



## PROVINCIA PISTOIA

### DECRETO DEL PRESIDENTE

**Atto. n. 57 del 23/03/2022**

**Oggetto: PIANO TRIENNALE PER L'INFORMATICA DELLA PROVINCIA DI PISTOIA 2022-2024. AGGIORNAMENTO**

#### IL PRESIDENTE

Vista la proposta di provvedimento allegata in calce, formulata dal Responsabile del Procedimento Dott. Enrico Bartoli;

Ritenuto di dover disporre a riguardo nell'ambito della propria potestà decisionale così come specificato nel successivo dispositivo;

Considerato che la proposta di provvedimento è corredata dai prescritti pareri favorevoli di regolarità tecnica e contabile espressi ai sensi dell'art. 49 del D. Lgs. 267/2000;

Ritenuto di dover provvedere al riguardo

#### DECRETA

1. Di approvare l'allegata proposta di pari oggetto, allegata in calce quale parte integrante del presente atto, così come richiamata in premessa per le motivazioni in essa contenute e in ordine alle determinazioni nella stessa specificate;
2. Di pubblicare il provvedimento all'Albo online ai sensi dell'art. 32 Legge 69/2009.

Pistoia, 23/03/2022

**Il  
Presidente  
MARMO LUCA  
con firma digitale<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs 82/2005 e rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico è memorizzato digitalmente ed è rintracciabile sul sito internet per il periodo della pubblicazione:

<http://albo.provincia.pistoia.it/albopretorio/>

Successivamente l'accesso agli atti viene assicurato dal Dirigente competente in materia ai sensi e con le modalità di cui alla L. 241/90 e s.m.i. e D Lgs. 33/2013 e s.m.i.

# PROPOSTA DI DECRETO PRESIDENZIALE

## IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

### Visti:

- il Decreto del Presidente n. 38 del 23/02/2018 “Misure di definizione del Piano di Riassetto Organizzativo della Provincia di Pistoia”;
- il Decreto del Presidente n. 81 del 9.4.2019 ad oggetto: “Misure dirette ad assicurare la continuità funzionale dell’Ente nella fase iniziale del mandato amministrativo”;
- Il Decreto del Presidente n. 86 del 15/05/2020 con il quale si dispone la conferma dell’assetto dell’Area delle posizioni organizzative con la proroga degli incarichi in essere fino al 31.12.2020 salve nuove disposizioni di carattere organizzativo;
- Il Decreto del Presidente n. 199 del 4.12.2020 di conferimento al Segretario Generale Dott.ssa Norida Di Maio delle funzioni dirigenziali di responsabile del servizio segreteria generale, urp, avvocatura, organizzazione e personale, risorse tecnologiche.
- la Determinazione Dirigenziale n.178 del 26/02/2021 di conferimento dell’incarico di Posizione Organizzativa implicante direzione di struttura riferita a RISORSE TECNOLOGICHE ED AMMINISTRAZIONE DIGITALE al Dott. Enrico Bartoli;

Atteso che l’atto propone l’applicazione dei contenuti:

- del Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD) di cui al D.Lgs. 82/2005 e successive modifiche e integrazioni,
- del Piano Triennale Nazionale per l’Informatica redatto dall’Agenzia per l’Italia Digitale (AgID).
- del D.L. 76/2020 - Misure urgenti per la semplificazione e l’innovazione digitale.

Premesso che il Piano triennale per l’informatica è uno strumento essenziale per promuovere la trasformazione digitale dell’amministrazione pubblica italiana. Tale trasformazione deve avvenire nel contesto del mercato unico europeo di beni e servizi digitali, secondo una strategia che si propone di migliorare l’accesso online ai beni e servizi in tutta Europa per i consumatori e le imprese, e creare un contesto favorevole affinché le reti e i servizi digitali possano svilupparsi per massimizzare il potenziale di crescita dell’economia digitale europea e della cittadinanza digitale.

Considerato che gli obiettivi generali, declinati dal Piano Nazionale ICT di AgID, con il presente documento possono essere così riassunti:

- snellire i procedimenti burocratici, ricorrendo alla reingegnerizzazione dei processi amministrativi in fase di adozione di soluzioni digitali per soppiantare l’uso della carta;
- aumentare l’interoperabilità delle banche dati sia interne che con Enti esterni;
- aumentare la trasparenza dei processi amministrativi attraverso la tracciabilità delle attività umane grazie all’adozione di nuovi applicativi per la gestione dei procedimenti;
- aumentare l’efficienza nell’erogazione dei servizi pubblici, in termini di:

- servizi fruibili interamente online e accessibili tramite il sistema pubblico di identità digitale SPID e la Carta d'Identità Elettronica (CIE) ;
- servizi di pagamento online all'Amministrazione esclusivamente tramite il nodo di PAGOPA ;
- implementazione dei servizi da collegare all'app IO in attuazione dell'articolo 64 bis del Codice dell'Amministrazione Digitale;
- razionalizzare la spesa informatica, ricorrendo ove possibile al “riuso applicativo” secondo le linee guida AGID, o alla collaborazione applicativa con altri Enti pubblici;
- aumentare la competenze digitali dei dirigenti e dipendenti al fine di permettere un agevole gestione dei nuovi applicativi gestionali per trattare in digitale l'intero ciclo di vita del procedimento amministrativo di competenza dei diversi uffici;
- attraverso l'adesione dell'Amministrazione alle piattaforme nazionali abilitanti all'erogazione dei servizi pubblici locali (SPID, PAGOPA, IO, ANPR e CIE), permettere un aumento del livello di cittadinanza digitale, anche attraverso specifici percorsi di sensibilizzazione all'uso degli strumenti digitali rivolti ad associazioni e cittadini.

Si da atto che:

- gli obiettivi del DUP relativi al Piano che andiamo ad approvare assumono valore strategico e dovranno essere declinati in specifici obiettivi di qualità, i cui indicatori di produttività che consentano di misurare il grado di digitalizzazione dei processi raggiunto;
- ci debba essere una forte integrazione con il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) e con il Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA) in corso di adozione.

Si attesta che relativamente al presente provvedimento, ai sensi dell'art. 6 bis L. 241/1990, dell'art. 6 D.P.R. 62/2013 e del Codice di comportamento aziendale, non sussistono nei confronti del Responsabile del Procedimento, situazioni di conflitto di interesse, neanche potenziale;

## PROPONE

- di adottare il “**Piano Triennale per l'informatica della Provincia di Pistoia 2022-2024**” allegato al presente atto;
- di pubblicare il Piano nella sezione Disposizioni Generali - Atti Generali della Amministrazione Trasparente ai sensi dell'art. 12, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013.

Il Funzionario P.O.  
*Dott. Enrico Bartoli*





PROVINCIA  
PISTOIA

# **Il Piano Triennale per l'Informatica**

**2022 - 2024**

**Aggiornamento**

## **Il Piano Triennale ICT dell'Ente**

Per attuare la strategia nazionale, come previsto dal Piano triennale per l'informatica nella PA e ribadito dalla Circolare MPA n.3 del 2018, ogni amministrazione deve predisporre un proprio documento strategico: il Piano triennale ICT. Oltre ad essere un obbligo, la redazione del piano triennale per l'informatica dell'ente è fondamentale per organizzare le attività relative all'attuazione della transizione digitale dell'ente che richiedono programmazione (adempimenti, acquisti informatici, migrazione dei servizi, formazione del personale, ecc.).

Nell'ambito dell'iniziativa RTD Academy, la community dei Responsabili per la Transizione al Digitale ha collaborato per definire una struttura condivisa che possa essere seguita dalle diverse amministrazioni nella predisposizione di questo importante documento.

## INDICE

<b>Introduzione</b>	4
<b>PARTE I - IL CONTESTO</b>	
<b>1. La strategia nazionale</b>	5
<b>2. Il contesto digitale attuale dell'ente</b>	6
<b>3. I trend tecnologici in atto</b>	9
<b>4. La visione e gli obiettivi strategici dell'ente</b>	10
<b>5. L'organizzazione dell'ente per la trasformazione digitale</b>	10
<b>PARTE II - LE AZIONI</b>	
<b>1. I servizi esterni/interni e i relativi processi</b>	12
<b>2. Dati</b>	13
<b>3. Tecnologie digitali e infrastrutture</b>	14
<b>4. Interoperabilità</b>	18
<b>5. Privacy e sicurezza informatica</b>	19
<b>6. Digital Workplace e Employee experience</b>	20
<b>PARTE III - LA GESTIONE DEL CAMBIAMENTO</b>	
<b>1. Strumenti e modelli per l'innovazione</b>	21
<b>2. Governare la trasformazione digitale</b>	21
<b>ALLEGATI</b>	
<b>Acronimi e definizioni</b>	24
<b>Riferimenti normativi</b>	27

## **Introduzione**

Il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione (PA in seguito) costituisce il documento strategico realizzato dal Team per la Trasformazione digitale di AgID, per la trasformazione digitale della PA, in un'ottica di riqualificazione della spesa per conseguire risparmi da reimpiegare in investimenti in materia d'innovazione tecnologica. In questa prima stesura costituisce allegato del presente Piano sub a) la rilevazione della Corte dei conti Sez. Autonomie sullo "Stato di attuazione del Piano Triennale per l'informatica nella PA" nell'Ente per l'anno 2019, i cui esiti sono riportati nell'indagine della Sezione delle autonomie della magistratura contabile approvata con delibera n. 15/SEZAUT/2020/VSGO.

