



Provincia *di* Biella

PIANO DI TRANSIZIONE AL DIGITALE 2021-2023

APPROVATO CON DPP N. 109 DEL 14/10/2021

**ALLEGATO C)
AL PIANO INTEGRATO DI
ATTIVITÀ ED ORGANIZZAZIONE
2023-2025**



Provincia *di* Biella



“Basta un *click*”

*Piano di transizione
al digitale
della Provincia di Biella*



*Redazione a cura di:
Ufficio
per la Transizione al Digitale
della Provincia di Biella*



DIGITAL
transformation

Sommaro

1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	3
2. DEFINIZIONI	6
3. PREMESSA	9
4. CONTESTO NAZIONALE – INQUADRAMENTO GENERALE	13
4.1. PRINCIPI ALLA BASE DELLA TRASFORMAZIONE DIGITALE: I PIANI TRIENNALI PER L'INFORMATICA NELLA P.A.	13
4.1.1. <i>Il Piano Triennale per l'Informatica 2017-2019</i>	14
4.2.2. <i>Il Piano Triennale per l'Informatica 2019-2021</i>	14
4.1.3. <i>Il Piano Triennale per l'Informatica 2020-2022</i>	15
4.2. DECRETO SEMPLIFICAZIONI: DL 76/2020 CONVERTITO IN LEGGE 11 SETTEMBRE 2020, N. 120	17
4.3. DECRETO SEMPLIFICAZIONI BIS: DL 77/2021 CONVERTITO IN LEGGE 29 LUGLIO 2021, N. 108	18
4.4. LA STRATEGIA NAZIONALE PER L'ITALIA DIGITALE	19
5. LA TRANSIZIONE AL DIGITALE DELLA PROVINCIA DI BIELLA:	21
5.1. AMBITI DI AZIONE E DI SVILUPPO	21
6. LO STATO DI ATTUAZIONE DELLE AZIONI AVVIATE	23
6.1. COMPONENTI TECNOLOGICHE: LE AZIONI AVVIATE	23
6.1.1. <i>Servizi</i>	24
Software gestionale: Cloud first e Saas first	24
Istanze online	25
Progetto Polo Telematico Biellese (PTB)	26
Rilascio della firma digitale a favore degli enti locali	26
Il Portale WEB della Provincia	27
Portali dei Comuni	28
6.1.2. <i>Dati</i>	29
Il Sistema Informativo Territoriale Ambientale (SITA)	29
Open Data	29
6.1.3. <i>Piattaforme</i>	30
Dematerializzazione	30
PagoPA	32
SPID	32
CIE (Carta di Identità Elettronica)	33
Attivazione del servizio SIOPE+	33
APP "IO"	33
6.1.4. <i>Infrastrutture</i>	35
Mantenimento del parco hardware e software di base, acquisti e manutenzioni	35
Architettura di virtualizzazione/storage	35
Infrastruttura di rete locale (LAN)	35
Centrale telefonica e posto operatore	36
Infrastrutture Telematiche - Digital Divide - BUL	36
Infrastruttura di rete in fibra ottica	36
6.1.5. <i>Sicurezza Informatica</i>	39
Sicurezza degli applicativi gestionali strategici dell'Ente	39
Rivisitazione della procedura di backup	39
Misure minime di sicurezza	39
6.2. GOVERNANCE: LE AZIONI AVVIATE	40
6.2.1. <i>Governare la trasformazione digitale: le competenze digitali per la PA e l'inclusione digitale</i>	40
Rafforzamento delle competenze digitali	40

Agenda Digitale: trasformazione digitale del Biellese	41
#connettibiella	42
#Biellaservizi	42
#Biellainclude	42
7. PIANO DI AZIONI PER IL TRIENNIO 2021-2023	44
7.1. LE AZIONI LOCALI	44
7.1.1. Azioni a favore del territorio	44
7.1.2. Azioni a favore della cittadinanza	45
7.1.3. Azioni a favore del personale	45
7.1.4. Azioni a favore delle infrastrutture e dei processi interni	46
7.2. LE AZIONI IN ATTUAZIONE DEL PIANO TRIENNALE PER L'INFORMATICA 2020-2022	48
7.3. MONITORAGGIO	48

Indice delle figure

Figura 1 - Ambiti di intervento ispiratori del PTD della Provincia di Biella	10
Figura 2 - Rappresentazione grafica Modello Strategico di evoluzione del sistema informativo della P.A	10
Figura 3 - Prospetto disposizioni legislative	13
Figura 4 - Principali contenuti dei Piani triennali per l'Informatica nella PA - periodo 2017-2022	14
Figura 5 - Principi guida contenuti nel Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2020-2022	16
Figura 6 - Principali novità contenute nel Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2020-2022	17
Figura 7 - Principali novità contenute nel Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2020-2022	18
Figura 8 – Novità introdotte dal D.L. “Semplificazioni bis”	19
Figura 9 - Raffronto tra principi fondanti la strategia nazionale e principi costituzionali	20
Figura 10 - Ambiti di intervento della transizione al digitale della Provincia di Biella	21
Figura 11 - Componenti tecnologiche: azioni già avviate aggregate secondo i layer del PT 2020-2022	23
Figura 12 - Punti di forza del nuovo gestionale dell'Ente	24
Figura 13 - Servizi on-line del Portale istituzionale	25
Figura 14 – Attività Polo Telematico Biellese gestite da personale del Servizio Sistemi Informativi	26
Figura 15 – indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI), Ranking 2020	40
Figura 16 - Partner del patto del Battistero 2.0.: elenco aggiornato al 16/08/2021	41
Figura 17 - Ambiti di azione di Agenda Digitale Biella	42
Figura 18 - Azioni locali del PTD della Provincia di Biella	44

Indice delle tabelle

Tabella 1 - Quadro di riferimento e requisiti strategici del Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2019-2021	15
Tabella 2 - Strategia del Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2020-2022	15
Tabella 3 - Missione e visione di #biellainclude	43

Allegati

All. A) Azioni in attuazione del PT 2020-2022 - quadro sinottico

1. Normativa di riferimento

- a) **DPR 28 dicembre 2000, n. 445** *“Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa, di seguito «Testo unico» e la gestione informatica dei documenti”*.
- b) **Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n.82 (CAD)** *“Codice dell’Amministrazione Digitale”*.
- c) **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) **DPCM 3 dicembre 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”*. Per l’abrogazione del presente provvedimento, a decorrere dal 7 giugno 2021 e ad eccezione dell’articolo 13, vedi l’art 4, comma 1, Determinazione 9 settembre 2020, n. 407/2020.
- e) **DPCM 3 dicembre 2013** *“Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell’amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005”*. Per l’abrogazione del presente provvedimento, a decorrere dal 7 giugno 2021, ad eccezione degli artt. 2, comma 1, 6, 9, 18, commi 1 e 5, 20 e 21, vedi l’art 4, comma 1, Determinazione 9 settembre 2020, n. 407/2020.
- f) **D. L. 14 marzo 2013, n. 33** *“Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*.
- g) **D.L. 24 aprile 2014, n.66** *“Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale”*, convertito in legge, con modificazioni, dall’art. 1, comma 1, L. 23 giugno 2014, n. 89.
- h) **D.L. 24 giugno 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.
- i) **DPCM 24 ottobre 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”*.
- j) **DPCM 13 novembre 2014** *“Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell’amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005”*. Per l’abrogazione del presente provvedimento, a decorrere dal 7 giugno 2021, vedi l’art 4, comma 1, Determinazione 9 settembre 2020, n. 407/2020.
- k) **Regolamento UE n. 910/2014** – EIDAS (Electronic Identification Authentication and Signature).
- l) **L. n. 124 del 07/08/2015** (Riforma Madia) *“Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”* recante norme relative alla cittadinanza digitale.

- m) **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 decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche.
- n) **Regolamento UE 679/2016** (trattamento e circolazione dei dati personali) – GDPR.
- o) **D. Lgs. n. 179 del 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) **Direttiva UE 2016/2102** relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici.
- q) **D.L. 135/2018** recante *"Disposizioni urgenti in materia di sostegno e semplificazione per le imprese e per la pubblica amministrazione"*, attuazione dell'art. 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale e del D.L. 179/2012, come convertito in legge. Il D.L. 135/2018 ha trasferito la gestione di pagoPA alla Presidenza del Consiglio che si avvale del Commissario straordinario per l'attuazione dell'agenda digitale ed inoltre ha disposto la costituzione di una società per azioni partecipata dallo Stato che opererà sotto l'indirizzo del Presidente del Consiglio. Convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, comma 1, L. 11 febbraio 2019, n. 12.
- r) **Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica amministrazione 2017 – 2019, 31 maggio 2017** documento realizzato dall'Agenzia per l'Italia Digitale e dal Team per la Trasformazione Digitale attraverso il quale per la prima volta si definisce il modello di riferimento per lo sviluppo dell'informatica pubblica italiana.
- s) **Piano triennale 2019 – 2021 per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 12 febbraio 2019** è il documento di indirizzo strategico ed economico che nasce per guidare operativamente la trasformazione digitale del Paese e diventa riferimento per le amministrazioni centrali e locali nello sviluppo dei propri sistemi informativi.
- t) **Piano Triennale per l'informatica (PT) 2020-2022 (DPCM 17 luglio 2020)**, rappresenta la naturale evoluzione dei due Piani precedenti. Laddove la prima edizione poneva l'accento sull'introduzione del Modello strategico dell'informatica nella PA e la seconda edizione si proponeva di dettagliare l'implementazione del modello, il nuovo Piano si focalizza sulla realizzazione delle azioni previste.
- u) **D.L. 76/2020** recante *"Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale."* convertito in legge 11 settembre 2020, n. 120.
- v) **D.L. 77/2021** recante *"Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure."* convertito in legge 29 luglio 2021, n. 108.
- w) **LINEE GUIDA AGID** rispettive per le materie trattate nel presente Piano.
- x) **DECRETO DELLA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DEL 21/07/2020** *"Strategia nazionale per*

le competenze digitali".

- y) **INTESA CONFERENZA STATO REGIONI**, atto n. 151/CU del 23/11/2020 contenute all'All. 1 "Semplificazione per la ripresa: Agenda 2020-2022".

2. Definizioni

Ai fini del presente Piano si intende per:

API: (Application Programming Interface) ovvero un ecosistema di interfacce che permette di connettere tra loro tutti i sistemi (vd. capitolo 5, Programma Triennale Informatica 2019-2021).

BACK END: si intendono le interfacce utilizzate per l'amministrazione o manutenzione dell'apparato che eroga un servizio.

CLOUD FIRST (cloud come prima opzione): le pubbliche amministrazioni, 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.

DEMATERIALIZZAZIONE: Insieme di iniziative e strumenti, di natura sia organizzativa che tecnologica, finalizzati alla revisione/semplificazione dei processi dell'ente e centrate sull'eliminazione della carta.

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.

DIGITAL FIRST: il canale digitale diventa il canale primario per i servizi per le attività di e-government.

DIGITAL DIVIDE: divario esistente tra chi ha accesso effettivo alle tecnologie dell'informazione (in particolare personal computer e Internet) e chi ne è escluso, in modo parziale o totale.

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

DOCUMENTO ANALOGICO: la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

DOCUMENTO INFORMATICO: la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

ENTE: la pubblica amministrazione che redige il presente Piano.

FIRMA DIGITALE: la firma che consente di scambiare in rete documenti con piena validità legale. La firma elettronica qualificata (FEQ) - o digitale - è il risultato di una procedura informatica, detta validazione, che garantisce l'autenticità, l'integrità e il non ripudio dei documenti informatici.

FRONT END: in un servizio al pubblico offerto attraverso una rete telematica o telefonica, l'insieme delle applicazioni e dei programmi informatici con cui l'utente interagisce direttamente.

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 dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato, effettuate mediante sistemi informatici.

IDENTITÀ DIGITALE: l'identità digitale è l'insieme delle informazioni e delle risorse concesse da un sistema

informatico ad un particolare utente utilizzatore del suddetto sotto un processo di identificazione.

INTEROPERABILITÀ: Servizi per la realizzazione e gestione di strumenti per lo scambio di documenti informatici nelle pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini. Ad esempio: VPN, VOIP, ecc (d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 72 e D.P.C.M. 1 aprile 2008).

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

PAGOPA: Modalità di pagamento elettronico sviluppato da Agenzia per l'Italia Digitale che permette di poter effettuare pagamenti verso la Pubblica Amministrazione.

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC): 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 e finalizzata all'emanazione di un provvedimento amministrativo.

PROTOCOLLO INFORMATICO: Strumento a supporto delle attività tipiche del protocollo (registrazione, segnatura, classificazione dei documenti) che risponde a quanto previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 56.

SAAS First - Software as a Service - ovvero applicativo accessibile da qualsiasi dispositivo fisso o mobile.

SISTEMA DI CONSERVAZIONE DIGITALE: Strumento a supporto delle attività finalizzate alla conservazione dei documenti informatici in modo da assicurarne l'integrità, l'affidabilità e la leggibilità nel tempo (anche a lungo termine), anche attraverso idonei strumenti di ricerca, così come previsto dal d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 44.

SISTEMA DI GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI: Sistema per la gestione informatica dei procedimenti e dei fascicoli, previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articoli 64-65. Include il sistema di gestione informatica dei documenti.

SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI: Strumento a supporto delle attività finalizzate alla organizzazione, archiviazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato così come previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 52. Include il sistema di protocollo informatico.

SISTEMA PUBBLICO DI CONNETTIVITÀ (SPC): Insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione (d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 73).

SITO ISTITUZIONALE: Sito web che si pone come obiettivo prioritario quello di presentare un'istituzione pubblica e promuoverne le attività verso un'utenza generalizzata descrivendone l'organizzazione, i compiti,

i servizi relativi ad atti e procedimenti amministrativi di competenza [Linee guida per i siti web delle PA 2011 e d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 54.

