FSEr di Regione Veneto, APP per la gestione di ricette dematerializzate, servizi di cambio medico di base, etc... ). In questo contesto la Regione del Veneto agisce quale Ente Aggregatore come disciplinato dalla "CONVENZIONE PER L'ADESIONE DEI SOGGETTI AGGREGATORI DI SERVIZI PUBBLICI AL SISTEMA PUBBLICO PER LE IDENTITÀ DIGITALI".</p>
<p>SOLUZIONE PROGETTUALE</p>	<p>La soluzione progettuale prevede la realizzazione di una componente infrastrutturale per la gestione della autenticazione e autorizzazione che svolge la funzione di gateway fra servizi (web, APP mobile) che richiedono l'autenticazione e gli Identity Provider, supportando l'interazione con questi mediante protocollo SAML2 e verso API gateway mediante protocollo oAUTH2. A prescindere dallo standard SAML 2.0, infatti, nel contesto attuale, SPID è utilizzato in ambito "Web application" in ottica SSO, mentre OAUTH è lo standard attuale in ambito APP che accedono a servizi di terzi attraverso API Manager. Il modulo prevede inoltre l'indipendenza dall'API Manager utilizzato, con il supporto per le soluzioni WSO2/APIGEE ed il supporto per IDP multipli.</p> <p>Per l'autenticazione di servizi WEB l'IDP Gateway in oggetto si rifà alle vigenti specifiche tecniche SPID, mentre, in attesa del rilascio di specifiche per APP mobili e conversazionali, nel mese di gennaio 2018 è stato avviato un dialogo tecnico con AGID con la proposta di una soluzione che semplifica la presentazione e l'acquisizione dei token richiesti per tutti gli API Gateway necessari per l'APP richiedente in un singola richiesta di autenticazione SPID ridiretta verso l'APP Gateway che si presenta come Service Provider (SP) agli SPID IDP. Nel corso di tale dialogo tecnico, la Regione Veneto si è resa disponibile ad informare AGID sull'andamento della sperimentazione e ad adeguare la soluzione alle specifiche tecniche che venissero rilasciate in futuro. Per completezza, si allega il documento inviato ad AGID nel corso del mese di Gennaio 2018 ("Autenticazione SPID per Applicazioni Mobili e Conversazionali - Specifiche Funzionali", Versione 0.95 del 14/12/2017), a cui si rimanda per maggiori approfondimenti tecnici.</p> <p>Considerati i contenuti innovativi, si ritiene opportuno accennare in questa sede che il progetto di estensione alle APP dell'attuale sistema SPID, si fonda su di un APP Gateway che assolve funzioni ausiliarie di conversione di assert SAML (SPID) in token OAUTH (API Gateway), per consentire alle APP di autenticarsi in modo semplice e "user friendly", senza autenticazioni multiple (e.g. se sono coinvolti molteplici API Gateway), senza gestire null'altro che la form di login Web (all'interno di una webview, per l'interazione diretta con lo SPID provider). Una generica APP, per interagire con l'APP Gateway utilizza a sua volta due API messe a disposizione dallo stesso APP Gateway, quindi avendo ottenuto una token per poter utilizzare dette API.</p> <p>Non sono necessarie interazioni con l'APP Gateway per tutte le interazioni tra APP e API Gateway laddove le API utilizzate sono protette da autenticazioni OAUTH di tipo "Client Credentials". In questo caso il processo di configurazione e registrazione per ottenere le credenziali - che autenticeranno esclusivamente l'APP e non l'utente che usa l'APP - seguono le usuali regole per ottenere l'API Key per uno specifico API Gateway.</p> <p>Infine, si ritiene degno di nota che l'accesso alle API per dispositivi mobile è semplificato dalla disponibilità di un SDK (per l'APP Gateway) utilizzabile da tutti gli enti che volessero attestare le proprie applicazioni mobile per le piattaforme iOS e Android, rispettivamente con bindings Swift e Java/Kotlin.</p>

	<p>Lato conversazionale è invece disponibile un modulo JavaScript (TypeScript) Server Side (incluso nell'implementazione APP Gateway).</p>																																																																																																																																								
<p>COERENZA CON LA STRATEGIA CRESCITA DIGITALE E LINEE DI AZIONE PIANO TRIENNALE</p>	<p>Il progetto di realizzazione di un IDP Gateway Regionale, in sinergia con l'API Economy Program Regionale, risponde appieno alle indicazioni contenuti nel Piano Triennale per l'informatica nella PA, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cap. 4 "Infrastrutture Immateriali – Piattaforme abilitanti – SPID", nello specifico realizzando la razionalizzazione e la valorizzazione del patrimonio informativo della Pubblica amministrazione mediante il superamento della "logica a silos", nonché la messa a fattor comune delle componenti software che sono utili a tutte le Pubbliche amministrazioni e che possono considerarsi sia acceleratori del processo di digitalizzazione sia strumenti utili alla omogeneizzazione dei servizi offerti.</li> <li>• Cap. 5 "Modello di Interoperabilità", nello specifico rendendo possibile la collaborazione tra Pubbliche amministrazioni e tra queste e soggetti terzi, per mezzo di soluzioni tecnologiche che assicurano l'interazione e lo scambio di informazioni senza vincoli sulle implementazioni, evitando integrazioni ad hoc. Questo componente, inoltre, è abilitante alla realizzazione dell'approccio "mobile first" per come è declinato nel modello strategico.</li> </ul> <p>Nel campo della Strategia Italiana per la Crescita Digitale 2014-2020, la costituzione di un Gateway Regionale, consentendo la diffusione dell'utilizzo di SPID, è coerente con l'adozione del Sistema SPID da parte delle PA, che costituisce una delle "Azioni Infrastrutturali Trasversali" tra le "Azioni per una Crescita Digitale". Al contempo, la sua stretta relazione con l'API Economy Regionale, costituisce anche una "Piattaforma Abilitante", per come è definita nel documento per la Crescita Digitale.</p>																																																																																																																																								
<p>MODALITA' DI ATTUAZIONE</p>	<p>Il Gateway Regionale proposto nella presente scheda rappresenta una integrazione/evoluzione del componente myID di Regione del Veneto che è già stato realizzato in linea con le scadenze del PTL 2017-2020 per l'informatica nella PA. Ha previsto le seguenti fasi attuative:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Progettazione dell'intervento.</li> <li>2. Implementazione.</li> <li>3. installazione, il collaudo e la messa in produzione della soluzione</li> <li>4. Utilizzo in produzione</li> </ol>																																																																																																																																								
<p>TEMPI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La fase di progettazione dell'intervento è stata realizzata nei mesi di ottobre-dicembre 2018.</li> <li>• La fase di implementazione è stata realizzata nei mesi di gennaio-aprile 2018.</li> <li>• Nel corso dei mesi di maggio e giugno 2018 l'installazione, il collaudo e la messa in produzione della soluzione; a seguire l'avvio dell'utilizzo in produzione da parte degli altri servizi target (portali web, app mobili, etc...).</li> </ul> <p>L'intervento si articola nell'arco del triennio 2019-2021 sulla base del seguente GANTT:</p> <table border="1" data-bbox="405 1603 1265 2154"> <thead> <tr> <th rowspan="3">WB S</th> <th rowspan="3">TASK</th> <th colspan="12">Intervento</th> </tr> <tr> <th colspan="4">2019</th> <th colspan="4">2020</th> <th colspan="4">2021</th> </tr> <tr> <th>Q1</th><th>Q2</th><th>Q3</th><th>Q4</th> <th>Q1</th><th>Q2</th><th>Q3</th><th>Q4</th> <th>Q1</th><th>Q2</th><th>Q3</th><th>Q4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>1</b></td> <td><b>Condizione</b></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>1.1</td> <td>Gestione</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>1.2</td> <td>Servizi Data Center</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>1.3</td> <td>Assistenza</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>1.4</td> <td>Manutenzione</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>1.5</td> <td>Sviluppo</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td><b>2</b></td> <td><b>Diffusione</b></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	WB S	TASK	Intervento												2019				2020				2021				Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	<b>1</b>	<b>Condizione</b>													1.1	Gestione													1.2	Servizi Data Center													1.3	Assistenza													1.4	Manutenzione													1.5	Sviluppo													<b>2</b>	<b>Diffusione</b>												
WB S	TASK			Intervento																																																																																																																																					
				2019				2020				2021																																																																																																																													
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4																																																																																																																												
<b>1</b>	<b>Condizione</b>																																																																																																																																								
1.1	Gestione																																																																																																																																								
1.2	Servizi Data Center																																																																																																																																								
1.3	Assistenza																																																																																																																																								
1.4	Manutenzione																																																																																																																																								
1.5	Sviluppo																																																																																																																																								
<b>2</b>	<b>Diffusione</b>																																																																																																																																								

2.1	Adesione	■	■	■	■	■	■	■
2.2	Riuso	■	■	■	■	■	■	■
2.3	Formazione	■	■	■	■	■	■	■
<b>3 Accompagnamento</b>								
3.1	Analisi organizzativa	■	■	■	■	■	■	■
3.2	Reingegnerizzazione dei processi	■	■	■	■	■	■	■
3.3	Integrazione	■	■	■	■	■	■	■
3.4	Formazione	■	■	■	■	■	■	■
<b>4 Promozione</b>								
3.1	Comunicazione	■	■	■	■	■	■	■
<b>5 Programmazione</b>								
5.1	Programmazione	■	■	■	■	■	■	■
5.2	Selezione delle operazioni	■	■	■	■	■	■	■
5.3	Rendicontazione	■	■	■	■	■	■	■

**RISORSE FINANZIARIE**

Le fasi di progettuali sono state realizzate con risorse regionali precedentemente stanziare e con nuove risorse. Il costo totale dell'intervento sarà di 420.000 euro.  
 Conduzione, promozione, accompagnamento, diffusione, programmazione.  
 Il costo totale dell'intervento-è stato valorizzato moltiplicando il costo medio di una FTE (70.000 euro) per il valore del numero di FTE presente nella tabella fabbisogni sopra riportata.

	Valori in keuro		
	2019	2020	2021
<b>Costi</b>			
Conduzione	70	70	70
Promozione			
Accompagnamento , diffusione e programmazione	70	70	70

Questa azione è strettamente coordinata sia in termini di investimenti sia in termini di risultati con le azioni MyID, MyPay e MyP3-ITALIA LOGIN/IO

	VALORI IN K€			
	2019	2020	2021	TOTALE
<b>Costi</b>				
A carico POR Asse 2 Agenda Digitale	0	0	0	0
A Carico RVE	70	70	70	210
A Carico APQ (*)	70	70	70	210

**BENEFICIARI/DESTINATARI**

I beneficiari dell'intervento saranno:

- tutti i cittadini che, tramite il componente potranno autenticarsi e fruire a servizi pubblici in modalità digitale sia da applicazioni web, sia mobile, sia conversazionali e, dall'altra,

	<ul style="list-style-type: none"><li>● tutti gli Enti/Istituzioni Pubbliche che offrono attualmente o in futuro vorranno offrire servizi pubblici in modalità digitale.</li></ul>
RISULTATI ATTESI E INDICATORI	La costituzione di un Gateway Regionale consente la diffusione dell'utilizzo di SPID da parte degli "Ecosistemi della PA"(es. Sanità, Welfare, Finanza Pubblica, Scuola, etc...), come infrastruttura abilitante di supporto.

CAMPO SCHEDA INTERVENTO	GUIDA ALLA COMPILAZIONE DEL CONTENUTO
DENOMINAZIONE INTERVENTO	<b>MyPay/MyPivot – PagoPa</b>
REFERENTE INTERVENTO	Funzionario di Riferimento - Direzione ICT e Agenda Digitale
STATO DELL'ARTE E OBIETTIVI	<p><b>A. - STATO DELL'ARTE</b></p> <p>La Regione del Veneto eroga da diversi anni un'infrastruttura abilitante (MySIC – Sistema Informativo del Cittadino) per l'erogazione di servizi ai cittadini ed imprese e per la gestione dei procedimenti amministrativi necessari a rispondere alle richieste di servizio, MySIC (Sistema Informativo del Cittadino) si compone di una serie di piattaforme applicative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● MyID – sistema per la gestione delle identità federate (SPID)</li> <li>● MyPay – sistema per la gestione dei pagamenti telematici (PagoPA)</li> <li>● MyPivot – sistema per la gestione dei processi di riconciliazione e regolarizzazione</li> <li>● MyPortal – sistema per l'erogazione dei servizi al cittadino e per la gestione dei procedimenti amministrativi (ITALIA LOGIN/IO)</li> <li>● MyExtranet – sistema per la gestione delle relazioni con i cittadini e gli operatori</li> <li>● MyStandard – sistema per la definizione e la gestione degli standard</li> <li>● SPAC – sistema per lo sviluppo collaborativo e il versioning dei prodotti</li> <li>● e-Leadership – sistema per lo sviluppo delle competenze digitali</li> <li>● e-Governance – sistema per la governance dello sviluppo ICT degli enti del territorio</li> </ul> <p>L'infrastruttura MySIC è messa a disposizione attraverso una struttura organizzativa denominato <i>Cluster Società dell'Informazione</i> suddivisa in nodi regionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● identità digitali,</li> <li>● pagamenti,</li> <li>● servizi al cittadino e all'impresa,</li> <li>● collaborazione,</li> <li>● sviluppo partecipato aperto e collaborativo,</li> <li>● sviluppo competenze digitali,</li> <li>● standard.</li> </ul> <p>Ciascun nodo mette a disposizione specifici prodotti e competenze specialistiche che garantiscono un insieme di servizi garantiti agli enti utilizzatori i singoli prodotti dell'infrastruttura.</p> <p>I prodotti che compongono MySIC sono messi a disposizione della PA del Veneto sostanzialmente in due modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>adesione</i>, il servizio viene erogato dalla server farm regionale;</li> <li>● <i>riuso</i>, il software viene messo a disposizione dell'ente che acquisisce il codice.</li> </ul> <p>In entrambi i casi la Regione del Veneto mette a disposizione degli Enti aderenti o riusanti un insieme di servizi. Lo specifico dei servizi erogati (meglio dettagliati più avanti in questo documento) rappresentano il contesto operativo su cui si baserà lo sviluppo della progettualità illustrata.</p> <p>A supporto della diffusione di questi prodotti e all'accompagnamento degli enti nel loro processo di digitalizzazione Regione del Veneto mette a disposizione un modello di governance (denominato <b>e-Governance</b>) delle oltre 500 amministrazioni e 1300 operatori che sfruttano le piattaforme regionali. I processi di diffusione e accompagnamento sono inoltre sostenuti da una importante iniziativa di sviluppo delle competenze digitali degli operatori della PA denominata <b>“Coalizione per lo Sviluppo delle Competenze Digitali”</b>.</p> <p>MySIC rappresenta in questo contesto un insieme di infrastrutture materiali e immateriali pienamente coerenti con il Piano Triennale per l'Informatica nella PA di AGID e con l'Agenda Digitale del Veneto (ADV2020) che mettono nelle condizioni gli enti (soprattutto quelli piccoli e piccolissimi) di dotarsi di tecnologie complesse con minimo sforzo.</p>

Sulla base di quanto previsto dal Piano Triennale per l'Informatica nella PA e dall'Agenda Digitale del Veneto (ADV2020) lo scopo delè di rendere concretamente esigibile il diritto di cittadinanza digitale mettendo nelle condizioni tutte le Pubbliche Amministrazioni del Veneto di dotarsi di una infrastruttura abilitante l'erogazione di servizi a cittadini e imprese messa a disposizione gratuitamente da parte della Regione del Veneto.

#### **MyPay-MyPivot**

Nell'ambito dell'infrastruttura MySIC, la Regione del Veneto ha sviluppato un sistema di pagamenti elettronici antecedente all'attivazione del Nodo dei Pagamenti Nazionale (PagoPA). Con DGR 1120 del 5 luglio 2013 la Giunta Regionale del Veneto autorizzava la realizzazione e la conseguente sperimentazione del sistema nazionale dei pagamenti telematici (PagoPA) approvando lo schema di protocollo d'intesa con l'Agenzia per l'Italia Digitale. Il risultato tangibile di questa sperimentazione è stata la realizzazione della prima soluzione tecnologica in Italia (denominata MyPA) coerente con le linee guida emanate a livello nazionale per i pagamenti telematici.

Con DGR 2035 del 03/11/2014 la Giunta Regionale del Veneto approvava lo schema di protocollo di intesa con l'Agenzia per l'Italia Digitale per l'adesione al sistema dei pagamenti telematici in qualità di intermediario per le Pubbliche Amministrazioni del proprio territorio. Con la stessa DGR approvava lo schema di protocollo di intesa tra la stessa Regione del Veneto e le Pubbliche Amministrazioni che avessero ritenuto conveniente utilizzare i sistemi messi a disposizione dalla Regione. Veniva costituito altresì il Nodo Regionale dei Pagamenti Telematici con lo scopo di accompagnare le amministrazioni nell'adozione del sistema per i pagamenti telematici (MyPay) e offrire in questo modo il servizio a cittadini e imprese.

Per agevolare la riconciliazione e regolarizzazione dei versamenti la Regione Veneto ha realizzato una seconda piattaforma (MyPivot) che permette di scorporre gli incassi complessivi giornalieri provenienti dai diversi prestatori di servizi di pagamento nelle singole voci dei versamenti effettuati dai cittadini. La realizzazione di MyPay, MyPivot e MyID fa parte di un programma di più ampio respiro che mira alla produzione di un nuovo portale chiamato MyPortal3 in cui gli Enti veneti potranno usufruire di una molteplicità di servizi messi a disposizione in modalità Cloud da parte della Regione.

La piattaforma MyPay-MyPivot-MyID può essere facilmente utilizzata dai Comuni veneti in hosting presso il data center regionale, quindi senza alcun costo di infrastrutture hardware e software per l'ente locale, oppure può essere richiesta in riuso da ciascun ente ed "inserita" facilmente all'interno del proprio portale grazie all'utilizzo di tecnologie open source. Il Nodo Regionale dei Pagamenti Telematici costituito allo scopo di assistere gli enti all'adozione dei sistemi regionali mette a disposizione una pluralità di servizi: esercizio, gestione, assistenza, sviluppo, diffusione, competenze digitali.

Già a partire dal 2016 il Nodo Regionale dei Pagamenti Telematici ha intrapreso una campagna di diffusione della piattaforma MyPay-MyPivot-MyID. Hanno aderito formalmente ai servizi regionali circa 520 Enti mentre circa 370 di questi sono stati assistiti nel processo di adesione e hanno attualmente messo a disposizione modalità di pagamento a vantaggio di cittadini e imprese.

La campagna di diffusione organizzata con cadenza annuale consiste in:

- seminari provinciali e regionali con i quali sono stati illustrati i modelli e le linee guida del sistema PagoPA.
- percorsi di formazione attraverso incontri di approfondimento sugli aspetti organizzativi dell'introduzione dei pagamenti telematici e di approfondimento sugli aspetti funzionali degli applicativi MyPay-MyPivot-MyPivot;
- definizione degli standard grazie alla condivisione in gruppi di lavoro con gli enti per la individuazione e tipizzazione a livello regionale dei pagamenti da presentare ai cittadini;
- processo di attivazione dei servizi per singolo ente.

Dall'inizio del 2016 sono transitati sulla piattaforma regionale circa 500.000 transazioni di pagamento per un totale incassato dagli Enti utilizzatori di circa 100 milioni di euro. La Regione del Veneto è al primo posto tra le regioni italiane per numero di transazioni.

La piattaforma MyPay-MyPivot è stata anche messa a riuso di altri Enti al di fuori del territorio Veneto. Attualmente hanno formalmente chiesto a riuso la soluzione le regioni Campania, Lombardia, Puglia, la Città Metropolitana di Roma, la Provincia Autonoma di Trento. La sottoscrizione di un protocollo di intesa tra gli Enti riusanti e la Regione del Veneto consente oggi di far riferimento ad una comunità di sviluppo interregionale denominata SPAC (Sviluppo Aperto Partecipato e Condiviso).