Il presente Piano Provinciale è uniformato al modello del Piano triennale AgID 2020 – 2022 pubblicato il 12/08/2020, coerentemente con gli strumenti di programmazione e gestione (Documento Unico di Programmazione - Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza - Piano Economico di Gestione) e persegue un cambiamento sostenibile verso la trasformazione digitale attraverso specifiche linee d'azione, tenendo conto delle dotazioni di infrastrutture fisiche e di quelle immateriali attualmente disponibili.

## PARTE I - IL CONTESTO

### 1. La strategia nazionale

Si parte dalla visione e dalle indicazioni dal Piano di AgID che punta a:

- Favorire lo sviluppo di una società digitale, dove i servizi mettono al centro i cittadini e le imprese, attraverso la digitalizzazione della pubblica amministrazione che costituisce il motore di sviluppo per tutto il Paese.
- Promuovere lo sviluppo sostenibile, etico ed inclusivo, attraverso l'innovazione e la digitalizzazione al servizio delle persone, delle comunità e dei territori, nel rispetto della sostenibilità ambientale.
- Contribuire alla diffusione delle nuove tecnologie digitali nel tessuto produttivo italiano, incentivando la standardizzazione, l'innovazione e la sperimentazione nell'ambito dei servizi pubblici.

#### 1.1 Principi guida

L'azione della PA per la trasformazione digitale è improntata ai seguenti principi:

- **digital & mobile first** (digitale e mobile come prima opzione): le PA devono realizzare servizi primariamente digitali e comunque fornire servizi multicanale;
- **digital identity only** (accesso esclusivo mediante identità digitale): le PA devono adottare in via esclusiva sistemi di identità digitale definiti dalla normativa assicurando almeno l'accesso tramite SPID;
- **cloud first** (cloud come prima opzione): le PA, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano primariamente il paradigma cloud, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in;
- **servizi inclusivi e accessibili**: le PA devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori;
- **dati pubblici un bene comune**: il patrimonio informativo della PA è un bene fondamentale per lo sviluppo del Paese e deve essere valorizzato e reso disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile;
- **interoperabile by design**: i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico esponendo le opportune API;
- **sicurezza e privacy by design**: i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali;
- **user-centric, data driven e agile**: le PA sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo;
- **once only**: le PA devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite;
- **transfrontaliero by design** (concepito come transfrontaliero): le PA devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti;

- **open source:** le pubbliche amministrazioni devono prediligere l'utilizzo di software con codice aperto e, nel caso di software sviluppato per loro conto, deve essere reso disponibile il codice sorgente

### 1.2 Modello Strategico

La rappresentazione semplificata del Modello strategico consente di descrivere in maniera funzionale la trasformazione digitale.

Tale rappresentazione è costituita da due livelli trasversali: l'**interoperabilità** e la **sicurezza dei sistemi informativi** e quattro livelli verticali:

- servizi;
- dati;
- piattaforme;
- infrastrutture.



## 2. Il contesto digitale attuale dell'ente

L'infrastruttura informatica della Provincia di Pistoia è basata su due server farm, quella principale ubicata in Piazza San Leone, sede della Provincia ed il sito di Disaster Recovery, ubicato presso la Sala Operativa della Protezione Civile.

Entrambe le infrastrutture sono basate su una architettura a 3 nodi fisici che ospitano le macchine virtuali gestite da VMware Essential Plus.

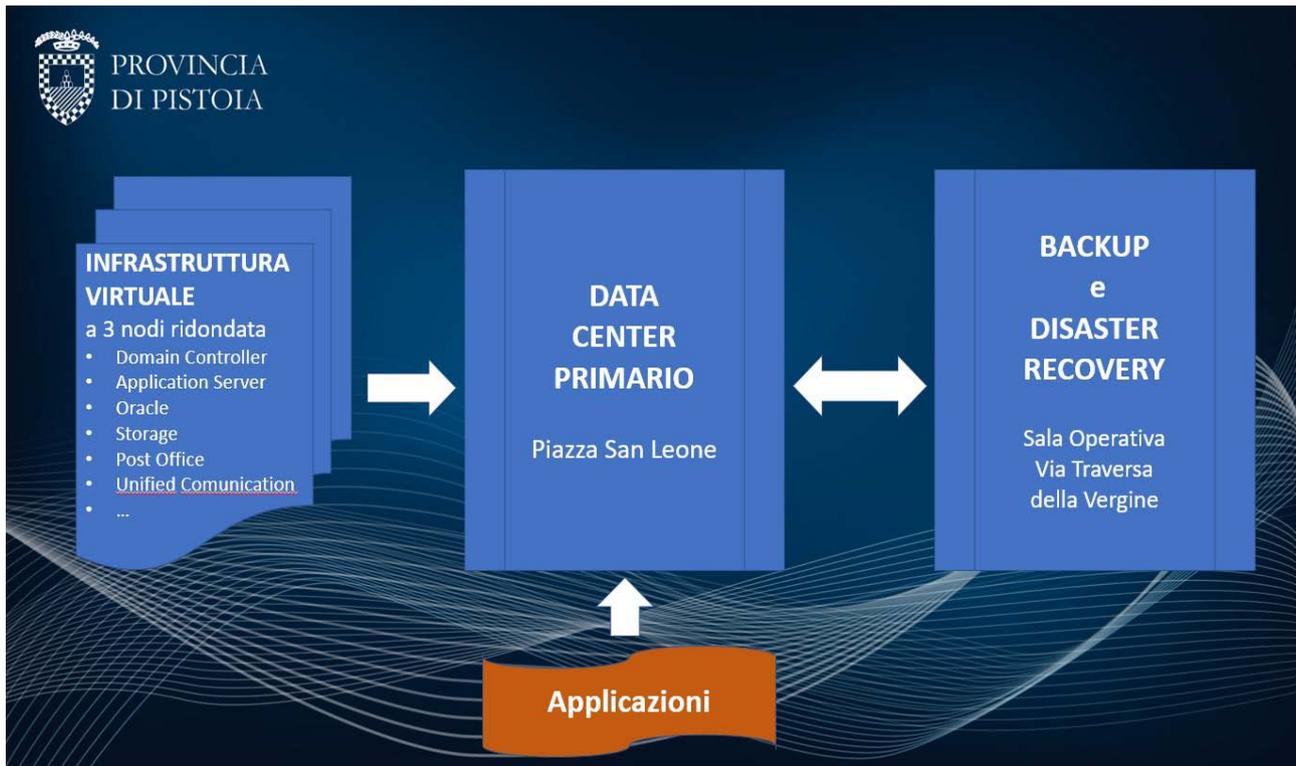
Il datastore per le macchine virtuali e lo storage per i dati sono ospitati su una SAN Dell-EMC Unity 300 (con capacità di 22TB) connessa con i nodi fisici mediante connettività dedicata a 10GBE.

Sulla stessa rete dedicata è presente anche una NAS (con capacità di 32TB) che gestisce i backup locali e datastore che necessitano di meno performance.

Il sito di Disaster Recovery ha una NAS (identica all'altra con capacità di 32TB) connessa ai 3 nodi mediante connettività dedicata a 10GBE.

Le macchine virtuali di produzione, ospitate nel datacenter sono 45 ed occupano 8TB di spazio disco.

La replica sul sito di Disaster Recovery viene gestita mediante VMware Replication per le macchine virtuali, tramite rsync per il filesystem.



A seguito del censimento dell'ICT a cura di AgID, il Data Center di Piazza San Leone è stato classificato Gruppo B con comunicazione del 10.02.2020 prot. Num. 2904

Tale classificazione impone alla Provincia di Pistoia l'impossibilità di investire in hardware nel Datacenter di piazza San Leone (al netto di esigenze bloccanti) e di continuare il processo di trasformazione digitale prevedendo la migrazione verso il Cloud.