SMART WORKING (Lavoro agile): Modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato stabilita mediante accordo tra le parti, anche con forme di organizzazione per fasi, cicli e obiettivi e senza precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro, con il possibile utilizzo di strumenti tecnologici per lo svolgimento dell'attività lavorativa.

SPID: il 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.

USER FRIENDLY: sistema, interfaccia, applicativo, servizio di facile utilizzo anche per le persone meno esperte.

3. Premessa

Il “Piano di transizione al digitale della Provincia di Biella” (PTD) 2021-2023 esprime lo stato di digitalizzazione in essere e delinea la programmazione triennale nella quale Provincia di Biella si impegna nel rilevante processo di innovazione tecnologica.

Il Piano è redatto in coerenza con il Codice dell’Amministrazione Digitale, di cui al D.Lgs. 82/2005 (CAD) e al Piano Triennale per l’informatica nella Pubblica Amministrazione (PT) 2020-2022, redatto dall’Agenzia per l’Italia Digitale (AGID) in attuazione dell’articolo 14-bis, comma 2, lettera b) del CAD. Tutte le pubbliche amministrazioni devono conformarsi al PT, ai sensi dell’art. 12¹ dello stesso CAD, nell’attuazione della propria programmazione digitale.

Infatti, come recita lo stesso PT, gli “enti locali” agendo in “un contesto di prossimità” contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi attraverso “le azioni attuative per una più ampia diffusione della cultura della trasformazione digitale che abbia immediati vantaggi per cittadini ed imprese”.

Il presente Piano rappresenta la sintesi di un percorso nel quale le risorse umane, le competenze, i progetti, contemperati dalle risorse economiche disponibili, convergono per costruire concretamente un modello finalizzato ad una crescita in digitale dell’Ente e teso a perseguire l’efficacia dell’azione amministrativa e la trasparenza nei processi. Nel PTD sono esposte le linee d’azione, le progettualità e le strategie di sviluppo fino ad ora attuate e quelle da programmare nel periodo 2021-2023, in coerenza con l’obiettivo strategico di transizione al digitale esplicitato nel Documento Unico di Programmazione (DUP) dell’Ente.

Il Piano declina la visione strategica e i modelli che guideranno l’evoluzione dell’ICT della Provincia di Biella in un processo aperto teso al miglioramento della qualità dei servizi forniti ai cittadini.

Gli ambiti di intervento del Piano di Transizione al Digitale della Provincia di Biella, in aderenza alle strategie nazionali di riforma della PA, tendono a :

- **Snellire i procedimenti amministrativi**, ricorrendo alla reingegnerizzazione dei processi della PA, al fine di aumentarne la trasparenza, la tracciabilità e la digitalizzazione;
- **Fornire servizi digitali che vanno incontro alle diverse esigenze delle persone** (in particolare degli anziani e delle persone con disabilità) e che permettono a cittadini e alle imprese di accedere facilmente ai servizi;
- **Garantire l’equità di trattamento dei cittadini e una capacità di accesso alla rete uniformemente distribuita** attraverso la diffusione dell’uso di tecnologie, dell’identità digitale, del domicilio digitale, dei pagamenti con le modalità informatiche e della comunicazione mediante le tecnologie dell’informatizzazione.

¹ D.Lgs. 82/2005 - Art. 12. Norme generali per l'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni nell'azione amministrativa: "1. Le pubbliche amministrazioni nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per l'effettivo riconoscimento dei diritti dei cittadini e delle imprese di cui al presente Codice in conformità agli obiettivi indicati nel Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione di cui all'articolo 14-bis, comma 2, lettera b)."



Figura 1 - Ambiti di intervento ispiratori del PTD della Provincia di Biella

La struttura del presente PTD ricalca l'impianto generale del Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione (PT) 2020-2022, seguendone la medesima struttura per tematiche:

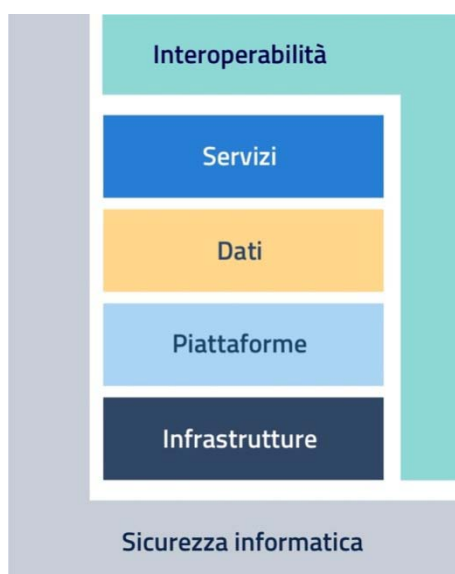


Figura 2 - Rappresentazione grafica Modello Strategico di evoluzione del sistema informativo della P.A.²

La redazione del documento è stata curata dal Servizio Sistemi Informativi e Centro elaborazione Dati (CED), i cui componenti fanno parte dell'Ufficio per la Transizione al Digitale istituito con DPP n. 101 del 29/10/2019 ed è inserita all'interno del processo di pianificazione strategica che l'Amministrazione Provinciale intende perseguire.

Di seguito una necessaria, breve, esposizione dei temi di intervento alla base del Modello Strategico nazionale:

Servizi

² Fonte: "Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2020-2022", Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) e Dipartimento per la Trasformazione Digitale, pag. 6

Servizi: Ovvero introduzione, implementazione e miglioramento della qualità dei servizi pubblici digitali (semplificazione dei processi interni nel pieno rispetto delle norme riguardanti l'accessibilità e il regolamento generale sulla protezione dei dati), quale premessa indispensabile per l'incremento del loro utilizzo da parte degli utenti, siano questi cittadini, imprese o altre amministrazioni pubbliche. Per incoraggiare tutti gli utenti a privilegiare il canale online rispetto a quello esclusivamente fisico, risulta necessaria la semplificazione d'uso e un miglioramento dell'inclusività dei servizi, in modo che essi siano utilizzabili da qualsiasi dispositivo, senza particolare competenza specialistica da parte dei cittadini.

Dati

Dati della PA: Il patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione è un bene fondamentale per lo sviluppo del paese e la sua valorizzazione è un obiettivo strategico che la PA deve perseguire per:

- affrontare efficacemente le nuove sfide nello scambio dei dati, nell'economia dei dati (data economy);
- supportare la costruzione del mercato unico europeo per i dati definito dalla Strategia europea in materia di dati;
- garantire la creazione di servizi digitali a valore aggiunto e fornire gli strumenti da utilizzare nei processi decisionali relativamente all'apertura dei dati, al riutilizzo dell'informazione, condivisione e riuso.

Relativamente ai dati della PA particolare attenzione è rivolta agli open data, dati pubblici che devono essere pubblicati in maniera che sia facile il loro riutilizzo.

Piattaforme

Piattaforme: Piattaforme tecnologiche che offrono funzionalità fondamentali, trasversali, abilitanti e riusabili nella digitalizzazione dei processi e dei servizi della PA. Le Piattaforme, tecnologicamente indirizzate dai sistemi cloud, devono operare per la realizzazione di processi distribuiti e per standardizzare i flussi operativi tra amministrazioni³.

Tra queste SPID, PagoPA, piattaforma IO, INAD (che gestisce l'Indice nazionale dei domicili digitali), Piattaforma PDND (Piattaforma digitale nazionale dei dati per gestire i Big Data).

Infrastrutture

Infrastrutture digitali: Fanno parte del patrimonio ICT delle PA e, come rilevato dalle indagini a livello nazionale, spesso risultano carenti dal punto di vista strutturale e organizzativo. La politica sulle infrastrutture (data center, infrastrutture di rete, connettività...), o la scelta molto consigliata di migrare sul cloud, è garanzia del buon funzionamento della PA anche nell'erogazione dei servizi digitali.

Interoperabilità

Modello di Interoperabilità: Definisce i meccanismi che facilitano e garantiscono la corretta interazione tra gli attori del sistema (cittadini, imprese e Pubbliche amministrazioni), favorendo la condivisione trasparente di dati, informazioni, piattaforme e servizi. Il Modello di interoperabilità è pertanto composto da elementi

³ Fonte: <https://www.agendadigitale.eu/>

quali linee guida, standard tecnologici e profili di interoperabilità, curati e resi disponibili online dall’Agenzia per l’Italia Digitale e dal Team per la trasformazione Digitale, che ciascuna Pubblica Amministrazione dovrà seguire al fine di garantire l’interoperabilità dei propri sistemi con quelli di altri soggetti per l’implementazione complessiva del Sistema informativo della P.A. Lo sviluppo dell’interoperabilità è fondamentale per dare attuazione al principio once only, ovvero il richiedere al cittadino “solo una volta” i dati diretti alla P.A.

Sicurezza Informatica

Sicurezza Informatica: L’esigenza di contrastare la minaccia cibernetica è fondamentale per garantire 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 (in attuazione degli obblighi normativi europei del GDPR) che ha come conseguenza diretta l’aumento della fiducia nei servizi digitali erogati dalla P.A. E’ in crescita anche il fenomeno denominato data breach (violazione dei dati) che rappresenta anche una grave violazione del GDPR. Sono inoltre identificati anche tutti gli altri aspetti che concorrono a rendere sicuri e affidabili i sistemi informatici, quali l’accreditamento e la vigilanza, nonché le attività di indirizzo e la strumentazione correlata agli adempimenti per il rispetto della riservatezza (privacy).

In aggiunta il PT sviluppa le seguenti due tematiche:

Strumenti e modelli per l’innovazione

Gli strumenti e i modelli di innovazione dei processi della PA agevolano i programmi di ricerca e sviluppo pubblici e privati e questi, a propria volta, incidono sulla competitività del tessuto produttivo del Paese andando a realizzare un circolo virtuoso nel quale l’innovazione aumenta la domanda di servizi digitali dei cittadini generando ulteriore innovazione anche nei confronti dei soggetti più deboli della società.

Governare la trasformazione digitale

Il coinvolgimento attivo delle amministrazioni e dei territorim è alla base della **strategia di governance della trasformazione digitale**. A questi si deve affiancare il potenziamento delle competenze digitali all’interno della PA e in favore dei cittadini per rendere e l’inclusione digitale una prospettiva reale.

Il Piano di Transizione Digitale della Provincia di Biella, ricalcando i temi cardine previsti dal Piano Triennale Nazionale, prende in esame le **azioni già in essere e quelle da realizzare**, sia in aderenza alle tematiche trattate a livello **nazionale** sia secondo una declinazione propriamente **“locale”**.

4. CONTESTO NAZIONALE – INQUADRAMENTO GENERALE

Il quadro complessivo di riferimento, all'interno del quale la PA è chiamata ad intraprendere la propria trasformazione digitale, si può così riassumere:

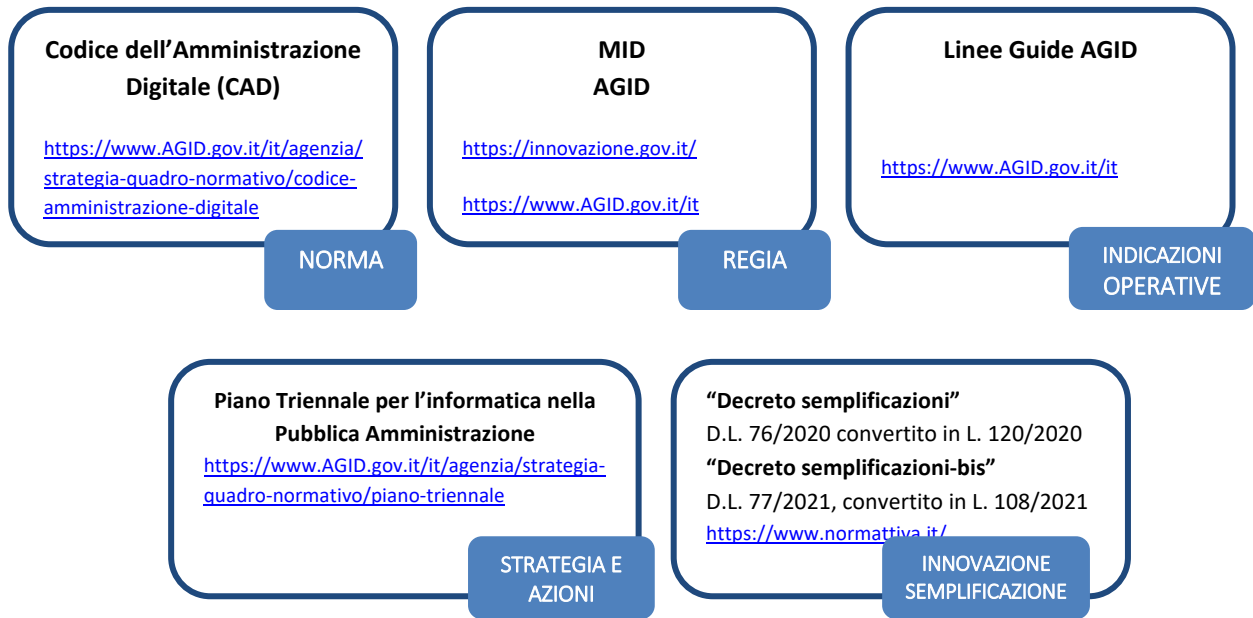


Figura 3 - Prospetto disposizioni legislative

4.1. Principi alla base della trasformazione digitale: I Piani triennali per l'Informatica nella P.A.

Il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, redatto da AGID, è il documento di indirizzo strategico ed economico che nasce per guidare operativamente la trasformazione digitale del Paese e diventa riferimento per le amministrazioni centrali e locali nello sviluppo dei propri sistemi informativi; rappresenta pertanto il modello di riferimento per lo sviluppo dell'informatica pubblica italiana fissando i principi architettonici fondamentali, le regole di usabilità e interoperabilità.