#### **B. - MACRO OBIETTIVI**

In coerenza il Piano Triennale per l'Informatica nella PA e con Agenda Digitale del Veneto 2020, l'intervento si propone nell'arco del triennio 2019-2021:

- di sviluppare la collaborazione con gli Enti del Gruppo SPAC MyPay (Campania, Lombardia, Puglia, Città Metropolitana di Roma, Provincia Autonoma di Trento) per condividere le risorse di sviluppo e adeguamento alle linee guida nazionali.
- di completare la messa a disposizione della piattaforma a tutti i 520 Enti che ne hanno fatto richiesta;
- di attivare nuove tipologie di dovuti oltre a quelli già messi a disposizione dagli Enti del nostro territorio
- di promuovere l'utilizzo della piattaforma da parte degli Enti intermediati
- di promuovere l'utilizzo dei pagamenti da parte dei cittadini

#### **C. - FABBISOGNI**

Nella tabella seguente sono riportate le esigenze in termini di fabbisogni in FTE (full time equivalenti) che Regione del Veneto investe e prevede di investire nello sviluppo della piattaforma. Coerentemente con il piano di progetto, i fabbisogni sono distinti in:

- Conduzione  
*Risorse finalizzate alle attività di gestione, assistenza, manutenzione, sviluppo del sistema*
- Diffusione  
*Risorse finalizzate alle attività di primo impianto del sistema*
- Comunicazione  
*Risorse finalizzate alle attività di promozione e comunicazione*
- Accompagnamento  
*Risorse finalizzate alle attività di reingegnerizzazione dei processi e di integrazione degli standard regionali con i sistemi informativi locali. Successivamente alla fase di primo impianto del sistema, l'accompagnamento viene utilizzato per:*
  - *riprogettare i processi degli enti per renderli coerenti con il sistema introdotto ed estenderne l'utilizzo nell'ente*
  - *integrare i sistemi informativi locali con il nuovo sistema*
- Programmazione  
*Risorse finalizzate alle attività di programmazione, selezione delle operazioni, rendicontazione*

Servizio	Intervento	2019	2020	2021
Conduzione	Gestione	3	3	3
	Servizi Data Center regionale (*)			

	Diffusione	Assistenza	2	2	2
		Manutenzione			
		Sviluppo			
		Adesione			
		Riuso			
		Formazione			
		Promozione			
	Accompagnamento	Analisi organizzativa	42.5K	42.5K	
		Reingegnerizzazione			
		Integrazione			
		Formazione			
	Promozione	Comunicazione	42.5K	42.5K	
	Programmazione(**)		-	-	-
Totale FTE		5	5	5	

(\*) I costi sono ricompresi nelle attività di conduzione del Data Center.

(\*\*) Attività riconducibili ad compiti degli uffici regionali.

Questa azione verrà finanziata con fondi interni regionali e attraverso fondi specifici programmati nel POR-FESR 2014-2020 in tema di Asse 2 Agenda Digitale.

La descrizione di dettaglio dei servizi della tabella precedente vengono descritti nella soluzione progettuale al punto **B**.

Questa azione verrà finanziata con fondi interni regionali e attraverso fondi specifici programmati nel POR-FESR 2014-2020 in tema di Asse 2 Agenda Digitale.

#### SOLUZIONE PROGETTUALE

#### A. - SOLUZIONE TECNICA

La soluzione tecnica si compone di due applicazioni: MyPay per i pagamenti telematici; MyPivot per le funzionalità di gestione delle entrate (riconciliazione e regolarizzazione)

#### MyPay

MyPay si compone di due moduli applicativi (webapps) realizzate tramite linguaggio Java (Spring). La componente "Nodo Regionale FESP" si interfaccia via Web Services SOAP con il nodoSPC di AgID, tiene traccia di tutte le interazioni in entrata ed in uscita con il nodo centrale. La componente "PA" offre il frontend per il pagamento al cittadino ed il frontend di backoffice per l'operatore.

Le modalità di utilizzo della piattaforma a disposizione delle amministrazioni per rendere disponibili i servizi al cittadino tramite l'infrastruttura regionale al momento sono:

- tramite il cosiddetto pagamento spontaneo, che non richiede forme di autenticazione o investimenti particolari da parte degli Enti (sponsorizzata da Regione Veneto per incrementare notevolmente le quantità di transato su MyPay);

- oppure tramite conferimento della posizione debitoria, che invece richiede sia l'Ente a caricare sulla piattaforma le informazioni di pagamento. La disponibilità delle posizioni debitorie sul sistema consentono al cittadino di visualizzare i propri doveri e verificare i pagati. L'iscrizione della posizione debitoria può essere effettuata o manualmente oppure utilizzando dei webservices che dialogano con MyPay. Naturalmente in questa modalità il cittadino dovrà prima procedere ad autenticarsi. A questo scopo è stato messo a disposizione il sistema di autenticazione federata regionale (MyID) che consente ai cittadini di utilizzare anche le credenziali rilasciate dal Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) introdotto a livello nazionale dall'Agenzia per l'Italia Digitale.
- iniziando il percorso di definizione del dovuto sul verticale dell'Ente (ad es. applicativo di gestione delle multe) che viene integrato per la fase di pagamento con MyPay.
- Pagamento di avvisi PagoPa

La componente "PA" dell'applicazione MyPay espone nei confronti degli enti tutte le Web Services SOAP necessarie per

- Caricamento dei doveri (Massivo e Puntuale)
- Caricamento di un carrello per il pagamento immediato
- Export dei pagamenti effettuati
- Verifica di validità di un avviso PagoPa per il pagamento online

### **MyPivot**

MyPivot è lo strumento a disposizione degli enti che hanno aderito a MyPay per effettuare la riconciliazione e la regolarizzazione dei pagamenti.

MyPivot è formato da tre componenti: un Database, una Web Application ed una serie di Batch. Questi, interagendo tra loro, acquisiscono ed elaborano i dati per effettuare la riconciliazione.

Lo strumento è pensato per gli operatori degli enti che devono capire cosa è stato pagato a partire dal riversamento che effettua la banca. Un operatore ha a disposizione una serie di strumenti, può effettuare ricerche sulle Ricevute Telematiche, sulla rendicontazione pagoPA. Può gestire accertamenti. Può inserire e gestire i capitoli d'entrata. Può gestire il giornale di cassa e caricarlo in maniera manuale o tramite ws.

Il sistema è poi in grado di incrociare tutti i dati a disposizione per mostrare come è composta una rendicontazione, per mostrare come una bolletta del giornale di cassa si spezza nei singoli pagamenti o nei singoli capitoli.

### **B. - ARCHITETTURA PROGETTUALE**

Il progetto si compone dei seguenti task:

1. Conduzione
2. Diffusione
3. Promozione
4. Accompagnamento
5. Programmazione

Per la realizzazione del progetto MyPay la Regione del Veneto si avvale di:

- una componente organizzativa dedicata denominata **Nodo Regione dei Pagamenti** che mette a disposizione del territorio un insieme di prodotti (soluzione tecnica) e servizi necessari a svolgere il ruolo di intermediario tecnologico.
- un insieme di attività garantite agli enti aderenti all'iniziativa regionale:
  - **conduzione e erogazione** della piattaforma attraverso i servizi di CED, GESTIONE, ASSISTENZA, MANUTENZIONE, SVILUPPO
  - **diffusione** dei pagamenti telematici attraverso i servizi di DIFFUSIONE
  - **promozione** dell'utilizzo dei pagamenti telematici attraverso il servizio di PROMOZIONE

- **accompagnamento** del percorso di switch off dei pagamenti telematici attraverso il servizio di ACCOMPAGNAMENTO
- **programmazione** per la selezione dei progetti che verranno finanziati per la diffusione e accompagnamento degli Enti

## 1. Conduzione

Di seguito sono descritti i servizi messi a disposizione da Regione del Veneto.

### GESTIONE

**Animazione:** attività per stimolare, animare e coinvolgere colleghi del territorio e cittadini aprendo discussioni su Forum o invitandoli ad iscriversi a votazioni o sondaggi su particolari tematiche attinenti ai prodotti e servizi regionali e più in generale ai processi di innovazione digitale della PA.

**Condivisione:** processo di definizione dei risultati comuni da realizzare compresa la collaborazione in termini di impiego di risorse reciproche. Ad esempio: definire un pagamento; accordarsi su una modifica sw; definire linee guida; etc.

**Cambiamento:** supporto e consulenza ai percorsi di adozione da parte degli Enti del territorio in generale delle tecnologie dell'informazione e comunicazione e in particolare dei prodotti regionali. Ad esempio: consulenza sulle modalità di adozione delle soluzioni regionali; consulenza sulle modalità di integrazione di altre soluzioni rispetto ai sistemi già adottati; consulenza sulle modifiche organizzative da introdurre a seguito dell'adozione delle soluzioni regionali;

**Comunicazione:** attività di comunicare al Territorio di notizie, avvisi, appuntamenti e altre tipologie di informazioni attraverso canali come email, sms, internet, facebook, twitter ecc.

### Data Center

**Sistemi:** attività a favore degli Enti intermediati per l'erogazione dei servizi applicativi ospitati presso l'infrastruttura hardware regionale.

### ASSISTENZA

**Call center:** sistema per la raccolta e smistamento multicanale delle richieste di assistenza

**1° Livello:** assistenza funzionale sui prodotti regionali.

**2° Livello:** assistenza tecnica sui prodotti regionali.

### MANUTENZIONE

**Adeguativa:** attività di sviluppo sw per l'adeguamento dei prodotti all'evoluzione del contesto normativo.

**Correttiva:** attività di sviluppo per la risoluzione dei blocchi o malfunzionamenti dei prodotti dovuti errori di programmazione.

### SVILUPPO

**Evolutive:** attività di sviluppo sw per l'aggiornamento del prodotto a nuovi requisiti o all'aggiornamento delle specifiche tecniche.

**SPAC** (Sviluppo partecipato, aperto, condiviso) attività di gestione del sistema di versioning e della comunità degli operatori per la realizzazione delle modifiche sw ai prodotti regionali

## 2. Diffusione (enti attivati)

Il Nodo Regionale dei Pagamenti propone con cadenza annuale una specifica campagna di diffusione dei pagamenti telematici supportando gli Enti del territorio nel processo di erogazione dei servizi di pagamento ai loro cittadini (enti attivati).

La campagna di diffusione per attivare gli enti all'utilizzo dei sistemi consiste in:

- seminari provinciali e regionali con i quali sono stati illustrati i modelli e le linee guida del sistema PagoPA.
- percorsi di formazione attraverso incontri di approfondimento sugli aspetti organizzativi dell'introduzione dei pagamenti telematici e di approfondimento sugli aspetti funzionali degli applicativi MyPay-MyPivot-MyPivot;
- definizione degli standard grazie alla condivisione in gruppi di lavoro con gli enti per la individuazione e tipizzazione a livello regionale dei pagamenti da presentare ai cittadini;
- processo di attivazione dei servizi per singolo ente.

I servizi garantiti dal Nodo Regionale dei Pagamenti nella fase di Diffusione sono brevemente descritti di seguito.

**Adesione:** processo di attivazione di un prodotto del catalogo regionale installato e gestito nelle infrastrutture tecnologiche di Regione del Veneto. Si occupa di gestire i progetti e i programmi di attivazione dei prodotti richiesti in modalità di adesione da parte degli Enti del Territorio.

**Riuso:** attività per consentire di gestire il prodotto regionale nella propria infrastruttura organizzativa e tecnologica ottenendo i codici sorgenti del prodotto stesso da parte della Regione del Veneto.

**Formazione:** percorsi di acculturamento e addestramento ai prodotti regionali e sui contesti ICT attinenti ai sistemi di innovazione tecnologica.

### **3. Accompagnamento (enti accompagnati)**

La fase di diffusione (enti che hanno aderito con almeno 1 servizio) sopra descritta mette nelle condizioni un Ente di avvalersi di una piattaforma gratuita per l'erogazione dei servizi di pagamento a cittadini e imprese. Una volta introdotto il sistema, dopo un primo periodo di adattamento e conoscenza delle soluzioni, è necessario attivare un secondo intervento per introdurre il processo più complesso di automazione delle riscossioni e gestione delle entrate di un Ente.

Questo percorso richiede:

- analisi organizzativa
- reingegnerizzazione dei processi aziendali
- integrazione dei sistemi informativi
- formazione

### **4. Promozione**

Lo sviluppo dell'utilizzo della moneta elettronica richiede non solo infrastrutture e servizi erogati dalla PA ma anche un'abitudine (cultura) all'utilizzo degli strumenti telematici da parte del cittadino e degli operatori. Per affrontare questa esigenza vengono attivate con cadenza annuale campagne di comunicazione in collaborazione con i PSP, le organizzazioni di categoria, gli Enti coinvolti.

I servizi garantiti dal Nodo Regionale dei Pagamenti nella fase di Comunicazione sono brevemente descritti di seguito.

**Comunicazione:** iniziative di comunicazione e promozione per la diffusione dei pagamenti telematici sia rivolte a Enti sia a cittadini.

### **5. Programmazione**

	<p>Per affiancare gli Enti nel complicato percorso per aderire ai dettati del Piano Triennale per l'Informatica nella PA di AGID e ai dettati dell'Agenda Digitale del Veneto 2020, la Regione del Veneto ha individuato nel POR-FESR 2014-2020 (Asse 2 Agenda Digitale Azione 2.2.2 e Azione 2.2.3) la fonte di finanziamento di progetti di diffusione e accompagnamento dell'inserimento di queste tecnologie nel tessuto della PA.</p> <p>Per attivare queste progettualità è stato individuato un percorso la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● programmazione delle attività</li> <li>● selezione delle operazioni e dei progetti finanziabili</li> <li>● rendicontazione delle spese</li> </ul> <p>La fase di programmazione è la stessa presente nei progetti MyID-SPID, MyPay/MyPivot-PagoPA, MyPortal-ITALIA LIGIN/IO e riguarda la componente di programmazione, selezione delle attività, rendicontazione delle spese, dei progetti che saranno finanziati da Regione del Veneto con le azioni 2.2.2 e 2.2.3 del POR-FESR. Queste azioni finanzieranno oltre ai progetti di diffusione e accompagnamento anche le risorse regionali necessarie ad erogare i servizi necessari ai progetti stessi.</p>
<p>COERENZA CON LA STRATEGIA CRESCITA DIGITALE E LINEE DI AZIONE PIANO TRIENNALE</p>	<p>MyPay è in linea con le seguenti infrastrutture immateriali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ PagoPA, di cui si pone come intermediario tecnologico</li> <li>○ SPID, di cui si pone come intermediario tecnologico e messo a disposizione per l'accesso all'area riservata</li> </ul> <p>– Infrastrutture immateriali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Piattaforme abilitanti (ANPR, PagoPA, SPID, Fatturazione elettronica PA, e-procurement/ComproPA, Sistema di avvisi e notifiche di cortesia, NoiPA, Sistema di gestione dei procedimenti amministrativi nazionali, SIOPE+, Poli di conservazione)</li> </ul>
<p>MODALITA' DI ATTUAZIONE</p>	<p>L'intervento sarà realizzato mediante ricorso a risorse interne regionali e risorse provenienti dal POR-FESR 2014-2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● l'azione 2.2.2 Soluzioni tecnologiche per la realizzazione di servizi di e-Government interoperabili, integrati (joined-up services) e progettati con cittadini e imprese, e soluzioni integrate per le smart cities and communities. <i>L'obiettivo è di finanziare le attività regionali e i progetti presentati in modalità condivisa tra enti per la riprogettazione dei processi interni e per una migliore esperienza d'uso da parte dei cittadini e imprese</i></li> <li>● l'azione 2.2.3 Interventi per assicurare l'interoperabilità delle banche dati pubbliche <i>L'obiettivo è finanziare le attività regionali e i progetti presentati in modalità condivisa tra enti per integrare le piattaforme legacy ai sistemi regionali</i></li> </ul> <p>SI prevede la realizzazione di bandi per la presentazione di progetti per l'adozione da parte degli enti del territorio dei prodotti e dei servizi erogati dall'infrastruttura MySIC.</p>

TEMPI

L'intervento si articola nell'arco del triennio 2019-2021 sulla base del seguente GANTT:

WB S	TASK	Intervento											
		2019				2020				2021			
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
<b>1 Conduzione</b>													
1.1	Gestione	█											
1.2	Servizi Data Center	█											
1.3	Assistenza	█											
1.4	Manutenzione	█											
1.5	Sviluppo	█											
<b>2 Diffusione</b>													
2.1	Adesione	█		█		█		█		█		█	
2.2	Riuso		█		█		█		█		█		█
2.3	Formazione	█		█		█		█		█		█	
<b>3 Accompagnamento</b>													
3.1	Analisi organizzativa		█		█		█		█		█		█
3.2	Reingegnerizzazione dei processi		█		█		█		█		█		█
3.3	Integrazione		█		█		█		█		█		█
3.4	Formazione		█		█		█		█		█		█
<b>4 Promozione</b>													
3.1	Comunicazione				█				█				█
<b>5 Programmazione</b>													
5.1	Programmazione	█											
5.2	Selezione delle operazioni	█											
5.3	Rendicontazione	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█

Deliverables del task Conduzione.

- Piano di conduzione
- Rendicontazione mensile delle attività di conduzione

Deliverables del task Diffusione.

- Piano di diffusione
- Stati di avanzamento mensili delle campagne di diffusione
- Rendicontazione mensile delle attività di diffusione

- Verbali di controllo e rendicontazione

Deliverables del task Comunicazione.

- Piano di promozione
- Rendicontazione quadrimestrale delle attività di promozione

Deliverables del task Accompagnamento.

- Piano di accompagnamento
- Stati di avanzamento mensili delle campagne di accompagnamento
- Rendicontazione mensile delle attività di accompagnamento
- Verbali di controllo e rendicontazione

Deliverables dei task Programmazione.

- Delibera di programmazione
- Avviso di selezione
- Delibera di selezione dei progetti

RISORSE FINANZIARIE

Il costo totale dell'intervento sarà di 1.065.000 euro.

Il costo totale dell'intervento-è stato valorizzato moltiplicando il costo medio di una FTE (70.000 euro) per il valore del numero di FTE presente nella tabella fabbisogni sopra riportata.

	Valori in keuro		
	2019	2020	2021
<b>Costi</b>			
Conduzione	210	210	210
Comunicazione	42.5	42.5	
Programmazione, Accompagnamento e Diffusione	125	112,5	112,5

	VALORI IN K€			
	2019	2020	2021	TOTALE
<b>Costi</b>				
A carico POR Asse 2 Agenda Digitale	70	70	210	490
A Carico RVE	140	112,5	112,5	365
A Carico APQ (*)	70	70	70	210

Questa azione è strettamente coordinata sia in termini di investimenti sia in termini di risultati con le azioni MyID-SPID e MyP3-ITALIA LOGIN/IO

BENEFICIARI/DESTINATARI

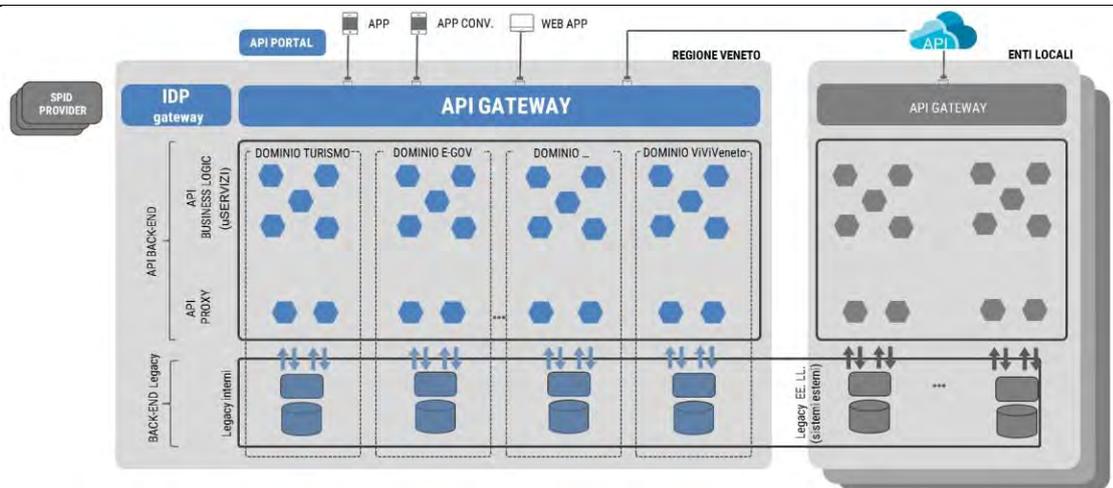
MyPortal offre prodotti e servizi a vantaggio della PA del proprio territorio. La piattaforma disponibile gratuitamente a tutti gli enti richiedenti consente di offrire ai cittadini servizi on line necessari a rendere effettivamente esigibile il diritto di cittadinanza digitale. Regione Veneto si pone con il ruolo di intermediario tecnologico e, all'interno della comunità SPAC sopra citata, come mantainer della piattaforma con ruolo di gestione degli interventi evolutivi e manutentivi.

