



Comune di **MONTECATINI TERME**

PROVINCIA DI PISTOIA

**PIANO INTEGRATO DI ATTIVITA' E ORGANIZZAZIONE
2022 – 2024**

ALLEGATO 1

**PIANO TRIENNALE 2022/2024 PER LA RAZIONALIZZAZIONE
DELL'UTILIZZO DELLA DOTAZIONE STRUMENTALE PER
L'AUTOMAZIONE D'UFFICIO**



COMUNE DI MONTECATINI TERME

Provincia di Pistoia

Viale Verdi n. 46 - C.A.P. 51016 - C.F. 00181660473

PIANO TRIENNALE 2022/2024 PER LA RAZIONALIZZAZIONE DELL'UTILIZZO DELLA DOTAZIONE STRUMENTALE PER L'AUTOMAZIONE D'UFFICIO

Il "Piano" si traduce in uno strumento di programmazione strutturale teso a razionalizzare i processi operativi, conseguentemente, al contenimento della spesa a lungo termine mantenendo comunque l'attuale impulso all'innovazione, accelerando lo sviluppo e la diffusione di soluzioni organizzative innovative evitando, altresì, che questo sviluppo si traduca in incremento della spesa e, al contrario, producendo economie.

Ogni settore di intervento è stato oggetto di accurata analisi al fine di individuare:

- i casi di duplicazione e ridondanza di dotazioni;
- i casi in cui sia possibile ed opportuno utilizzare soluzioni condivise.

Le acquisizioni di fornitura/servizi avverranno sempre nel rispetto delle disposizioni "Consip" attuali e/o che interverranno nel corso di ogni singolo esercizio.

1) Servizi ICT e Dotazioni strumentali informatiche

1.1) Premessa

Una premessa doverosa riguarda alcuni aspetti relativi alla situazione di emergenza verificatasi a causa della pandemia generata dalla diffusione del Covid-19 che ha imposto alle Amministrazioni pubbliche e quindi anche al Comune di Montecatini Terme di procedere rapidamente all'attivazione delle procedure per lo smart working per il personale tecnico/amministrativo già dotato di Postazione DI Lavoro (PDL).

A tale proposito sono emerse alcune criticità rispetto all'utilizzo degli strumenti tecnologici, la necessità di rivedere la riorganizzazione dei processi e del lavoro, accompagnato da un cambiamento culturale rispetto al concetto di lavoro e nella relazione ente-dipendente. Lo smart working, se considerato modalità di lavoro a regime anche nella fase post-emergenza, potrebbe costituire un profondo elemento di innovazione dell'Amministrazione, ma dovrà necessariamente essere accompagnato da un sistemico mutamento organizzativo e dall'evoluzione tecnologica dei sistemi informativi.



COMUNE DI MONTECATINI TERME

Provincia di Pistoia

Viale Verdi n. 46 - C.A.P. 51016 - C.F. 00181660473

Le competenze digitali sono indispensabili per realizzare la trasformazione digitale della pubblica amministrazione e consentire l'utilizzo diffuso ed efficace dei servizi pubblici digitali. È necessario unitamente alla crescita delle competenze digitali, il potenziamento delle competenze digitali necessarie per esercitare i diritti di cittadinanza (inclusa la piena fruizione dei servizi online) la necessità di avere strumenti adeguati alla crescita e allo sviluppo della digitalizzazione ed è per questo motivo che l'Ente ha deciso di avviare dopo l'emergenza Covid, il processo di cambiamento del software gestionale, per dirigersi verso una gestione più evoluta, efficiente ed economica dei processi e delle procedure interne, garantendo in questo modo il passaggio ad una vera "Amministrazione digitale".