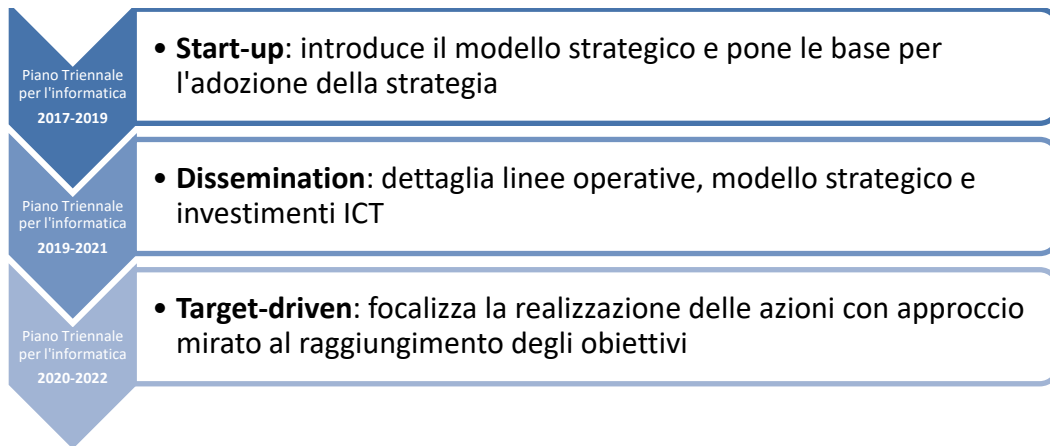


Figura 4 - Principali contenuti dei Piani triennali per l'Informatica nella PA - periodo 2017-2022

4.1.1. Il Piano Triennale per l'Informatica 2017-2019

Introduce il modello strategico di evoluzione della PA e pone le basi per l'adozione della strategia da parte delle amministrazioni.

4.2.2. Il Piano Triennale per l'Informatica 2019-2021

Nel proseguire il percorso intrapreso con il Piano precedente, ha previsto un importante coinvolgimento delle Pubbliche Amministrazioni che hanno dovuto recepire e utilizzare le indicazioni e gli strumenti messi a disposizione da AGID. Nello specifico il Piano ha definito:

- le linee operative di sviluppo dell'informatica pubblica, fissando i principi architetturali fondamentali, le regole di usabilità e interoperabilità;
- il Modello strategico di evoluzione del sistema informativo della PA;
- gli investimenti ICT del settore pubblico secondo le linee guida europee e del Governo.

In particolare il "**Modello Strategico di evoluzione del sistema informativo per la P.A.**", costituisce il quadro di riferimento su cui innestare e rendere operativi i progetti, nonché i requisiti strategici da soddisfare, come di seguito sintetizzato:

QUADRO DI RIFERIMENTO e requisiti strategici	
FACILITARE il coordinamento di tutti gli interventi di trasformazione digitale	e l'avvio di un percorso di centralizzazione della programmazione e della spesa pubblica in materia
CONSIDERARE prioritario il principio di "digitale per definizione" (digital first)	progettando e implementando i servizi al cittadino, a partire dall'utilizzo delle tecnologie digitali
AGEVOLARE la modernizzazione della Pubblica amministrazione partendo dai processi	superando la logica delle regole tecniche e delle linee guida rigide emesse per legge: esse dovranno essere dinamiche e moderne e puntare alla centralità dell'esperienza e ai bisogni dell'utenza

ADOTTARE un approccio architetturale basato sulla separazione dei livelli di back end e front end	con logiche aperte e standard pubblici che garantiscano ad altri attori, pubblici e privati, accessibilità e massima interoperabilità di dati e servizi
PROMUOVERE soluzioni volte a stimolare la riduzione dei costi e a migliorare la qualità dei servizi	contemplando meccanismi di remunerazione che possano anche incentivare i fornitori a perseguire forme sempre più innovative di composizione, erogazione e fruizione dei servizi

Tabella 1 - Quadro di riferimento e requisiti strategici del Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2019-2021

4.1.3. Il Piano Triennale per l'Informatica 2020-2022

Rappresenta la naturale evoluzione dei due Piani precedenti. Laddove la prima edizione poneva l'accento sull'introduzione del Modello strategico dell'informatica nella PA e la seconda edizione si proponeva di dettagliare l'implementazione del modello, il nuovo Piano si focalizza sulla realizzazione delle azioni previste con uno stile più semplice e assertivo, maggiormente mirato agli obiettivi e alla misurazione dei risultati.

La strategia del PT 2020-2022	
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

Tabella 2 - Strategia del Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2020-2022

I principi guida, che confermano la continuità con i Piani precedenti, sono:

- **digital & mobile first** (digitale e mobile come prima opzione): le pubbliche amministrazioni devono realizzare servizi primariamente digitali;
- **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 pubbliche amministrazioni, 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 pubbliche amministrazioni 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 pubblica amministrazione 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 amministrazioni sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo.

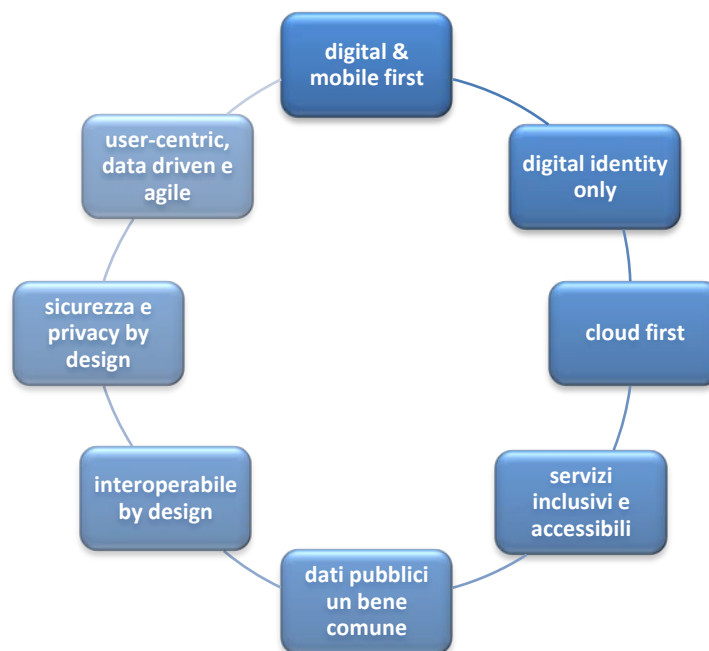


Figura 5 - Principi guida contenuti nel Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2020-2022

In tali principi si rilevano almeno due concetti nuovi: il dato pubblico come bene comune e lo sviluppo di sistemi digitali in linea con le esigenze del lavoro agile (smart working).

Il Piano Triennale, richiamando la spiccata connotazione di decentramento amministrativo della PA italiana punta in modo deciso alla responsabilizzazione degli enti locali nella reale attuazione degli obiettivi. Il Piano, inoltre, non dimentica il tema del lavoro agile (smart working) e si pone l'obiettivo di definire, per mezzo dei RTD, un modello di maturità che focalizzi i cambiamenti organizzativi e tecnologici necessari per un efficace ed efficiente lavoro agile.

Le principali novità del Piano 2020-2022 riguardano:

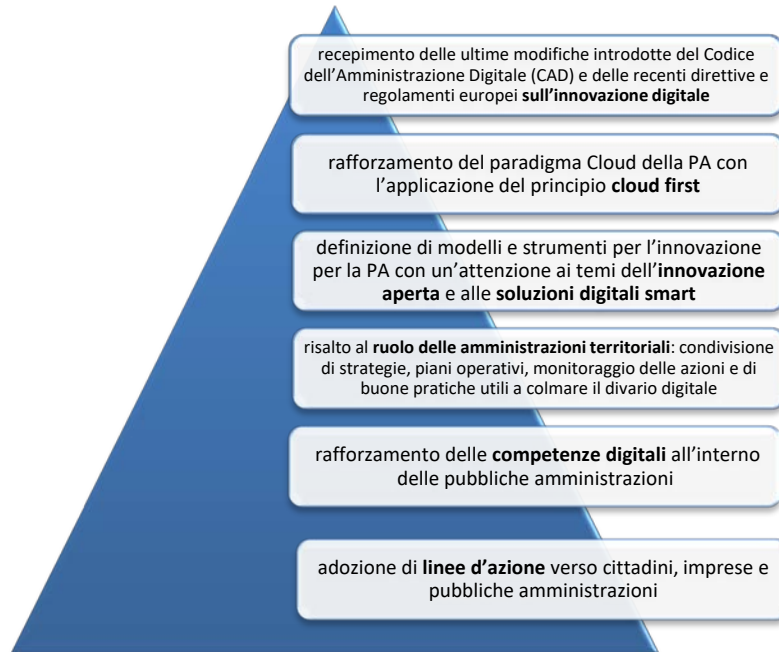


Figura 6 - Principali novità contenute nel Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2020-2022

4.2. Decreto Semplificazioni: DL 76/2020 convertito in Legge 11 settembre 2020, n. 120

Con il "**D.L. Semplificazioni**", D.L. 16 luglio 2020, n. 76 "*Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale*", convertito in Legge 11 settembre 2020, n. 120, è stata consolidata la base normativa necessaria per velocizzare il processo di trasformazione digitale della P.A. Il decreto, prima, e la Legge 120 del 2020, dopo, dispongono che quella digitale dovrà diventare la modalità abituale di comunicare tra uffici pubblici, nonché tra amministrazioni pubbliche e cittadini. Le misure previste dal Ministero per l'Innovazione, nel pacchetto di norme per estendere la digitalizzazione alle Pubbliche Amministrazioni, si possono così sintetizzare come da figura che segue:



Figura 7 - Principali novità contenute nel Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2020-2022

[4.3. Decreto Semplificazioni BIS: DL 77/2021 convertito in Legge 29 luglio 2021, n. 108](#)

La legge n. 29 luglio 2021, n. 108 ha convertito, con modificazioni, il decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, recante la “Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure”, anche comunemente detto “Decreto Semplificazioni bis”. Il decreto legge convertito è intervenuto in diverse importanti materie quali quella della semplificazione per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale (artt. 38-41 del DL 77/2021 a cui si rinvia).

Le previsioni di nuova introduzione determineranno le scelte della P.A. in materia di transizione al digitale e le stesse azioni che verranno messe in campo, e di seguito descritte, dovranno conformarsi, ove necessario, ai nuovi obblighi previsti dalla legislazione vigente.

Le principali novità in materia di transizione digitale introdotte dal Decreto Semplificazioni bis:

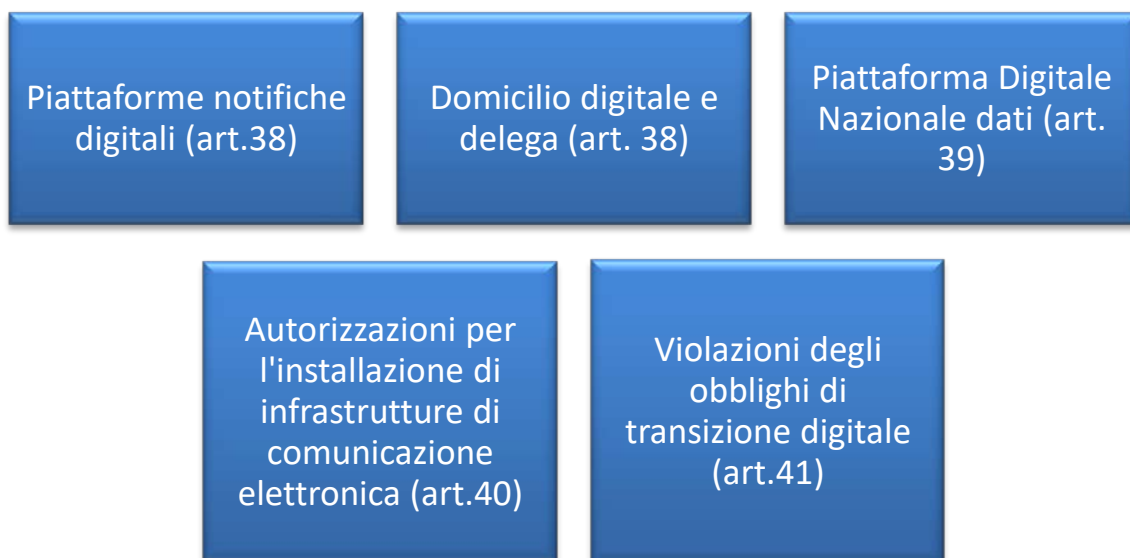


Figura 8 – Novità introdotte dal D.L. “Semplificazioni bis”

4.4. La Strategia Nazionale per l’Italia Digitale

Il rafforzamento delle competenze digitali all’interno della pubblica amministrazione è indispensabile per rendere operativa e concreta la trasformazione al digitale.