RISULTATI ATTESI E INDICATORI

I risultati attesi sono i seguenti:

Indicatore	2019	2020	2021
Numero di nuovi enti attivati	50	60	60
Numero di nuovi servizi attivati	4	5	6
Numero di nuovi Enti accompagnati		50	50

DENOMINAZIONE INTERVENTO	<b>Veneto API Management - VAM</b>
REFERENTE INTERVENTO	Funzionario di Riferimento - Direzione ICT e Agenda Digitale
STATO DELL'ARTE E OBIETTIVI	<p>“Veneto Api Management” (VAM) costituisce “la nuova infrastruttura tecnologica-organizzativa di scambio dei dati e dei servizi esposti dalle pubbliche amministrazioni del sistema regionale al fine di riconfigurare servizi esistenti e di svilupparne di nuovi da parte degli attori dell’ecosistema: pubblica amministrazione e privati”.</p> <p>Il modello adottato intende consolidare il ruolo di punto di interscambio evitando la creazione di vincoli tecnologici. Si intende così salvaguardare gli investimenti fatti nel tempo da parte della PA nonché recuperare il patrimonio applicativo rappresentato dai molteplici servizi realizzati.</p> <p>Il VAM permette l’applicazione dei profili di interoperabilità e sicurezza definiti a livello nazionale nell’ambito del modello di interoperabilità delle PA, e non da meno dei profili definiti a livello Europeo, assicurando la possibilità di esporre API (Application Programming Interface) attraverso interfacce di servizio in tecnologia SOAP e REST.</p> <p>Obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● adempiere ai cambiamenti normativi accompagnando anche le amministrazioni di piccole dimensioni</li> <li>● promuovere l’adozione dell’approccio API first</li> <li>● attivare una nuova infrastruttura di interoperabilità ed interscambio tecnologicamente evoluta con tecnologia API per “abilitare” i servizi erogati verso il sistema G2G, G2B e G2C;</li> <li>● rendere operante un sistema organizzativo in grado di gestire il nuovo modello di interscambio</li> <li>● coinvolgere tutto il sistema regionale più soggetti pubblici possibili</li> <li>● far partecipare il mercato nell’utilizzo dei dati e servizi disponibili</li> <li>● soddisfare i fabbisogni dei cittadini con “nuovi servizi” resi disponibili grazie alla nuova infrastruttura</li> </ul> <p>Il progetto si realizzerà attraverso specifiche fasi che prevedono:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. uno studio di fattibilità e un progetto Pilota (RAMP),</li> <li>2. la procedura per l’acquisizione del servizio di API Management, l’implementazione e la gestione dell’infrastruttura,</li> <li>3. esposizione dei servizi in PdD su piattaforma API</li> <li>4. l’attivazione di nuovi servizi regionali sulla nuova piattaforma,</li> <li>5. un’azione finale rivolta ai Comuni per l’estensione della piattaforma sul territorio.</li> </ol>
SOLUZIONE PROGETTUALE	<p>Il progetto prevede l’adozione di nuove architetture, le cosiddette “WOA – Web Oriented Architecture”, ideali per realizzare i nuovi servizi digitali (in particolare per le app mobile) e per lo sviluppo della API economy.</p> <p>La WOA di riferimento per Regione Veneto è strutturata su più livelli, in modo da “ottimizzare” lo sviluppo e la gestione delle API e “disaccoppiare” i sistemi legacy (back-end), nell’ottica di una infrastruttura neutrale di cooperazione.</p> <p>Lo schema seguente illustra l’architettura suddetta:</p>



L'architettura evidenzia:

- Il ruolo dell'API gateway, quale elemento centrale ("one single API entry-point", monitoring, Throttling, centralized business logic, ...) di un'architettura basata su API e quello dell'IDP gateway per gestire l'autenticazione degli utenti tramite IDP esterni.
- Il livello dei (micro)servizi, dove è gestita la logica applicativa realizzata secondo il paradigma dei micro-servizi, in modo da garantire componibilità, riusabilità, scalabilità, resilienza e predisposizione nativa al cloud, caratteristiche essenziali ad esempio per le app mobile. Per micro-servizio, intendiamo un "servizio atomico" e autonomo che adempie ad una singola funzione, sincrono/asincrono, come ad esempio "Ricerca impresa per C.F.", "Controllo CF", "Estrai Targa", etc.
- Il livello delle API "proxy" che garantisce l'interfacciamento con i sistemi legacy (dove tipicamente risiedono dati e funzionalità).
- Il livello del back-end legacy. Qui sono presenti le risorse (dati e funzionalità) che sono utilizzate dal back-end, costituito dai diversi micro-servizi (acceduti tramite API) e dalla loro (eventuale) orchestrazione. Tipicamente tali "risorse" legacy sono fruibili come Web Services SOAP (API Web Service); il livello delle API "proxy" è delegato a "convertire" (eventualmente adattandone/integrandone la logica applicativa) queste API Web Service in API RESTful (definite Pragmatic Rest API) che possono essere fruite dai livelli superiori (microservizi) nella modalità più coerente ed efficiente per delle moderne applicazioni web e mobile.

Infine, la piattaforma di riferimento non può prescindere da tutti quei processi di coordinamento e di governance che possiamo genericamente riassumere come "API management" e che consentono, tra l'altro, di standardizzare il modo con il quale le API sono esposte, in modo da definire una infrastruttura di cooperazione che sia quanto più neutrale rispetto ai sistemi legacy su cui tipicamente risiedono dati, funzionalità e processi.

COERENZA CON LA STRATEGIA CRESCITA DIGITALE E LINEE DI AZIONE PIANO TRIENNALE

Con tale azione si assicura la coerenza con il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2019-2021, aderendo agli standard tecnologici e ai profili di interoperabilità del nuovo Modello che consente di definire ed esporre Application Programming Interface (API) conformi.

MODALITA' DI ATTUAZIONE

Studio di fattibilità e il progetto Pilota RAMP - che prevede le seguenti attività a partire da gennaio 2019 attraverso Convenzione CONSIP SGI. La Fase 1 è suddivisa nelle 3 attività di "Analisi delle piattaforme di API Management"; "Design e progettazione della soluzione regionale"; "Attivazione del Progetto Pilota RAMP: API Gateway, IDP e servizi Viviveneto".

Implementazione e gestione infrastruttura di API Management.

A fronte dell'esperienza con il progetto Pilota, in questa fase a partire da gennaio 2019 viene avviata la procedura di acquisizione del servizio cloud di API Management (attivazione di Convenzione Consip se disponibile oppure Appalto), conclusa la quale sarà pianificato e realizzato il deployment della soluzione

	<p>di API Management selezionata. Parallelamente al deployment dell'infrastruttura tecnologica, è prevista la definizione e attivazione dell'organizzazione operativa di VAM.</p> <p>Porting dei Servizi in PdD to API Management.          Consiste nella migrazione dei servizi attualmente erogati con le PdD nel nuovo modello API a partire dal secondo semestre del 2019. Tale fase verrà realizzata attraverso la Convenzione Consip SGI          I servizi regionali oggetto della migrazione vengono selezionati in funzione di specifici criteri: facilità di intervento nelle operazioni di migrazione; livello di dipendenza dei servizi, che privilegia relazioni del servizio con enti regionali/strumentali o direttamente dipendenti di Regione, enti locali e nazionali; elevati volumi movimentati (numero di transazioni/anno che interessano il servizio); strategicità del servizio (servizi ad alta priorità).</p> <p>Attivazione nuovi servizi regionali su piattaforma di API Management.          Questa azione realizzata attraverso la Convenzione CONSIP SGI a partire dal secondo trimestre del 2019 riguarda I nuovi servizi che saranno attivati sulla piattaforma di API management in una logica di soluzioni abilitanti potranno riguardare ad esempio il Polo Archivistico regionale, ViviVeneto, Integrazione delle banche dati nazionali (SiNFI; Sigmater e Civici attraverso una versione aggregata dei servizi territoriali nell'ambito del progetto IDT2) etc.</p> <p>Estensione piattaforma verso il territorio: Azione verso Comuni          Pubblicazione nel secondo trimestre del 2019 di un avviso rivolto ai comuni per la presentazione di progetti di integrazione con il sistema di piattaforme abilitanti regionali e nazionali. Il bando sarà strettamente coordinato con l'azione 2.2.2 orientato all'attivazione di un set di "servizi minimi" per i cittadini tra quelli indicati nelle "Linee guida dei servizi per il cittadino" in fase di predisposizione. .</p>																																						
TEMPI	<p>Principali milestone dell'intervento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilità piattaforma API Management: <b>seconda metà 2019</b></li> <li>• Esposizione servizi regionali su piattaforma API: <b>seconda metà 2019 - tutto il 2020</b></li> <li>• Attivazione nuovi servizi regionali su piattaforma API: <b>seconda metà 2019 - tutto il 2021</b></li> <li>• Bando verso gli EELL: <b>ultimo trimestre 2019 - primo trimestre 2020</b></li> </ul>																																						
RISORSE FINANZIARIE	<p>Il progetto è inserito nel POR, Asse 2, 2.2.3 Interventi per assicurare l'interoperabilità delle banche dati pubbliche, con risorse pari a Euro 4.000.000,00.</p> <table border="1" data-bbox="544 1272 1374 1621"> <thead> <tr> <th></th> <th>Valori in keuro</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Costi</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Studio fattibilità e progetto pilota RAMP</td> <td>500</td> </tr> <tr> <td>Disponibilità piattaforma API Management</td> <td>900</td> </tr> <tr> <td>Migrazione servizi regionali verso API</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>Attivazione nuovi servizi regionali su piattaforma API</td> <td>1300</td> </tr> <tr> <td>Bando verso gli EELL</td> <td>1000</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nella fase di conduzione sono previste l'utilizzo di risorse a carico di fondi regionali per complessivi 420 K€ (2 FTEx3 anni) e risorse a carico dell'accordo per 210 K€ (1 FTE x 3 anni). Complessivamente l'allocazione delle risorse secondo le fonti di finanziamento vengono riportate nella tabella successiva.</p> <table border="1" data-bbox="416 1809 1501 2033"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="4">VALORI IN K€</th> </tr> <tr> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>TOTALE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Costi</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>A Carico RVE</td> <td>140</td> <td>140</td> <td>140</td> <td>420</td> </tr> <tr> <td>A Carico APQ (*)</td> <td>70</td> <td>70</td> <td>70</td> <td>210</td> </tr> </tbody> </table>		Valori in keuro	<b>Costi</b>		Studio fattibilità e progetto pilota RAMP	500	Disponibilità piattaforma API Management	900	Migrazione servizi regionali verso API	300	Attivazione nuovi servizi regionali su piattaforma API	1300	Bando verso gli EELL	1000		VALORI IN K€				2019	2020	2021	TOTALE	<b>Costi</b>					A Carico RVE	140	140	140	420	A Carico APQ (*)	70	70	70	210
	Valori in keuro																																						
<b>Costi</b>																																							
Studio fattibilità e progetto pilota RAMP	500																																						
Disponibilità piattaforma API Management	900																																						
Migrazione servizi regionali verso API	300																																						
Attivazione nuovi servizi regionali su piattaforma API	1300																																						
Bando verso gli EELL	1000																																						
	VALORI IN K€																																						
	2019	2020	2021	TOTALE																																			
<b>Costi</b>																																							
A Carico RVE	140	140	140	420																																			
A Carico APQ (*)	70	70	70	210																																			
BENEFICIARI/DESTINATARI	Regione Veneto e EE.LL veneti.																																						

RISULTATI ATTESI E INDICATORI	L'intervento prevede un numero addizionale di comuni ed enti che beneficiano del servizio di interoperabilità pari a 400 nel 2023
----------------------------------	---

DENOMINAZIONE INTERVENTO	<b>OpenData</b>
REFERENTE INTERVENTO	Funzionario di Riferimento - Direzione ICT e Agenda Digitale
STATO DELL'ARTE E OBIETTIVI	<p>L'azione, già in progress, prevede il rifacimento dell'infrastruttura tecnologica del portale Open Data (in linea con gli obiettivi del Piano Triennale 2019-2021), la ri-classificazione dei temi e dei dati in coerenza con il profilo di metadatazione italiano DCAT-AP_IT, l'adesione al 'paniere minimo' e la continua valorizzazione del patrimonio di informazioni della Pubblica Amministrazione per facilitarne l'accesso da parte delle PA, dei cittadini e delle imprese e la completa adesione alle regole tecniche per la definizione del contenuto del Repertorio Nazionale dei dati territoriali (decreto 10/11/2011 e i successivi aggiornamenti che verranno adottati) e relativo profilo di metadati tenendo conto, delle linee guida per l'implementazione della specifica GeoDCAT-AP, in base alle quali i dati geografici, sia essi aperti o meno, sono documentati nel citato Repertorio nazionale dei dati territoriali (<a href="http://www.geodati.gov.it">www.geodati.gov.it</a>) in coerenza con quanto previsto in materia di dati della PA (capitolo 5) nel citato Piano Triennale 2019-2021.</p> <p>Il portale sarà anche il riferimento tecnologico per il progetto Interreg Med Odeon che prevede l'esposizione di dati pubblici di qualità per favorire la co-creazione di app e servizi pubblici in appositi Digital Innovation Hub da crearsi nell'area del Mediterraneo Europeo. Questo progetto punta a definire una strategia di Data decision making:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● amplificare il valore del patrimonio informativo della PA mediante l'utilizzo delle tecnologie big data che consentono di creare conoscenza e ridurre drasticamente i tempi di analisi;</li> <li>● favorire e ottimizzare lo scambio dei dati tra PA, minimizzandone i costi transattivi per l'accesso e l'utilizzo;</li> <li>● incentivare la diffusione degli open data e renderne più efficace l'utilizzo;</li> <li>● favorire l'analisi esplorativa dei dati da parte di team di data scientist, sia in seno alle singole PA che a livello centrale, per migliorare la conoscenza dei fenomeni sociali.</li> </ul> <p>Faranno riferimento al portale anche gli EE.LL. veneti che saranno obbligati a sottoscrivere convenzione apposita per il conferimento dei dati aperti, a fronte del beneficio previsto dall' Azione 2.3.1 del POR Fesr 2014-2020 già descritta in altra scheda e inviata ad Agid.</p> <p>Fra i criteri di ammissibilità al bando suddetto del POR previsto dall'azione 2.3.1. è stato inserito l'obbligo da parte dei potenziali beneficiari di sottoscrivere apposita convenzione con Regione Veneto per conferire i dati sul portale e l'obbligo di produrre un certo numero di nuovi dataset ogni sei mesi.</p> <p>L'attività regolatoria che sostiene il progetto prende spunto dalle normative Europee, le Leggi dello Stato Italiano e una serie di provvedimenti che la Regione Veneto ha formulato negli anni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>REGOLAMENTO REGIONALE del 13 gennaio 2006, n. 1</b> Regolamento per il trattamento dei dati personali sensibili e giudiziari effettuato dal Consiglio regionale del Veneto.</li> <li>● <b>Regolamento Regionale n. 4 del 14 luglio 2006</b> Modifiche al regolamento regionale 13 gennaio 2006, n. 1 "Regolamento per il trattamento dei dati personali sensibili e giudiziari effettuato dal Consiglio regionale del Veneto".</li> <li>● <b>REGOLAMENTO REGIONALE del 20 marzo 2006, n. 2</b> Regolamento per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari in attuazione del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (art. 20, comma 2 e art. 21, comma 2).</li> <li>● <b>REGOLAMENTO REGIONALE del 22 marzo 2007, n. 1</b> Modifiche al regolamento regionale 20 marzo 2006, n. 2 "Regolamento per il trattamento di dati sensibili e giudiziari in attuazione del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (articolo 20, comma 2 e articolo 21, comma 2)".</li> <li>● <b>DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 3176 del 27 ottobre 2009</b> Sistema Informativo della Regione del Veneto: Approvazione degli Standard Regionali Informatici e mandato alla Direzione Sistema Informatico per il loro governo e aggiornamento.</li> <li>● <b>DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 240 del 15 marzo 2011</b> Protezione dei dati personali e sicurezza delle risorse informativo-informatiche di Regione del Veneto. Approvazione di nuove norme comportamentali per gli utenti e designazione dei Responsabili del Trattamento di dati personali.</li> </ul>

Soluzione proprietaria di middleware SAS FOR Open Data e presentazione web con layer Drupal coerente con specifiche e Linee guida di design per i servizi e i siti della Pubblica amministrazione. Tale soluzione è ospitata in un ambiente di iperconvergenza su macchine virtuali.

**Open Data Portal:**

Permette la gestione e la consultazione degli Open Data, sia attraverso interfacce Web dedicate che attraverso API (Application Programming Interface).

Open Data Portal è costituito dalle seguenti componenti:

- Open Data Web Server: Web Server finalizzato alla pubblicazione del Portale Open Data e dei servizi annessi, è realizzato con la tecnologia Apache HTTP Server
- Open Data CMS: Content Management System di pubblicazione ed amministrazione degli Open Data, è realizzato con Drupal CMS
- Open Data Web Application Server: Servlet Container finalizzato ad erogare sia i servizi di data entry che di consultazione degli Open Data, è realizzato con Tomcat Servlet Container
- Open Data Core Services: servizi WEB finalizzati sia alla gestione che alla consultazione “diretta” degli Open Data, sono realizzati con tecnologia Java

**Open Data Layer:**

Livello dati della piattaforma SAS for Open Data. Contiene sia i dati necessari al CMS Drupal che gli Open Data con la relativa meta informazione ed ontologie.

Open Data Layer è costituito dalle seguenti tecnologie:

- Data Base Management System: ospita sia gli Open Data caricati nel sistema che i dati relativi al CMS Drupal. Può essere implementato con il DBMS PostgreSQL (v 9.4) + PostGIS (v 2.1).

Doc version. 1.9 Aprile 2018

- Triple Store: ospita sia le ontologie (linkate alle dimensioni dei dati caricati nel portale Open Data) che le stesse proprietà linkabili. Può essere implementato con Virtuoso Open Source Edition.

**Linee Guida Agid:**

Il nuovo portale dovrà essere rivisto nella sua veste grafica tenendo in considerazione le linee guida e/o normative presenti in materia (ad es. accessibilità) e dovrà essere fruibile attraverso qualsiasi dispositivo (desktop, mobile).

**Operatività e gestione:**

All'interno di un'amministrazione, è possibile identificare alcuni ruoli e responsabilità per la gestione degli Open Data. Vengono descritti, di seguito, alcune possibili figure professionali, che si ipotizza corrispondano ad altrettanti componenti di un gruppo di lavoro. In funzione della dimensione dell'ente due o più di queste figure possono essere accorpate tra loro così come una o più di esse può essere ulteriormente frazionata.

**Il team Open Data**

Il gruppo che promuove l'uso e la diffusione degli Open Data. Esso riporta all'interno dell'amministrazione le novità inerenti il mondo dell'Open Government, media e valuta le esigenze di pubblicazione dati in base alle normative di riferimento, e ne cura la razionalizzazione rispetto agli altri processi di apertura del dato. Ha la responsabilità di pianificare e coordinare l'evoluzione continua dell'apertura dei dati nell'amministrazione, nonché dell'infrastruttura IT a supporto.

All'interno del gruppo di lavoro è bene prevedere figure che possano fornire il necessario supporto per l'analisi della qualità dei dati, per la definizione delle interfacce d'accesso ai dati, per la promozione di applicazioni sviluppate a partire dai dati pubblicati, fornendo anche nel caso esempi di servizi dimostrativi attraverso cui incentivare il riutilizzo.

Inoltre, il gruppo di lavoro si può occupare della formazione tecnica e concettuale all'interno dell'amministrazione sui temi legati al paradigma Open Data, anche sulla base delle linee guida pubblicate dall'Agenzia per l'Italia Digitale e sullo stato dell'arte degli Open Data dell'amministrazione. Alcuni membri del team (e.g., esperti di tecnologie Web, esperti GIS, esperti di tecnologie e strumenti per i Linked Data) possono occuparsi della gestione del processo di apertura del dato dal punto di vista IT.

Affinché il lavoro del Team Open Data possa essere incisivo all'interno dell'amministrazione, è importante che tale team si confronti con il livello più politico, sia per ottenere da questo le necessarie “spinte”, sia per offrire al decisore politico proposte e stimoli.

### **Il Responsabile Open Data (DATA MANAGER)**

All'interno del team Open Data è nominato un responsabile. Tale figura permette da un lato di localizzare le competenze necessarie alla gestione delle attività Open Data entro un sistema autonomo di comunicazione e funzionamento, e dall'altro di integrare i processi relativi alle attività di trasparenza in modo parallelo e non seriale. Il responsabile Open Data deve quindi possedere sia le capacità operative di controllo di tale sistema, sia quelle amministrative di coordinamento con i processi già esistenti.

Insieme al team suddetto, conosce i dati dell'amministrazione nel loro insieme, redige linee guida operative per lo scambio dati tra le diverse figure coinvolte (si veda sotto), e pianifica la strategia di apertura dei dati raccolti e analizzati e le attività di diffusione dei dati. Infine, collabora e si coordina con il Responsabile della Trasparenza (quest'ultimo istituito ai sensi del D.lgs. n. 33/2013 e s.m.i) al fine di rafforzare vicendevolmente gli obiettivi da un lato di massimo riutilizzo dei dati pubblici di tipo aperto e dall'altro di trasparenza.

### **Il titolare del dato**

Il titolare del dato è la pubblica amministrazione o l'organismo di diritto pubblico che ha originariamente formato per uso proprio o commissionato ad altro soggetto pubblico o privato il documento che rappresenta il dato (d.lgs. 36/2003). Nel caso della Provincia, i dirigenti delle singole strutture/dipartimenti esercitano la titolarità per conto della Provincia, nel caso degli altri enti la Provincia si interfaccia con la struttura indicata dall'ente medesimo. Spetta al titolare valutare, supportato dal Team Open Data, la reale titolarità sui dati che intende rendere disponibili, la legittimità del processo, la pianificazione, la possibilità di sviluppare processi virtuosi di riutilizzo dei dati in sinergia con il sistema della ricerca e delle imprese locali. Il Team di progetto mette a disposizione strumenti per aiutare questi processi di valutazione ed è a disposizione per approfondimenti e delucidazioni specifiche.