Le attività di messa in esercizio dello smart-working e la successiva fase di assistenza da remoto hanno evidenziato l'importanza per tutti i dipendenti di un piano formativo nell'ambito dell'uso delle nuove tecnologie. Il CED, globalmente, ha rilevato che vi è un buon livello di conoscenza informatica di base in merito ai software gestionali specifici di area o settore. È comunque necessario provvedere per il triennio ad una formazione specifica:

- nella risoluzione, in autonomia, delle piccole problematiche sia hardware che software
- Nel rispetto delle norme sulla privacy e dei requisiti minimi di sicurezza (difesa organizzativa dai reati informatici)
- nell'approccio operativo ai social network e social media
- nell'utilizzo di una comunicazione digitale efficace

1.2) Attività previste nel 2022

La digitalizzazione del rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadino rappresenta la cosiddetta "cittadinanza digitale" che, a seguito di mutamenti tecnologici, organizzativi e normativi, porterà a un rapporto completamente diverso tra i due soggetti. Frutto dell'applicazione del Codice dell'amministrazione digitale (Decreto legislativo 07/03/2005), delle misure urgenti per la semplificazione e trasparenza amministrativa, oltre alla Carta della cittadinanza digitale, nel 2022 è prevista la messa in esercizio del "portale del cittadino". Il portale è una sorta di Sportello Telematico Polifunzionale e risponde perfettamente alle nuove domande di servizi digitali che la PA deve mettere in atto quali servizi a cittadini e imprese. Esso consente ai cittadini di presentare digitalmente, e con piena valenza giuridica, tutte le istanze di competenza dell'ente.

L'attivazione dello Sportello Telematico Polifunzionale permetterà all'Ente di raggiungere importanti obiettivi:

- semplificazione dei rapporti tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione;



COMUNE DI MONTECATINI TERME

Provincia di Pistoia

Viale Verdi n. 46 - C.A.P. 51016 - C.F. 00181660473

-
- riduzione dei tempi di attesa dell'evasione delle pratiche;
 - snellimento del funzionamento degli uffici dell'Ente Locale.
 - Uso dell'identità digitale (Accesso allo Sportello grazie a CNS, CIE e SPID)
 - Integrazione con l'App IO (consentendo ai cittadini di ricevere automaticamente sull'App IO messaggi push sia all'accesso ai servizi, sia all'avvio del procedimento)

Lo Sportello Telematico Polifunzionale affianca il sito istituzionale dell'amministrazione e consente agli utenti di compilare online, in modo guidato e con semplicità, i moduli digitali, firmarli dove necessario, integrarli con gli allegati richiesti e trasmetterli agli uffici competenti.

L'interfaccia web è studiata per semplificare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, con una scrupolosa attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e sburocratizzato e nel rispetto delle linee guida per i siti web delle Pubbliche Amministrazioni e delle norme sull'accessibilità. Il rispetto rigoroso degli standard del World Wide Web Consortium (W3C) garantisce inoltre la piena compatibilità con tutti i tipi di browser.

Per ognuna delle pratiche gestite, una guida descrittiva raccoglie le informazioni necessarie per presentare l'istanza: descrizione del servizio, documentazione richiesta, normativa di riferimento, modalità di predisposizione e compilazione della documentazione e ogni altra istruzione necessaria.

Lo Sportello Telematico Polifunzionale è impostato per trasmettere le istanze al sistema di protocollo informatico dell'ente destinatario nel pieno rispetto della normativa sul protocollo informatico: questo garantisce l'efficiente protocollazione dei messaggi inviati dallo sportello telematico e il loro inserimento all'interno del sistema documentale dell'area organizzativa omogenea destinataria.

Nelle sezioni successive, gli interventi previsti per il biennio successivo:

1.3) Anni successivi: Interventi inerenti l'infrastrutturazione informatica

Gli interventi inerenti l'infrastrutturazione informatica necessitano di alcune considerazioni preliminari.

Le misure di razionalizzazione da individuare non possono che avere quale filo conduttore il Codice dell'Amministrazione Digitale, il Piano triennale per l'informatica nelle PA 2022-2024 e non da ultimo i recenti provvedimenti in termini di semplificazione.