Le **postazioni di lavoro fisse** sono circa 150, tutte con S.O. Windows 10 a 64bit e sono gestite, insieme alle utenze, mediante Samba Domain. Dall'Autunno 2021 abbiamo iniziato a fare degli upgrade su gruppi di Postazioni di lavoro a Windows 11 per fare test di integrazione della rete dell'Ente.

Tutte le postazioni, gli applicativi ed il VoIP sono raggiungibili in VPN per consentire lo Smart Working.

La **connettività** è gestita da Fastweb dopo l'adesione alla convenzione CONSIP SPC2 tramite fibra ottica a 100Mbs. Le sedi periferiche della Provincia di Pistoia sono connesse in modalità Hiperlan a 40 Mbs (quelle entro 5 km) le altre mediante connettività dedicata su rete Fastweb.

La **sicurezza** di rete viene gestita autonomamente mediante due firewall Fortigate configurati in High High Availability. Antivirus centralizzato Apex One di Trend Micro e Antispam Libra Esva.

Posta Elettronica gestita in autonomia con Zimbra.

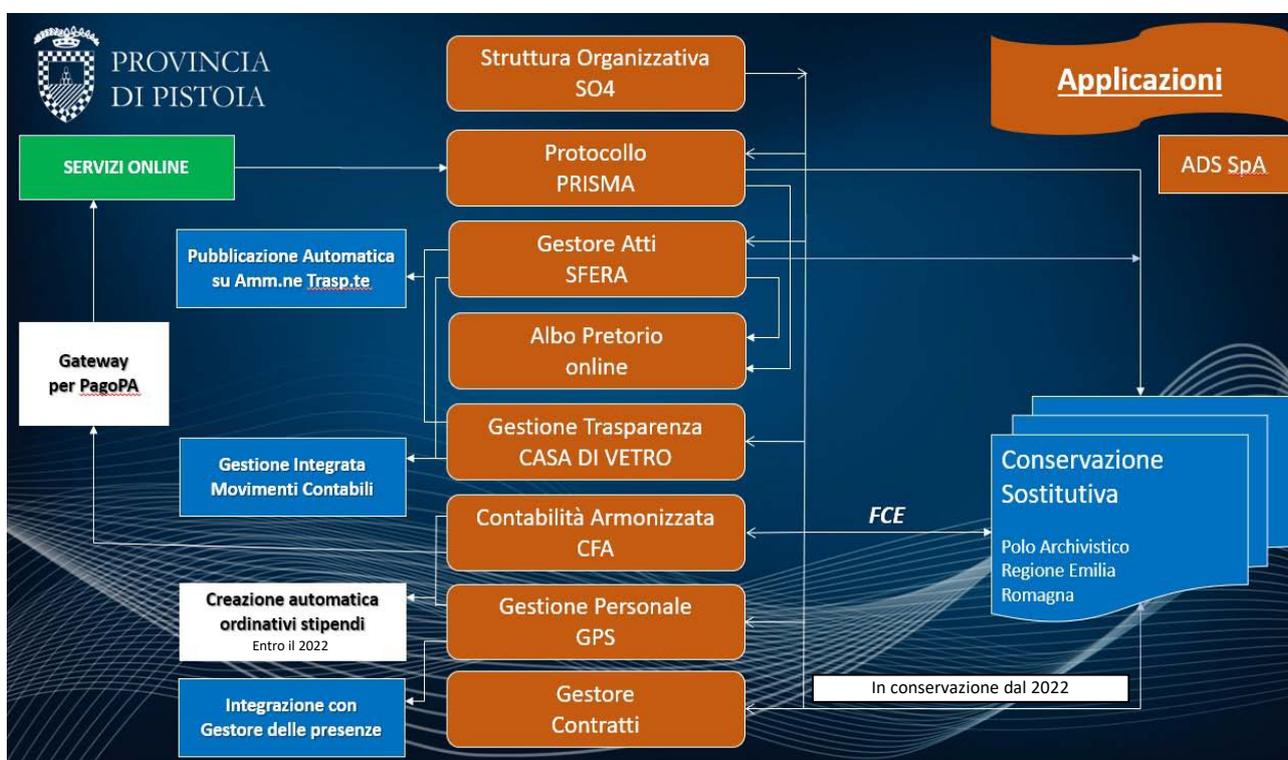
Da aprile 2020 le comunicazioni voce - **VoIP Fastweb** - sono gestite dal sistema di Unified Communication con centralino ToIP Wildix di Eritel.

Con la stessa tecnologia si gestiscono le sedute telematiche del Consiglio provinciale e le riunioni in modalità web conference

Attualmente abbiamo un'organizzazione degli **applicativi** per la gestione dei processi dell'Ente completamente integrati e web-based.

Applicativi forniti esclusivamente da ADS Automated Data Systems S.p.A. per scelta tecnica e completamente interoperabili. In dettaglio (vedi schema grafico 1):

- Protocollo e Fascicolazione Elettronica (PRISMA)
- Atti (SFERA)
  - Atti Monocratici (con prenotazione automatica dei movimenti contabili)
  - Atti collegiali (con gestione sedute)
  - Amministrazione Trasparente (integrata)
  - Albo Pretorio online
- Contabilità Finanziaria (CFA)
  - Atti di liquidazione integrati con SFERA
  - Gestione degli ordinativi di Incasso e Pagamento (SIOPE Link)
  - Fascicolo Contabile Elettronico (FCE)
  - Gestione dei Mutui
  - Integrazione DUP
- PagoPA (attraverso il Gateway DEPAG)
- Gestione Personale (GPS)
  - Gestione Giuridica
  - Gestione delle Paghe
  - Ordinativi stipendi automatici integrati con CFA (IN ATTIVAZIONE)
- Contratti
- Applicativi coordinati dal gestore della Struttura Organizzativa (logica e fisica)



Schema grafico 1

Il sito ufficiale ed i siti tematici sono adeguati alle normative in termini di usabilità e accessibilità indicate da Agid. All'interno del sito è stata realizzata una sezione relativa ai **SERVIZI ONLINE**.

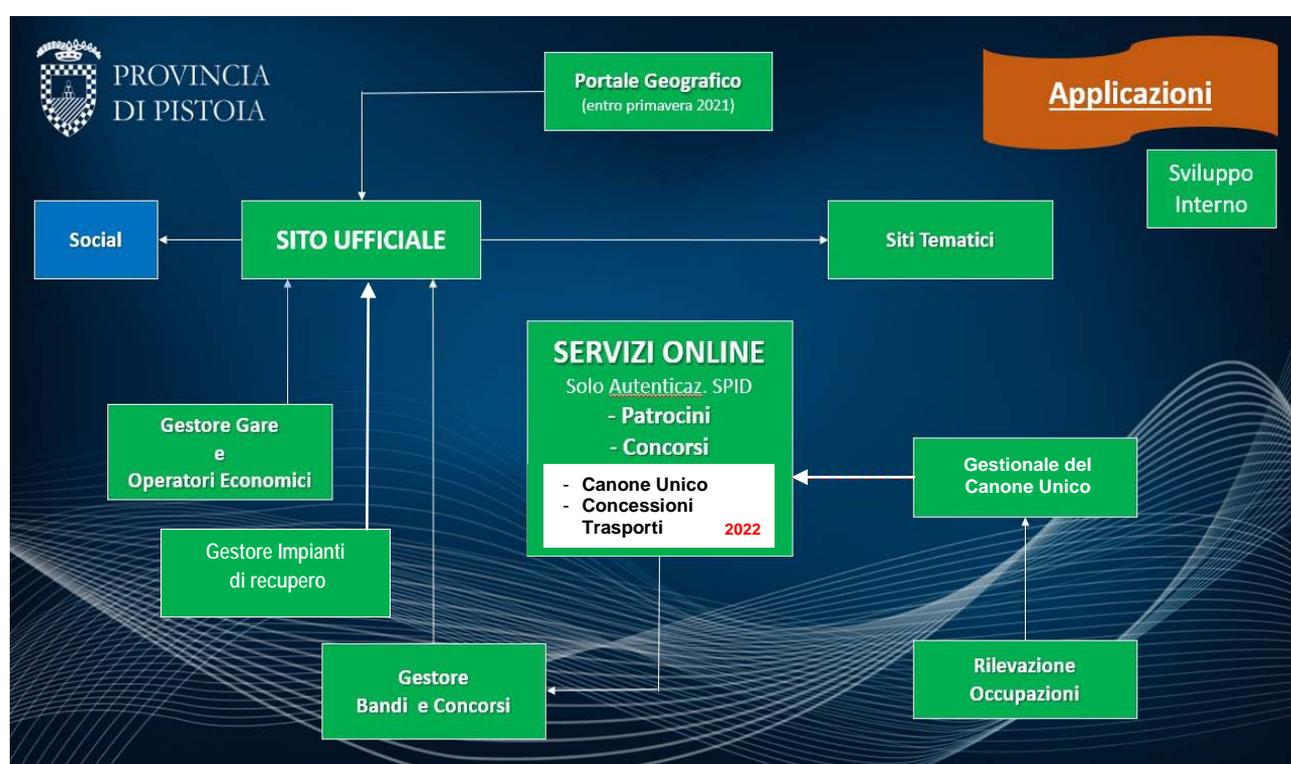
Attualmente sono attivi le richieste di Patrocinio ed uso dello stemma e di partecipazione ai Concorsi dell'Ente (servizi accessibili esclusivamente con SPID ed integrati automaticamente con il protocollo).