### **Il referente tematico**

Si tratta di un esperto di dominio che conosce in modo approfondito l'ufficio e la storia dei dati su cui l'ufficio opera. Spesso propone nuovi dataset da esporre a partire dal sistema gestionale corrispondente e cura eventuali valutazioni di dominio o relative al significato dei dati. Ha anche la possibilità di compiere bonifiche e semplici adeguamenti sulla banca dati, su segnalazione di cittadini o su valutazioni proprie.

### **Il referente dataset**

Si tratta tipicamente di un componente del gruppo coordinato dal responsabile della banca dati; esso deve avere conoscenze informatiche e svolge un ruolo operativo sul sistema gestionale afferente al dato. Inoltre, fornisce indicazioni circa il reperimento concreto dei dati dalla base dati, e cura il monitoraggio dei vari "connettori" che a partire dalla base dati espongono il dato come Open Data. Tipicamente riceve materialmente le segnalazioni dei cittadini sul dataset di propria competenza, e le smista eventualmente al Referente tematico per valutarne il contenuto.

### **Il modello operativo**

Nella strutturazione dei processi connessi all'apertura dei dati della Pubblica Amministrazione, è utile fare riferimento al modello PDCA (Plan: Pianificare / Do: Eseguire / Check: Controllare / Act: Agire). Tale modello è alla base dell'organizzazione per processi dei sistemi di qualità orientati al miglioramento continuo. In sintesi, esso consente di strutturare processi complessi orientando la struttura stessa del processo così definito verso un modello che prevede momenti di analisi, verifica e cambiamento che ne consentono un'ottimizzazione continua.

	<p>Il modello PDCA, applicato in ambito Open Data, si può tradurre in quattro fasi: identificazione, analisi e pubblicazione, monitoraggio e mantenimento.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificazione: in questa fase sono inclusi i processi utili ad identificare il dataset da includere nel processo di pubblicazione, assegnando un referente.</li> <li>2. Analisi: i processi di questa fase consentono di guidare la pubblicazione di un dataset dopo averne accertato la priorità, verificato e risolto eventuali impedimenti di riservatezza/titolarità, prodotto contenuti strutturati in formato aperto, in linea con la normativa sui dati personali e compliant con lo standard di metadatazione.</li> <li>3. Pubblicazione: include tutti gli step che portano alla pubblicazione del dataset all'interno del catalogo dati.veneto.it.</li> <li>4. Monitoraggio e mantenimento: racchiude tutti quei processi utili, da una parte allo studio del gradimento dei singoli dataset in virtù dei feedback ricevuti sia internamente che esternamente all'Ente e, dall'altra, alla verifica che il dataset continui a rispondere agli obiettivi di pubblicazione o se debba essere aggiornato oppure dismesso.</li> </ol>																																			
<p>COERENZA CON LA STRATEGIA CRESCITA DIGITALE E LINEE DI AZIONE PIANO TRIENNALE</p>	<p>Con tale azione si assicura la coerenza con la Strategia per la Crescita Digitale 2014-2020 e le linee di azione del <u>Piano Triennale per l'informatizzazione nella PA 2019-2021</u>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dati della Pubblica amministrazione (Basi di dati di interesse nazionale, Open data)</li> <li>• Competenze digitali</li> <li>• Smart city</li> </ul>																																			
<p>MODALITA' DI ATTUAZIONE</p>	<p>Già esperita gara in Mepa per l'acquisto del portale e acquisite giornate professionali a supporto. Acquisita inoltre una risorsa FTE per la gestione operativa del portale e per l'assistenza agli utenti regionali e agli Enti convenzionati.</p> <p>Con tale risorsa si ottiene il vantaggio di ottimizzare e gestire in modo ordinato i flussi di conferimento, l'analisi preventiva sulla coerenza normativa e tecnica dei dati conferiti e sulla qualità dell'offerta di Open Data soprattutto per le imprese che li useranno a scopi applicativi.</p>																																			
<p>TEMPI</p>	<p>Durata dell'intervento implementativo un anno solare.</p> <p>Messa in produzione del portale, Luglio 2018</p> <p>Messa in produzione delle API IN/OUT, Dicembre 2018 - Gennaio 2019.</p>																																			
<p>RISORSE FINANZIARIE</p>	<p>Costo totale dell'intervento Euro 100.000 per la soluzione tecnologica, assolto con risorse regionali;</p> <table border="1" data-bbox="456 1335 1382 1641"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="5">VALORI IN K€</th> </tr> <tr> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>TOTALE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Costi</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>A carico POR Asse 2 Agenda Digitale (1)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>A Carico RVE (2)</td> <td>25</td> <td>47</td> <td>47</td> <td>47</td> <td>166</td> </tr> <tr> <td>A Carico APQ (3)</td> <td></td> <td>70</td> <td>70</td> <td>70</td> <td>210</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) da determinare dopo la presentazione delle domande di sostegno prevista per autunno 2019</p> <p>(2) Equivalente a 1 FTE - Un Full Time Equivalent inteso come skill competence e costo della risorsa come da convenzione Consip SGI.</p> <p>(3) Se oltre a Open Data volessimo affrontare il tema più ampio dei Big Data</p>		VALORI IN K€					2018	2019	2020	2021	TOTALE	<b>Costi</b>						A carico POR Asse 2 Agenda Digitale (1)						A Carico RVE (2)	25	47	47	47	166	A Carico APQ (3)		70	70	70	210
	VALORI IN K€																																			
	2018	2019	2020	2021	TOTALE																															
<b>Costi</b>																																				
A carico POR Asse 2 Agenda Digitale (1)																																				
A Carico RVE (2)	25	47	47	47	166																															
A Carico APQ (3)		70	70	70	210																															
<p>BENEFICIARI/DESTINATARI</p>	<p>Coinvolgimento della totalità degli EE.LL veneti e degli Enti strumentali di Regione Veneto attraverso apposite convenzioni. Coinvolgimento dei PM applicativi della struttura ICT di Regione Veneto. Coinvolgimento, attraverso il Gruppo di Lavoro, dei referenti dei Dipartimenti regionali.</p> <p>Info day tematici, hackathon e maratone di sviluppo web per le Università convenzionate con Regione Veneto su questo progetto.</p>																																			

RISULTATI ATTESI E INDICATORI	<p>Nel POR FESR 2014-2020 abbiamo inserito un'azione (2.3.1) che si avvale di questa infrastruttura e che prevede un numero di interrogazioni verso API (Application Programming Interface) nell'ordine di 6.000 annuali.</p> <p>Con il progetto EU Odeon, altresì, possiamo introdurre un indicatore di download dei dati prodotti da Regione Veneto e dall'Ente Veneto Lavoro (in progress e da verificare nel breve).</p>
----------------------------------	--

<p>DENOMINAZIONE INTERVENTO</p>	<p><b>Polo Archivistico Regionale del Veneto.</b>          Il Polo Archivistico Regionale realizza un <b>Sistema di Interscambio</b> che consenta e agevoli le attività di invio in conservazione della propria documentazione per tutti gli Enti del territorio.</p>
<p>REFERENTE INTERVENTO</p>	<p>Funzionario di Riferimento - Direzione ICT e Agenda Digitale</p>
<p>STATO DELL'ARTE E OBIETTIVI</p>	<p>Con questo progetto la Regione si pone l'obiettivo di dare risposte alle principali problematiche legate alla gestione della conservazione da parte delle Amministrazioni Pubbliche.          Gestione che richiede <b>interventi</b> particolarmente <b>complessi</b> sotto il profilo <b>infrastrutturale, tecnologico e professionale</b>, oltre che impegnativi dal punto di vista <b>economico e organizzativo</b>.          Il progetto, rivolto a tutti gli Enti del territorio, promuove un approccio alla conservazione omogeneo, organizzato e interoperabile attraverso tre azioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Stabilisce le <i>"regole"</i> regionali della conservazione.</li> <li>b) Gestisce il rapporto con i fornitori dei sistemi di gestione documentale degli Enti che si dovranno integrare verso i sistemi di conservazione nel rispetto delle regole.</li> <li>c) Istituisce il <b>Centro di competenza regionale</b> di coordinamento organizzativo con il compito di:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mantenere aggiornati nel tempo gli standard di conservazione da adottare a livello regionale (tipologia dei documenti, metadati associati, tempi di conservazione, modalità di scarto ecc.)</li> <li>▪ gestire lo snodo tecnologico per isolare la complessità operativa e facilitare e supportare gli enti in tutte le fasi della conservazione: conferimento, ricerca, esibizione, scarto.</li> </ul> </li> </ol> <p>Il Polo Archivistico Regionale si pone quindi come punto unico di concentrazione servente più Enti Produttori, e si propone di offrire una soluzione condivisa, affidabile e tempestiva al problema della conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni, in grado di garantire il complesso delle attività da svolgere, i requisiti giuridici da soddisfare e le competenze professionali necessarie per la corretta conservazione degli archivi informatici.</p>
<p>SOLUZIONE PROGETTUALE</p>	<p>Attraverso il PAR Regione del Veneto mette a disposizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'infrastruttura regionale necessaria per il governo del sistema di conservazione documentale</li> <li>• i servizi di conservazione resi disponibili e fruibili da parte degli enti del territorio</li> <li>• gli strumenti a supporto dell'attività del centro di competenza</li> </ul> <div data-bbox="523 1485 1497 1888" data-label="Diagram"> <p>Il diagramma illustra il ciclo di interscambio tra tre attori principali: il Produttore (cerchio), il Polo Archivistico Regionale (rettangolo) e il Conservatore (esagono).      - Il Produttore <b>Trasmette documenti</b> al Polo Archivistico Regionale.      - Il Polo Archivistico Regionale <b>Esegue ricerca</b> per conto del Produttore e restituisce l'<b>Esito ricerca</b>.      - Il Polo Archivistico Regionale <b>Effettua controlli</b> su se stesso (ciclo di feedback).      - Il Polo Archivistico Regionale <b>Inoltra documenti</b> al Conservatore.      - Il Conservatore <b>Richiede ricerca</b> al Polo Archivistico Regionale, che restituisce l'<b>Esito ricerca</b>.</p> </div> <p>Il cuore della soluzione proposta è costituito da un <b>"Catalogo di servizi"</b>, che si colloca in uno strato di middleware applicativo che si pone come intermediario tra i consumer (Regione e Enti) e il/i provider di conservazione.</p>

	<p>I servizi sono fruibili mediante una web application o integrati nel backoffice dell'ente interoperando con le specifiche API realizzate dal progetto ed esposte dal Polo. Sono fruibili dalla Regione e dagli Enti aderenti e offrono tutte le funzionalità deputate alla gestione del completo ciclo di vita di conservazione del documento digitale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● conferimento</li> <li>● gestione e controllo</li> <li>● indicizzazione e archiviazione</li> <li>● ricerca e esibizione</li> <li>● monitoraggio dei documenti</li> <li>● metadati e elementi di contesto propri degli Enti</li> </ul> <p>Tali servizi hanno quindi l'obiettivo di organizzare la documentazione acquisita dagli Enti, al fine del suo invio in conservazione e di garantire la possibilità di ricondurre e mantenere nel tempo ad un unico quadro archivisticamente coerente la molteplicità di differenti contestualizzazioni propria dei documenti in merito ai soggetti che li producono.</p> <p>Il PAR espone quindi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● una web application rivolta agli utenti degli enti aderenti al polo per il conferimento e l'esibizione dei documenti</li> <li>● dei WS/API per l'integrazione con il backoffice degli enti al fine di consentire il conferimento e l'esibizione dei documenti</li> <li>● una console di governo dei servizi del nodo</li> </ul> <p>Il PAR <b>non</b> intende sostituirsi ai conservatori certificati in quanto <b>non</b> è prevista nessuna attività <b>diretta</b> di conservazione dei documenti poiché questa continua ad essere svolta dal conservatore.</p> <p>Il PAR è quindi un intermediario, un nodo di smistamento, tra il produttore e il conservatore. Un sistema di interscambio che svolge alcune funzioni di circuito in grado di :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ricevere i documenti da conservare da parte del produttore</li> <li>● effettuare controlli sui file ricevuti</li> <li>● inoltrare i documenti al conservatore destinatario</li> <li>● consentire la ricerca</li> </ul> <p>Il PAR in estrema sintesi svolge attività di controllo e instradamento e non assolve compiti relativi all'archiviazione e conservazione.</p>
<p>COERENZA CON LA STRATEGIA CRESCITA DIGITALE E LINEE DI AZIONE PIANO TRIENNALE</p>	<p>Con tale azione si assicura la coerenza con le linee di azione del Piano Triennale per l'informatizzazione nella PA 2017-2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Piattaforme abilitanti – Poli di conservazione</li> <li>● Accordi di collaborazione tra amministrazioni per la condivisione di infrastrutture comuni dedicate alla conservazione;</li> <li>● Adesione dei servizi offerti dai poli di conservazione.</li> </ul>
<p>MODALITA' DI ATTUAZIONE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acquisizione di FTE per la gestione operativa dell'infrastruttura</li> <li>● In sincronia con l'avviso pubblico di finanziamento dei progetti presentati dai comuni previsto nell'ambito del progetto CReSCI2020 è prevista l'integrazione dei backoffice degli enti con i servizi esposti in modalità API da parte del Polo.</li> </ul>
<p>TEMPI</p>	<p>Durata dell'intervento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Disponibilità in produzione dell'hub: <b>seconda metà 2018</b></li> <li>● Implementazione infrastruttura: <b>ultimo trimestre 2018</b></li> <li>● Disponibilità servizi e infrastruttura per gli enti del territorio: <b>primo trimestre 2019</b></li> </ul>
<p>RISORSE FINANZIARIE</p>	<p>Il progetto è stato realizzato nell'ambito della gara DIR1/2015 per un importo di Euro 320.000. a totale finanziamento con risorse regionali</p>

Sono inoltre previste le seguenti attività:

	Valori in keuro		
	2019	2020	2021
<b>Costi</b>			
Conduzione (3 FTE)	210	210	210
Promozione e affiancamento enti	35	35	35

Nella fase di conduzione sono previste l'utilizzo di risorse a carico di fondi regionali per complessivi 420 K€ (2 FTE x 3 anni) e 105 K€ per la promozione e affiancamento, e risorse a carico dell'accordo per 210 K€ (1 FTE x 3 anni). Complessivamente l'allocazione delle risorse secondo le fonti di finanziamento vengono riportate nella tabella successiva.

	VALORI IN K€			
	2019	2020	2021	TOTALE
<b>Costi</b>				
A Carico RVE	175	175	175	<b>525</b>
A Carico APQ (*)	70	70	70	<b>210</b>

(\*) Equivalenti a 1 FTE .

BENEFICIARI/DESTINATARI	EE.LL veneti e Enti strumentali di Regione Veneto.
RISULTATI ATTESI E INDICATORI	L'intervento prevede il coinvolgendo di 100 enti (Comuni, ULSS, Enti strumentali) entro la fine del 2022.

DENOMINAZIONE INTERVENTO	<b>CyberSecurity</b>
REFERENTE INTERVENTO	Funzionario di Riferimento - Direzione ICT e Agenda Digitale
STATO DELL'ARTE E OBIETTIVI	<p><b>A. - STATO DELL'ARTE</b></p> <p>Da diversi anni la Regione del Veneto offre al territorio una variegata serie di infrastrutture abilitanti per l'erogazione di servizi ai cittadini ed imprese offrendo non soltanto le tecnologie, ma anche i relativi servizi a supporto degli enti del territorio. Attualmente la Regione del Veneto mette a disposizione queste funzionalità ad oltre 500 amministrazioni del proprio territorio. In questo contesto la sicurezza informatica assume una rilevanza primaria.</p> <p><b>1. Sviluppo della cultura della sicurezza</b></p> <p>L'impegno profuso dalla Regione del Veneto non si è limitato ai meri aspetti tecnologici concernenti la sicurezza, ma ha dato corso ad un'importante iniziativa di acculturamento ed ampliamento delle conoscenze relative agli aspetti legati alla sicurezza informatica degli operatori della PA del proprio territorio che ha permesso di accrescere il loro grado di "awareness" su tali tematiche.</p> <p>I processi di diffusione e di accompagnamento sono sostenuti da una importante iniziativa di sviluppo delle competenze digitali degli operatori della PA denominata "Coalizione per lo Sviluppo delle Competenze Digitali". La Coalizione si è impegnata a costituire negli anni un gruppo di esperti regionale sul tema della sicurezza provenienti da diversi enti del territorio che mettono a disposizione documentazione e la loro competenza per affrontare le tematiche riguardanti la sicurezza informatica.</p> <p>Il ruolo di soggetto aggregatore territoriale per il digitale assunto dalla Regione del Veneto per accelerare la modernizzazione della PA del Veneto, richiede una particolare attenzione agli elementi della sicurezza informatica e in particolare ai processi di gestione del rischio nell'erogazione del singolo servizio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definizione del contesto</li> <li>2. Valutazione del rischio</li> <li>3. Trattamento del rischio</li> </ol> <p>Trasversalmente a questi elementi sono necessarie le attività di:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. comunicazione e consultazione</li> <li>2. monitoraggio e riesame</li> </ol> <p>L'adesione degli Enti all'offerta dei servizi comporta necessariamente l'integrazione tra sistemi tecnologici eterogenei e sottoposti alla responsabilità di attori diversi.</p> <p><b>2. Iniziative sul risk management</b></p> <p>Spesso l'erogazione di un servizio comporta l'attraversamento di sistemi informatici e informativi di diverse amministrazioni. Il livello di sicurezza dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione è quindi ottenuto dall'insieme delle entità (Amministrazioni Centrali , Amministrazioni Locali, Enti nazionali di</p>

previdenza e assistenza sociale) cui è affidato lo svolgimento di specifiche attività finalizzate alla cura degli interessi pubblici.

Ciascuna di tali entità eroga servizi verso il cittadino, le imprese, o altre amministrazioni. L'analisi del rischio deve quindi essere effettuata su ogni singola entità. Per affrontare queste impegnative esigenze, la Regione del Veneto ha collaborato nei mesi scorsi con AGID per la definizione di una metodologia di Risk Management per affrontare in maniera sistemica queste esigenze.

Nel corso del 2018, in collaborazione con i tecnici AGID, la metodologia del risk management è stata applicata a due enti sperimentatori: il comune di Padova e la Provincia di Treviso. L'esperienza svolta presso i due enti dai tecnici AGID ha contribuito alla definizione e miglioramento della metodologia.

In conformità a quanto richiesto dalle normative cogenti tanto quelle comunitarie (ad esempio il Regolamento Generale per la protezione dei dati personali EU 679/2016 c.d. GDPR, Direttiva EU1148/2016 sulla sicurezza delle reti e dei sistemi informativi), quanto quelle del contesto italiano (D.Lgs 101/2018 sul recepimento del GDPR, la circolare 02/2017 di AGID in relazione alle misure minime di sicurezza per le pubbliche amministrazioni), nonché sulla base di quanto indicato dalle *best practice* e dagli standard a livello internazionale (e.g. standard ISO/IEC 27001:2013), la Regione Veneto ha da tempo posto tra i propri obiettivi prioritari la sicurezza dei dati e delle informazioni trattate, delle infrastrutture correlate e, più in generale di tutti i servizi offerti.

Tale priorità ha comportato un rilevante impegno risorse umane, organizzative ed economiche allo scopo di offrire ai soggetti fruitori dei propri servizi sia interni che esterni, nonché all'Amministrazione stessa un opportuno livello di sicurezza allineato tanto con l'evoluzione del contesto esterno in termini di avanzamento tecnologico e di evoluzione delle minacce. Tali obiettivi generali sono poi stati calati in obiettivi più specifici, delineati sulla base delle esigenze di miglioramento riscontrate all'interno dei servizi ICT erogati.

Ciò richiede una particolare attenzione sul fronte della sicurezza informatica con l'approntamento di capacità di prevenzione e di reazione ad eventi cibernetici attraverso soggetti erogatori di servizi di formazione ed informazione, di assistenza tecnica, di ricerca e sviluppo a cui gli Enti aderenti possono rivolgersi.

### **3. Esperienza del CERTregionale**

L'attuale Data Center della Regione Veneto è stato individuato quale struttura candidata ad ospitare il CERT territoriale. Tale individuazione è il risultato di una valutazione che ha considerato diversi fattori, economici, ambientali e di opportunità e, non ultimo, il piano di convergenza infrastrutturale che l'Amministrazione regionale ha avviato con parte degli Enti strumentali. Tale piano, attraverso la sottoscrizione di opportune convenzioni prevede l'offerta di ospitalità presso il data center regionale dell'infrastruttura informatica degli enti strumentali attraverso la quale sono erogati i relativi servizi informatici.