Tenendo conto anche di questa esigenza è stata avviata l’iniziativa strategica nazionale “Repubblica Digitale” all’interno della quale è stata definita la “Strategia nazionale per le competenze digitali” che si ispira ai seguenti principi:

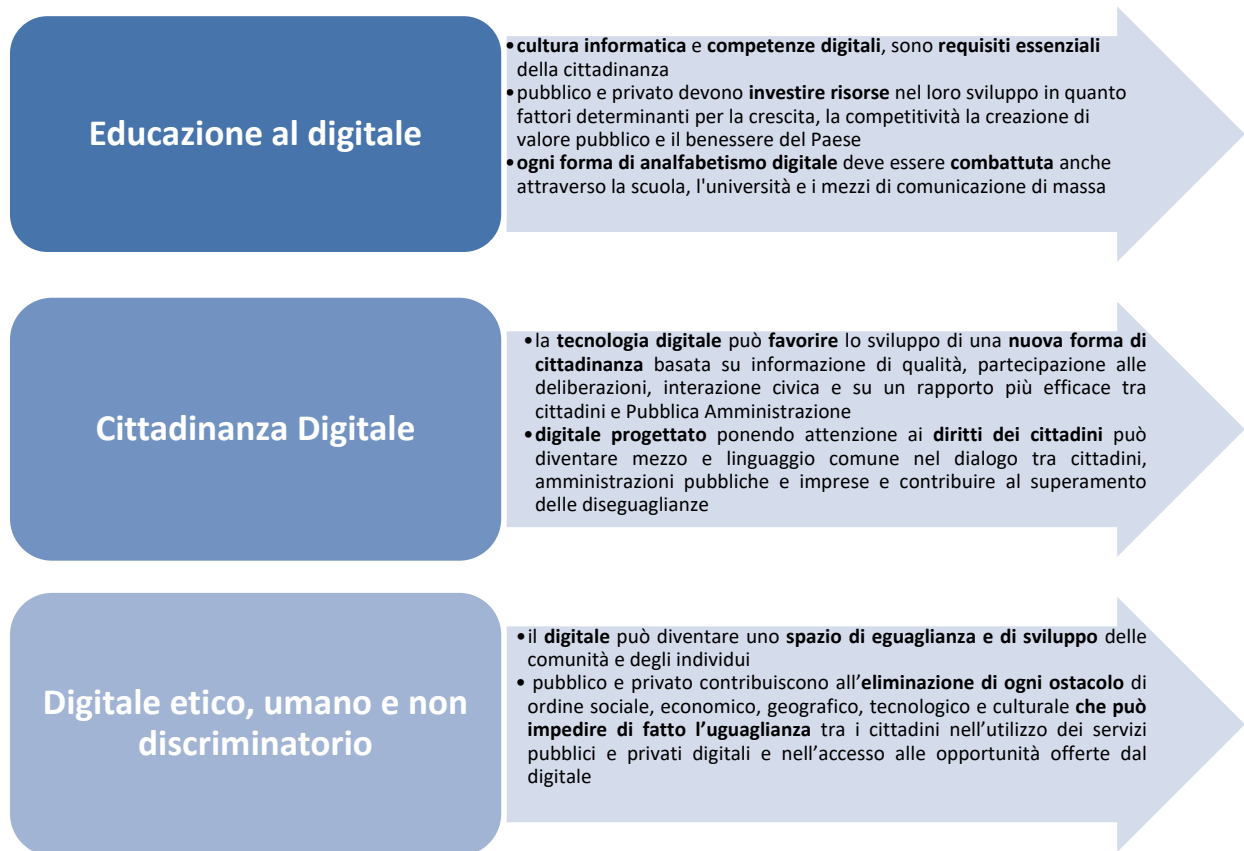


Figura 9 - Raffronto tra principi fondanti la strategia nazionale e principi costituzionali

A sua volta, la Strategia nazionale per le competenze digitali si articola su quattro ambiti di intervento per le competenze digitali:

1. **Scuola e Università**: lo sviluppo delle competenze digitali necessarie all'interno del ciclo dell'istruzione e della formazione superiore, con il coordinamento di Ministero dell'Istruzione e Ministero dell'Università e Ricerca;
2. **Forza lavoro attiva**: il potenziamento e lo sviluppo delle competenze digitali della forza lavoro, sia nel settore privato che nel settore pubblico, incluse le competenze per l'e-leadership con il coordinamento di Ministero dello Sviluppo Economico e del Dipartimento della Funzione Pubblica;
3. **Competenze specialistiche ICT**: lo sviluppo di competenze specialistiche ICT per fronteggiare le sfide legate alle tecnologie emergenti e al possesso delle competenze chiave per i lavori del futuro con il coordinamento di Ministero dell'Università e Ricerca e Ministero dello Sviluppo Economico;
4. **Cittadinanza**: il potenziamento delle competenze digitali necessarie per esercitare i diritti di cittadinanza (inclusa la piena fruizione dei servizi online) e la partecipazione consapevole al dialogo democratico con il coordinamento del Ministro per l'Innovazione Tecnologica e la Digitalizzazione. Gli obiettivi del Piano, potranno essere raggiunti solo attraverso azioni di sensibilizzazione e di formazione che coinvolgano in primo luogo i dipendenti della Pubblica Amministrazione.

5. LA TRANSIZIONE AL DIGITALE DELLA PROVINCIA DI BIELLA:

5.1. Ambiti di azione e di sviluppo

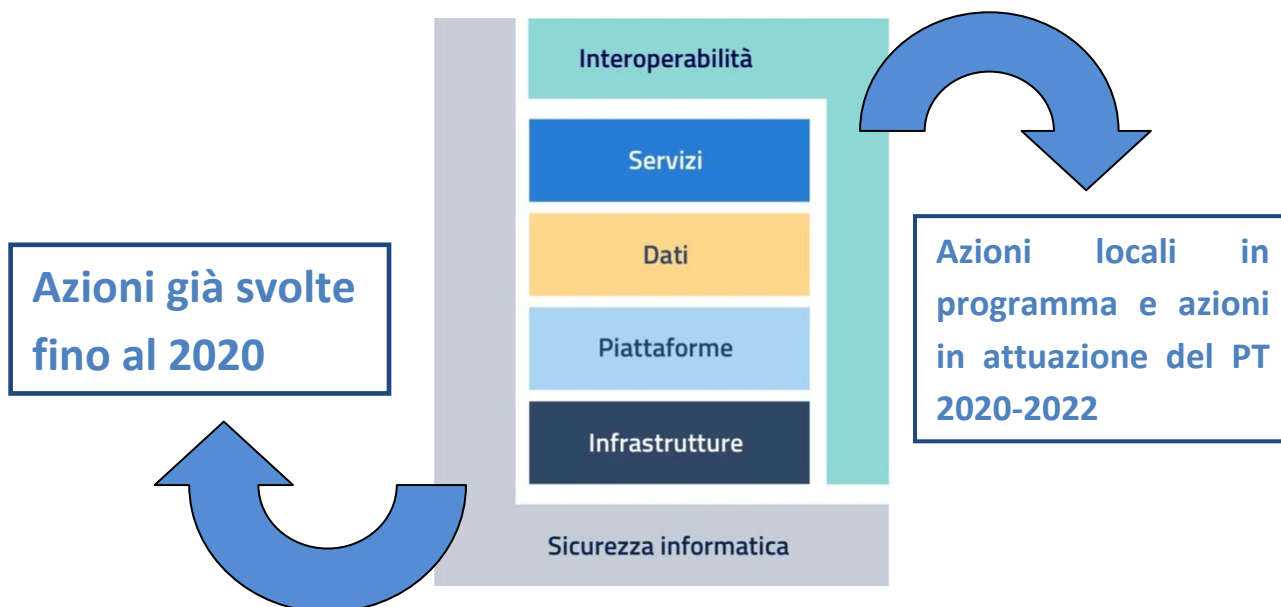


Figura 10 - Ambiti di intervento della transizione al digitale della Provincia di Biella

La Provincia di Biella ha, fin dalla sua istituzione, dimostrato estrema attenzione ai temi dell'informatica introducendo, da subito, modalità di lavoro conformi alle tecnologie del digitale.

Complice di questo aspetto è stato l'impianto organizzativo del lavoro introdotto ex novo a metà degli anni '90 (in coincidenza con la nascita del nuovo Ente istituito nel 1992 e operativo con le prime elezioni dal 1995) che, essendo avulso da impianti e prassi lavorative consolidati nel tempo e con personale dell'ente – spesso neo assunto – con età inferiore alla media nazionale di quello della P.A., ha beneficiato delle ultime tendenze informatiche che via via andavano affermandosi.

Le attività in materia di ICT si sono espresse in modo dinamico e interlocutorio con gli altri attori locali, portando ad un buon livello di informatizzazione l'intero assetto infrastrutturale. Da qui la necessità di "fotografare" in apposita sezione del presente Piano "lo stato delle azioni avviate", quale punto necessario di partenza per una nuova fase di programmazione di transizione al digitale della Provincia.

La sensibilità all'innovazione della Provincia di Biella si vuole quindi tradurre in una pianificazione delle azioni ora dall'impronta prettamente locale, ora in attuazione e in conformità alle indicazioni nazionali, proiettando l'Ente verso uno sviluppo locale da perseguire (anche) attraverso la transizione al digitale. E proprio la transizione al digitale diventa un obiettivo strategico che connoterà le programmazioni future di questo e di tutti gli enti, assolutamente necessaria per colmare rapidamente un divario che rischia di penalizzare pesantemente il nostro paese.

Lo stesso Piano di Ripresa e Resilienza, approvato dal Governo nel corso del 2021, pone ingenti investimenti sulla digitalizzazione e innovazione del Paese Italia, quale elemento necessario,

imprescindibile e non più rinviabile.

Le azioni locali immaginate da Provincia, potranno pertanto ampliare la loro operatività in caso di sviluppo degli asset previsti per il Biellese nella Missione 1 “*Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo*” del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) a cui l’Ente ha partecipato per avvalorare la transizione al digitale del proprio territorio.

6. LO STATO DI ATTUAZIONE DELLE AZIONI AVVIATE

6.1. Componenti tecnologiche: le azioni avviate

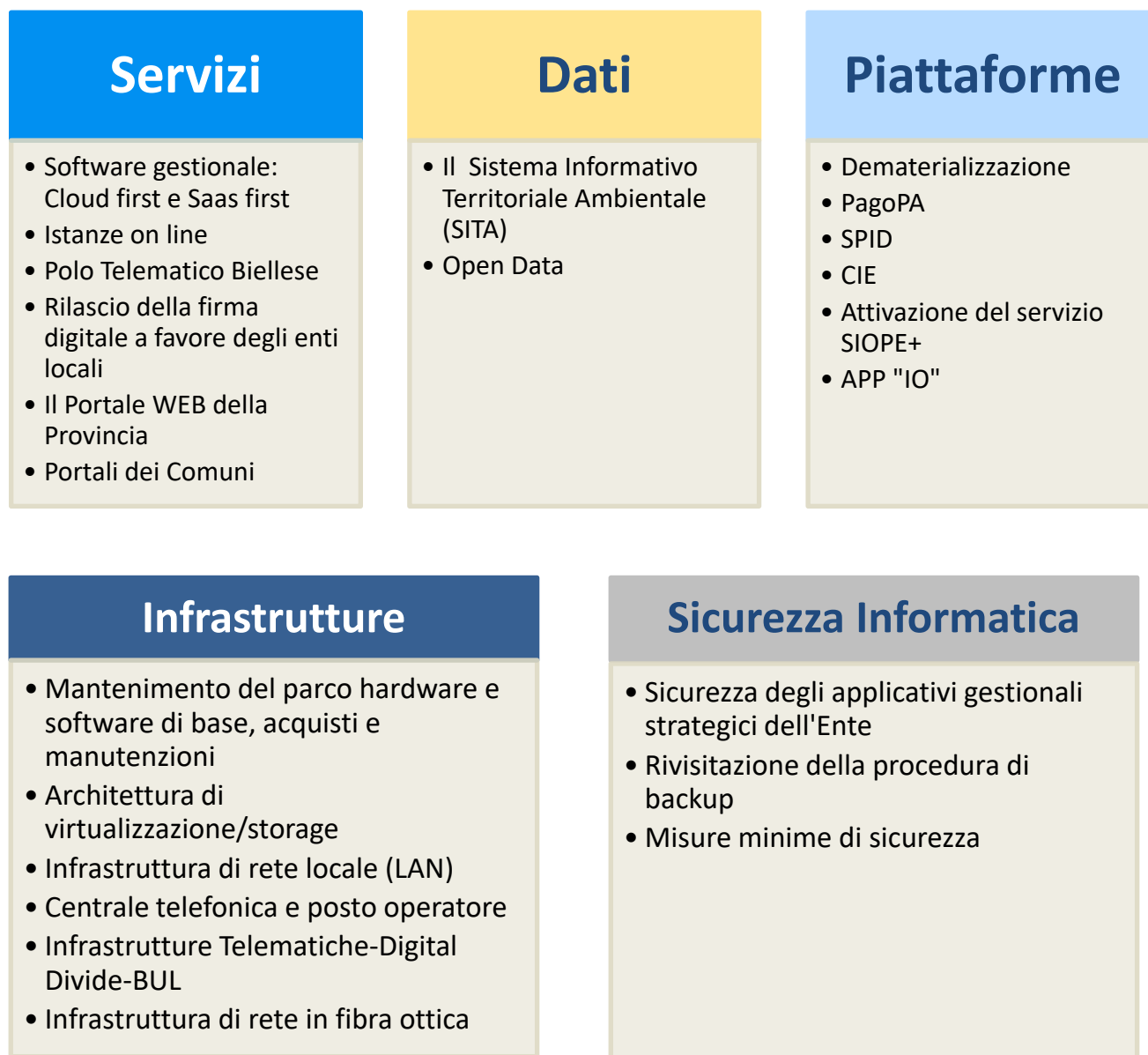


Figura 11 - Componenti tecnologiche: azioni già avviate aggregate secondo i layer del PT 2020-2022

Di seguito si riportano i singoli approfondimenti sulle azioni avviate.

6.1.1 Servizi

Software gestionale: Cloud first e SaaS first

Dal 1 marzo 2014 (con Determinazione Dirigenziale DT n. 911 del 13/06/2014) è stato introdotto il nuovo iter procedurale relativo alle determinazioni dirigenziali all'interno del software di gestione degli atti della suite di Civilia open.

In applicazione al principio Cloud first, a partire dall'anno 2018, in aderenza alle indicazioni contenute nel Piano Triennale per l'Informatica 2017-2019 e alle Linee guida AGID, la Provincia di Biella ha autorizzato il passaggio dalla piattaforma informatica di "Civilia Open", a quella di "Civilia Next", suite gestionale, distribuita in modalità Cloud. Civilia Next nasce come soluzione cloud nativa utilizzabile da internet come **servizio SAAS - Software as a Service - ovvero applicativo accessibile da qualsiasi dispositivo fisso o mobile. Inserito nel catalogo dei servizi Cloud qualificati da AGID per la PA**, è integrata con SPID e Pago PA oltre che essere aperta all'interoperabilità tramite API.