I siti sono stati sviluppati internamente ed è prevista la gestione decentralizzata dei contenuti.

Sul sito ufficiale ci sono applicazioni per la **Gestione delle Gare** (con selezione degli operatori economici) ed il **Gestore dei Concorsi** dell'Ente (sviluppo interno e gestione decentralizzata dei contenuti)

Siamo in fase di pubblicazione di un **Portale Geografico** per la consultazione del Catalogo relativo al Sistema Informativo Territoriale dell'Ente (realizzato internamente)

L'Amministrazione provinciale è attiva e gestisce, tramite l'Ufficio di Presidenza il canale youtube, Facebook, Instagram e Twitter (vedi schema grafico 2).



Schema grafico 2

### 3. I trend tecnologici in atto

E' prevista un'evoluzione tecnologica al fine di integrare l'accesso ai servizi on line anche con la Carta d'Identità Elettronica.

Completamento della gestione telematica delle istanze mediante Gestione dei Servizi Online attualmente attivi:

- Istanze di Patrocinio
- Concorsi
- Canone Unico (in attivazione)
- Concessioni Trasporti (entro il 2022)

Riqualificazione tecnologica della Sala Consiliare del Palazzo Balì e della saletta adiacente, attraverso il Sistema di Conferenza completo per le Pubbliche Amministrazioni a Partecipazione Mista sia in Aula sia da Remoto con:

- Gestione in Cloud delle Assemblee Istituzionali
- Rilevamento Automatico delle Presenze/Quorum
- Gestione Automatizzata dei Punti all'OdG e delle Prenotazioni a Parlare
- Gestione Documentale Completa integrata con il gestore documentale di ADS - Votazioni Elettroniche
- Streaming - Archivio Audio-Video con funzionalità di Ricerca
- Trascrizione Automatica del Parlato per Verbalizzazione

La versatilità del progetto prevede estensione di utilizzo delle sale anche per sessioni di formazione in forma mista (sia in aula che da remoto) sia per i partecipanti che per i relatori/docenti.

#### **4. La visione e gli obiettivi strategici dell'ente**

E' intenzione dell'Amministrazione potenziare e strutturare l'Ufficio della Transizione al Digitale, istituito con Decreto Presidenziale n. 59 del 6 Marzo 2020 per supportare e favorire l'inclusione digitale degli Enti territoriali che ne facciano richiesta.

In quest'ottica dal 2019 siamo divenuti un Centro di Registrazione Locale autorizzati dalla Certification Authority Aruba PEC S.p.A. ad emettere in maniera autonoma i certificati di Firma Digitale (su smart card e remoti) ai dipendenti dell'Ente e dei dipendenti dei Comuni del territorio provinciale.

E' intenzione, inoltre, prevedere affiancamento e formazione del personale degli Enti Territoriali al fine di favorire la cultura della Transizione al Digitale soprattutto per i tecnici che collaborano con gli RTD comunali.

#### **5. L'organizzazione dell'ente per la trasformazione digitale**

Il Piano triennale AgID 2020 – 2022 pubblicato il 12/08/2020 pone pertanto l'accento sul ruolo del Responsabile della Transizione al Digitale (RTD) per perseguire una concreta inversione del paradigma lavorativo nella PA dove sia "il processo analizzato e rivisto a guidare l'informatizzazione la quale sarà, quindi, applicata ad un contesto di cambiamento organizzativo, ottenendo da una parte un effettivo risparmio e dall'altra generando fiducia nei sistemi informatici e nelle tecnologie".

Entro il mese di gennaio di ogni anno il RTD, in sede di aggiornamento del Piano Triennale per l'Informatica, propone al Presidente della Provincia una relazione sullo stato di avanzamento del Piano stesso.

La programmazione del Piano Triennale per l'Informatica deve essere resa coerente con la specifica allocazione di azioni nelle Missioni e Programmi del Documento Unico di Programmazione (DUP) anche mediante:

- obiettivi di mappatura e digitalizzazione dei processi;
- attivazione dei servizi online;
- sensibilizzazione dell'utenza all'impiego dell'identità digitale (SPID);
- migrazione/implementazione della modulistica in appositi form compilabili online;
- utilizzo dei servizi in cloud;

- potenziamento delle infrastrutture;
- ridurre drasticamente l'utilizzo della carta.

Tutte queste azioni integrano una maggiore tracciabilità e trasparenza dei processi per tipologia di procedimento, rispettivamente al fine della prevenzione dalla corruzione, come da ultimo evidenziato a pag. 18 – box 4 dell'All. 1 al PNA 2019 recante "Indicazioni metodologiche per la gestione dei rischi corruttivi" ed al fine di rendere realmente funzionale l'assolvimento dell'obbligo di pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito web istituzionale dei contenuti obbligatori ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs.33/2013, (tipologie dei procedimenti), distribuendo i relativi contenuti in specifiche pagine web che guidino la navigazione dell'utente verso un'esperienza di fruizione dei servizi on line realmente intuitiva ed efficace.

In sede di PEG-PDO i Programmi del DUP dovranno essere declinati in specifici obiettivi di qualità, i cui indicatori di produttività dovranno consentire di misurare il grado di digitalizzazione dei processi raggiunto, oltre al grado di soddisfazione dell'utenza.

Il raggiungimento dell'obiettivo numerico di utilizzo di SPID per esempio, è costituito dall'attuazione di tante micro azioni che vanno dalla trasformazione dei moduli in form, alla trasformazione del sito web istituzionale, all'adesione a CIE, alla messa a disposizione di strumenti di cittadinanza digitale come il raggiungimento di servizi on line anche con apparati mobili tramite l'app IO, che realizzano le nuove interfacce digitali cittadino-PA proprio grazie alla reingegnerizzazione dei processi.

Tali azioni sono quasi tutte trasversali, nel senso che NON RIGUARDANO SOLO CHI SI OCCUPA DI informatica, ma tutti i diversi servizi dell'Ente.

Appare quindi evidente come il presente Piano Triennale per l'Informatica debba integrarsi fortemente con il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) e con il Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA).

## PARTE II – LE AZIONI

### 1. I servizi esterni/interni e i relativi processi

#### 1.1 Contesto operativo e funzionale

Il Piano Nazionale intende supportare lo sviluppo di servizi digitali pubblici con diverse strategie, in particolare, attraverso la produzione di linee guida e kit di sviluppo che aiutino chiunque voglia sviluppare servizi e, infine, attraverso la creazione di una community di sviluppatori, designer e gestori di servizi digitali che possa scambiarsi informazioni, collaborare e partecipare allo sviluppo della Pubblica amministrazione in modo da:

- Migliorare l'usabilità e la qualità dei servizi erogati online dalla PA;
- incrementare l'accesso ai servizi da parte del cittadino;
- incrementare l'adozione delle Linee guida di design da parte delle PA;
- monitorare l'applicazione delle Linee guida.

#### 1.2 Azioni

OGGETTO	<b>OB.1.1 - Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali</b>
DESCRIZIONE	E' intenzione dell'Ente definire le linee evolutive dei propri siti in ottemperanza alle Linee guida di design per i siti web delle PA per migliorare la qualità dei servizi al cittadino. Nel 2021 si è provveduto all'adeguamento al Kit di design di AgID della sezione relativa ai servizi online nel 2022 si provvederà ad adeguare il sito ufficiale dell'Ente
RISULTATO	Adeguamento entro il 2022
Rif. ATTI AMM.vi	-

OGGETTO	<b>OB.1.2 - Migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi</b>
DESCRIZIONE	E' intenzione dell'Ente definire le linee evolutive dei propri siti in ottemperanza alle Linee guida di design per i siti web delle PA e alle direttive sull'accessibilità. Ci siamo dotati di uno strumento che ha reso pienamente accessibile il sito ufficiale per le seguenti disabilità: <ul style="list-style-type: none"><li>• Cecità</li><li>• Disturbi cognitivi</li><li>• Disturbi visivi</li><li>• Daltonismo</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficoltà motorie</li> <li>• Invecchiamento</li> <li>• Epilessia</li> <li>• Cataratta e altri problematiche affini</li> </ul> <p>Applicativo è Compliance con Legge Stanca - 4/2004;  Applicativo è Compliance con Direttiva EN 301549;  Applicativo è Compliance con le specifiche WCAG2.1</p>
RISULTATO	Aggiornamento della dichiarazione di accessibilità entro settembre 2022
Rif. ATTI AMM.vi	-

## 2. Dati

### 2.1 Contesto operativo e funzionale

I Dati della Pubblica Amministrazione costituiscono patrimonio informativo pubblico.