L'aumento del grado di omogeneità dell'infrastruttura tecnologica, la standardizzazione dei processi operativi di erogazione e di monitoraggio dei servizi erogati, l'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse messe a fattor comune, nonché l'applicazione di misure di sicurezza più efficaci governate da un'unica regia rappresentano le naturali ricadute dell'implementazione del piano di convergenza.

Attualmente presso il data center regionale è attivo un Network Operation Center (NOC) la cui attività operativa è legata alla gestione degli apparati che garantiscono il corretto funzionamento dell'infrastruttura, ed un Security Operation Center (SOC) la cui attività è rivolta al monitoraggio della sicurezza, alla prevenzione e alla gestione degli incidenti di sicurezza.

Per la loro origine tali strutture siano prevalentemente, se non esclusivamente, rivolte a soddisfare le esigenze provenienti dall'ambiente interno dell'Amministrazione regionale. E' quindi ragionevole ritenere che per assumere concretamente il ruolo di CERT territoriale il data center regionale debba essere oggetto di una rivisitazione che non può prescindere da un intervento di adeguamento dell'infrastruttura fisica del sito stesso che attualmente ospita il data center regionale tenuto conto anche del crescente ruolo che l'Amministrazione regionale intende far assumere al proprio data center quale erogatore di servizi di hosting/housing di infrastruttura IT nei confronti degli enti del territorio.

#### **4. Potenziamento delle infrastrutture regionali per il dispiegamento delle piattaforme abilitanti:**

Per il potenziamento delle infrastrutture del proprio data center l'Amministrazione regionale ha condotto degli studi comparativi rispetto ai possibili scenari (rivolgersi al mercato per individuare un idoneo service provider presso il quale ospitare il data center regionale, acquisire un immobile idoneo eseguire gli opportuni interventi impiantistici per ospitare il nuovo data center regionale, costruire ex novo presso una nuova sede il data center regionale, adeguare la sede che attualmente ospita il data center regionale). I risultati di tali studi sono stati oggetto di un'attenta analisi dei costi e dei benefici dei diversi scenari dalla quale l'Amministrazione ha deciso di investire sulla sede che ospita l'attuale data center effettuando i necessari interventi strutturali ed impiantistici al fine di elevare al tier 3 il data center regionale. In particolare verrà realizzata una soluzione progettuale ibrida (on premise e cloud) e multicloud (pubblici e privati) per garantire la sicurezza su soluzioni applicative basate sui nuovi paradigmi delle architetture basate su "containers", "micro services" e "software oriented achitecture".

#### **B. - MACRO OBIETTIVI**

In coerenza con il Piano Triennale per l'Informatica nella PA e con Agenda Digitale del Veneto 2020, al fine di perseguire gli obiettivi di cui all'area precedente, la Regione ha previsto la definizione e realizzazione delle seguenti aree di azione:

##### **1. Sviluppo della cultura della sicurezza**

- sviluppare le iniziative della "Coalizione per lo sviluppo delle competenze digitali degli operatori della PA" con particolare attenzione ai temi della sicurezza.

##### **2. Iniziative sul risk management**

- Applicare la metodologia di risk management ai principali servizi regionali offerti al territorio per applicare le soluzioni di trattamento del rischio ancora in essere
- Applicare la metodologia di risk management agli enti che utilizzano i servizi regionali al fine di individuare un risk rating complessivo di ogni servizio erogato dall'Ente al cittadino

##### **3. Sviluppo del CERTregionale**

- **Aumento delle potenzialità del sistema di monitoraggio e rilevazione delle minacce.** Tale linea sarà perseguita attraverso la realizzazione di un proprio Security Operations Center (SOC) e ad una sua opportuna integrazione con le ulteriori strutture analoghe operative a livello nazionale. In tale ambito sono anche da ricomprendere gli obiettivi di miglioramento del coordinamento con le Autorità di polizia e l'adozione di specifiche soluzioni tecnologiche (Security Information Event Management (SIEM), Database Activity Monitoring (DAM), Intrusion Detection/Prevention System (IDS/IPS), Next-Generation Firewall, Malware Protection, Sandbox, ecc), nonché mediante l'attivazione di azioni preventive di Threat Intelligence.
- **Introduzione di approcci risk-based.** In conformità a quanto richiesto da diverse normative (quale ad esempio il GDPR), l'obiettivo sarà quello di introdurre un approccio basato sul rischio per determinare l'idoneo livello di protezione per i diversi asset IT e gli eventuali gap di sicurezza da colmare.
- **Security training and awareness:** aumentare il livello di consapevolezza sugli aspetti di sicurezza rilevanti attraverso un piano di alfabetizzazione/sensibilizzazione sul tema della sicurezza informatica e sul nuovo regolamento europeo in materia di protezione dati (GDPR) nonché un piano di formazione sullo sviluppo di applicazioni.
- **Sicurezza con le terze parti.** Aumentare il livello di sicurezza anche nelle interazioni con le terze parti siano esse enti che affidano alla Regione parte dei loro servizi informatici, siano esse fornitori a supporto dei servizi stessi.
- **Informatizzazione del governo dei dati personali.** Supportare le attività di gestione dei dati personali in conformità ai requisiti normativi del GDPR, mediante l'adozione di soluzioni informatiche.

#### 4. Potenziamento delle infrastrutture regionali per il dispiegamento delle piattaforme abilitanti.

- **Aumento della superficie protetta:** l'elemento quantitativo chiave sarà quello di aumentare il numero di elementi tecnologici (applicazioni, servizi, infrastrutture...) ospitate presso il Data Center regionale (attraverso l'implementazione di soluzioni cloud di tipo ibrido e di comunità) e più in generale il numero di servizi di sicurezza offerti tanto internamente alla Regione quanto ai soggetti terzi (enti regionali...).
- **Rafforzamento delle misure di disponibilità delle infrastrutture.** Tale linea di intervento vuole focalizzarsi sulle infrastrutture dei Data Center della Regione in modo da elevare e rafforzare gli aspetti di continuità operativa (BCP) e tecnologica (disaster recovery). L'obiettivo puntuale della linea di intervento sarà quella di elevare a Tier 3 il data center della Regione.

#### C. - FABBISOGNI

In coerenza con le altre schede presentate, nelle tabelle seguenti sono riportate le esigenze in termini di fabbisogni che Regione del Veneto investe e prevede di investire nello sviluppo dell'azione. Coerentemente con il piano di progetto della presente scheda, i fabbisogni sono distinti in:

1. Conduzione  
*Risorse finalizzate alle attività di gestione, assistenza, manutenzione, sviluppo del sistema*
2. Diffusione  
*Risorse finalizzate alle attività di primo impianto del sistema*

	<p>3. Comunicazione <i>Risorse finalizzate alle attività di promozione e comunicazione</i></p> <p>4. Accompagnamento <i>Risorse finalizzate alle attività di reingegnerizzazione dei processi e di integrazione degli standard regionali con i sistemi informativi locali. Successivamente alla fase di prima impianto del sistema, l'accompagnamento viene utilizzato per:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>riprogettare i processi degli enti per renderli coerenti con il sistema introdotto ed estenderne l'utilizzo nell'ente</i></li> <li>b. <i>integrare i sistemi informativi locali con il nuovo sistema</i></li> </ol> <p>5. Programmazione <i>Risorse finalizzate alle attività di programmazione, selezione delle operazioni, rendicontazione</i></p>
<p>SOLUZIONE PROGETTUALE</p>	<p><b>A. - SOLUZIONE TECNICA</b></p> <p><b>1. Sviluppo della cultura della sicurezza</b> In line con le campagne annuali di sviluppo delle competenze digitali degli operatori delle PA la Regione del Veneto intende potenziare le iniziative legate ai temi della sicurezza dell'informazione e in particolare a quelli legati alla cyber security. La soluzione tecnica adottata seguirà il modello e-Leadership da anni utilizzato dalla Coalizione per le Competenze Digitali degli Operatori della PA. Il modello prevede un'azione integrata su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• incontri di approfondimento basati su uno specifico format orientato alla condivisione della conoscenza e delle esperienze;</li> <li>• gruppi di approfondimento individuati selezionando le migliori competenze espresse dagli operatori della PA;</li> <li>• costituzione di una rete di competenze tra operatori per la condivisione delle conoscenze e delle esperienze e il supporto agli operatori della PA</li> <li>• realizzazione e messa a disposizione di una base dati di conoscenza</li> </ul> <p>Saranno quindi organizzati su tutto il territorio regionale appositi Incontri di Approfondimento su ciascuna provincia rafforzando la consapevolezza sulle problematiche della sicurezza.</p> <p>Sarà sviluppata la capacità di supporto al territorio del "Gruppo di Approfondimento per la Sicurezza Informatica" investendo in uno specifico percorso formativo</p> <p><b>2. Iniziative sul risk management</b> Il contesto di riferimento di questa metodologia di Risk Management è costituito dalla Pubblica Amministrazione (PA) che eroga e utilizza dei servizi classificabili sulla base di alcune «caratteristiche» (modalità di erogazione, tipo di dati trattati, piattaforma a supporto, ecc...) che identificano le potenziali vulnerabilità a cui è soggetto il servizio. Quindi sulla base delle caratteristiche dei servizi erogati e utilizzati, è possibile identificare dei Profili di Criticità, ovvero delle baseline di sicurezza che la PA deve soddisfare al fine di contenere il rischio entro una soglia accettabile.</p> <p>Sulla base di questa metodologia sviluppata in collaborazione con AGID, la Regione del Veneto intende sviluppare un'azione di risk assessment sui principali servizi applicativi/infrastrutturali trasversali erogati a favore degli enti del proprio territorio nell'ambito del proprio ruolo di soggetto aggregatore per il</p>

digitale. I servizi saranno sottoposti ad una valutazione del rischio per analizzare i potenziali impatti derivanti da perdita di riservatezza, integrità e disponibilità. Le risultanze saranno considerate nella valutazione del rischio e si procederà di conseguenza con tutte le attività necessarie per contenere il rischio stesso e calcolare il rischio residuo.

Ciascuna PA che deciderà di aderire alle piattaforme abilitanti regionali sarà sottoposta ad un'analisi di rischio che viene quindi effettuata considerando ogni singola PA come una «gray box» che eroga e consuma cluster di servizi. Il livello di sicurezza dei servizi erogati dalle PA ai cittadini sarà di conseguenza valutato da un'analisi congiunta tra il rating di rischio dei servizi applicativi/infrastrutturali trasversali messi a disposizione da Regione del Veneto e quelli messi a disposizione dalle PA. Sarà in questo modo possibile esporre al cittadino il livello di sicurezza di ciascun servizio consumato.

### **3. Sviluppo del CERT regionale**

Nel perseguire l'obiettivo di accrescere il ruolo di ente di aggregazione in relazione alle problematiche di sicurezza informatica, la Regione Veneto intende istituire un Computer Emergency Response Team (CERT) territoriale quale infrastruttura specializzata di riferimento per gli enti del territorio a cui possono appoggiarsi per fronteggiare gli eventuali attacchi cibernetici a cui saranno oggetto ed innalzare il proprio livello di sicurezza.

L'istituzione di un CERT territoriale costituisce una vera e propria necessità strategica rappresentando per gli enti del territorio una capacità di valore in relazione sia alla prevenzione degli incidenti, e all'aumento della cultura della sicurezza. Infatti attraverso la realizzazione di un CERT territoriale sarà disponibile un team di sicurezza IT in grado di aiutare gli Enti del territorio regionale a prevenire e mitigare gli incidenti di sicurezza rilevanti e a proteggere gli asset informatici di maggior valore.

Un CERT territoriale si qualifica inoltre come punto di riferimento per l'evoluzione del modello di sicurezza e per il raggiungimento di livelli omogenei, soprattutto nelle situazioni piuttosto frequenti sul territorio regionale dove i singoli Enti non dispongono delle necessarie capacità/competenze e risorse tecniche.

Le ricadute attese a livello locale con l'istituzione di un CERT regionale sono:

- governo e coordinamento centralizzato per le questioni di sicurezza al fine di garantire una gestione ed una risposta efficace e specializzata agli incidenti di sicurezza cibernetica, agendo da Point of Contact (PoC) per l'intera comunità degli Enti del territorio;
- "know how" per gestire gli aspetti legali legati alla raccolta e conservazione delle evidenze digitali e per l'eventuale analisi forense in caso di procedimenti legali;
- monitoraggio continuo degli sviluppi nel settore della sicurezza informatica;
- stimolo continuo e costruzione di "awareness", all'interno della comunità degli Enti del territorio.
- possibilità di scalare rapidamente un incidente locale in modo da pre-allertare l'intera comunità di Enti o quantomeno quelli che potrebbero subire analoghi attacchi superando eventualmente i confini regionali ed estendendosi a livello nazionale;
- favorire la cooperazione tra le diverse amministrazioni sia locali che centrali, istituzioni di sicurezza ed operatori di mercato in modo di massimizzare l'efficacia delle risposte agli incidenti e la loro prevenzione;
- contributo alla definizione ed al raggiungimento di livelli di sicurezza omogenei coerentemente con le best practice e conformi ai vincoli derivanti dalla normativa cogente.

Quali servizi saranno erogati dal CERT territoriale costituisce una scelta strategica per la sua istituzione. I servizi erogabili da un CERT sono classificabili in tre macro categorie: servizi reattivi, servizi proattivi e servizi di security quality management. La situazione attuale dove molti enti territoriali del Veneto hanno adottato soluzioni autonome di collegamento alla rete pubblica in assenza di una regia regionale e dove solo una parte degli enti hanno ospitato la loro infrastruttura informatica presso il data center regionale determina una visibilità molto limitata del traffico di rete da un punto centralizzato che non consente di erogare all'intera comunità di enti un livello omogeneo di servizi di sicurezza. Ne consegue che il CERT territoriale per gli enti che hanno ospitato o che ospiteranno la loro infrastruttura informatica presso il data center regionale, grazie all'implementazione di SOC presso il data center regionale, potrà erogare i servizi di sicurezza appartenenti a tutte e tre le suddette macro categorie, mentre per gli altri enti necessariamente i servizi di sicurezza erogati non potranno ricadere in tutte le macro categorie.

Infatti per gli enti del Veneto che non hanno ospitato le loro infrastrutture informatiche presso il data center regionale gli eventi che si verificano all'interno di tali infrastrutture non sono visibili dal centro ed hanno impatto limitato al loro perimetro, non vi è la possibilità di intraprendere alcuna azione reattiva, in quanto l'evento stesso rimane sconosciuto al centro.

Se per tali enti il CERT territoriale non è in grado di erogare servizi reattivi, tuttavia per i suddetti enti potrà erogare servizi preventivi come ad esempio gli alert su attacchi di sicurezza informatica, l'emissione di "bollettini" (advisory) di sicurezza informatica e il training del personale sulle tematiche di sicurezza. Peraltro il focus crescente di un CERT è passare da una strategia "reattiva" alla costruzione sempre più rivolta ad una vera e propria "readiness" sul tema del contrasto delle minacce cyber dove i servizi proattivi assumono un ruolo predominante tanto che l'acronimo CERT sta assumendo il significato di "Computer Emergency Readiness Team".

Condizione imprescindibile di ogni organizzazione per presidiare la sicurezza è l'implementazione di un SOC che operi in forte sinergia con il CERT in particolar modo per la gestione degli incidenti di sicurezza.

Il SOC nasce per la raccolta e l'analisi di informazioni provenienti "dal campo", ossia per la centralizzazione di eventi ed elementi "atomici" (log o specifiche configurazioni la cui variazione è potenziale sintomo di "qualcosa in atto"). L'informazione viene aggregata in forma automatizzata fino ad un livello, utile a far scattare degli alert umanamente gestibili a fronte di potenziali attacchi informatici o ad anomalie comunque legate all'infrastruttura informatica.

L'obiettivo dell'Amministrazione regionale è di implementare un SOC moderno in grado di supportare efficacemente una realtà complessa come quella regionale e di erogare servizi ed attività continuative in linea con la "mission" principale a cui un SOC deve ottemperare, o comunque strettamente correlate ad essa, quali:

- Log Management, che abilita ogni successiva attività di analisi e rilevamento di anomalie;
- Security Monitoring and Alerting basata sulla raccolta ed elaborazione delle informazioni dell'attività di log management;
- Security Incident Management che esprime la finalità principale di un SOC e si esplicita nel supporto operativo in caso di accadimento di un incidente di sicurezza informatica;
- Security Operation Management;
- Vulnerability Assessment sul perimetro interno e/o esterno.

La collaborazione a livello tecnico/organizzativo delle strutture SOC e CERT consente di ottenere un beneficio generalizzato nella gestione degli eventi/incidenti di sicurezza informatica che da un lato permetta l'adozione di misure concrete e immediatamente applicabili ("actionable"), in quanto elaborate e contestualizzate per essere attuate sui medesimi sistemi gestiti dal SOC e dall'altro pervenga a soluzioni che quantomeno siano quanto di meglio si possa fare con le conoscenze del momento se non completamente risolutive del problema alla radice in quanto abilitate dalla conoscenza generalista detenuta dal CERT.

La struttura SOC deve necessariamente possedere una conoscenza granulare, approfondita ed in tempo reale della configurazione della rete e degli asset appartenenti allo spazio cibernetico di pertinenza. Conseguentemente deve avere a disposizione tutte le informazioni che agenti, sonde, firewall e più in generale sensori sono in grado di recepire e trasmettere. Questa capacità è realizzata attraverso l'implementazione di un SIEM che rappresenta quindi il cuore della capacità di raccolta e di prima analisi della situazione.

La struttura SOC deve inoltre effettuare l'identificazione e la gestione degli eventi e del flusso di risposta. Il servizio di "ticketing" è quindi fondamentale nella individuazione e nella successiva gestione della risposta, potendo tracciare nel tempo e nei contenuti tutti gli eventi che possono portare ad un incidente. Grazie a tale servizio è possibile definire opportuni indicatori sia di compromissione che di efficienza delle fasi di "response" e di "recovery" da un incidente di sicurezza cibernetica.

Inoltre questa mole di informazioni attraverso un apposito servizio organizzata e conservata per futura fruizione, con l'opportuno "need to know".

La struttura di CERT territoriale che l'Amministrazione regionale intende realizzare avrà un'organizzazione semplice e snella, a garanzia di una prontezza di reazioni in caso di emergenza.

In particolare la dotazione tecnologica del CERT-territoriale ospitata presso il data center regionale sarà un'infrastruttura unicamente dedicata a tale servizio, isolata dal resto dell'infrastruttura del data center e gestita da personale esclusivamente dedicato a garanzia di una corretta segregazione dei compiti.

Poiché, come anticipato in precedenza, il CERT territoriale non può erogare il medesimo livello di servizi di sicurezza all'intera comunità del territorio sussistendo oggettive differenze di natura tecnica nella capacità di gestione e di monitoraggio dell'infrastruttura informatica per cui gli enti che hanno ospitato la loro infrastruttura presso il data center regionale contrariamente agli altri enti possono godere di un ambiente standardizzato, monitorato e governato da procedure operative centralizzate predefinite, al fine di garantire la massima efficienza nell'erogazione dei servizi per enti molto diversi tra loro, si prevede l'istituzione di un comitato guida dove ciascun ente membro della comunità ha un proprio rappresentante. Tale rappresentante garantirà la disponibilità del personale del proprio ente per la gestione degli incidenti di sicurezza.

Al comitato guida spetta la definizione dei criteri di ripartizione dei costi di gestione del CERT territoriale tra i diversi enti della comunità prevedendo una quota parte di costi a carico di ogni ente per la fruizione dei servizi base e una quota aggiuntiva per la fruizione dei servizi di ospitalità dell'infrastruttura informatica presso il data center regionale. L'attività di coordinamento del CERT territoriale sarà svolta dall'Amministrazione regionale affidando la funzione di cybersecurity al responsabile interno delle attuali strutture NOC e SOC del data center regionale. Quale strumento di comunicazione sarà creato un portale web dedicato per diffondere agli enti membri della comunità, previa iscrizione, i "bollettini" (advisory) di sicurezza informatica, informazioni relative ad attività preventive, minacce reali e incidenti in corso.

Sarà inoltre attivata una "mailing list" con una parte riservata per la comunicazione interna ad ogni gruppo di enti membri della comunità e tra i diversi gruppi.