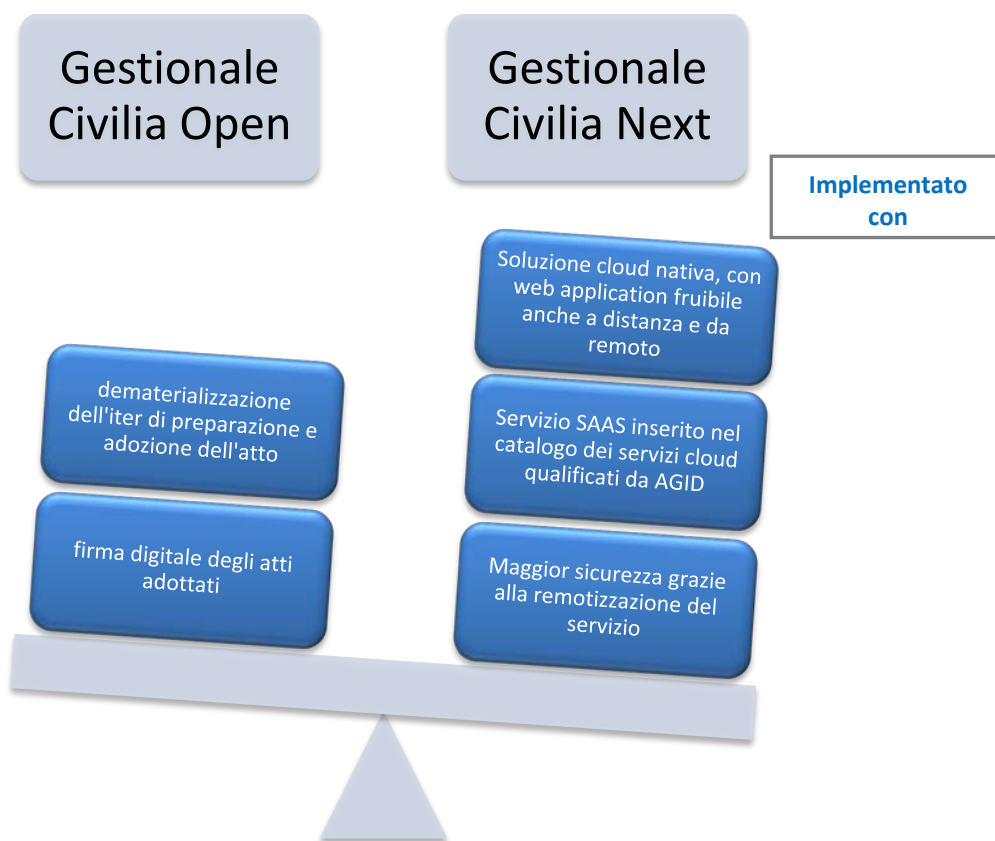


Figura 12 - Punti di forza del nuovo gestionale dell'Ente

Il passaggio alla suite in cloud non ha richiesto investimenti in hardware o in software aggiuntivo (Server, licenze Office, etc.). Il passaggio in modalità cloud è stato effettuato per i moduli della gestione delle risorse economiche (modulo *Contabilità*) ed economica del personale (modulo *Gestione economica*), tra loro integrati e a loro volta integrati con il modulo *Atti Formali*; per la gestione del sistema di protocollazione

della corrispondenza in ingresso e in uscita dell'Ente (modulo *Protocollo informatico*), integrato nativamente con tutte le funzioni di Civilia Next; per la gestione degli atti dell'Ente nell'intero ciclo degli atti formali e del relativo iter procedurale in forma totalmente dematerializzata (tramite workflow – modulo *Atti formali*). Su *Atti formali* è integrata la firma digitale degli atti in modalità cades e pades.

La piattaforma, gestita in Cloud computing, facilita la fruibilità degli applicativi in cloud attraverso un collegamento internet (web application), facilitando l'attuazione del lavoro in smart working, consentendo al dipendente di svolgere i propri compiti e mansioni a distanza, da casa o da un altro luogo che non sia la postazione di lavoro fissa, in completa sicurezza.

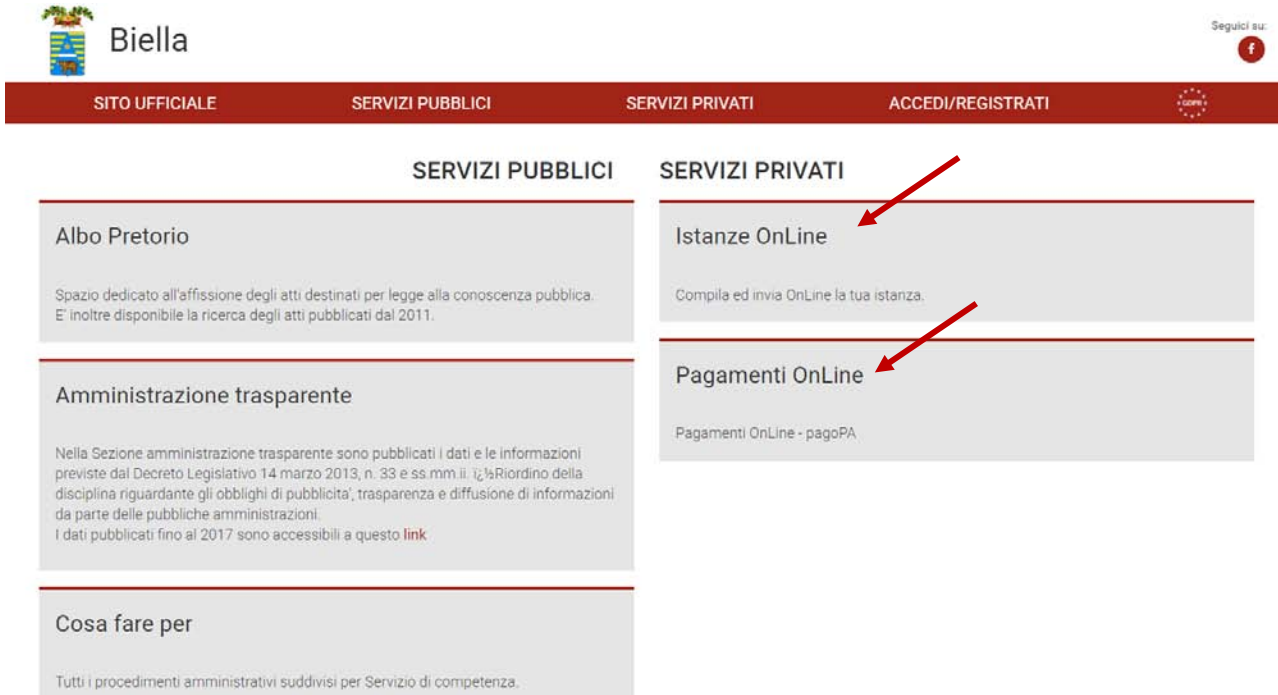
La remotizzazione delle applicazioni gestionali, permetterà pertanto di raggiungere un livello di sicurezza ancor più elevato, grazie ai servizi di Disaster Recovery e Business continuity offerti dal cloud.

Il passaggio a Civilia Next è avvenuto il 08/06/2020 per l'applicativo del protocollo informatico e il 01/07/2020 per l'applicativo degli Atti formali (determinazioni, ordinanze, decreti del Presidente).

La scelta operata dà attuazione alla linea d'azione prevista in capo a tutte le PA per l'applicazione dei principi Cloud First e Saas First, inserita nel Piano Triennale per l'Informatica 2020-2022 (CAP1.PA.LA02)

Istanze online

Il cittadino può interfacciarsi con la Provincia per la presentazione di alcune tipologie di documentazione. I servizi digitali sono accessibili dal portale istituzionale.



The screenshot shows the official website of the Province of Biella. At the top, there is a dark red navigation bar with the following tabs: "SITO UFFICIALE", "SERVIZI PUBBLICI", "SERVIZI PRIVATI", and "ACCEDI/REGISTRATI". Below the navigation bar, the page is divided into two main sections: "SERVIZI PUBBLICI" and "SERVIZI PRIVATI".

SERVIZI PUBBLICI:

- Albo Pretorio:** Spazio dedicato all'affissione degli atti destinati per legge alla conoscenza pubblica. E' inoltre disponibile la ricerca degli atti pubblicati dal 2011.
- Amministrazione trasparente:** Nella Sezione amministrazione trasparente sono pubblicati i dati e le informazioni previste dal Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e ss.mm.ii. Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. I dati pubblicati fino al 2017 sono accessibili a questo [link](#).
- Cosa fare per:** Tutti i procedimenti amministrativi suddivisi per Servizio di competenza.

SERVIZI PRIVATI:

- Istanze OnLine:** Compila ed invia OnLine la tua istanza.
- Pagamenti OnLine:** Pagamenti OnLine - pagoPA.

Figura 13 - Servizi on-line del Portale istituzionale

Il cittadino ha la possibilità di presentare un'istanza direttamente via web attraverso la compilazione di un modulo preformato che viene indirizzato e ricevuto direttamente dalla piattaforma del protocollo informatico dell'Ente.

L'accesso ai servizi on-line può avvenire con modalità di autenticazione alternative: una di tipo debole attraverso credenziali rilasciate dal sistema (proprietarie) e una di tipo forte con SPID. Tra le azioni del

presente Piano, in ottemperanza agli obiettivi posti dal PT 2021-2023, vi è la previsione di un accesso “SPID only” ai servizi on-line.

L’istanza può essere firmata digitalmente ed è possibile allegare file e procedere, ove previsto, direttamente al pagamento.

Nel perseguire l’intento di dematerializzare le istanze e la documentazione a corredo, è stata implementata la trasposizione del modello cartaceo dell’istanza in un format digitale immediatamente fruibile dal cittadino in alternativa alla presentazione del modulo cartaceo. Il processo è in corso di avanzamento.

Progetto Polo Telematico Biellese (PTB)

La legge 56/2014 di riforma delle Province ha previsto, fra le funzioni fondamentali da esplicare sul territorio provinciale, la funzione di assistenza tecnico/amministrativa agli Enti locali. Anche se questa funzione era già prevista dal testo Unico degli Enti locali, la legge di riordino l’ha formalmente potenziata.

Fin dal 1997 la Provincia gestisce a favore dei Comuni del territorio “Il Polo Telematico del Biellese” che eroga principalmente servizi di connettività, di posta elettronica, posta certificata e di Portale.

A oggi sono 70 i comuni che usufruiscono di almeno un servizio erogato da Provincia nell’ambito del PTB (connettività, portale, casella di posta, casella di posta PEC, firma digitale). I servizi sono erogati sia con collegamenti in fibra ottica che con tecnologie wireless (RadioLAN, HiperLAN);

Ad esclusione della connettività e dei servizi e-mail, tutte le altre attività sono state gestite internamente dal personale del servizio Sistemi informativi, nello specifico:



Figura 14 – Attività Polo Telematico Biellese gestite da personale del Servizio Sistemi Informativi

Più nel dettaglio il supporto agli enti riguarda:

- i servizi ICT (in particolare connettività e posta elettronica) per gli enti aderenti al Polo Telematico Biellese (PTB), sia con collegamenti in fibra ottica che con tecnologie wireless (RadioLAN, HiperLAN);
- la gestione del portale Internet dei comuni/altri soggetti pubblici;
- il rilascio dei certificati di firma digitale e delle PEC.

Rilascio della firma digitale a favore degli enti locali

La Provincia di Biella da gennaio 2009, è diventata Partner della società ArubaPec S.p.A. di Arezzo e per estendere ai Comuni del territorio la possibilità del rilascio dei Kit di firma a prezzi concorrenziali, è stata nominata “Incaricato alla Registrazione”.

Successivamente, ha richiesto e ottenuto l'autorizzazione alla Certification Authority - Aruba PEC S.p.A., diventando Partner C.D.R.L (Centro di Registrazione Locale). A seguito di tale attivazione, in continuità con il servizio precedentemente reso ai Comuni biellesi, nel rispetto della propria funzione di assistenza tecnico amministrativa agli enti locali, la Provincia ha garantito e/o garantisce, tempestività nel rilascio dei certificati di Firma Digitale (emettendoli in maniera autonoma): l'emissione avviene de visu, con costi nettamente inferiori rispetto a quelli di mercato poichè l'approvvigionamento dei dispositivi di firma avviene direttamente dal Certificatore Authority - Aruba PEC S.p.A..

Il Portale WEB della Provincia

Nell'ambito dell'evoluzione del sistema informativo della Provincia di Biella rientra certamente l'attivazione del Portale web che risponde alle richieste di trasparenza previste dalla vigente normativa; in particolare i nuovi siti mirano a porre attenzione a: pubblicità legale, albo pretorio on-line, amministrazione trasparente, semplificazione dei rapporti con il cittadino (nell'ambito del più ampio progetto di e-government) erogazione servizi al cittadino mediante l'utilizzo delle recenti piattaforme abilitanti, informazione, accessibilità. Nell'ambito della modernizzazione della PA attraverso una maggiore efficienza e trasparenza, la missione principale del portale sarà quella di rendere più efficiente l'azione della pubblica amministrazione e di assistere il cittadino nell'utilizzo di un'interfaccia con la PA completamente via web con i collegati benefici.

Quindi, il vecchio concetto di "Sito Internet" di un Ente Pubblico è di fatto superato da numerose disposizioni di Legge, che investono di efficacia legale le pubblicazioni e le informazioni contenute nel portale istituzionale, attraverso automatismi di pubblicazione, archiviazione e workflow documentali, consentendo di adempiere a tutti gli oneri imposti dalle più recenti normative e non solo.

Le Linee guida AGID di design per i siti Web delle PA prospetta alcuni principi chiave cui i portali web devono attenersi:

- piena conformità alla normativa vigente;
- accessibilità e usabilità migliorata;
- interfaccia user friendly e compatibilità con tutti i dispositivi web

In un'ottica di rinnovamento, di svecchiamento delle piattaforme e del passaggio a infrastrutture informatiche open source, la Provincia di Biella, nell'anno 2019, ha dato l'avvio al rinnovo del Portale WEB dell'Ente, adeguandolo interamente alle Linee guida AGID di design, sia nello sviluppo del "Content Management System", che nell'aspetto e nelle funzionalità, ideato e progettato su piattaforma open source "Drupal 8".

Il Portale Web è visibile all'indirizzo www.provincia.biella.it.