Questi documenti sanciscono l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'azione amministrativa avendo quale fondamentale presupposto l'esplicita considerazione che "un maggior impiego delle tecnologie informatiche nelle comunicazioni con i cittadini aumenta l'efficienza delle pubbliche amministrazioni e favorisce notevoli risparmi".



COMUNE DI MONTECATINI TERME

Provincia di Pistoia

Viale Verdi n. 46 - C.A.P. 51016 - C.F. 00181660473

I dettami ivi impartiti riguardano, in via generale, l'implementazione della comunicazione telematica tra P.A. e cittadini e, all'interno della P.A. medesima, l'utilizzo della PEC e della firma digitale come strategia di cambiamento radicale nella P.A. che presenta "caratteristiche di economicità, semplicità e velocità di trasmissione, (...) interagibilità con altri strumenti ed applicazioni telematiche e di affidabilità", transazioni economiche e impegni e mandati di pagamento, interoperabilità tra le amministrazioni, transizione verso modalità di erogazione dei servizi on-line e verso una "razionalizzazione del sistema nel suo complesso".

Il "Codice" (art. 12) dispone che "Le P.A. nell'organizzare autonomamente le proprie attività utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficacia, efficienza, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione".

In questo particolare momento di difficoltà della finanza pubblica, in un'analisi del processo di informatizzazione della PA non si potrà non tener conto dei vincoli agli investimenti imposti dalle politiche di contenimento della spesa. Le scelte in tal senso e la definizione delle priorità hanno di fatto rallentato gli investimenti in innovazione e sviluppo, spingendo gli enti pubblici verso il consolidamento dell'infrastruttura tecnologica e la gestione dei sistemi informativi in essere. Si cerca di garantire la manutenzione evolutiva e gli adeguamenti normativi delle applicazioni già in uso, piuttosto che progettare nuovi sistemi.

Il Piano triennale per l'informatica nella PA è giunto ormai alla terza edizione ed è uno strumento essenziale per promuovere la trasformazione digitale del Paese e, in particolare quella della Pubblica Amministrazione italiana.

Gli obiettivi del Piano triennale sono basati sulle indicazioni che emergono dalla nuova programmazione europea 2021- 2027, sui principi dell'eGovernment Action Plan 2016-2020 e sulle azioni previste dalla eGovernment Declaration di Tallinn (2017-2021), i cui indicatori misurano il livello di digitalizzazione in tutta l'UE e rilevano l'effettiva presenza e l'uso dei servizi digitali da parte dei cittadini e imprese ed è evidentemente lo strumento che deve essere punto di riferimento anche per questo Ente per attivazione di servizi digitali, razionalizzazione in materia di acquisto di beni e servizi ed evoluzione tecnologica.

1.4) partecipazione ai progetti del PNRR

Italia digitale 2026 è il piano strategico per la transizione digitale e la connettività promosso dal Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale all'interno di Italia domani. Il Piano, che raccoglie il 27% delle risorse di Italia domani, si sviluppa su due assi. Il primo asse (6,71 miliardi) riguarda le infrastrutture digitali e la connettività a banda ultra larga. Il secondo (6,74 miliardi) riguarda tutti quegli interventi volti a trasformare la Pubblica Amministrazione (PA) in chiave digitale. I due assi sono necessari per garantire che tutti i cittadini abbiano accesso a connessioni veloci per vivere appieno le opportunità che una vita digitale può e deve offrire e per migliorare il rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione rendendo quest'ultima un alleato nella vita digitale dei cittadini.

Il Comune è riuscito a presentare progetti per chiedere un finanziamento per TUTTI i bandi che sono stati pubblicati nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, dedicato alla transizione digitale.