La dotazione tecnologica del CERT-territoriale ospitata presso il data center regionale sarà costituita da una infrastruttura totalmente dedicata a tale servizio, funzionalmente isolata dal resto dell'infrastruttura del data center e gestita da personale esclusivamente dedicato a garanzia di una corretta segregazione dei compiti. La realizzazione di un SOC non può prescindere dalla creazione di una struttura CERT (Computer Emergency Response Team)/CSIRT (Computer Security Incident Response Team) cioè squadre preposte a rispondere in caso di emergenze o di incidenti informatici che oltre ad analizzare le minacce e le vulnerabilità in modo continuativo, hanno la capacità di raccogliere, elaborare e disseminare le informazioni su minacce, attacchi e tecniche di difesa (cyber intelligence ed information sharing). Il CERT rappresenta infatti l'elemento cardine sia per la gestione degli incidenti critici e la prevenzione delle minacce nello spazio "cyber" favorendo la SA (Situational Awareness), ovvero la capacità di rappresentare compiutamente lo stato della minaccia cyber per l'Amministrazione, che per la creazione di una rete di cooperazione e scambio informativo tra i diversi soggetti pubblici finalizzata ad aumentare la capacità complessiva dell'intera Pubblica Amministrazione di prevenire e gestire tempestivamente gli incidenti di sicurezza e i tentativi di compromissione. Per l'acquisizione delle diverse tecnologie impiegate dal SOC tra cui: SIEM (Security Information Event Management), DAM (Database Activity Monitoring), IDS/IPS (Intrusion Detection/Prevention System), Next-Generation Firewall, Malware Protection, Sandbox e la creazione della struttura CERT/CSIRT, l'Amministrazione la soluzione progettuale che intende adottare è aderire in via prioritaria agli accordi quadro CONSIP attivi e laddove quest'ultime coprono solo parzialmente o in modo non completamente soddisfacente le proprie necessità tecniche/organizzative, rivolgersi al libero mercato di beni e servizi ICT.

- Per quanto riguarda l'adozione di modelli di approccio risk based, si evidenzia la definizione di un approccio metodologico per la determinazione del livello di criticità per le diverse applicazioni e le misure di sicurezza correlate ritenute idonee. Tale approccio avrà l'obiettivo di sistematizzare le valutazioni di sicurezza dei singoli asset IT al fine di determinarne i livelli di protezione attesi ed indirizzare quindi le opportune azioni di remediation.
- Inoltre le attività previste ricomprenderanno anche l'adozione di strumenti automatizzati in grado di rendere più consistenti ed efficaci le attività di data governance (e.g. tracciamento dei trattamenti di dati personali, loro classificazione, ...) e di data protection (definizione delle misure di protezione di dati e sistemi in relazione ai profili di rischio correlati, gestione dei data breach di riferimento...)
- Infine per quanto concerne la formazione la Regione nel breve/medio periodo continuerà e rafforzerà la collaborazione e l'azione che da tempo sta conducendo nei confronti delle realtà sul territorio regionale per elevare il livello di conoscenza e di sensibilizzazione su temi relativi alla sicurezza ICT e alla Privacy anche a seguito della recente piena applicabilità del nuovo regolamento europeo in materia di protezione dati (GDPR) attraverso seminari ed incontri su specifici argomenti. Quale leva per agire sul mercato ICT l'Amministrazione nell'esternalizzare servizi di sviluppo software applicativo e/o di gestione dell'infrastruttura si rivolgerà ad imprese in grado di offrire garanzie circa l'applicazione di metodologie e processi conformi alla famiglia di standard ISO 27000.

#### **4. Potenziamento delle infrastrutture regionali per il dispiegamento delle piattaforme abilitanti.**

Per quanto concerne l'aumento della superficie di protezione la Regione Veneto ha previsto un aumento progressivo dei soggetti terzi (enti...) che si avvarranno dei servizi di sicurezza di seguito presentati. Più specificatamente sono state sottoscritte le convenzioni con alcuni enti strumentali dell'Amministrazione e altre sono in corso di perfezionamento con alcuni enti della pubblica amministrazione locale per offrire presso il data center regionale ospitalità delle loro applicazioni in un contesto infrastrutturale omogeneo, governato da processi definiti e controllati di gestione e di monitoraggio. L'Amministrazione regionale ha già avviato dei rapporti con server provider che offrono adeguate garanzie al fine di realizzare soluzioni cloud di comunità, ibride o private laddove la valutazione preventiva faccia emergere la convenienza/opportunità di adottare una soluzione (parziale o totale) in cloud piuttosto che "on premise".

Per consolidare e potenziare concretamente il ruolo svolto dall'Amministrazione regionale sul proprio territorio quale ente di raccordo tra la PA locale e la PA centrale, la Regione Veneto ha sottoscritto un protocollo d'intesa con il Compartimento Polizia Postale e delle Comunicazioni "Veneto" volto a contrastare le attività illegali - quali tentativi di intrusione, attacchi telematici/informatici - e ogni altra tipologia di violazione di cui potrebbe risultare vittima sia l'Amministrazione regionale che gli Enti pubblici esterni collegati alla Rete Telematica della Regione Veneto. In particolare grazie al protocollo d'intesa sottoscritto la Regione Veneto e gli Enti collegati alla rete regionale potranno godere di una rapida identificazione dell'origine degli attacchi verso le infrastrutture tecnologiche gestite dalla Regione Veneto o che traggano origine dalle medesime, della segnalazione di emergenze relative a vulnerabilità, minacce ed incidenti con pregiudizio della regolare erogazione dei servizi telematici, nonché della condivisione e dell'analisi di informazioni utili a prevenire attacchi o danneggiamenti delle infrastrutture informatiche. Ulteriore passo che la Regione Veneto sta portando avanti per rinforzare la protezione perimetrale della rete regionale è la sostituzione ed il potenziamento dell'infrastruttura del sistema di firewalling del data center regionale e del relativo sistema di monitoraggio in relazione al ruolo di service provider che l'Amministrazione in misura crescente sta ricoprendo nei confronti degli enti strumentali e della PA locale che hanno scelto di ospitare le loro applicazioni presso il data center di quest'ultima. Inoltre la Regione Veneto ha già in previsione di potenziare ed estendere gli elementi di monitoraggio di sicurezza attraverso l'adozione e la realizzazione di ulteriori infrastrutture quali un SIEM ed un SOC, opportunamente integrato con la analoga struttura definita a livello nazionale. I principali obiettivi del SOC sono il controllo e la prevenire le minacce cyber, la riduzione del rischio e dei disservizi, l'investigazione approfondita degli incidenti di sicurezza e la conformità/rispetto a leggi, norme, standard e best practice di settore. Il Cert che la Regione Veneto intende realizzare fungerà da punto di riferimento per gli enti del territorio regionale per la prevenzione ed il supporto consulenziale per la risposta agli attacchi e agli incidenti di sicurezza informatici veicolando ed adattando ai contesti operativi delle singole realtà degli enti le informazioni provenienti dal Cert-PA. Il modello di SOC che l'Amministrazione intende realizzare è di tipo dedicato/co-gestito, nel senso che l'entità organizzativa sarà dedicata "in-house" all'Amministrazione e gestita attraverso il ricorso ad un MSSP (Managed Security



<b>4 Promozione</b>	
3.1 Comunicazione	
<b>5 Programmazione</b>	
5.1 Programmazione	
5.2 Selezione delle operazioni	
5.3 Rendicontazione	

Deliverables del task Conduzione.

- Piano di conduzione
- Rendicontazione mensile delle attività di conduzione

Deliverables del task Diffusione.

- Piano di diffusione
- Stati di avanzamento mensili delle campagne di diffusione
- Rendicontazione mensile delle attività di diffusione
- Verbali di controllo e rendicontazione

Deliverables del task Comunicazione.

- Piano di promozione
- Rendicontazione quadrimestrale delle attività di promozione

Deliverables del task Accompagnamento.

- Piano di accompagnamento
- Stati di avanzamento mensili delle campagne di accompagnamento
- Rendicontazione mensile delle attività di accompagnamento
- Verbali di controllo e rendicontazione

Deliverables dei task Programmazione.

- Delibera di programmazione
- Approvvigionamento sistemi
- Avviso di selezione dei progetti
- Delibera di selezione dei progetti

COERENZA CON LA STRATEGIA CRESCITA DIGITALE E LINEE DI AZIONE PIANO TRIENNALE

Le iniziative di Cybersecurity evidenziate in precedenza si integreranno opportunamente con

- il piano strategico nazionale per la crescita digitale 2014-2020
- il piano strategico della direzione ICT e Agenda Digitale (Piano ADV).

MODALITA' DI ATTUAZIONE

L'intervento sarà realizzato mediante ricorso a risorse interne regionali e risorse provenienti dal POR-FESR 2014-2020.

- l'azione 2.2.2 Soluzioni tecnologiche per la realizzazione di servizi di e-Government interoperabili, integrati (joined-up services) e progettati con cittadini e imprese, e soluzioni integrate per le smart cities and

	<p>communities.</p> <p><i>L'obiettivo è di finanziare le attività regionali e i progetti presentati in modalità condivisa tra enti per la riprogettazione dei processi interni e per una migliore esperienza d'uso da parte dei cittadini e imprese</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● l'azione 2.2.3 Interventi per assicurare l'interoperabilità delle banche dati pubbliche</li> </ul> <p><i>L'obiettivo è finanziare le attività regionali e i progetti presentati in modalità condivisa tra enti per integrare le piattaforme legacy ai sistemi regionali</i></p> <p>Si prevede la realizzazione di bandi per la presentazione di progetti per l'adozione da parte degli enti del territorio dei prodotti e dei servizi erogati dall'infrastruttura regionale.</p>																													
<p>RISORSE FINANZIARIE</p>	<p>Nel triennio 2019 - 2021 il costo complessivo dell'intervento sarà di 2.681.874 euro. L'allocazione delle risorse secondo le fonti di finanziamento sono di seguito indicate:</p> <table border="1" data-bbox="549 869 1423 1211"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="4">VALORI IN K€</th> </tr> <tr> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>TOTALE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Costi</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>A carico POR Asse 2 Agenda Digitale</td> <td>331,874</td> <td>500</td> <td>500</td> <td>1331,874</td> </tr> <tr> <td>A Carico RVE</td> <td>240</td> <td>240</td> <td>240</td> <td>720</td> </tr> <tr> <td>A Carico APQ (*)</td> <td>210</td> <td>210</td> <td>210</td> <td>630</td> </tr> </tbody> </table>		VALORI IN K€				2019	2020	2021	TOTALE	Costi					A carico POR Asse 2 Agenda Digitale	331,874	500	500	1331,874	A Carico RVE	240	240	240	720	A Carico APQ (*)	210	210	210	630
	VALORI IN K€																													
	2019	2020	2021	TOTALE																										
Costi																														
A carico POR Asse 2 Agenda Digitale	331,874	500	500	1331,874																										
A Carico RVE	240	240	240	720																										
A Carico APQ (*)	210	210	210	630																										
<p>BENEFICIARI/DESTINATARI</p>	<p>Primari beneficiari degli interventi sono gli enti del territorio regionale che sottoscrivendo apposite convenzioni con l'Amministrazione regionale parteciperanno al CERT territoriale. E' evidente che gli enti che beneficeranno maggiormente dei servizi erogati dal CERT saranno gli Enti la cui infrastruttura informatica è ospitata o sarà ospitata presso il data center regionale.</p> <p>Ulteriori beneficiari, seppur in modo indiretto, sono i cittadini i cui dati personali sono trattati dalla PA. Infatti il CERT territoriale rappresenterà il punto di contatto e di interazione dal punto di vista legislativo per gli enti della comunità attraverso il quale quest'ultimi potranno attingere ad informazioni, indicazioni, percorsi ed esperienze maturate da altri enti in analoghi ambiti che aumentano la garanzia che il trattamento effettuato dell'ente sia conforme a quanto previsto dal Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali (EU 679/2016 – GDPR)</p>																													
<p>RISULTATI ATTESI E INDICATORI DI CRESCITA DIGITALE</p>	<p>I risultati attesi dalle azioni evidenziate in precedenza dovranno essere correlabili ad un aumento complessivo della superficie di protezione verso gli enti che si avvalgono dei servizi erogati dal CERT territoriale ed</p>																													

in una riduzione delle conseguenze a causa degli attacchi cibernetici subito dai membri della comunità del CERT.

Indicatore	Valore obiettivo per il 2020
Numero di enti del Veneto aderenti al CERT territoriale con infrastruttura informatica ospitata presso il Data Center regionale	Non inferiore a 4.
Numero di enti del Veneto aderenti al CERT territoriale con infrastruttura informatica non ospitata presso il Data Center regionale	Almeno 50.
Numero di Enti a cui viene erogata la metodologia di risk management	Il numero di ulteriori enti locali presso i quali nel triennio sarà applicata la metodologia di risk management sarà rispettivamente: 50 nel 2018, 75 nel 2019 e 75 nel 2020.
Numero di giornate di formazione per il GdA Sicurezza	Il numero di giornate formative annuali per il GdA Sicurezza nel triennio sarà rispettivamente: 10 nel 2018, 10 nel 2019 e 10 nel 2020
Numero di nuovi incontri di approfondimento sulla sicurezza	Il numero di incontri annuali di approfondimento sulla sicurezza aggiuntivi nel triennio sarà rispettivamente: 2 nel 2018, 2 nel 2019 e 2 nel 2020.
Numero di enti impattati dai servizi di Cybersecurity	Copertura dei servizi di sicurezza e protezione dei dati per almeno il 70 % delle strutture (di Regione / esterne) a cui sono erogati servizi IT con un aumento annuo pari almeno al 20%.
Numero di incidenti di sicurezza gestiti dalle strutture della Regione nei tempi prestabiliti	Raggiungimento progressivo di un indice di puntualità nella rilevazione e gestione degli incidenti di sicurezza per un aumento complessivo pari al 20% annuo sul triennio.

	Numero di vulnerabilità critiche rilevate durante le attività di VA/PT	Diminuzione progressiva per gli elementi di vulnerabilità (a parità di perimetro) per un valore di circa il 15%/ rilevazione.
--	--	---

DENOMINAZIONE INTERVENTO	<p><b>Fascicolo Sanitario Elettronico regionale</b></p> <p>Con questo progetto la Regione si pone l'obiettivo di realizzare il Fascicolo Sanitario Elettronico regionale secondo quanto previsto dalla normativa regionale e nazionale di riferimento e abilitare servizi digitali dedicati ai cittadini e agli operatori socio-sanitari.</p>
REFERENTE INTERVENTO	<p>Funzionario di Riferimento - Direzione ICT e Agenda Digitale</p>
STATO DELL'ARTE E OBIETTIVI	<p>Le strutture della Regione del Veneto, dell'Azienda Zero, delle Aziende Sanitarie e del Consorzio Arsenà.IT lavorano alla realizzazione del Fascicolo Sanitario Elettronico regionale (FSEr), progetto che, attraverso la rielaborazione dei processi socio-sanitari regionali, rende disponibile la storia clinica e socio-sanitaria individuale ai professionisti abilitati e agli assistiti stessi, nel pieno rispetto della sicurezza e della riservatezza dei dati e della privacy del paziente. L'approccio al Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) che caratterizza il percorso messo in atto in Regione del Veneto, considera il Fascicolo non tanto un contenitore virtuale di documenti clinici e informazioni di salute di ogni cittadino, quanto una struttura che abilita nuovi servizi di cui le persone possono usufruire. Per la Regione del Veneto l'approccio alla sanità digitale è multidimensionale, considera cioè gli aspetti tecnici come una delle componenti del processo, ma punta a porre gli utenti come elemento cardine del percorso di innovazione secondo un approccio di User Centered Design (denominato Sanità km zero). Il lavoro di costruzione della Sanità km zero si basa, innanzitutto, sull'individuazione di strumenti e metodi che permettano di avvicinare i servizi ai reali bisogni dei cittadini. A partire da queste premesse, nel 2012 abbiamo avviato un processo che ha fatto perno sulla collaborazione e sulla partecipazione dei professionisti fino ad arrivare ad includere i cittadini, prima realizzando un percorso di co-creazione di idee e poi, allargando lo sguardo, coinvolgendoli nel disegno partecipato dei servizi. Nel tempo, siamo arrivati a strutturare un metodo che continua ad essere sviluppato, nella convinzione che il contributo delle persone sia la chiave per creare servizi utili e utilizzabili nella vita di tutti i giorni.</p> <p><b>Riferimenti normativi</b></p> <p>Si trovano i primi indirizzi per il FSE regionale all'interno del Piano Socio Sanitario Regionale (PSSR) 2012-2016, che definisce, al punto 4.4.2, il FSEr come «L'insieme dei servizi applicativi che realizzano tali obiettivi [ndr. di sanità elettronica] è denominato Fascicolo Socio-Sanitario Elettronico: esso consente l'inserimento ed il successivo recupero dei documenti socio-sanitari, al fine di rendere disponibile, agli operatori abilitati o ai cittadini stessi, in ogni momento ed in ogni luogo, la storia clinica e socio-assistenziale di ogni cittadino» dando indicazione chiara di intervenire con investimenti specifici e dettagliando poi i sotto obiettivi specifici con riguardo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● disponibilità del fascicolo individuale per tutti gli assistiti della Regione;</li> <li>● completezza dei referti nel fascicolo (comprese immagini radiologiche, dati su vaccinazioni, riconoscimento di invalidità e handicap e protesica);</li> <li>● completezza dei dati di sintesi clinica (patient summary);</li> <li>● fruibilità del fascicolo quale strumento a supporto della diagnosi e della cura;</li> <li>● integrazione dei sistemi sulla prevenzione e degli screening;</li> <li>● sviluppo della componente sociale e della componente pediatrica del fascicolo;</li> </ul> <p>e continua individuando gli ambiti del FSEr:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ospedaliero;</li> <li>● territoriale;</li> <li>● sociale;</li> <li>● prevenzione e promozione della salute.</li> </ul> <p>Sulla base di tali presupposti, con la Deliberazione della Giunta regionale n. 1671 del 07/08/2012, la Regione del Veneto ha approvato la realizzazione del Progetto Fascicolo Sanitario Elettronico regionale (FSEr) allo scopo di introdurre e diffondere nelle Aziende ULSS ed Ospedaliere del Veneto l'impiego di procedure digitali innovative, in grado di dialogare ed interfacciarsi nell'ambito dell'intera rete regionale socio sanitaria, al fine di creare un reale strumento di supporto al sistema nelle attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione.</p>

Con deliberazione di Giunta n. 2703 del 29 dicembre 2014 sono stati recepiti gli interventi normativi, in materia di Fascicolo Sanitario Elettronico regionale, susseguenti al primo provvedimento relativo allo stesso (DGRV 1671 del 2012), prevedendo una rimodulazione delle attività e dei termini temporali del progetto.

Successivamente, la Regione del Veneto, con propria deliberazione n. 1785 del 07 novembre 2016, ha previsto il potenziamento e la razionalizzazione del Sistema Informativo Socio Sanitario, definendo le linee di intervento e approvando la realizzazione del progetto Fascicolo Sanitario Elettronico regionale fase II (FSEr fase II).

Le linee di attività, previste per il triennio 2017-2019 per lo sviluppo del progetto FSEr fase II, garantiranno da un lato l'ottemperanza alle nuove disposizioni nazionali in materia di FSE (DPCM del 29 settembre 2015 e DM INI del 04-08-2017) e dall'altro il monitoraggio e il mantenimento di quanto già avviato nella rimodulazione della prima fase progettuale (DGR 1671/2012 e 2703/2014).

Come già riportato nel progetto esecutivo consegnato ad Agid nel giugno 2014, a partire dal 2012 la Regione Veneto ha iniziato a realizzare:

- le **anagrafi regionali** assistiti, operatori e strutture necessarie alla condivisione di dati e documenti sul territorio regionale;
- il Sistema di Accoglienza Regionale (**SAR**) necessario per la gestione delle ricette dematerializzate;
- l'**infrastruttura regionale di sicurezza** per la gestione dell'identità digitale degli operatori socio-sanitari, al fine di garantire un'autenticazione forte degli operatori e per consentire solo a chi è dovuto l'accesso alle informazioni sensibili;
- l'**infrastruttura per memorizzare e conservare i documenti digitali prodotti dai processi di diagnosi e cura**, l'infrastruttura di indicizzazione si basa sullo standard IHE XDS.b e prevede un unico indice regionale (registry) a cui afferiscono i sistemi di archiviazione (repository) delle Aziende Sanitarie e della regione stessa.

La **dematerializzazione della ricetta rossa** prevista all'interno del FSE, ha permesso in primis di informatizzare il processo di prescrizione-erogazione delle prestazioni farmaceutiche e specialistiche presso i MMG/PLS e all'interno delle strutture sanitarie e delle farmacie convenzionate. Il processo è ormai a regime in tutta la Regione. Questo importante risultato è stato raggiunto anche grazie all'introduzione e alla gestione all'interno delle singole realtà aziendali del **Catalogo Veneto del Prescrivibile (CVP)**. Il CVP nasce infatti dall'esigenza di riconoscere le prestazioni specialistiche e di laboratorio, erogate dal Sistema Sanitario Regionale (SSR), con un'unica e condivisa codifica attraverso l'utilizzo della ricetta elettronica, nella fase di prescrizione, di prenotazione/presa in carico e di erogazione.