Valorizzare il patrimonio informativo pubblico è un obiettivo del Piano, che si concretizza in linee d'azione nei seguenti ambiti:

- **Basi di dati di interesse nazionale**, ovvero basi di dati omogenee per tipologia e contenuto, rilevanti per lo svolgimento delle funzioni istituzionali delle Pubbliche amministrazioni e per fini di analisi (es. ANPR, RNDT, ANNCSU, IPA, INI-PEC, BDNCP, Registro Imprese, la Base dati catastale ecc.).
- **Dati aperti**, comunemente chiamati *Open data*, abilitano il riutilizzo dei dati da parte di chiunque e per qualunque scopo, anche commerciale, purché non vi siano particolare restrizioni.
- **Vocabolari controllati**, costituiscono un modo comune e condiviso per organizzare codici e nomenclature ricorrenti in maniera standardizzata e normalizzata.
- **Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND)**, precedentemente nota con il nome di Data & Analytics Framework (DAF), ha l'obiettivo di sviluppare e semplificare l'interoperabilità dei dati pubblici tra PA, standardizzare e promuovere la diffusione del riutilizzo dei dati.

### 2.2 Azioni

DATI APERTI	
OGGETTO	<b>OB.2.2 - Aumentare la qualità dei dati e dei metadati</b>
DESCRIZIONE	<p>Le PA uniformano i propri sistemi di metadati relativi ai dati geografici alle specifiche nazionali e documentano i propri dataset nel catalogo nazionale geodati.gov.it</p> <p>Le PA uniformano i propri sistemi di metadati relativi ai dati non geografici alle specifiche nazionali e documentano i propri dataset nel catalogo nazionale dati.gov.it</p> <p>La Provincia di Pistoia ha realizzato del 2014 al suo interno un portale basato su tecnologia open source CKAN, in cui è stata</p>

	introdotta la descrizione dei dati <a href="http://dati.provincia.pistoia.it">http://dati.provincia.pistoia.it</a>
RISULTATO	Prevediamo di definire politiche di aggiornamento nel triennio che riguardino dati geografici ed alfanumerici. Entro il 2022 prevediamo di acquisire un strumento per implementare i dataset dei dati geografici sulla piattaforma RNDT
Rif. ATTI AMM.vi	-

### 3. Tecnologie digitali e infrastrutture

#### 3.1 Contesto operativo e funzionale

Nell'ottica di:

- definire politiche di razionalizzazione delle infrastrutture IT delle PA tramite azioni di consolidamento e dismissione/migrazione verso il Cloud della PA;
- incrementare la qualità delle infrastrutture IT in termini di sicurezza, resilienza, efficienza energetica e continuità operativa (business continuity);

#### 3.2 Azioni

<b>DATACENTER</b>	
OGGETTO	<b>OB.4.1 - Migliorare la qualità dei servizi digitali erogati dalle amministrazioni locali favorendone l'aggregazione e la migrazione su infrastrutture sicure ed affidabili</b> <b>Dismissione dei data Center di Gruppo B</b>
DESCRIZIONE	La Provincia di Pistoia rientra nei Data Center di Gruppo B, ossia nei Data Center che devono migrare su SPC Cloud o su PSN L'Ente intende produrre entro giugno 2023 uno studio di fattibilità per prevedere quali sistemi e servizi presenti sui server della Provincia migrare nel corso del triennio 2022-2024 fino al completamento dell'operazione
RISULTATO	Studio di fattibilità
Rif. ATTI AMM.vi	-

<b>CONNETTIVITA'</b>	
OGGETTO	<b>OB.4.3 - Migliorare l'offerta di servizi di connettività per le PA</b>

DESCRIZIONE	<p>Nel Palazzo di Piazza San Leone la connettività è gestita da Fastweb tramite fibra ottica a 100 Mbs. Le sedi periferiche della Provincia di Pistoia sono connesse in modalità Hiperlan a 40 Mbs (quelle entro 5 km) le altre mediante connettività dedicata su rete Fastweb.</p> <p>Anno 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abbiamo esteso la connettività interna da 1 Gbs a 10 Gbs.</li> <li>• Copertura Wifi del Palazzo di Piazza San Leone per i dipendenti e per il cittadino (Ufficio Relazioni con il Pubblico, Ingresso e Sala Nardi)</li> </ul> <p>Nel biennio 2022-2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per garantire la continuità di attività di rete in caso di black out prevediamo di collegare all'UPS l'infrastruttura di networking ai piani.</li> <li>• Prevediamo di estendere la connettività in uscita da 100 Mbs a 1 Gbs.</li> </ul>
RISULTATO	Completato l'Upgrade della connettività interna a 10GBs
Rif. ATTI AMM.vi	-

### 3.3 Le infrastrutture abilitanti

Sono soluzioni che offrono funzionalità fondamentali, trasversali e riusabili nella digitalizzazione dei procedimenti amministrativi delle PA, uniformandone le modalità di erogazione.

Tra le piattaforme abilitanti si evidenziano:

- **e-procurement**, è il sistema nazionale di public e-procurement finalizzato a digitalizzare progressivamente l'intero processo di approvvigionamento di beni e servizi da parte delle PA. I componenti di cui si avvale sono: ComproPA, Banca Dati degli operatori economici (BDOE), Nodo di smistamento degli ordini di acquisto (NSO), Fatturazione elettronica.
- **Pago PA**, sistema dei pagamenti elettronici a favore della Pubblica Amministrazione.
- **Siope+**, intermedia il flusso degli Ordinativi di Incasso e Pagamento (OPI) tra le pubbliche amministrazioni e le relative banche tesoriere, e alimenta altre piattaforme (PCC, BDAP, SIOPE, SOLDIPUBBLICI, ecc.).
- **Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)**, è la soluzione che permette di accedere a tutti i servizi online della Pubblica Amministrazione con un'unica identità digitale.
- **Carta d'identità elettronica (CIE)**, è l'evoluzione digitale del documento di identità in versione cartacea: consente di comprovare in modo certo l'identità del titolare, tanto sul territorio nazionale quanto all'estero.
- **Sistema di gestione dei procedimenti amministrativi nazionali (SGPA)**, ha l'obiettivo di garantire l'uniformità e l'interoperabilità a livello nazionale dei flussi documentali associati ai procedimenti amministrativi.
- **Poli di Conservazione**, per la conservazione digitale dei documenti della Pubblica Amministrazione.

- **Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR)**, è l'anagrafe centrale unica di tutti i cittadini e i residenti in Italia.

### 3.4 Azioni

<b>PAGOPA</b>	
OGGETTO	<b>OB.3.2 - Aumentare il grado di adozione delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle pubbliche amministrazioni</b>
DESCRIZIONE	<p>Completamento dell'attivazione dei servizi da parte di tutti i soggetti obbligati all'adesione alla piattaforma dei pagamenti entro i termini previsti dal CAD.</p> <p>Dal 2017 la Provincia di Pistoia permette il pagamento tramite pagoPA, delle locazioni degli impianti sportivi alle Associazioni che ne usufruiscono.</p>
RISULTATO	Dal 1° Marzo 2021 viene utilizzata la piattaforma pagoPA per tutti i pagamenti (spontanei e NON) verso l'Ente integrata con il ns. Sistema di Gestione della Contabilità Finanziaria
Rif. ATTI AMM.vi	-

<b>SIOPE +</b>	
OGGETTO	<b>OB.3.1 - Favorire l'evoluzione delle piattaforme esistenti</b>
DESCRIZIONE	<p>Il SIOPE (Sistema Informativo sulle Operazioni degli Enti Pubblici), è un sistema di rilevazione telematica degli incassi e dei pagamenti effettuati dai tesoreri di tutte le amministrazioni pubbliche, che nasce dalla collaborazione tra la Ragioneria Generale dello Stato, la Banca d'Italia e l'ISTAT, in attuazione dall'articolo 28 della legge n. 289/2002, disciplinato dall'articolo 14, commi dal 6 all'11, della legge n. 196 del 2009.</p> <p>La Provincia di Pistoia dal 2019 gestisce in maniera integrata, con il Gestore di Contabilità, gli Ordinativi di Incasso e Pagamento (OPI) utilizzando questa piattaforma</p>
RISULTATO	Utilizziamo la Piattaforma dal 1° gennaio 2018
Rif. ATTI AMM.vi	-