Il percorso per la realizzazione del nuovo portale istituzionale si è sviluppato e realizzato attraverso diverse fasi e azioni, durate complessivamente alcuni mesi (da febbraio 2019 a dicembre 2019, quando il portale è andato online).

Approvata la proposta formulata dall'operatore economico individuato, ogni Servizio organizzativo dell'Ente è stato coinvolto in un percorso di lavoro di tipo "partecipato": incontri condivisi hanno avuto lo scopo di analizzare, rivedere e riorganizzare i contenuti di ogni sezione, per renderli conformi alle caratteristiche del nuovo strumento.

Nella revisione dei contenuti sono stati presi in particolare considerazione aspetti considerati vincolanti:

- Struttura del nuovo sito: nuova visual identity (progetto grafico/creativo)
- Modalità di navigazione
- Adattamento dei contenuti alla logica organizzativa del nuovo sito
- Nuova grafica/aspetto

La riorganizzazione dell'architettura informativa, la semplificazione del linguaggio e del contenuto, unite alla creazione di percorsi di navigazione che rispondono alle reali necessità informative, hanno portato un notevole miglioramento di utilizzo del portale, sia da parte degli utenti interni (personale dell'amministrazione addetto alla redazione e all'aggiornamento dei contenuti) che da parte dell'utenza esterna (cittadini, altre amministrazioni, ecc).

Inoltre, in fase di revisione dei contenuti si è tenuta in considerazione la potenzialità dello strumento in un'ottica di collaborazione tra enti dello stesso territorio: l'interlocuzione con ASL BI ha avuto come esito il perfezionamento dello strumento per ospitare i turni delle farmacie. Si tratta di un servizio che il portale di Provincia di Biella gestisce "in esclusiva" sul territorio, in collaborazione con le farmacie, ponendosi quale esempio di cooperazione tra processi e servizi dei diversi enti.

La scelta operata dà attuazione all'azione in carico a tutte le PA di acquisizione dei servizi ICT riferendosi alle Linee guida di design, quale azione prevista, da ultimo, nel Piano Triennale per l'Informatica 2020-2022 (CAP1.PA.LA09).

Portali dei Comuni

Nell'ambito della funzione dell'assistenza tecnico amministrativa agli enti locali, il servizio "Portale" è stato messo a disposizione dei Comuni. E' stato predisposto un portale "tipo" utilizzato dai comuni che hanno manifestato l'intenzione di adeguare alla normativa il loro portale, e che continuerà ad essere disponibile per eventuali adesioni future. Nel corso del 2020 ha preso il via il progetto "Portali dei Comuni 2020". Al mese di agosto del 2021 i siti rinnovati e online dei Comuni sono 11 e i rimanenti aderenti al progetto sono in fase di completamento. Questi ultimi sono 9: i Comuni di Benna, Donato, Viverone, Pollone e Zumaglia sono prossimi alla pubblicazione mentre Dorzano, Camburzano, Mongrando e Veglio sono in fase di lavorazione.

6.1.2. Dati

In tema di valorizzazione del Sistema Informativo pubblico e nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) si sviluppano le azioni delle P.A. sull'apertura dei dati e sul riutilizzo delle informazioni.

Il Sistema Informativo Territoriale Ambientale (SITA)

Tra i servizi erogati online c'è il Sistema Informativo Territoriale Ambientale: una struttura interna alla Provincia di Biella volta al trattamento e all'elaborazione di informazioni di tipo geografico. Opera con strumentazione GIS composita, che comprende client desktop, client mobili, un sistema WebGIS per la pubblicazione di dati geografici e servizi web, un data server per la gestione delle informazioni organizzate in specifici database relazionali e alcuni strumenti per il rilievo topografico di precisione.

Avvalendosi di tecnologie GIS, il SITA agisce come supporto informativo e decisionale alle attività dell'Ente, ma si rivolge anche, relativamente ai temi attinenti l'informazione geografica e le sue applicazioni amministrative, a soggetti esterni quali autonomie locali, imprese, professionisti e cittadini.

Grazie alla collaborazione tra SITA e CED, è stato realizzato un sistema multimediale denominato S.I.S. "Sistema Informativo Strade" (progetto nato dalla necessità di riordino del patrimonio stradale provinciale e di tutte le informazioni ad esso attinenti) attraverso l'uso di software opensource e senza l'ausilio di competenze esterne all'Ente. Attualmente rappresenta il principale strumento di gestione del patrimonio viario provinciale.

Open Data

Il Consiglio Provinciale, con l'obiettivo di allinearsi ai principi dell'Open Data, ha adottato con Deliberazione n. 9 del 30/06/2014, il "*Regolamento per l'individuazione dei dati pubblici della Provincia di Biella*" comprensivo di definizioni, ambiti di applicazione, modalità di pubblicazione e accesso dei dati.

L'apertura dei dati della Provincia di Biella è una realtà che risale alla fine degli anni '90, quando nacque il sito dell'Ente con una sezione dedicata ai dati geografici, gestiti e pubblicati dal SITA e scaricabili gratuitamente.

Il Regolamento riguarda tutti i dati formati dalla Provincia di Biella, e di conseguenza uniforma il precedente "*Disciplinare per l'accesso alle informazioni geografiche della Provincia di Biella*", di cui alla D.G.P. n. 372/2006, esclusivamente relativo ai dati di tipo territoriale: quest'ultimo si intende pertanto integrato nella previsione regolamentare.

I dati territoriali sono quindi:

- normati dal Regolamento per quanto riguarda le modalità di consultazione, le modalità di cessione, le condizioni d'uso, le modalità di aggiornamento, le intese per l'interscambio con altri soggetti gestori di informazioni;
- catalogati nel Repertorio periodicamente aggiornato.

6.1.3. Piattaforme

Dematerializzazione

La dematerializzazione è un processo articolato e complesso che non si può ridurre alla semplice azione volta all'eliminazione dei supporti documentali cartacei in favore del documento informatico. Il processo di dematerializzazione nella PA, inteso quale progressivo incremento della gestione documentale informatizzata e la conseguente sostituzione dei supporti tradizionali in favore del documento informatico (a cui la normativa vigente riconosce pieno valore giuridico), rappresenta uno dei temi cardine del Codice dell'Amministrazione Digitale e una delle linee di azione più significative per la riduzione della spesa pubblica, in termini di risparmi diretti e indiretti.

La dematerializzazione viene spesso associata al concetto di "digitalizzazione", che nell'ambito documentale è intesa appunto come quel processo volto a ripensare processi e procedimenti gestiti nella modalità tradizionale cartacea a una più efficiente gestione in un contesto digitale.

In riferimento alla dematerializzazione, l'obiettivo dell'ente è teso a ridurre la creazione di nuovi documenti cartacei attraverso la razionalizzazione e semplificazione dei processi gestionali, anche al fine di ottenere maggiori livelli di efficienza e produttività interna, coniugando l'innovazione organizzativa con quella tecnologica per il trattamento automatizzato dell'informazione.

In particolare, il ricorrere alle tecnologie più innovative per arrivare alla definitiva eliminazione della carta, ha trovato una collocazione di ampio rilievo con l'introduzione del CAD (Codice dell'amministrazione digitale) nel 2005 dove, nell'art. 42, si fa esplicitamente riferimento al concetto di dematerializzazione:

Art. 42: "Le pubbliche amministrazioni valutano in termini di rapporto tra costi e benefici il recupero su supporto informatico dei documenti e degli atti cartacei dei quali sia obbligatoria o opportuna la conservazione e provvedono alla predisposizione dei conseguenti piani di sostituzione degli archivi cartacei con archivi informatici, nel rispetto delle regole tecniche adottate ai sensi dell'articolo 71."

Tra gli strumenti per la dematerializzazione resi obbligatori e avviati si evincono:

Protocollo e gestione informativa dei documenti: L'attività di protocollazione è l'operazione con la quale si memorizzano le informazioni principali relative al documento nel registro di protocollo. Con detta registrazione vengono certificati la provenienza e la data di acquisizione del documento (amministrativo analogico/informatico) identificandolo in maniera univoca per mezzo dell'apposizione di informazioni numeriche e temporali. Con DPCM 3 dicembre 2013, sono state definite le "Regole tecniche per il protocollo informatico", con il fine di individuare, tra l'altro, i criteri e le specifiche delle informazioni previste nelle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo nonché per la relativa conservazione.

La Provincia ha avviato fin dall'inizio il protocollo informatico, successivamente evoluto fino all'attuale applicativo in modalità Cloud e SaaS di Civilia Next (rif. Software gestionale: Cloud first e SaaS first - § 6.1.1 Servizi)

Posta elettronica certificata (PEC): la PEC consente di inviare e ricevere messaggi con lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento in quanto garantisce ora e data di spedizione e di ricezione, provenienza e integrità del contenuto. Il protocollo informatico, integrato con la posta elettronica certificata, permette la ricezione e la trasmissione di messaggi in modalità esclusivamente telematica.

L'indirizzo PEC della Provincia di Biella, registrato presso l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), è: protocollo.provinciabiella@pec.ptbiellese.it. Sono, altresì, attive altre caselle PEC funzionali ai Servizi organizzativi dell'Ente.

Firma digitale: la firma digitale garantisce l'autenticità (certezza dell'identità del sottoscrittore) e integrità (sicurezza di immodificabilità del documento dopo la firma) dei messaggi e documenti scambiati e archiviati con mezzi informatici, al pari della firma autografa per i documenti tradizionali. La firma digitale è una delle componenti fondamentali della gestione informatica della documentazione amministrativa e rappresenta uno dei cardini del processo di e-government. Tale strumento contribuisce in maniera importante al processo di digitalizzazione dei procedimenti amministrativi e all'eliminazione del documento cartaceo.

Per quanto concerne la formazione e la corretta gestione di questi documenti, al fine di garantire l'immodificabilità e l'integrità nel tempo, viene inserita la possibilità di utilizzare oltre alla firma digitale anche la firma elettronica avanzata. La firma digitale (cades e pades) è stata da tempo introdotta sull'applicativo dedicato (Signum) per sottoscrivere i documenti prodotti in formato digitale e successivamente implementata per la firma degli atti formali.

Conservazione sostitutiva dei documenti: la dematerializzazione e la produzione di documenti nativi digitali ha richiesto l'attivazione del processo di conservazione sostitutiva dei documenti, con il monitoraggio del flusso dei versamenti, in conformità al DPCM 03/12/2013, al fine di garantire autenticità, integrità, leggibilità, accessibilità e riservatezza dei documenti informatici.

Pertanto, a partire dall'anno 2013 (D.D. n.ro 242 del 29/11/2012), l'Ente ha stabilito di affidare la conservazione dei propri documenti informatici alla società EnerJ S.r.l. di Pescantina (VR), partner Dedagroup S.p.A (attuale gestore della piattaforma in uso presso l'ente) e certificatore, per la gestione in outsourcing del servizio di Conservazione Sostitutiva dei documenti, quale soggetto in grado di fornire idonee garanzie di sicurezza ed efficacia e che dispone della strumentazione tecnica necessaria e di personale adeguato allo scopo. Con determina dirigenziale n.ro 245 del 5 dicembre 2012 è stato approvato l'atto di convenzione per l'attività di conservazione.

In ordine alla conservazione sostitutiva dei documenti, il Servizio curerà il monitoraggio del flusso dei versamenti, il rispetto delle scadenze previste dal DPCM 03/12/2013 in ordine alla conformità di conservazione, eventualmente valutando, con i servizi interessati, l'implementazione di ulteriori classi documentali relative ai pacchetti documentali da versare. La materia verrà sicuramente rinnovata alla luce degli adeguamenti introdotti con le Linee AGID "*Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici*" in vigore dal prossimo 1 gennaio 2022.

Eliminazione dei documenti cartacei: le pubbliche amministrazioni valutano in termini di rapporto tra costi e benefici il recupero su supporto informatico dei documenti e degli atti cartacei dei quali sia obbligatoria o opportuna la conservazione sostituendoli con opportune registrazioni informatiche nel rispetto dell'art. 42 del CAD. A tal fine è stato avviato un progetto di recupero degli atti formali della Provincia (prodotti esclusivamente in formato cartaceo) mediante scansione del documento in formato cartaceo con caricamento del file sull'applicativo gestionale.

Atti formali: a fine 2014, nell'ottica della dematerializzazione, è stata introdotta la firma digitale sulle determinazioni dirigenziali (DT 517 del 22/04/2015) sugli atti dirigenziali e sulle ordinanze (DT 1726 del 23/12/2015). Nell'ambito della trasformazione verso una gestione sempre più digitale, all'interno di Civilia Open, è stato introdotto (DT 1505 del 21/12/2016) l'iter procedurale semplificato per la gestione dei procedimenti amministrativi non formalizzati in una determinazione dirigenziale. L'attuale applicativo

Civilia Next consente la gestione completamente informatizzata delle deliberazioni collegiali, dei decreti del Presidente, delle determinazioni dirigenziali e delle ordinanze, oltre che dei procedimenti amministrativi (tra i quali il procedimento di accesso agli atti).

La dematerializzazione della gestione delle sedute degli organi di governo: fin dall'anno 2017 l'Amministrazione ha scelto di ridurre l'utilizzo della carta anche nella preparazione e gestione delle sedute del Consiglio Provinciale. Le convocazioni e il materiale necessario all'adozione dei provvedimenti dell'organo, che spesso ha dimensioni rilevanti, è messo a disposizione dei componenti, nonché del Segretario Provinciale, in formato digitale, consultabile in qualunque momento con accesso ad un web server mediante credenziali. Da ultimo, anno 2020, l'effettuazione delle sedute in videoconferenza, permette la fruizione più flessibile da parte dei cittadini della registrazione delle sedute, andando così a potenziare gli strumenti di partecipazione della società civile.

Le azioni appena descritte rientrano nella LA48 del PT 2019-2021.

PagoPA

L'adesione alle piattaforme abilitanti e ai progetti strategici di AGID è parte integrante di una strategia complessiva di trasformazione digitale dei servizi e di semplificazione del rapporto fra cittadini e imprese con le amministrazioni.