L'attività svolta per il progetto FSEr ha permesso in un secondo momento di avviare l'**indicizzazione dei documenti** prodotti dalle Aziende Sanitarie e Ospedaliere e dallo IOV delle principali tipologie documentali previste dal DPCM FSE, facenti parte del nucleo minimo. A partire da fine 2016 le Aziende Sanitarie e Ospedaliere del Veneto e lo IOV hanno quindi iniziato a popolare l'infrastruttura FSEr con le lettere di dimissione ospedaliera, i verbali di pronto soccorso, i verbali operatori e referti per esterni delle seguenti tipologie: radiologia e anatomia patologica in formato PDF e referti di chimica clinica e microbiologia in formato strutturato. Questi ultimi in tutte le realtà aziendali contengono la codifica LOINC, condizione necessaria per l'interoperabilità semantica. Tale risultato è stato possibile grazie alla messa a regime del sistema di gestione delle codifiche del Catalogo Veneto del Prescrivibile (CVP) e LOINC, al check della mappatura effettuata e da una serie di controlli di qualità che hanno permesso ai clinici e alle Aziende di migliorare per quanto possibile la transcodifica richiesta. La Regione Veneto ha scelto di avviare un'attività di labeling e test di pre-produzione attraverso la realizzazione di una piattaforma ad hoc messa a disposizione delle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere e IOV e dei loro fornitori di SW, sia diretti sia convenzionati; lo scopo è verificare che gli applicativi rispondano correttamente alle specifiche tecniche regionali e nazionali. La piattaforma permette di testare e validare le varie soluzioni tecniche, per verificarne il livello di interoperabilità e di adesione alle specifiche e ai requisiti fissati nel contesto della comunità del Fascicolo veneto e di garantire l'avvio

delle soluzioni tecniche previste all'interno del progetto, minimizzando l'impatto con i sistemi aziendali pre-esistenti.

Sempre nell'ambito del Progetto FSEr, con nota regionale prot. n. 82266 del 1 marzo 2016, è stata avviata la sperimentazione "ECO-Farmacia" (Elimina Carta in Ogni Farmacia). Tale iniziativa, che ha visto i primi risultati già nel corso del 2016, mira a rendere più efficiente e agile il sistema di prescrizione-erogazione farmaceutica, consentendo la visualizzazione delle prescrizioni per la relativa erogazione in farmacia con l'utilizzo della sola tessera sanitaria e attivando la distribuzione dematerializzata della ricetta farmaceutica senza l'utilizzo del promemoria. Tale operazione è stata resa possibile anche attraverso l'applicazione per mobile "Sanità km zero Ricette" che permette all'assistito la ricezione delle prescrizioni, la costruzione nel tempo dell'archivio dei farmaci acquistati e l'invio della richiesta di rinnovo di un farmaco al proprio medico di medicina generale..

Nel 2017 ECO-Farmacia è stato esteso, in maniera volontaria, a tutti i MMG della Regione, per questo motivo sono state svolte azioni di consolidamento dei servizi delle applicazioni "Sanità km zero" e "Farmacia km zero" (applicazione dedicata ai farmacisti che facilita il recupero della prescrizione da erogare, oltre che dal proprio gestionale, anche attraverso una soluzione mobile). A fine 2017 con DGR 2172 è stato stipulato l'accordo integrativo regionale con i MMG e i PLS al fine di avviare le attività di deployment necessarie alle attività proprie del progetto FSEr: raccolta del consenso, acquisizione e consultazione dei documenti clinici e sperimentazione dell'alimentazione del Profilo Sanitario Sintetico. Sono state avviate anche attività di design e di progettazione partecipata di nuove modalità di accesso al fascicolo quali il portale "Sanità km zero Fascicolo" che è stato realizzato e reso accessibile, mediante un progetto pilota, agli assistiti di un'Azienda Sanitaria regionale. Una volta sperimentata la soluzione, il deployment è previsto su tutta la Regione per il primo semestre del 2019.

Contemporaneamente è stata avviata l'attività di indicizzazione delle nuove tipologie di documenti previste dagli obiettivi delle Aziende Sanitarie: referti di oncologia, diabetologia, cardiologia e endoscopia digestiva e dei referti per interni di: radiologia, anatomia patologica e chimica clinica e microbiologia.

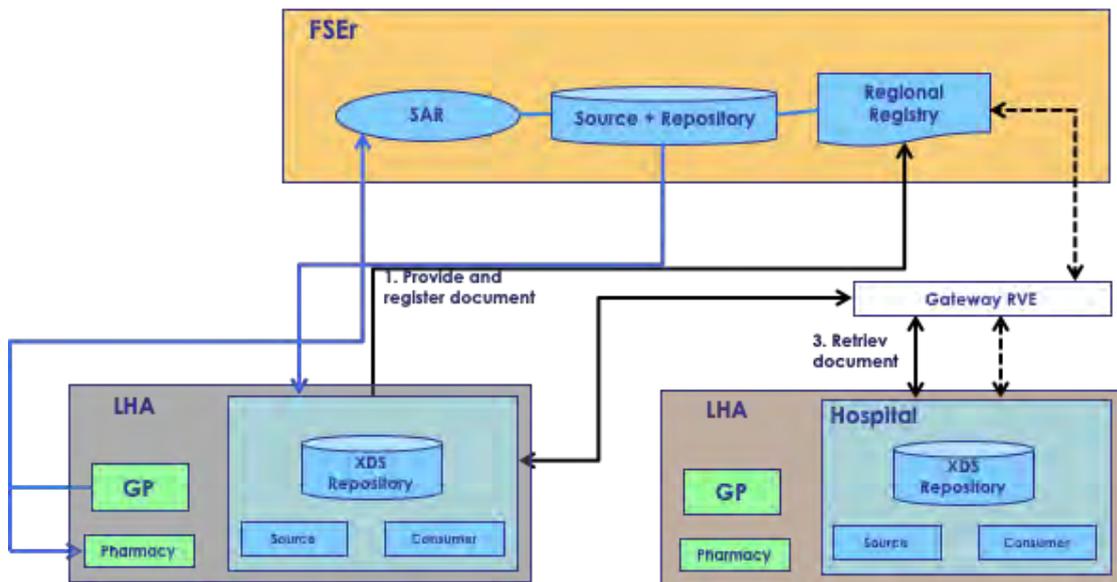
Tutti i documenti correttamente indicizzati da fine 2018 sono recuperabili dai medici di medicina generale e dai pediatri di libera scelta per i cittadini che hanno rilasciato il consenso alla consultazione del FSEr (retrieve dei documenti clinici).

Regione Veneto nell'ambito del progetto FSEr partecipa attivamente ai gruppi di lavoro nazionali sul tema e supporta la stesura delle linee guida e di indirizzo nazionale che porteranno ai prossimi DPCM FSE e dei relativi disciplinari tecnici, in particolare in relazione a: vaccinazioni, dossier farmaceutico, prescrizioni, referti, verbali di pronto soccorso, lettere di dimissione, consenso o diniego alla donazione degli organi e tessuti, erogazioni farmaci, prestazioni di assistenza specialistica, promemoria ricetta, bilanci di salute, certificati medici, taccuino, esenzioni, prestazioni di assistenza protesica. Regione del Veneto, dopo essere stata regione coordinatrice del gruppo "firma digitale", "comunicazione" e "interoperabilità nazionale" nel corso del 2016, coordina da giugno 2017 il gruppo "dossier farmaceutico".

Nel primo trimestre del 2018 sono stati eseguiti i test di interoperabilità nazionale del FSE, secondo le specifiche tecniche previste nel DM INI del 4 agosto 2017. Sono state fatte anche attività di consolidamento che hanno riguardato nello specifico l'aggiornamento dell'affinity domain regionale rispetto all'affinity domain nazionale e l'adeguamento del policy manager rispetto alle modifiche apportate dalle linee guida del Garante, redatte all'interno dei gruppi di lavoro nazionali. Regione del Veneto ha inoltre attivato la condivisione su INI (piattaforma centrale di interoperabilità nazionale) dei consensi, dei metadati dei referti di laboratorio e delle ricette dematerializzate, così come previsto dalle specifiche tecniche e dal modello di riferimento.

#### **FSEr e sviluppi in corso e futuri**

In Regione del Veneto il FSEr è visto come uno strumento per realizzare ulteriori "servizi a km zero" verso i cittadini e verso gli operatori. Ne sono un esempio le applicazioni "Sanità km zero Ricette" e "Farmacia km zero"

	<p>A partire da giugno 2018 è disponibile il portale “Sanità km zero Fascicolo” che consente ai cittadini che hanno rilasciato il Consenso: la visualizzazione dei propri documenti clinici, la modifica, e la revoca dei consensi, la visualizzazione dei dati e documenti relativi a profili collegati (per esempio figli minori e persone legalmente tutelate), la visualizzazione degli accessi da parte dei professionisti sanitari ai propri dati. Questo servizio, testato nel secondo semestre 2018 nella AULSS 1 Dolomiti, sarà reso disponibile a tutti i cittadini della Regione del Veneto nel corso del primo semestre del 2019.</p> <p>Contemporaneamente il retrieve dei dati e documenti clinici sarà estesa a tutti i medici specialisti SSR attraverso l’adeguamento degli applicativi aziendali o un apposito servizio regionale. Verranno inoltre ampliati i canali per la raccolta del consenso degli assistiti: oltre ai medici di medicina generale e i pediatri di libera scelta sarà avviata in sperimentazione la raccolta presso URP, accettazione ambulatoriale e di ricovero, pronto soccorso e farmacie.</p> <p>Il FSEr costituirà un elemento fondamentale a supporto della continuità dell'assistenza, consentendo un aumento dell'efficienza e della sostenibilità del sistema.</p> <p>È a disposizione dei Ministeri di competenza (Ministero Economia e Finanze, Ministero della Salute e AGID) il progetto esecutivo inviato a giugno del 2014, la programmazione in itinere delle azioni svolte, i questionari di monitoraggio di progetto che stabiliscono il SAL trimestrale dei risultati ottenuti.</p>
<p>SOLUZIONE PROGETTUALE</p>	<p>L’infrastruttura regionale che permette di ottemperare a quanto previsto dal progetto FSEr, si basa principalmente sullo standard IHE XDS.b, ovvero con un unico Registry regionale e un minimo di un Repository per azienda sanitaria. Le infrastrutture abilitanti, quali ad esempio l’anagrafe degli assistiti, interagiscono con il sistema FSEr in ogni sua parte, grazie a dei webservice richiamati dalle componenti core dell’infrastruttura.</p>  <p>Il FSEr è ad oggi pienamente interoperabile sul livello nazionale secondo quanto previsto dal DM INI del 04-08-2017, in quanto per ogni sua componente risponde agli standard richiamati nelle specifiche e i servizi richiesti per l’interoperabilità nazionale sono stati testati e rilasciati in produzione secondo la timeline condivisa con i Ministeri di competenza. Nello specifico i cittadini che si autenticano ai servizi Sanità km zero, abilitati dall’infrastruttura sopra riportata, possono utilizzare SPID per l’accesso ai servizi.</p>
<p>COERENZA CON LA STRATEGIA CRESCITA DIGITALE E LINEE DI AZIONE PIANO TRIENNALE</p>	<p>La realizzazione e l’utilizzo del FSEr è tra gli obiettivi principali del piano triennale per l’informatizzazione delle PA e a partire dalla pubblicazione del suo primo decreto (DPCM 178 del 2015) AGID e i ministeri di competenza, attraverso la cabina NSIS ne stanno seguendo la diffusione sul territorio nazionale e il rispetto dei tempi previsti dalla normativa di riferimento.</p>
<p>MODALITA’ DI ATTUAZIONE</p>	<p>Il FSEr è un LEA dal 2013, la regione Veneto a partire dal 2012 ha previsto un piano di spesa per la progettazione, realizzazione e diffusione dei servizi previsti dal progetto esecutivo inviato ad AGID nel 2014. Annualmente lo stato dell’arte della realizzazione del progetto viene monitorato con la</p>

	<p>compilazione del questionario LEA secondo le richieste e le soglie definite di anno in anno. In aggiunta, essendo un obiettivo LEA, la realizzazione dello stesso costituisce anche obiettivo annuale per le direzioni strategiche di tutte le aziende sanitarie della regione.</p>
TEMPI	<p>Il FSEr di Regione del Veneto è disponibile per i cittadini e i professionisti sanitari da luglio 2016.</p> <p>La pianificazione delle attività viene aggiornata in base alle indicazioni nazionali e ai nuovi adempimenti normativi di carattere regionale e nazionale. Si faccia riferimento a quanto riportato nel capoverso "stato dell'arte e obiettivi" per il dettaglio dei prossimi passi. Nel corso del 2019 il progetto vedrà il suo deployment in tutta la regione Veneto, con la disponibilità di dati e documenti e servizi per operatori e cittadini come sopra descritto. Lo stesso verrà continuamente aggiornato in base alle richieste del livello nazionale.</p>
RISORSE FINANZIARIE	<p>Il progetto, per la costituzione dell'infrastruttura regionale, si poggia su fondi regionali ed il costo di implementazione della stessa il suo mantenimento ed evoluzione a carico della RTI individuata con gara europea è di 6 milioni di euro per 5 anni di supporto progettuale.</p> <p>L'investimento sarà così distribuito.: 1 milione 2019; 2 milione 2020; 1 milione 2021; 1 milione 2022; 1 milione 2023;</p>
BENEFICIARI/DESTINATARI	<p>Assistiti SSN, strutture socio-sanitarie ed ospedaliere SSN (livello regionale e nazionale).</p>
RISULTATI ATTESI E INDICATORI	<p>Si faccia riferimento a quanto predisposto nel cruscotto di monitoraggio progettuale disponibile al seguente link <a href="https://www.fascicolosanitario.gov.it/monitoraggio">https://www.fascicolosanitario.gov.it/monitoraggio</a></p>

DENOMINAZIONE INTERVENTO	<b>e-Leadership – Sistema per lo sviluppo delle competenze digitali nella PA</b>
REFERENTE INTERVENTO	Funzionario di Riferimento - Direzione ICT e Agenda Digitale
STATO DELL'ARTE E OBIETTIVI	<p><b>A. - STATO DELL'ARTE</b></p> <p>La Regione del Veneto, nell'ambito delle iniziative di accompagnamento degli enti del proprio territorio nel percorso di innovazione tecnologica, investe ormai da anni sul fattore critico delle competenze digitali nella PA. I processi di trasformazione della PA, sempre più basati sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, richiedono specifiche competenze che non sempre sono disponibili tra gli operatori della PA.</p> <p>Lo sforzo regionale messo in campo da questo intervento ha la particolarità di non caratterizzarsi nel contesto della "formazione" dove già sono presenti strumenti e strutture a questo deputate. La peculiarità di questa iniziativa punta invece alla condivisione della conoscenza come condizione necessaria ad accompagnare i programmi di formazione. Si tratta in sostanza di individuare nel contesto delle PA le migliori competenze, esperienze, strumenti, artefatti partendo dai quali innescare processi di condivisione, collaborazione e reciproco supporto.</p> <p>Per raggiungere questo obiettivo la Regione del Veneto con la DGR 03/11/2014 ha costituito il <b>Cluster Società dell'Informazione</b> con il compito, tra gli altri, di promuovere la collaborazione e la condivisione della conoscenza tra gli Enti del proprio territorio. Sulla base di questo mandato è stato progettato uno specifico <b>modello di sviluppo delle competenze digitali nella PA</b> (Veneto e-Leadership) che è stato definitivamente approvato con DGR 1369 del 23/08/2017 costituendo, nell'ambito del Cluster Società dell'Informazione, il <b>Nodo Regionale per lo Sviluppo delle Competenze Digitali nella PA</b> come struttura organizzativa a supporto delle azioni su questo tema.</p> <p>Con la stessa DGR, allo scopo di favorire lo Sviluppo delle Competenze Digitali degli Enti Locali in Veneto, si è formalizzata un'organizzazione (Coalizione per lo Sviluppo delle Competenze Digitali nella PA) individuando i seguenti organi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>l'Assemblea</b> per lo Sviluppo delle Competenze Digitali, con funzioni di indirizzo;</li> <li>2. il <b>Comitato Guida</b> per lo Sviluppo delle Competenze Digitali, con funzioni gestionali e di coordinamento;</li> <li>3. il <b>Comitato Scientifico</b> per lo Sviluppo delle Competenze Digitali, che coinvolge esperti e rappresentanti delle Università, con funzioni di supervisione scientifica sul processo complessivo;</li> <li>4. la <b>Rete di Conoscenza</b> (di Tutor e Mentor), costituita da operatori delle P.A. che operano, (a) al fine di trasferire conoscenza strutturata (<i>tutorship</i>) tramite gli eventi organizzati nel territorio, (b) condividendo la loro esperienza (<i>mentorship</i>) tramite i gruppi operativi;</li> <li>5. il <b>Nodo Regionale</b> per lo Sviluppo delle Competenze Digitali, costituito da personale della Direzione ICT e Agenda Digitale e collaboratori;</li> <li>6. la <b>Comunità di Operatori della PA</b> che partecipano alle attività per lo Sviluppo delle Competenze Digitali.</li> </ol> <p>Il modello si struttura in <b>campagne annuali</b> sviluppate in forte collaborazione con le Pubbliche Amministrazioni ed i Centri di Servizio Territoriale (CST). Le campagne si compongono dei seguenti elementi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. incontri tematici denominati <b>Incontri di Approfondimento tra pari</b> – in breve IdA – che hanno luogo nei diversi territori delle Amministrazioni partecipanti;</li> <li>II. sessioni operative denominate <b>Gruppi di Approfondimento tra pari</b> – brevemente GdA;</li> <li>III. una rete di esperti denominata <b>Rete di Conoscenza</b> – di Tutor &amp; Mentor, in sigla T&amp;MNet – competenti su definiti argomenti che divengono un punto di riferimento per gli altri operatori del territorio;</li> <li>IV. una base di conoscenza comune denominata <b>WikiVenetoPA</b>, sugli argomenti attinenti alla digitalizzazione della PA;</li> <li>V. strumenti di collaborazione e condivisione online denominati <b>MyExtranet</b> tramite cui mettere a disposizione di tutti gli operatori della PA partecipanti la propria conoscenza;</li> <li>VI. la già citata <b>Comunità di Operatori della PA</b> che partecipano attivamente alle iniziative regionali.</li> </ol>

Ogni anno, in relazione a ciascuno dei punti appena elencati, viene progettato uno specifico intervento su specifici ambiti tematici. Nel corso di tali campagne si affrontano un insieme di argomenti nel contesto "PA & digitale" che sono normalmente selezionati attraverso un'indagine sui bisogni di conoscenza degli operatori degli Enti Territoriali.

Gli ambiti di azione individuati fino ad oggi sono i seguenti:

- 1) Codice Amministrazione Digitale,
- 2) Sicurezza Informatica nella PA & EIDAS,
- 3) Identità Digitale & SPID,
- 4) Privacy,
- 5) Acquisti ICT,
- 6) Pagamenti Elettronici,
- 7) Amministrazione Trasparente / Accesso Civico,
- 8) Documento Informatico,
- 9) Open Source,
- 10) Open Data,
- 11) Cartografia e SIT,
- 12) Fatturazione Elettronica,
- 13) Accessibilità.

Nel dettaglio, gli elementi e le modalità operative costituenti il modello regionale per lo sviluppo delle competenze digitali degli operatori della PA sono descritti di seguito.

#### **Incontri di approfondimento tra pari (IdA)**

Gli IdA hanno come obiettivo: (a) la diffusione di conoscenze e buone pratiche relative alla tematica che viene sviluppata di volta in volta, (b) il coinvolgimento dei partecipanti sugli argomenti trattati. Si tratta di eventi pubblici tematici "itineranti", ovvero che hanno luogo a rotazione nelle diverse province, con un ritmo di circa uno al mese. Di solito coinvolgono non meno di venti e non più di cento partecipanti. Le tematiche vengono selezionate attraverso una preventiva indagine sui bisogni formativi. Il format utilizzato durante gli incontri si basa su di un intervento frontale di inquadramento dell'argomento (a cura dei *tutor*), sull'esposizione (da parte dei *mentor*) di esperienze in uso presso gli Enti del Territorio e sul confronto tra operatori della PA per la condivisione di buone pratiche. Gli IdA si svolgono di regola nell'arco di una mattina.

#### **Gruppi di approfondimento tra pari (GdA)**

Nei GdA i partecipanti, provenienti da diverse Pubbliche Amministrazioni, portano le loro esperienze e dal confronto emerge e viene consolidato una posizione di sintesi espressa in un documento. Ogni GdA si riunisce più volte (generalmente tre volte per ogni campagna annuale), con l'obiettivo finale di rafforzare conoscenze ed esperienze a vantaggio dei colleghi.

I partecipanti ai gruppi sono operatori della PA interessati che hanno una particolare esperienza (*mentor*) o competenza (*tutor*) sul tema in oggetto. Lo scopo è duplice: da una parte si vogliono sviluppare le competenze dei partecipanti, dall'altra mantenere vivo un sistema permanente di condivisione della conoscenza composto da una libreria di linee guida e risorse documentali (la WikiVenetoPA) e da una rete di esperti (la Rete di Conoscenza, composta dai *tutor* e dai *mentor*) disponibili a supportare i colleghi in caso di bisogno.