<b>SISTEMA PUBBLICO IDENTITÀ DIGITALE</b>	
OGGETTO	<b>OB.3.2 - Aumentare il grado di adozione delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle pubbliche amministrazioni</b>

DESCRIZIONE	<p>Le PA implementano SPID, e permettono l'accesso ai propri servizi online con credenziali SPID (favorendo così la dismissione delle credenziali di accesso gestate internamente alle amministrazioni).</p> <p>La Provincia di Pistoia dal 2019 eroga il servizio di concessione del Patrocinio dell'Ente in modalità telematica mediante l'accesso esclusivo tramite SPID</p> <p>Nel 2021 si sono attivati dei Servizi mediante accesso esclusivo tramite SPID per le Domande di Concorso interne all'Ente e per gli Enti territoriali convenzionati</p> <p>Per il 2022 prevediamo la piena attivazione del servizio anche per la gestione delle occupazioni permanenti e temporanee</p>
RISULTATO	Adesione alla piattaforma - Giugno 2019
Rif. ATTI AMM.vi	-

<b>PIATTAFORMA IO</b>	
OGGETTO	<b>OB.3.2 - Aumentare il grado di adozione delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle pubbliche amministrazioni</b>
DESCRIZIONE	<p>Un unico punto di accesso per interagire in modo semplice e sicuro con i servizi pubblici locali e nazionali, direttamente da mobile</p> <p>La Provincia di Pistoia dal 2020 si è iscritta al Progetto e nel 2021 ha utilizzato la piattaforma per notificare agli utenti l'iscrizione ai concorsi</p>
RISULTATO	Notifica degli avvisi agli utenti attivi sull'app IO
Rif. ATTI AMM.vi	-

<b>POLI DI CONSERVAZIONE</b>	
OGGETTO	<b>OB.3.1 - Favorire l'evoluzione delle piattaforme esistenti</b>
DESCRIZIONE	<p>Nell'ambito del processo di dematerializzazione Provincia di Pistoia sta procedendo verso una completa digitalizzazione dell'Ente iniziato nel Giugno 2016.</p> <p>Uno dei tasselli importanti della dematerializzazione è la conservazione digitale dei documenti informatici attraverso il Polo Archivistico della Regione Emilia Romagna (PARER).</p> <p>Attualmente conserviamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro Giornaliero di Protocollo</li> <li>• Le registrazioni di protocollo</li> <li>• Atti Monocratici (Determine, Autorizzazioni, Concessioni,</li> </ul>

	Decreti, Nulla Osta, Atti di Liquidazione) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atti collegiali (Delibere di Consiglio e di Assemblea dei Sindaci)</li> <li>• Fatture Elettroniche</li> <li>• Ordinativi di Incasso e Pagamento</li> <li>• Giornale di cassa</li> <li>• Contratti</li> </ul> Prevediamo per nel triennio di mandare in conservazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>• I Fascicoli Elettronici</li> <li>• I Fascicoli Contabili Elettronici</li> </ul>
RISULTATO	Servizio attivo dal 1° gennaio 2020
Rif. ATTI AMM.vi	-

<b>ANAGRAFE NAZIONALE DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE</b>	
OGGETTO	<b>OB.3.2 - Aumentare il grado di adozione delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle pubbliche amministrazioni</b>
DESCRIZIONE	Ai fini della semplificazione, attraverso la stipula di Accordi quadro (anche detti accordi di fruizione) tra il Ministero dell'Interno e le PA, verrà assicurato l'accesso, tramite API, ai dati presenti in ANPR necessari all'espletamento delle funzioni istituzionali dei richiedenti.
RISULTATO	Prevediamo di aver accesso, alla piattaforma al fine di completare e ottimizzare la fruizione dei servizi online da parte dei cittadini.
Rif. ATTI AMM.vi	-

## 4. Interoperabilità

### 4.1 Contesto operativo e funzionale

Nell'ottica di:

- Realizzare le azioni necessarie per il transito, in maniera coordinata, delle pubbliche amministrazioni, da SP-Coop al nuovo Modello di interoperabilità e favorire così l'armonizzazione delle scelte architettoniche della Pubblica Amministrazione;
- creare le condizioni tecnologiche che favoriscano lo sviluppo, da parte di amministrazioni e imprese, di soluzioni applicative innovative orientate al cittadino, alle imprese e alla Pubblica Amministrazione e che abilitino l'utilizzo delle infrastrutture immateriali;
- in coerenza con il principio di interoperability by design definito nell' eGovernment Action Plan 2016-2020, promuovere l'adozione dell'approccio "API first", indipendentemente dalla tecnologia REST o SOAP, al fine di favorire la separazione dei livelli di back end e front end, con

- logiche aperte e standard pubblici;
- semplificare le procedure di scambio di dati e servizi tra le pubbliche amministrazioni e, ove possibile, tra Pubblica Amministrazione e privati;
  - privilegiare standard tecnologici aperti che soddisfino l'esigenza di assicurare le interazioni tra PA e di queste con i cittadini e le imprese;
  - favorire l'implementazione delle interfacce di servizio in conformità alle Linee guida e promuovere la qualità dei servizi esposti dalla PA.

Si prevedono le seguenti azioni.

#### 4.2 Azioni

<b>INTEROPERABILITA' TRA ENTI</b>	
OGGETTO	<b>Adozione delle linee guida del nuovo Modello di Interoperabilità</b>
DESCRIZIONE	La Provincia di Pistoia utilizza InterPRO ( <b>interoperabilità di PRO</b> tollo) un Sistema di Comunicazione e scambio di documenti digitali fra amministrazioni, associazioni, imprese e cittadini di Regione Toscana.
RISULTATO	Dal dicembre 2021 il Sistema è stato sospeso in attesa dell'adeguamento, da parte di Regione Toscana, alle nuove linee guida AgID
Rif. ATTI AMM.vi	-

### **5. Privacy e sicurezza informatica**

#### 5.1 Contesto operativo e funzionale

La sicurezza informatica garantisce la disponibilità, l'integrità, la riservatezza delle informazioni proprie del Sistema Informativo della PA.

Si evidenzia che la minaccia cibernetica cresce continuamente in quantità e qualità, determinata anche dall'evoluzione delle tecniche di ingegneria sociale volte a ingannare gli utenti finali dei servizi digitali sia interni alla PA che fruitori dall'esterno.

L'esigenza per la PA di contrastare tali minacce diventa fondamentale in quanto garantisce non solo la disponibilità, l'integrità e la riservatezza delle informazioni proprie del Sistema informativo della Pubblica Amministrazione, ma è il presupposto per la protezione del dato che ha come conseguenza diretta l'aumento della fiducia nei servizi digitali erogati dalla PA.

Punti focali di questo capitolo sono le tematiche relative al Cyber Security Awareness, in quanto da tale consapevolezza possono derivare le azioni organizzative necessarie a mitigare il rischio connesso alle

potenziali minacce informatiche.

## 5.2 Azioni

OGGETTO	<b>OB.6.1 - Aumentare la consapevolezza del rischio cyber (Cyber Security Awareness) nelle PA</b>
DESCRIZIONE	Prevista formazione agli utenti per metterli a conoscenza dei compromentamenti da tenere per evitare intrusioni nel sistema informatico dell'Ente e quindi aumentare la sicurezza informatica e la consapevolezza del rischio connesso.
RISULTATO	-
Rif. ATTI AMM.vi	-

OGGETTO	<b>OB.6.2 - Aumentare il livello di sicurezza informatica dei siti e dei portali istituzionali della Pubblica Amministrazione</b>
DESCRIZIONE	Implementazione sul firewall di sistemi di IPS (Intrusion Prevention System) e di IDS (Intrusion Detection System) per aumentare il livello di sicurezza a livello intranet ed internet. Controllo applicativo tramite firewall (fino a livello 7) per le web application.
RISULTATO	Da Gennaio 2022 abbiamo installato un sistema di monitoraggio che permette di raccogliere, analizzare e correlare i dati relativi a ogni singolo utente della rete aziendale, di monitorare l'intero traffico firewall e generare report per avere uno storico delle attività e delle minacce al network.
Rif. ATTI AMM.vi	-

## 6. Digital Workplace e Employee experience

### 6.1 Contesto operativo e funzionale

L'emergenza epidemiologica COVID-19 ha costretto tutte le PA a sperimentare il lavoro agile (LA) senza il preventivo adattamento della struttura organizzativa e dei processi di lavoro. Dall'approfondimento realizzato dal Politecnico di Milano su incarico della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le pari opportunità nell'ambito del progetto "Lavoro agile per il futuro della PA", a valere sul PON "Governance e Capacità istituzionale" 2014/2020, Asse 1, Azione 1.3.5 ("Lavoro agile per il futuro della PA - Approfondimento delle esperienze più significative di lavoro agile realizzate a livello pubblico e

privato sia in ambito nazionale sia internazionale") emerge infatti come la radice profonda del LA stia nel superamento di alcuni assunti dell'organizzazione tradizionale e nella loro sostituzione con principi nuovi e più coerenti con le opportunità offerte dalle nuove tecnologie e le nuove esigenze di individui e organizzazioni.