COMUNE DI MONTECATINI TERME

Provincia di Pistoia

Viale Verdi n. 46 - C.A.P. 51016 - C.F. 00181660473

Per ciascun bando del PNRR, il progetto presentato ha cercato di essere il più possibile articolato e completo in modo da intercettare il massimo finanziamento per ciascun bando

I finanziamenti richiesti sono i seguenti:

- Avviso Misura 1.4.4 "Estensione dell'utilizzo delle piattaforme nazionali di identità digitale - SPID CIE" - 14.000,00 €
- Avviso Misura 1.4.3 "Adozione app IO" - 7.280,00 €
- Avviso Misura 1.4.3 "Adozione piattaforma pagoPA" - 87.408,00 €
- Avviso Investimento 1.2 "Abilitazione al cloud per le PA Locali" - 252.118,00 €
- Avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" - 280.932,00 €

Si tratta di somme ingenti specialmente se paragonate agli investimenti tipici gestiti dall'ufficio informatico dell'Ente.

Il processo di digitalizzazione porterà ad un rinnovamento anche organizzativo dovendo riconsiderare e ridefinire le procedure e i servizi in chiave digitale; ciò richiederà la collaborazione di tutti gli uffici dell'Ente.

Dal punto di vista delle tempistiche, entro il 2022 si conoscerà l'esito della partecipazione ai vari bandi e nei successivi 24 mesi dovranno essere realizzati completamente i servizi definiti nei vari progetti presentati, pena la nullità del progetto stesso.

1.5) Gestione in Outsourcing dei Sistemi Centralizzati

Nel 2023 dovrà essere bandita ed assegnata la gara per il "SERVIZIO DI GESTIONE IN OUTSOURCING DELLE INFRASTRUTTURE INFORMATICHE DEL COMUNE DI MONTECATINI TERME". Sarà una gara a soglia comunitaria pluriennale, e l'oggetto del presente appalto consiste nel rinnovo, nella conduzione, gestione e miglioramento sia della server farm e sistemi informatici centralizzati, che della rete telematica (wired, wireless).

La gara consentirà di assegnare ad impresa esterna l'erogazione dei servizi necessari a garantire il corretto e continuativo funzionamento dei servizi informatici e della assistenza sulle postazioni di lavoro degli utenti, in considerazione del fatto che il CED non ha personale assegnato.

La gestione complessiva del servizio comporta la:

- fornitura in leasing operativo di tutti i componenti hardware, software (e relative licenze d'uso, CAL e maintenance) per la realizzazione, la sostituzione, l'adeguamento della server farm e la sua messa in sicurezza, dei collegamenti di rete e di internetworking, dei sistemi e servizi di rete e centralizzati.
- Fornire un presidio tecnico di primo livello per assistenza alle Postazioni Di Lavoro e supporto agli utenti



COMUNE DI MONTECATINI TERME

Provincia di Pistoia

Viale Verdi n. 46 - C.A.P. 51016 - C.F. 00181660473

-
- Manutenzione di tutti i sistemi ed apparati installati.

1.6) Migrazione servizi in Cloud

Il Comune di Montecatini Terme adotterà nella propria pianificazione di sviluppo ICT, la Strategia “Cloud Italia” proposta da Agid (Agenzia per l’Italia Digitale). La strategia prevede la realizzazione del sistema operativo del Paese anche mediante l’adozione del cloud computing nel settore pubblico. Agid, in collaborazione con l’Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale, ha definito la strategia per il cloud per le pubbliche amministrazioni.