#### **Rete della Conoscenza / dei tutor e dei mentor (T&MNet)**

I partecipanti ai Gruppi di Approfondimento (*mentor*) e i relatori degli Incontri di Approfondimento (*tutor*), costituiscono la Rete di Conoscenza (o Rete dei tutor e dei mentor). Sono denominati *tutor* gli esperti in possesso di competenze di dominio, tecnico-specifiche e relazionali, che consentano loro di sostenere alcune sessioni informative/formative frontali. Sono denominati *mentor* gli esperti in possesso di competenze tecniche associate ad una specifica esperienza nel risolvere concretamente il tema di dominio e capaci di trasmettere buone prassi. Compito di entrambe le figure è quello di costituire una dorsale regionale di esperti in grado di attivarsi per l'accompagnamento degli operatori meno esperti sulle aree di competenza. Alla Rete di Conoscenza è assegnato il compito di supportare i colleghi sul territorio nello sviluppo dei

percorsi di digitalizzazione dei processi interni alla PA, contribuire alle campagne per lo sviluppo delle competenze digitali ed aiutare nella predisposizione di materiale per la condivisione della conoscenza.

#### **WikiVenetoPA**

Si tratta di un sistema online di raccolta di linee guida e di FAQ quale strumento di collaborazione e divulgazione per la PAL del Veneto. Il suo contenuto è modificabile da chiunque abbia accesso alla MyExtranet seguendo codici di condotta e si richiama ai “cinque pilastri” di Wikipedia (è un’enciclopedia, ha un punto di vista neutrale, è libera, prevede un codice di condotta, non ha regole fisse).

#### **MyExtranet**

Il modello per lo sviluppo delle competenze digitali è supportato dall’infrastruttura di collaborazione, comunicazione e archiviazione, ovvero dalla c.d. “myExtranet”, che espone un insieme di funzionalità tese a facilitare i processi di gestione del modello sopra illustrato. La MyExtranet è oggi il vettore privilegiato per la condivisione di esperienze e conoscenze a disposizione degli operatori della PA locale del Veneto. Come ogni strumento online di gestione di contenuti, questo richiede una continua attività al fine di mantenere aggiornate le informazioni e assistere gli operatori della PA locale del Veneto nell’utilizzo della stessa. Anche le diverse componenti della MyExtranet (modulo comunicazioni, modulo gestione eventi, modulo gestione anagrafica, pagina iniziale, pagine dei GdA, forum, cartelle di supporto, elenchi, etc) richiedono una notevole attività per lo staff del nodo regionale. E’ in corso una valutazione per una riprogettazione della MyExtranet al fine di facilitare la consultazione delle informazioni per gli operatori della PA locale del Veneto mirando a potenziarne sia le specifiche ed essenziali funzioni di condivisione sia le necessarie funzioni di gestione delle relazioni con tali operatori.

#### **Comunità di operatori della PA**

Attraverso il processo delineato si consolida progressivamente una vera e propria comunità di operatori della PA interessati allo sviluppo delle competenze digitali i quali si incontrano, partecipano, si informano, scambiano suggerimenti e dove acquisiscono crescenti capacità nella gestione del complesso spazio tra normativa e tecnica caratteristico del contesto digitale per i connessi procedimenti amministrativi. Il circuito è composto di circa duemila operatori che in diversi modi sono stati coinvolti dal modello di sviluppo delle competenze. Si tratta di iscritti registrati alla MyExtranet e/o di partecipanti agli Incontri di Approfondimento (IdA), nonché destinatari delle comunicazioni di coinvolgimento agli IdA stessi. La gestione di tale comunità richiede una minuziosa tenuta dei contatti di relazione, nonché la tracciatura di ogni partecipazione ad eventi ed incontri (a IdA / GdA ed in prospettiva anche in termini di accessi alla MyExtranet ed alla WikiVenetoPA) mantenendo aggiornato un database con i nominativi coinvolti, configurandosi di fatto come una gestione “CRM”, per la quale risulta necessario un potenziamento dell’infrastruttura di supporto (la MyExtranet) in termini di gestione utenti, gestione della (multi-)canalità, automazione degli invii di comunicazione, aggiunta delle funzionalità di estrazione dati e reportistica.

Il modello fin qui illustrato ha riscontrato un notevole successo in termini di partecipazione.

#### **Storico delle azioni condotte – IdA e GdA**

Sono state condotte ad oggi quattro campagne (2014/15, 2015/16, 2016/17, 2017/18) per lo Sviluppo delle Competenze Digitali ed il 25 giugno con Veneto e-Leadership 2018 si apre la quinta (2018/19). Di seguito gli Incontri di Approfondimento fin qui effettuati:

##### **Campagna 2017/2018**

- 19/01/2018, “Regolamento Europeo sulla Privacy: novità, aspetti critici, proposte e soluzioni”, Venezia, 109 iscritti, 94 presenti;
- 07/12/2017, “SPID e Identità Digitale”, Treviso, 81 iscritti, preseti 36, locandina e materiali;
- 6/11/2017, “Open Source per la Pubblica Amministrazione”, Rovigo, 35 iscritti, 21 presenti, locandina e materiali;

- 19/10/2017, "Aggiornamenti sul quadro normativo relativo alla Sicurezza Informatica per la Pubblica Amministrazione", Padova, 105 iscritti, 88 presenti, locandina e materiali;
- 21/09/2017, "Il Codice dell'Amministrazione Digitale a fronte del nuovo Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2017-2019", Vicenza: 119 iscritti, 104 presenti, locandina e materiali;
- 11/5/2017, "Veneto e-Leadership 2017 - Sviluppo delle competenze digitali nella PA", Venezia, 77 iscritti, 65 presenti, locandina e materiali;

#### Campagna 2016/2017

- 13/12/2016, "Acquisti ICT – Dal codice degli appalti al Piano triennale per l'informatica", Treviso, 125 iscritti, 65 presenti, locandina e materiali;
- 9/11/2016, "I Sistemi informativi a supporto della conformità normativa", Padova, 46 iscritti, 30 presenti, locandina e materiali;
- 15/6/2016, "Amministrazione Trasparente", Vicenza, 42 iscritti, 33 presenti locandina e materiali;
- 26/5/2016, "Documento Informatico", San Giorgio delle Pertiche (PD), 75 iscritti, 75 presenti, locandina e materiali;
- 11/5/2016, "Dalla privacy alla protezione dei dati", Venezia, 95 iscritti, 81 presenti, locandina;
- 6/4/2016, "La privacy - tra passato, presente e futuro", Venezia, 85 iscritti, 72 presenti, locandina;
- 23/3/2016, "SPID (Sistema Pubblico Identità Digitale)", Venezia, 95 iscritti, 102 presenti, materiale;
- 9/3/2016, "Cartografia e Sistemi Informativi Territoriali nelle Pubbliche Amministrazioni", Venezia, 47 iscritti, 41 presenti, materiale;
- 7/3/2016, "MyPay - Adesione al Sistema dei Pagamenti PagoPA per le ULSS", Venezia, 18 iscritti, 30 presenti;
- 24/2/2016, "Documento Informatico", Venezia, 71 iscritti, 62 presenti, materiale;
- 10/2/2016, "Sicurezza Informatica", Venezia, 25 iscritti, 23 presenti, materiale;

#### Campagna 2015/2016

- 2/12/2015, "Veneto e-Leadership PA", Venezia, 43 iscritti, 36 presenti, locandina;
- 25/11/2015, "Pagamenti", Treviso, 95 iscritti, 39 presenti;
- 24/11/2015, "Pagamenti", Vicenza, 85 iscritti, 93 presenti;
- 19/11/2015, "L'attuazione della delega fiscale alla vigilia della legge di stabilità e presentazione MyPay", Rovigo, 78 iscritti, 71 presenti;
- 18/11/2015, "Pagamenti", Venezia, 78 iscritti, 65 presenti;

#### Campagna 2014/2015

- 18/11/2014, "Software libero, codice aperto e formati aperti nelle PA", Padova, locandina e materiale;
- 28/10/2014, "Pagamenti e fatturazioni elettroniche", Padova, locandina e materiale;
- 7/10/2014, "Codice Amministrazione Digitale", Padova, locandina e materiale;
- 3/6/2014, "Amministrazione Trasparente", Padova, locandina e materiale;
- 15/4/2014, "Privacy: tutela e trattamento dei dati", Padova, locandina e materiale;
- 2014, "Accessibilità", materiale.

In relazione agli IdA, sono state raccolte diverse indicazioni tramite questionari somministrati in ingresso ed in uscita a ciascuno degli eventi dell'ultimo anno. L'affiancamento degli incontri in presenza con *webinar* tematici è una delle richieste più frequenti cui si intende dar seguito.

#### Gruppi di Approfondimento

In questi quattro anni, oltre agli Incontri di Approfondimento sono stati gestiti i Gruppi di Approfondimento (GdA). Di seguito il consuntivo della campagna 2017/2018 in termini di GdA (con indicati i coordinatori, il numero di partecipanti e le date di attuazione):

- 1) CAD, 19 partecipanti, 5/7/17, 2/10/17, 12/2/18
- 2) SIC, 14 partecipanti, 22/5/17, 3/10/17, 27/11/17

- 3) SPID, 14 partecipanti, 6/10/17, 14/11/17
- 4) GDPR, 19 partecipanti, 31/3/17, 20/4/17, 1/6/17, 17/11/17
- 5) ACQ, 4 partecipanti, 12/10/17, 9/11/17, 11/12/17
- 6) OS, 12 partecipanti, 28/9/17, 14/11/17, 27/11/17
- 7) SIT, 14 partecipanti, 5/10/17, 31/10/17
- 8) PAGOPA, 8 partecipanti
- 9) FATTURAZIONE, 6 partecipanti
- 10) AT/AC, 7 partecipanti
- 11) ACC, 7 partecipanti
- 12) Tutor Meeting, 12/12/17

Solo nell'ultimo anno, sono stati effettuati oltre 20 incontri di GdA coinvolgendo oltre 100 partecipanti, tra cui 12 coordinatori.

#### B. - MACRO OBIETTIVI

In coerenza il Piano Triennale per l'Informatica nella PA e con Agenda Digitale del Veneto 2020, gli obiettivi sono i seguenti:

- favorire lo scambio di esperienze tra le PA locali del Veneto;
- diffondere informazione sugli adempimenti connessi al digitale nella PA locale;
- consolidare una "rete di tutor & mentor" di operatori della PA che possa aiutare le PA a individuare le informazioni ed i percorsi di adozione / di sviluppo per gli adempimenti connessi al digitale nella PA negli ambiti indicati;
- consolidare un insieme di sintesi tematiche di orientamento che possano aiutare le PA più inesperte sui temi sopraindicati ad avere alcuni elementi di riferimento;
- favorire la crescita di consapevolezza e di competenza degli operatori della PA tramite un meccanismo di scambio e condivisione delle competenze "tra pari";
- promuovere l'individuazione di un percorso di formazione e qualificazione professionale a vantaggio dei componenti la rete dei Tutor e dei Mentor per accrescerne il valore e la capacità di supporto agli altri operatori della PA;
- favorire la partecipazione a bandi pubblici e individuare risorse per lo sviluppo delle competenze digitali degli operatori della PA;
- quantificare il livello di maturità digitale raggiunto dagli enti locali al fine anche di misurare l'impatto positivo delle azioni condotte per lo sviluppo delle competenze digitali.

#### C. - FABBISOGNI

Per la realizzazione di questi interventi, come già anticipato in questa scheda, con DGR 1369 del 23/08/2017 è stato costituito nell'ambito del Cluster Società dell'Informazione il Nodo Regionale per lo Sviluppo delle Competenze Digitali nella PA quale struttura organizzativa a supporto delle azioni su questo tema.

Nella tabella seguente sono riportate le esigenze in termini di fabbisogni in FTE (*full time equivalent*):

Servizio	Attività	2019	2020	2021
Gestione	Animazione	1 FTE	1 FTE	1 FTE
	Comunicazione			
	Condivisione			
	PM			
	Cambiamento			
Dispiegamento	Adesione			
	Riuso			
	Formazione	0,5 FTE	0,5 FTE	0,5 FTE
	Promozione	20k	20k	20k

Sviluppo				
	Evolutive	0,5 FTE	0,5 FTE	0,5 FTE
Totale FTE		2 FTE	2 FTE	2 FTE
Totale euro		20k	20k	20k

In aggiunta ai fabbisogni descritti nella tabella precedente vanno considerati i fondi specifici da individuare per affiancare alle iniziative per la condivisione delle conoscenze, oggetto del presente intervento, quelle altrettanto importanti necessarie per interventi di formazione degli operatori della PA e in particolare della rete dei Tutor & Mentor che costituiscono oggi la *dorsale di condivisione della conoscenza* in tema di competenze digitali per la PA nella nostra Regione.

#### SOLUZIONE PROGETTUALE

#### A. - SOLUZIONE TECNICA

La soluzione tecnica messa a disposizione per supportare le iniziative dell'intervento si compone di una **piattaforma** per la gestione e condivisione della comunicazione e delle esperienze denominata MyExtranet. All'interno della MyExtranet sono ospitati i sistemi di accesso condizionato, gestione, indicizzazione, persistenza, della base dati di conoscenza denominata WikiVenetoPA a disposizione della rete dei Tutor e dei Mentor e della comunità degli operatori che partecipano al circuito di e-Leadership. L'attuale infrastruttura tecnologica aperta a oltre 550 Enti e oltre 2000 operatori che attualmente utilizzano i suoi servizi è realizzata su tecnologie open source (Liferay).

La piattaforma svolge attualmente due principali funzioni: (a) consente la condivisione delle esperienze e lo scambio di informazioni tra gli operatori che vi partecipano, e (b) facilita la gestione della relazione con tali operatori da parte del cluster in termini di eventi, registrazioni, comunicazioni, aggiornamento dati individuali, interazioni, mantenimento dei dati.

Attualmente è in corso di sviluppo il progetto per l'evoluzione della soluzione che erediterà le architetture del progetto MyP3 descritto in altra scheda.

#### B. - ARCHITETTURA PROGETTUALE

Il progetto si compone dei seguenti task:

1. **Verifica dei livelli di maturità digitali e analisi dei bisogni**
  - a. Analisi della maturità digitale degli Enti
  - b. Analisi dei fabbisogni di sviluppo delle competenze
2. **Progettazione della campagna**
  - a. Incontri di Approfondimento tra pari
  - b. Gruppi di Approfondimento tra pari
  - c. Rete dei Tutor e dei Mentor
  - d. WikiVenetoPA
3. **Conduzione**
  - a. Gestione della Campagna
  - b. Supporto agli organi della Coalizione
4. **Diffusione**
  - a. Ampliamento rete dei Tutor e dei Mentor
5. **Promozione**

- a. Piano di comunicazione
- b. Premio per la maturità digitale della PA

#### **6. Sviluppo e manutenzione**

- a. Myextranet
- b. WikiVenetoPA

#### **1. Verifica dei livelli di competenze digitali e analisi dei bisogni**

Durante tutta la campagna sono predisposti questionari ed interviste somministrate agli Enti e agli operatori che partecipano alle iniziative. Vengono inoltre analizzate le dotazioni ICT, il grado di aderenza alle indicazioni del Piano Triennale per l'Informatica nella PA e indagati i bisogni di sviluppo delle competenze digitali.

#### **2. Progettazione della campagna annuale**

Sulla base dell'analisi dei fabbisogni, grazie al supporto del Comitato Scientifico e del Comitato Guida della Coalizione (struttura organizzativa sopra descritta) vengono progettati e pianificati i seguenti interventi:

- a. Incontri di Approfondimento tra pari
- b. Gruppi di Approfondimento tra pari
- c. Rete dei Tutor e dei Mentor
- d. WikiVenetoPA

Gli interventi sono stati precedentemente illustrati in questa scheda.

#### **3. Conduzione**

Sulla base della progettazione realizzata su base annuale vengono dispiegate le attività per attivare gli interventi e realizzare le attività per la realizzazione della Campagna. Il Nodo Regionale per lo Sviluppo delle Competenze Digitali degli Operatori della PA affianca operativamente la Coalizione per la gestione della gestione della campagna.

#### **4. Diffusione**

Tra le iniziative frutto della progettazione della Campagna vengono di anno in anno definite e successivamente realizzate iniziative per l'ampliamento e animazione della rete dei Tutor e dei Mentor. La rete rappresenta un valore strategico per la Regione del Veneto in quanto rappresenta la dorsale di esperti su cui basare le iniziative di sviluppo dell'Agenda Digitale del Veneto e con questa della capacità della PA di erogare servizi innovativi verso cittadini ed imprese. In questo contesto vengono realizzate attività per consentire alla Rete di attivarsi anche a supporto dei colleghi di altri Enti.

#### **5. Promozione**

Lo sviluppo delle competenze digitali viene supportato da iniziative di comunicazione e promozione che si prefiggono di far crescere la consapevolezza da parte di amministratori, dirigenti, operatori della PA dell'importanza di investire sulle iniziative di formazione e condivisione della conoscenza. A questo scopo vengono anche realizzate iniziative per incentivare le amministrazioni a contribuire alla realizzazione delle campagne e a motivare i partecipanti alla rete. Tra queste iniziative citiamo:

- a. Piano di Comunicazione
- b. Premio per la maturità digitale della PA

#### **6. Sviluppo e manutenzione**

	<p>La realizzazione di questo intervento si base fortemente su strumento di gestione dei contenuti delle relazioni con gli operatori della PA (MyExtranet. WikiVenetoPA). Questi strumenti richiedono attività di conduzione, manutenzione e sviluppo necessarie a supportare al meglio le iniziative di progetto.</p>
<p>COERENZA CON LA STRATEGIA CRESCITA DIGITALE E LINEE DI AZIONE PIANO TRIENNALE</p>	<p>Veneto e-Leadership è in linea con le iniziative del Piano Triennale per l'Informatica nella PA relativamente alle indicazioni per lo sviluppo delle competenze digitali degli operatori della PA. AGID partecipa con un suo rappresentante ai lavori del Comitato Scientifico istituito nel contesto della Coalizione per lo Sviluppo delle Competenze Digitali.</p>
<p>MODALITA' DI ATTUAZIONE</p>	<p>L'intervento sarà realizzato mediante ricorso a risorse interne regionali e risorse provenienti dal POR-FESR 2014-2020.</p>

TEMPI

L'intervento si articola nell'arco del triennio 2018-2020 sulla base del seguente GANTT:

WB S	TASK	Intervento											
		2018				2019				2020			
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
<b>1 Analisi fabbisogni</b>													
1.1	Maturità digitale	█											
1.2	Analisi fabbisogni	█											
<b>2 Progettazione</b>													
2.1	Incontri	█				█				█			
2.2	Gruppi	█				█				█			
2.3	Attività rete	█				█				█			
2.4	Attività WikiVenetoPA	█				█				█			
<b>3 Conduzione</b>													
3.1	Gestione Campagna	█											
3.1	Supporto Coalizione	█											
<b>4 Diffusione</b>													
4.1	Ampliamento della rete dei T&M	█											
<b>5 Promozione</b>													
5.1	Piano di comunicazione	█				█				█			
5.2	Premio maturità digitale PA	█				█				█			
<b>6 Sviluppo</b>													
6.1	MyExtranet	█				█				█			
6.2	WikiVenetoPA	█				█				█			

Deliverables

- 1) task 1. Verifica dei livelli di maturità digitali e analisi dei bisogni.
  - Documento di analisi della maturità tecnologica degli Enti del Territorio
  - Documento di analisi dei bisogni di sviluppo delle competenze digitali
- 2) task 2. Progettazione della campagna
  - Piano di progetto esecutivo
- 3) task 3. Conduzione
  - Verbali trimestrali di avanzamento progetto
- 4) task 4. Diffusione
  - Relazione di consuntivo sullo sviluppo della rete

5) task 5. Conduzione

- Piano promozione
- Relazione sui risultati della campagna

6) task 6. Sviluppo

- Piano sviluppo
- Verbali di rilascio

## RISORSE FINANZIARIE

Il costo totale dell'intervento sarà di 480.000 euro così ripartito

Il costo del progetto è valorizzato moltiplicando il costo medio di una FTE (70.000) per il valore indicato nella tabella fabbisogni sopra riportata.

La fase Promozione è stata valorizzata sulla base della tabella fabbisogni sopra riportata.

	Valori in keuro		
	2019	2020	2021
<b>Costi</b>			
FTE	140	140	140
Promozione	20	20	20
<b>Totali</b>	<b>160</b>	<b>160</b>	<b>160</b>

	VALORI IN K€			
	2019	2020	2021	TOTALE
<b>Costi</b>				
A carico POR Asse 2 Agenda Digitale	0	0	0	0
A Carico RVE	90	90	90	270
A Carico APQ (*)	70	70	70	210
<b>Totale</b>				<b>480</b>

## BENEFICIARI/DESTINATARI

I destinatari sono gli Enti e gli operatori della PA della Veneto.

## RISULTATI ATTESI E INDICATORI

I risultati attesi sono i seguenti:

Indicatore	2018	2019	2020
Numero di incontri	10	10	10
Numero di gruppi	10	11	12
Numero di operatori aderenti alla rete	80	100	100