Con il D.L. n. 76/2020 convertito in legge 11/09/20, N. 120, il processo di trasformazione digitale della PA, ha subito una forte accelerazione, (note agli artt. 24-37 del DL) giustificata dal fatto che il pieno ed efficace dispiegarsi del LA necessita di un'estesa digitalizzazione dei flussi documentali, per una reale evoluzione digitale del back office e del front office e la conseguente gestione e conservazione dei fascicoli informatici.

Sempre lo stesso decreto (note agli artt. 12-13 del DL) in modifica alla L. 241/90, apporta significative modifiche riguardo al procedimento amministrativo e conseguenti responsabilità. All'art. 15 infine il decreto ribadisce, aggiornando i termini dell'art. 24 del D.L. 24/06/2014, n. 90, convertito, con modificazioni, dalla legge 11/08/2014, n. 114, la necessità di giungere alla predisposizione di un' "Agenda della semplificazione amministrativa e moduli standard".

Per incentivare una sensibilità culturale del dipendente verso nuovi paradigmi di "produttività" e favorire un cambiamento culturale nelle relazioni Ente-dipendente, il LA, se considerato quale modalità di lavoro a regime anche nella fase post-emergenza, potrebbe costituire un profondo elemento di innovazione della PA, purché sostenuto da un sistemico mutamento organizzativo e dall'evoluzione tecnologica dei sistemi informativi.

## 6.2 Smart Working

Attualmente il personale che ha i requisiti e ne ha fatto richiesta, svolge parte della propria attività ordinaria lavorativa in Smart Working tramite accesso in VPN.

Tutte le postazioni di lavoro sono state abilitate ad essere gestite da remoto e configurato l'accesso web alla vpn aziendale mediante il firewall Fortigate.

A tutti gli utenti di dominio è stato consentito l'accesso RDP e VNC al proprio pc in modalità web, per avere maggiore sicurezza e facilità di utilizzo.

## **PARTE III - LA GESTIONE DEL CAMBIAMENTO**

### **1. Strumenti e modelli per l'innovazione**

#### 1.1 Contesto operativo e funzionale

Le amministrazioni pubbliche sono chiamate ad attuare progetti ad elevato contenuto di innovazione, volti non soltanto alla razionalizzazione dei costi di gestione e allo sviluppo dei servizi in un'ottica di modernizzazione degli stessi, ma anche al rafforzamento di un processo di trasformazione dei servizi pubblici offerti a cittadini e imprese che stimoli la domanda pubblica, accresca la competitività dei territori e punti al miglioramento qualitativo delle prestazioni fornite dal mercato.

Focalizzandosi sui seguenti aspetti:

- favorire l'emersione, la qualificazione e l'eventuale aggregazione dei fabbisogni di innovazione delle amministrazioni italiane, sistematizzandone così la rappresentazione nell'ambito del presente Piano Triennale e favorendo l'anticipata partecipazione del mercato in una logica di "Early Statement Public Demand";
- contribuire alla diffusione della conoscenza, da parte delle amministrazioni, delle modalità e degli strumenti per realizzare progetti ed appalti di innovazione;
- coinvolgere nella maniera più ampia possibile il mercato, convogliandolo verso la conoscenza della domanda pubblica innovativa e stimolando la proposizione delle migliori soluzioni possibili in una logica di open innovation, puntando anche a mitigare particolari asimmetrie informative insite nell'assunzione del rischio di favorire lo sviluppo di opzioni tecnologiche innovative;
- promuovere l'attuazione di appalti di innovazione e precommerciali per lo sviluppo di soluzioni prototipali e innovative.
- condividere il concetto di Smart Landscape;

*Occorre individuare qui le leve l'innovazione e gli strumenti per migliorare i processi di trasformazione digitale e di innovazione*

### **2. Governare la trasformazione digitale**

Il presente Piano deve essere considerato un vero e proprio strumento di programmazione per una governance multilivello che integra operativamente le strategie degli interventi e le competenze tecniche ed organizzative degli attori.

#### 2.1 Condivisione e inclusione nel progetto di trasformazione digitale

Uno strumento essenziale per l'innovazione è la condivisione a tutti i livelli del progetto di trasformazione digitale. Condivisione non in termini di conoscenza e collaborazione, ma convinzione del miglioramento comune e della necessità del cambiamento.

Il fattore umano è decisivo per il completamento del progetto. Una accettazione passiva o collaborativa in modo formale di settori tecnici sicuramente può incidere in modo negativo sulla riuscita del progetto.

Il governo dell'amministrazione digitale ha come elemento propedeutico la collaborazione, l'interazione tra le diverse figure che compongono il panorama professionale dell'amministrazione.

La digitalizzazione non è un cappotto che si indossa, magari imposto "dall'alto", ma è una trasformazione profonda che comincia dal personale della PA che deve essere ascoltato, coinvolto, formato e reso del tutto parte integrante del processo di trasformazione. Ascoltare il personale serve a garantire l'effettiva aderenza della strategia di digitalizzazione al tessuto umano della amministrazione pubblica coinvolta. Digitalizzare l'amministrazione significa mettere tutti nella condizione di essere partecipi e fautori del cambiamento. Magari in alcuni casi ci si troverà a rimandare un deliverable se ci si rende conto che allo stato attuale non è effettivamente applicabile perché il personale non è pronto a quel passaggio. E' fondamentale quindi capire qual è lo start point dell'Amministrazione non solo in termini di materia fisica (infrastrutture, hardware e software) ma anche in termini di capacità di accompagnare il cambiamento. La condivisione della formulazione del progetto è essenziale per la riuscita. E' necessario provvedere in redazione del documento a istituire incontri con tutto il personale per la motivazione al cambiamento. Suggerimenti, indicati anche da non tecnici, approfondimenti e valutazione attenta dei feedback da tutti i partecipanti permetterebbe una migliore redazione del documento e soprattutto, nel momento dell'attuazione un cambiamento preventivamente condiviso con indicazione delle proposte collaborative e da chi sono prevenute.

## 2.2 Accrescere le competenze digitali del personale della Pubblica amministrazione

E' fondamentale programmare e gestire attivamente la formazione per accrescere le competenze digitali del personale del ns Ente. Importante suddividere le competenze digitale in: di base o avanzate, ma anche quelle competenze digitali e manageriali che dovrebbero essere proprie delle figure dirigenziali, comunque mirate alle esigenze dei settori di riferimento e dei servizi erogati alla cittadinanza

## 2.3 Accrescere le competenze digitali dei cittadini

Nell'ottica di accrescere le competenze digitali prevediamo di formare i dipendenti che hanno contatto diretto con il pubblico al fine di divulgare il concetto di "Cittadinanza digitale".

Contestualmente abbiamo attivato, presso l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, l'attivazione dello Sistema Pubblico d'Identità Digitale (SPID) con l'Identity Provider Lepida in base ad un accordo con Regione Toscana Decreto Presidenziale n. 22 del 2 Febbraio 2021

L'accordo prevede il riconoscimento "de visu" per gli utenti che abbiano fatto la registrazione sul portale di LepIDa per il rilascio dell'Identità Digitale.

Per supportare il cittadino, su RICHIESTA forniamo un servizio di assistenza qualificata GRATUITA alla registrazione sul portale di LepIDa presso URP della Provincia di Pistoia.