Tra i principali vantaggi del Cloud computing:

- **RIDUZIONE DEI COSTI.** Uno dei vantaggi derivanti dall’uso dei servizi cloud è dato dall’abbattimento dei costi relativi all’acquisto, alla configurazione, all’installazione e alla manutenzione di software e hardware dedicati. Si tratta spesso di cifre onerose, legate sia al costo delle macchine che a quello dei dipendenti.
- **AUMENTO DELLA SICUREZZA SUI DATI.** Il cloud garantisce il massimo rispetto delle normative e linee guida sulla sicurezza in ambito Privacy
- **ELEVATE PERFORMANCE.** La tecnologia cloud rappresenta la miglior opzione possibile per quanto riguarda le performance. Si tratta, infatti, di servizi forniti on demand in grado di sfruttare grandi quantità di risorse di calcolo in pochi minuti, offrendo una potenza e una velocità tali da agevolare l’attività lavorativa. La possibilità di non occupare spazio sui dispositivi personali o aziendali, poi, influisce non poco sulle prestazioni degli stessi device.
- **ACCESSO AI DATI DA REMOTO.** Il cloud computing è la tecnologia ideale per lo smart working, rendendo accessibili i dati da qualsiasi dispositivo e luogo grazie alla connessione internet.
- **RIDONDANZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.** L’Ente utilizzerà i servizi cloud di società accreditata AGID, e ciò consentirà di avere tutte le garanzie nella business continuity.
- **SCALABILITÀ DELLE RISORSE.** Uno dei vantaggi principali del cloud computing è dato dalla scalabilità delle risorse a disposizione. Con una soluzione Cloud, è possibile aggiungere o sottrarre risorse velocemente a seconda delle esigenze.
- **RISPARMIO ENERGETICO.** Adeguando le risorse a disposizione in base ai reali bisogni d’uso, anche l’energia di cui le risorse necessitano andrà a diminuire o ad aumentare con esse. Utilizzando solo l’energia veramente utile senza sprechi superflui, quindi, servizi cloud rappresentano una scelta eco-sostenibile. A ciò si aggiunge che l’Ente non avrà più necessità di avere la server farm primaria presso una sede comunale.

1.7) Adeguamento Connettività, Cablaggio strutturato, Centralini telefonici, VOIP



COMUNE DI MONTECATINI TERME

Provincia di Pistoia

Viale Verdi n. 46 - C.A.P. 51016 - C.F. 00181660473

1.7.1 Connettività di rete/internet

E' necessario procedere ad un adeguamento della connettività Internet (capacità trasmissiva e continuità di servizio) in previsione del passaggio in modalità cloud dei principali sistemi software gestionali dell'ente.

Il Comune di Montecatini Terme possiede una rete di cablaggio in fibra ottica che collega tra di loro le principali sedi. inoltre sono di proprietà dell'Ente vari ponti radio che collegano alle sedi principali alcune sedi minori e strutture scolastiche.

La fibra ottica è obsoleta nella qualità e nelle caratteristiche progettuali, in quanto è stata installata da oltre venti (20) anni. Anche i ponti radio dovranno essere potenziati per consentire una maggiore velocità trasmissiva.

1.7.2 Cablaggio strutturato

Il cablaggio strutturato che serve le varie postazioni di lavoro è inadeguato e dovrà essere totalmente riattestato e certificato, sia per la parte dati che per la parte telefonica. E' necessario intervenire anche sia luce delle normative sulla sicurezza dei luoghi di lavoro, sia per l'aumento delle postazioni di lavoro e la loro dislocazione all'interno dei vari uffici, oltre che per le crescenti necessità strumentali (maggiori prese elettriche, dispositivi di rete, strumenti mobili, ecc.)

1.7.3 Centralini telefonici - Voice over IP

I centralini telefonici della sede principale e delle sedi distaccate sono ormai obsoleti e occorre una loro sostituzione al fine di introdurre una gestione telefonica delle PDL completamente VOIP; dovranno essere sostituiti gli apparati telefonici ed adeguate le PDL per l'uso delle nuove funzionalità.

Dovranno essere previste attività propedeutiche per adeguare il cablaggio strutturato negli edifici coinvolti (centralini e PDL)

Tra i principali vantaggi:

- Mobilità;
- Ha minori costi di manutenzione della infrastruttura
- Possiede nuove funzionalità avanzate rispetto alla telefonia tradizionale
- Ha una maggiore scalabilità
- Produttività e Usabilità