Nel percorso di attuazione della strategia per la crescita digitale, il sistema dei pagamenti elettronici "PagoPA" rappresenta un progetto strategico di AGID, che consente a cittadini ed imprese di eseguire pagamenti in modalità elettronica, scegliendo liberamente il prestatore di servizio, gli strumenti di pagamento e il canale tecnologico preferito, nonché alle pubbliche amministrazioni di velocizzare la riscossione dei crediti (esito in tempo reale e riconciliazione certa e automatica), di ridurre i costi e uniformare i servizi agli utenti. Il vantaggio prospettato è quello di poter fruire di un sistema di pagamento semplice, standardizzato, affidabile e non oneroso per la PA e più in linea con le esigenze dei cittadini.

PagoPA si inquadra nell'ambito dell'assetto organizzativo e tecnologico che permette l'integrazione, la piena implementazione nelle diverse soluzioni adottate e l'interoperabilità con le piattaforme di incasso e pagamento dei prestatori di servizi di pagamento abilitati.

La Provincia di Biella, in attuazione della normativa in materia di pagamenti elettronici, nell'anno 2016 ha autorizzato l'affidamento del servizio avente ad oggetto: "Portale pagamenti Open Web pagoPA e modulistica/istanza ONLINE integrata con pagoPA", a favore di Dedagroup Public Services, in quanto "Partner Tecnologico", individuato dall'ente con nota prot. n.ro 37232 del 31/12/15.

SPID

E' una piattaforma di identificazione informatica prevista in attuazione dell'art. 64 del CAD e rientra tra le piattaforme abilitanti previste, da ultimo, nel Piano Triennale per l'Informatica 2020-2022 (CAP3.PA.LA07).

Con le modifiche apportate al CAD dal D.Lgs. 179/2016, (novellando l'art. 5, c. 2, del D.Lgs. 82/2005) che ha previsto l'integrazione del processo di pagamento elettronico verso le PA con uno strumento forte di "autenticazione dei soggetti interessati all'operazione di pagamento" (SPID), è stata autorizzata l'integrazione del modulo "Open Web pagoPA", con il Sistema Pubblico d'Identità Digitale (SPID).

La Provincia di Biella ha attivato lo SPID di secondo livello nel 2019 (determinazione dirigenziale n. 951 del 23/07/2019) per l'accesso ai servizi digitali, prevedendo anche un accesso con gli strumenti di autenticazione notificati dagli altri Stati membri europei (in ottemperanza al regolamento eIDAS).

La scelta operata dà attuazione all'azione in carico a tutte le PA di adesione a SPID e PagoPA e di dismissione di altre modalità di autenticazione più deboli, entro i termini previsti a livello nazionale.

La presentazione delle domande di concorso verso Provincia, attraverso l'utilizzo dell'istanza online, dell'accesso Spid e del sistema Pago PA, è un esempio positivo di digitalizzazione e dematerializzazione avviato sin dal 2019.

CIE (Carta di Identità Elettronica)

L'art. 64 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 come modificato, da ultimo, dal D.L. n. 76/2020 convertito, con modificazioni, dalla L. 11 settembre 2020, n. 120 prevede quale modalità di autenticazione ai servizi online (oltre allo SPID), l'accesso ai servizi erogati mediante Carta di Identità Elettronica (CIE). Provincia di Biella è allineata con la modalità di accesso tramite CIE, fatta salva l'avvenuta installazione e configurazione del software CIE sui dispositivi di chi effettua l'autenticazione.

Attivazione del servizio SIOPE+

SIOPE è un sistema di rilevazione telematica degli incassi e dei pagamenti effettuati dai tesoriери di tutte le amministrazioni pubbliche, che nasce, 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.

L'art. 1, comma 533, della legge 11 dicembre 2016, n. 232 (legge di bilancio 2017), ha previsto l'evoluzione della rilevazione SIOPE in SIOPE+. Il 25 settembre 2017 è stato emanato il decreto del Ministero dell'economia e delle finanze che, in attuazione dell'art. 14, comma 8-ter, della legge 31 dicembre 2009 n. 196 e, come già previsto dal Decreto MEF del 14 giugno 2017, ha confermato l'avvio a regime di SIOPE+ a far data 1° gennaio 2018.

La piattaforma SIOPE+ è l'infrastruttura informatica, gestita dalla Banca d'Italia che, secondo quanto previsto dall'art.14 della L. 196/09, intermedia tutti i flussi relativi agli incassi e ai pagamenti delle amministrazioni pubbliche, disposti attraverso ordinativi informatici conformi allo standard OPI emanato dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID).

La rilevazione SIOPE+ rappresenta, pertanto, un'evoluzione del sistema SIOPE il cui scopo è stato quello di migliorare il monitoraggio dei debiti commerciali e i tempi di pagamento delle amministrazioni pubbliche consentendo di acquisire informazioni in modo "automatico", liberando gli enti dall'obbligo di provvedere alla trasmissione alla Piattaforma elettronica PCC di dati riguardanti il pagamento delle fatture.

In definitiva SIOPE+ prevede:

- 1) la produzione degli Ordinativi informatici di Incasso e di Pagamento (OPI) secondo lo standard emanato dall'Agenzia per l'Italia digitale (AGID),
- 2) la trasmissione all'infrastruttura della banca dati SIOPE gestita dalla Banca d'Italia.

Attraverso la Piattaforma di Certificazione dei Crediti (PCC), accessibile all'indirizzo <http://crediticommerciali.mef.gov.it/CreditiComerciali/home.xhtml>), vengono veicolate le fatture e i relativi pagamenti, il cittadino/azienda, autenticandosi, può verificare lo stato dei pagamenti delle proprie fatture.

La Provincia di Biella ha attivato il servizio a dicembre 2017.

APP "IO"

"L'app IO è l'esito di un progetto open source nato con l'obiettivo di mettere a disposizione di Enti e cittadini un unico canale da cui fruire di tutti i servizi pubblici digitali, quale pilastro della strategia del Governo italiano per la cittadinanza digitale.

La visione alla base di IO è mettere al centro il cittadino nell'interazione con la Pubblica Amministrazione, attraverso un'applicazione semplice e intuitiva disponibile direttamente sul proprio smartphone. In

*particolare, l'app IO rende concreto l'articolo 64 bis del Codice dell'Amministrazione Digitale, che istituisce un unico punto di accesso per tutti i servizi digitali, erogato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri"*⁴.

Il progetto, inserito nel Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2019-2021 con un cronoprogramma ben definito, rientra tra gli strumenti per la generazione e la diffusione dei servizi digitali. La Provincia di Biella ha aderito al progetto mediante l'attivazione dell'App IO da implementare secondo il principio di gradualità.

⁴ Fonte: sito <https://innovazione.gov.it/progetti/app-io-cittadinanza-digitale/>

6.1.4. Infrastrutture

Mantenimento del parco hardware e software di base, acquisti e manutenzioni

In un sistema organizzato sui sistemi informativi è strategico dedicare una notevole e crescente attenzione all'utilizzazione delle apparecchiature informatiche da parte dei dipendenti in modo da migliorare le qualità delle attività svolte. Pertanto, obiettivo prioritario è il mantenimento del sistema informativo, per la salvaguardia delle attrezzature Software e Hardware di base, anche in aderenza a quanto prevede la normativa in materia di sicurezza informatica.

Nel corso del 2020, grazie a precedenti investimenti in risorse hardware (PC e monitor), il Servizio Sistemi informativi e Ced ha provveduto, ove necessario, alla sostituzione dell'hardware obsoleto, in particolare delle attrezzature della singola postazione di lavoro non più adeguata.

Il Servizio è preposto alla manutenzione del sistema informatico (verifica della consistenza e mantenimento del parco hardware e software di base) e alla programmazione delle azioni necessarie al suo sviluppo e miglioramento, in conformità con le indicazioni nazionali in tema di ICT.

La recente emergenza pandemica da Covid-19 ha richiesto di porre particolare attenzione all'attivazione della modalità "lavoro agile - smart working", in particolare per la configurazione dei dispositivi per l'accesso da remoto alla rete provinciale da parte di tutti i dipendenti. Lo smart working, nei termini che si configureranno nella fase post emergenziale, richiederà il monitoraggio continuo per garantire un accesso da remoto in piena efficienza e sicurezza.

Il Servizio provvede in autonomia agli acquisti per approvvigionamento e manutenzione dei servizi ICT attraverso procedure di negoziazione/affidamenti diretti tramite la piattaforma Mepa/Consip, nel rispetto delle regole previste dalla legge in materia, configurandosi come centrale di acquisto dei servizi informatici.

Architettura di virtualizzazione/storage

Nel corso del 2020, nell'ottica del miglioramento della sicurezza infrastrutturale, è stata effettuata un'importante operazione di rivisitazione dell'architettura di virtualizzazione/storage, anche alla luce del processo di razionalizzazione dei data center delle PA previsto dalla Circolare 1/2019 di Agid.

Si è implementato il backup incrementale delle macchine virtuali attraverso un sistema di storage distribuito in iperconvergenza e ad alta affidabilità, implementato sui server per lo storage, garantendo maggiori libertà di utilizzo, affidabilità e scalabilità.

Il Servizio, nel monitorare costantemente le funzionalità, implementerà le azioni necessarie per garantire la continuità operativa.

Infrastruttura di rete locale (LAN)

La **Local Area Network (LAN) (rete locale)**, è la rete informatica che collega i computer e altri dispositivi periferici condivisi; nel nostro caso, all'interno del palazzo provinciale, la dorsale interna è totalmente in fibra ottica.

Al fine di un suo efficientamento, previa esecuzione di un test di funzionamento delle singole tratte, sono stati sostituiti gli switch di accesso alla dorsale interna su tutti i piani dell'edificio. Questa operazione ha consentito di allineare tutti i computer alla velocità di 1Gb/s (che nel frattempo sono stati sostituiti).

Analogamente, è stato configurato uno switch modulare per poter garantire il funzionamento della nuova architettura di virtualizzazione/storage ad una velocità di 10 Gb/s.

Il Servizio monitora la funzionalità e programma miglioramenti della rete LAN, compatibilmente alle esigenze e fattibilità contingenti.

Centrale telefonica e posto operatore

Il servizio Sistemi informativi e Ced cura i collegamenti tra la locale centrale telefonica, la postazione dell'operatore di centralino e i singoli apparati telefonici interni.

La centrale telefonica è stata di recente sostituita introducendo la possibilità di utilizzare il VoIP ("Voce tramite protocollo Internet"). Pertanto, sono stati sostituiti n. 9 apparati telefonici analogici/digitali con apparati VoIP.

Infrastrutture Telematiche - Digital Divide - BUL

Nella transizione al digitale rientra certamente il miglioramento delle infrastrutture telematiche per lo sviluppo della connettività a vantaggio dei cittadini, delle imprese e della PA.

L'allacciamento alla banda larga veloce riveste pertanto un significato straordinariamente importante. Nelle scuole, una connessione internet rapida è imprescindibile per la didattica multimediale.

La Provincia di Biella è interessata a favorire lo sviluppo delle aree del suo territorio non coperte da servizi a banda ultra larga, continuando ad affiancare i Comuni nello sviluppo dell'agenda digitale piemontese, in adesione all'Accordo Quadro Stato-Regioni sottoscritto anche dalla Regione Piemonte nell'ambito del piano per la Banda Ultra Larga (BUL).

Per agevolare l'attuazione del Piano (BUL), in attuazione del protocollo d'intesa tra MISE, Conferenza delle Regioni e UPI nazionale, è stato sottoscritto con Infratel Italia S.p.A., apposito atto di convenzione, il cui schema è stato approvato dal Consiglio Provinciale con atto n.ro 10 del 17/05/2018, avente oggetto: "Convenzione per la realizzazione delle infrastrutture in Banda Ultra larga fra Provincia di Biella ed Infratel S.p.A".

Provincia si è posta in un ruolo di intermediazione nelle comunicazioni tra Comuni e Regione per attuare il percorso di convenzionamento fra detti Enti, che è terminato con l'adesione di tutti i Comuni biellesi. La Provincia di Biella rilascia all'occorrenza i permessi necessari per l'avvio dei cantieri.

Infrastruttura di rete in fibra ottica

La rete in fibra ottica (F.O.) cittadina è stata posata da Provincia di Biella nel 2006, quale anello telematico completamente innervato sull'infrastruttura proprietaria (dorsali in F.O.), in grado di garantire connettività in banda larga alla sede provinciale, alla Città di Biella e sue strutture, e alle scuole di competenza provinciale, nonché servizi WI-FI per l'accesso ad internet. La Regione Piemonte ha, infatti, promosso (dal 2004 al 2008) l'attuazione del Programma WI-PIE, a cui Provincia di Biella ha aderito, per favorire lo sviluppo delle aree del territorio non coperte da servizi a banda larga, anche in zone montane scarsamente

popolate, non coperte da segnale internet e definite *“a fallimento di mercato”*. Nel 2009 è stato sottoscritto con la Regione Piemonte l'Accordo di Programma (in seguito prorogato) per la realizzazione di *“Interventi relativi al Potenziamento WI-FI WI PIE”* interamente finanziati con contributo regionale.

Nello stesso periodo è stato realizzato il centro servizi per l'interconnessione con l'IE (Internet Exchange) di TOP- IX, consorzio attivo da oltre dieci anni su diversi fronti, tra cui la gestione delle infrastrutture per Internet Exchange (punto neutrale della rete globale Internet che interconnette le reti indipendenti di diversi operatori internet).

Per il territorio biellese viene realizzata la direttrice MAN di Biella.

La rete in fibra ottica di proprietà dell'Amministrazione Provinciale, ha visto la sua realizzazione nella direttrice Ovest, Est e Sud del territorio comunale di Biella, per un totale complessivo di circa 5.500 m di dorsale posata.