## **ALLEGATI**

Acronimi e definizioni

ANPR , Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente, la banca dati nazionale nella quale è confluita l'anagrafe dell'Ente;

API, Application Programming Interface;

BDNCP – Banca Nazionale Contratti Pubblici;

CAD - Codice dell'Amministrazione digitale;

CED - Centro Elaborazione Dati;

CIE - CARTA D' IDENTITÀ ELETTRONICA, il documento d'identità munito di elementi per l'identificazione fisica del titolare rilasciato su supporto informatico dalle amministrazioni comunali con la prevalente finalità di dimostrare l'identità anagrafica del suo titolare;

CNS - CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI, il documento rilasciato su supporto informatico per consentire l'accesso per via telematica ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni;

CITTADINANZA DIGITALE è quell'insieme di diritti/doveri che, grazie al supporto di una serie di strumenti (l'identità, il domicilio, le firme digitali) e servizi, mira a semplificare il rapporto tra cittadini, imprese e pubblica amministrazione tramite le tecnologie digitali;

CLOUD MARKETPLACE di AgID è la piattaforma che espone i servizi e le infrastrutture qualificate da AgID secondo quanto disposto dalle Circolari AgID n. 2 e n.3 del 9 aprile 2018. All'interno del Cloud Marketplace è possibile visualizzare la scheda tecnica di ogni servizio che mette in evidenza le caratteristiche tecniche, il modello di costo e i livelli di servizio dichiarati dal fornitore in sede di qualificazione.

DICHIARAZIONE - l'atto giuridico con il quale un privato attesta alle pubbliche amministrazioni determinati stati, fatti o qualità che assumono rilevanza nell'ambito di procedimento amministrativo;

DOCUMENTO AMMINISTRATIVO - ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa;

DOCUMENTO INFORMATICO - la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;

DOCUMENTO ANALOGICO - la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;

ENTE - la pubblica amministrazione che redige ed approva il presente piano di informatizzazione;

GESTIONE INFORMATIVA DEI DOCUMENTI - l'insieme delle attività finalizzate alla registrazione e segnatura di protocollo, nonché alla classificazione, organizzazione, assegnazione, reperimento e conservazione dei documenti amministrativi formati o acquisiti dall'Ente, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato, effettuate mediante sistemi informatici;

ICT – Tecnologie dell'informazione e della comunicazione (Information and Communication Technology);

IO - applicazione del Ministero dell'Innovazione, finalizzata a fornire a tutti i cittadini dotati di smartphone servizi pubblici nazionali e locali. È un progetto Open Source in fase di sviluppo.

IPA - Indice dei domicili digitali della Pubblica Amministrazione, per Oderzo;

ISTANZA - l'atto giuridico con il quale un privato chiede alla pubblica amministrazione di avviare un procedimento amministrativo;

OBIETTIVI DI ACCESSIBILITA' - Le pubbliche amministrazioni hanno l'obbligo di presentare, entro il 31 marzo di ogni anno, gli obiettivi di accessibilità relativi all'anno corrente, come ribadito anche nelle Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici (capitolo 4 paragrafo 2), e lo stato di attuazione del piano per l'utilizzo del telelavoro, come stabilito dal Decreto legge n. 179/2012, articolo 9, comma 7.

PAC - Pubblica Amministrazione Centrale

PIANO - il piano di completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e richieste che possono essere inoltrate all'Ente in base a quanto previsto dal comma 3-bis dell'articolo 24 del D.L. 24/06/2014 n. 90, convertito, con modifiche, in L. 11/08/2014 n. 114;

PSN – Polo Strategico Nazionale;

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA - il sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi;

PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO, una sequenza di atti e attività posta in essere da una Pubblica amministrazione, finalizzata all'emanazione di un provvedimento amministrativo;

SEGNALAZIONE, un atto giuridico con il quale un privato porta a conoscenza delle Pubbliche amministrazioni determinate situazioni che possono avviare o comunque avere rilevanza nell'ambito di un procedimento amministrativo;

Servizi IaaS (Infrastructure-as-a-Service) modello nel quale vengono messi a disposizione risorse hardware virtualizzate, affinché l'utilizzatore possa creare e gestire, secondo le proprie esigenze, una propria infrastruttura sul cloud, senza preoccuparsi di dove siano allocate le risorse;

Servizi PaaS (Platform-as-a-Service) modello nel quale vengono situati i servizi di piattaforme on line, grazie al quale un utente, di solito uno sviluppatore, può effettuare il deployment di applicazioni e servizi web che intende fornire. In questo caso l'utilizzatore può sviluppare ed eseguire le proprie applicazioni attraverso gli strumenti forniti dal provider, il quale garantisce il corretto funzionamento dell'infrastruttura sottostante;

Servizi SaaS (Software-as-a-Service) modello che racchiude applicativi e sistemi software, accessibili da un qualsiasi tipo di dispositivo (computer, smartphone, tablet, ecc.), attraverso il semplice utilizzo di un'interfaccia client. In questo modo, l'utilizzatore non deve preoccuparsi di gestire le risorse e l'infrastruttura, in quanto controllati dal provider che li fornisce.

A decorrere dal 1 aprile 2019 l'Ente acquisisce esclusivamente servizi IaaS, PaaS e SaaS qualificati da AdID e pubblicati nel Cloud Marketplace;

SGPA – Sistema di gestione dei procedimenti amministrativi

SPC – Sistema Pubblico di Connettività;

SPID – Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale dei cittadini e delle imprese, mediante il quale le pubbliche amministrazioni potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi.

## Riferimenti normativi

D. Lgs. 7/03/2005, n. 82 «Codice dell'Amministrazione Digitale» come da ultimo modificato con D.L. n.76/2020;

DPCM 1° Aprile 2008 «Regole tecniche e di sicurezza per il funzionamento del Sistema Pubblico di Connettività» previste dall'art. 71 c.1 bis del D.Lgs. 7 marzo 2005, n.82, recante il Codice dell'Amministrazione Digitale;

D.P.C.M. 24/01/2013 «Direttiva recante indirizzi per la protezione cibernetica e la sicurezza informatica nazionale»;

D.P.C.M. 3/12/2013 «Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005»;

D.L. 24/04/2014, n.66 «Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale»;

D.L. 24/06/2014, n. 90 «Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari», convertito nella legge 11 agosto 2014, n.114;

D.P.C.M. 24/10/2014 «Definizione delle caratteristiche del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID) nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte della Pubblica Amministrazione e delle imprese»;

DPR 28/12/2000, n. 445;

Regolamento UE n° 910/2014 – eIDAS (electronic IDentification Authentication and Signature);

Legge n. 124 del 07/08/2015 (Riforma Madia) "Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche" recante norme relative alla cittadinanza digitale;

D.Lgs. 97/2016 (FOIA) Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del D.Lgs. 14/03/2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7/08/2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche;

Regolamento UE 679/2016 (trattamento e circolazione dei dati personali);

D.Lgs. n. 179/2016 "Modifiche e integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, ai sensi dell'articolo 1 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di

riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche" (CAD 3.0) p) DPCM 31 maggio 2017 "Piano Triennale 2017-2019 per l'informatica nella Pubblica Amministrazione";

"Piano triennale 2019 – 2021 per l'informatica nella Pubblica Amministrazione";

D.L. n. 76/2020 convertito in legge 11/09/20, N. 120;

Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.



## **PROVINCIA PISTOIA**

**SEGRETARIO GENERALE**  
**Risorse Tecnologiche e Amministrazione Digitale**

### **PARERE DI REGOLARITA' TECNICA**

Sulla proposta n. 890 /2022 ad oggetto: PIANO TRIENNALE PER L'INFORMATICA DELLA PROVINCIA DI PISTOIA 2022-2024. AGGIORNAMENTO si esprime ai sensi dell'art. 49, 1° comma del Decreto legislativo n. 267 del 18 agosto 2000, parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità tecnica concomitante.

Pistoia, 22/03/2022

**Sottoscritta dal  
Responsabile  
DI MAIO NORIDA  
con firma digitale<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs 82/2005 e rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico è memorizzato digitalmente ed è rintracciabile sul sito internet per il periodo della pubblicazione:  
<http://albo.provincia.pistoia.it/albopretorio/>  
Successivamente l'accesso agli atti viene assicurato dal Dirigente competente in materia ai sensi e con le modalità di cui alla L. 241/90 e s.m.i. e D Lgs. 33/2013 e s.m.i.



**PROVINCIA PISTOIA**  
**SERVIZIO BILANCIO E FINANZE**

**PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE**

Sulla proposta n. 890/2022 ad oggetto: PIANO TRIENNALE PER L'INFORMATICA DELLA PROVINCIA DI PISTOIA 2022-2024. AGGIORNAMENTO si esprime ai sensi dell'art. 49, 1° comma del Decreto legislativo n. 267 del 18 agosto 2000, parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità contabile.

Pistoia, 22/03/2022

**Sottoscritta dal  
Responsabile  
DI MAIO NORIDA  
con firma digitale<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs 82/2005 e rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico è memorizzato digitalmente ed è rintracciabile sul sito internet per il periodo della pubblicazione:

<http://albo.provincia.pistoia.it/albopretorio/>

Successivamente l'accesso agli atti viene assicurato dal Dirigente competente in materia ai sensi e con le modalità di cui alla L. 241/90 e s.m.i. e D Lgs. 33/2013 e s.m.i.