Nell'ambito del citato Accordo di Programma, sono stati realizzati dei punti di distribuzione del segnale (Pali/tralicci TLC), nei Comuni di Piedicavallo, Salussola e nell'allora territorio di Mosso, oggi Valdilana, in località Margosio, al fine di realizzare un sistema di connettività a banda larga, ampiamente diffuso e combinato a strumenti tecnologici di avanguardia e, più in generale, per contrastare il digital divide.

Con riferimento agli istituti scolastici di secondo grado, la Provincia, a seguito dell'approvazione dello *“Studio di Fattibilità”*, ha affidato alla propria società partecipata Ener.bit la gestione delle attività propedeutiche alla progettazione, gara d'appalto, direzione lavori.....ecc.).

La gara è stata avviata e conclusa nell'anno 2018. I lavori, appaltati alla ditta Valtellina S.p.A. di Bergamo, hanno avuto inizio nei primi mesi dell'anno 2019 e si sono conclusi a metà semestre dello stesso anno.

Pertanto, a far data dell'avvio dell'a.s. 2019-2020, alla rete in fibra ottica, sono stati rilegati 5 plessi scolastici provinciali, ubicati nel territorio comunale di Biella, e precisamente: Istituto di Istruzione Superiore *“Giuseppe e Quintino Sella”*, Liceo Scientifico e delle Scienze Umane *“Amedeo Avogadro”*, Istituto di Istruzione Superiore *“Eugenio Bona”*, Istituto di Istruzione Superiore *“Quintino Sella”*, Istituto di Istruzione Superiore *“Gae Aulenti”*.

Detta attività consentirà alle scuole superiori, che vorranno utilizzare detta infrastruttura, di *“accendere”* la fibra ottica, previa verifica e dotazione degli apparati di connettività e di protezione necessari e idonei per una navigazione sicura.

Per agevolare la disamina delle necessità e la fattibilità per l'accensione della fibra negli Istituti, la cui sede si trova a essere servita dall'infrastruttura di rete in fibra ottica comunale e provinciale (e il cui collegamento è stato completato e collaudato), la Provincia nel 2019 si è fatta promotrice di un incontro tecnico-informativo con i referenti informatici delle scuole superiori della città di Biella interessate dal progetto Piano telematico scolastico, unitamente ai referenti tecnici del Consorzio Top-ix e di Enerbit. Dal confronto è emersa, quindi, la possibilità di collaborazione del Consorzio Top-ix, di cui Provincia di Biella è consorziato e con il quale sussistono accordi, per verificare la fattibilità dell'accensione della fibra per ciascun Istituto.

Oltre agli Istituti Superiori, e al Fondo Edo Tempia per la ricerca scientifica, la condivisione delle infrastrutture in F.O. con il Comune di Biella ha permesso alla Città di cablare diversi siti (il Museo del Territorio, la Nuova Biblioteca, Palazzina Piacenza, Villa Schneider, le elementari Pietro Micca e Gromo Cridis e la scuola media Marconi, il parcheggio pubblico ex-Boglietti per le telecamere di sicurezza).

6. Lo stato di attuazione delle azioni e delle attività già avviate



Attraverso la convenzione Comune - MISE - Regione si è proceduto alla copertura in banda ultra larga di Barazzetto Vandorno, Valle Oropa, Valle Cervo a contrasto del divario digitale e sono state realizzate 3 nuove aree WiFi urbane.

L'infrastruttura in fibra ottica di proprietà dell'ente è stata portata a termine con gli interventi conclusi nelle scuole superiori nel 2019.

6.1.5. Sicurezza Informatica

Sicurezza degli applicativi gestionali strategici dell'Ente

In aderenza alle indicazioni contenute nel Piano Triennale per l'Informatica 2017-2019 e alle Linee guida AGID, la Provincia di Biella ha applicato, e continuerà ad applicare, i principi Cloud First e SaaS First.

Gli applicativi gestionali strategici dell'Ente sono in ambiente Civilia Next del fornitore Dedagroup nei seguenti moduli: Contabilità, Paghe, Protocollo informatico e Atti Amministrativi, e si trovano su cloud esterno.

La remotizzazione degli applicativi permette, pertanto, di raggiungere un livello di sicurezza ancor più elevato, grazie ai servizi di Disaster Recovery e Business continuity offerti dal fornitore esterno.

Rivisitazione della procedura di backup

Nell'ambito della sicurezza informatica, la P.A. non può prescindere dall'osservanza delle circolari (circolare del 18 aprile 2017, n. 2/2017, «Sostituzione della circolare n.1/2017 del 17 marzo 2017, recante: *Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 1° agosto 2015)*», del Piano Triennale dell'Informatica della Pubblica Amministrazione predisposto da AGID per gli anni 2020/2022 (e piani precedenti) e degli indirizzi riguardanti le misure minime per la sicurezza ICT che debbono essere adottate al fine di contrastare le minacce più comuni e frequenti cui sono soggetti i sistemi informativi, tenuto anche conto dei principi di privacy previsti dall'attuale Regolamento europeo 2016/679 sulla protezione dei dati personali (GDPR) (art. 25 e 32 1° e 2° comma).

Nel 2020 in seguito alla rivisitazione della piattaforma di virtualizzazione/storage, si è provveduto alla rivisitazione della procedura di backup. La nuova procedura di backup è garantita da una macchina virtuale dedicata che permette di effettuare le operazioni di backup in maniera incrementale, deduplicata, compressa ed efficiente, permettendo una granularità dei backup stessi e quindi una minore occupazione di spazio.

Per garantire un livello minimo di disaster recovery, si è predisposto un sistema di archiviazione su unità esterne.

Misure minime di sicurezza

In riferimento alle misure minime di sicurezza, Provincia ha redatto, firmato, protocollato (prot. n. 526/2018) e conservato il documento richiesto dalla circolare AGID 1/2017, così come sostituita dalla circolare 2/2017.

6.2. Governance: le azioni avviate

Parallelamente alle azioni avviate nel contesto delle componenti tecnologiche, si evidenziano le azioni di governance avviate per la trasformazione digitale.

6.2.1. Governare la trasformazione digitale: le competenze digitali per la PA e l'inclusione digitale

Stando agli indicatori dell'Indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI 2020) della Commissione europea, relativi ai 28 Paesi membri dell'Unione Europea, i punti di debolezza dell'Italia si ravvisano soprattutto sul fronte del capitale umano, ossia la disponibilità di competenze digitali, e dell'integrazione delle tecnologie digitali nei processi organizzativi e produttivi.

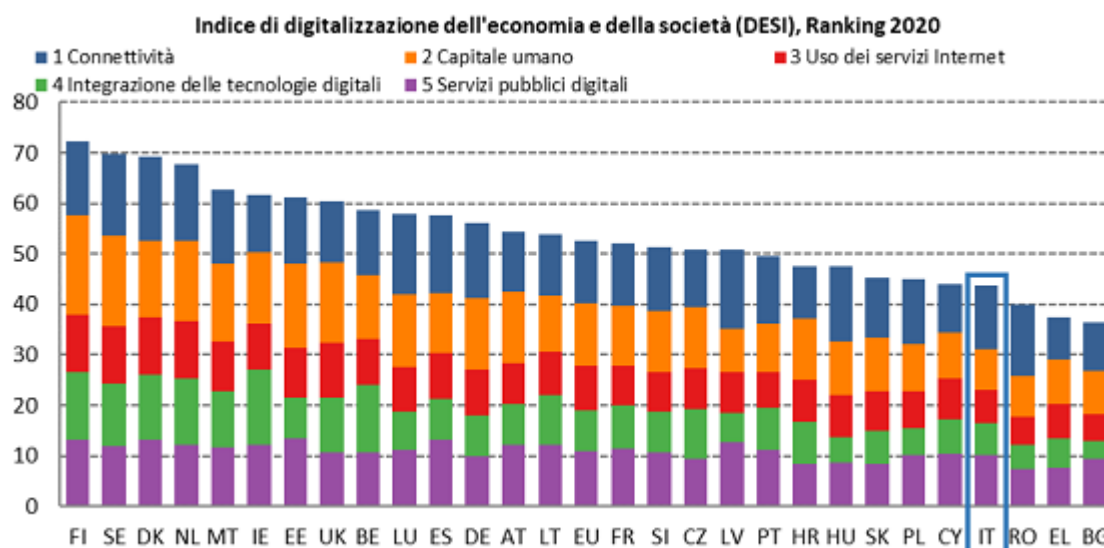


Figura 15 – indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI), Ranking 2020

Nella governance del processo di trasformazione digitale sono, tra gli altri, pertanto indispensabili il rafforzamento delle competenze digitali all'interno della pubblica amministrazione e l'inclusione digitale. Il dipendente pubblico deve essere preparato a cogliere i cambiamenti indotti dalla digitalizzazione e a poterli indirizzare nei processi quotidiani.

Il possesso di competenze digitali rappresenta pertanto una **condizione essenziale** per consentire l'adattamento dei servizi della PA all'era digitale. Affinché gli interventi programmatici si traducano in pratica è necessario che tutti i lavoratori (che sono in primis cittadini) siano in grado di comprendere, accettare e adottare i nuovi strumenti a disposizione e i cambiamenti che questi comportano nei processi di lavoro, per farsi promotori essi stessi dell'innovazione.

Rafforzamento delle competenze digitali

Provincia ha da sempre incentivato l'utilizzo dell'informatica attraverso la dotazione di un dispositivo ad ogni dipendente e coinvolgendo il personale ad una formazione costante anche in modalità on the job. Il personale ha, pertanto, fruito di:

- corsi sugli applicativi gestionali (Civilia open e Next, Itinera ecc..) e specifici professionali (Webgis, utilizzo interfaccia utente Drupal del portale ecc..);
- corso propedeutico al conseguimento del patentino ECDL;
- corsi somministrati dal personale provinciale sui pacchetti di maggior utilizzo;
- corsi specialistici di formazione per il personale Ced;
- corsi organizzati da INPS nell’ambito del progetto Valore PA in ambito informatico.

Forti delle recenti novità nei diversi ambiti della transizione al digitale, il personale dell’Ufficio per la Transizione Digitale ha necessariamente seguito dei corsi gratuiti online per l’accrescimento della propria formazione in modo da essere proattivo nella lettura “in digitale” delle azioni e dell’obiettivo strategico dell’Ente.

Di recente, in occasione della somministrazione di un questionario sullo smart working, Provincia ha avviato un’ulteriore rilevazione del fabbisogno formativo del proprio personale in ambito IT le cui risultanze porteranno all’avvio di azioni formative ad hoc.

L’attenzione all’accrescimento professionale in ambito digitale porterà l’Ente a valutare, non appena reso disponibile a tutte le PA, l’adesione al progetto “Competenze digitali per la PA”, iniziativa promossa dal Dipartimento della Funzione Pubblica, che punta al consolidamento delle competenze digitali a tutti i dipendenti pubblici (Syllabus – piattaforma web – catalogo formativo)⁵.

Agenda Digitale: trasformazione digitale del Biellese

Provincia di Biella ha aderito alla *partnership* dell'Agenda Digitale di Biella, promossa dal Comune di Biella nel 2015, che vede la partecipazione di diversi Enti pubblici e privati, attraverso la sottoscrizione di uno specifico Accordo (“*Patto del Battistero*”), a cui l’Ente ha aderito nell’anno 2016. L’accordo è stato rinnovato nel 2018 (“*Patto del Battistero 2.0*”) per la realizzazione di ulteriori interventi attraverso l’azione integrata dei soggetti coinvolti. Attualmente Patto del Battistero 2.0 vede i seguenti partner:

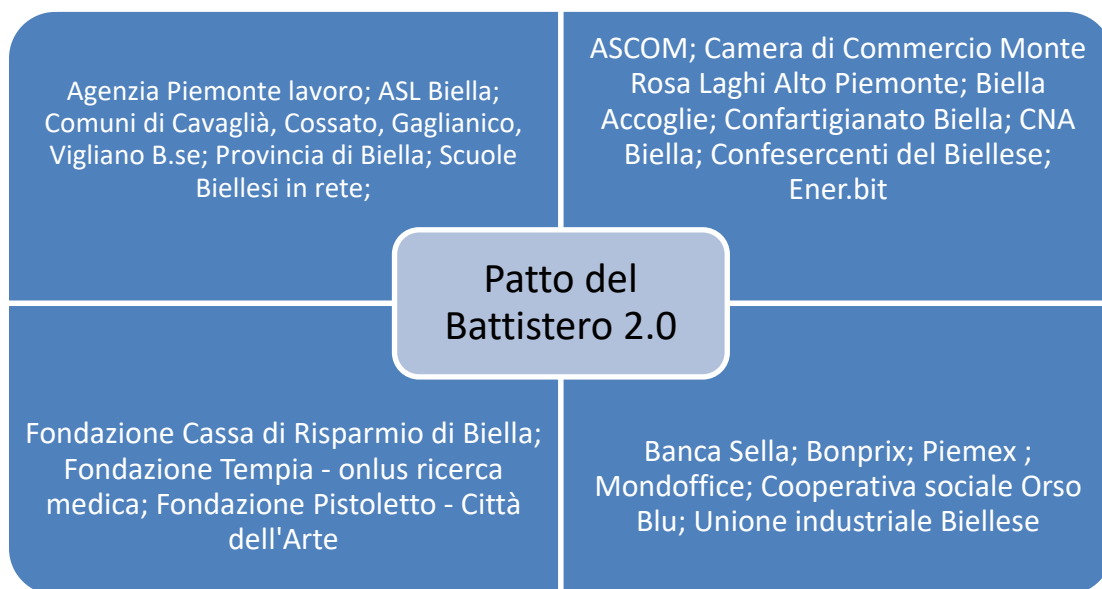


Figura 16 - Partner del patto del Battistero 2.0.: elenco aggiornato al 16/08/2021⁶

⁵ <https://www.competenzedigitali.gov.it/il-progetto>

⁶ Per l’elenco dettagliato dei partner, si veda: <http://www.agendadigitale.biella.it/partner>

Le azioni in sviluppo nell'ambito di Agenda Digitale attualmente sono quattro: #biellainclude, #connettibiella, #biellaservizi, #biellaimpresa.

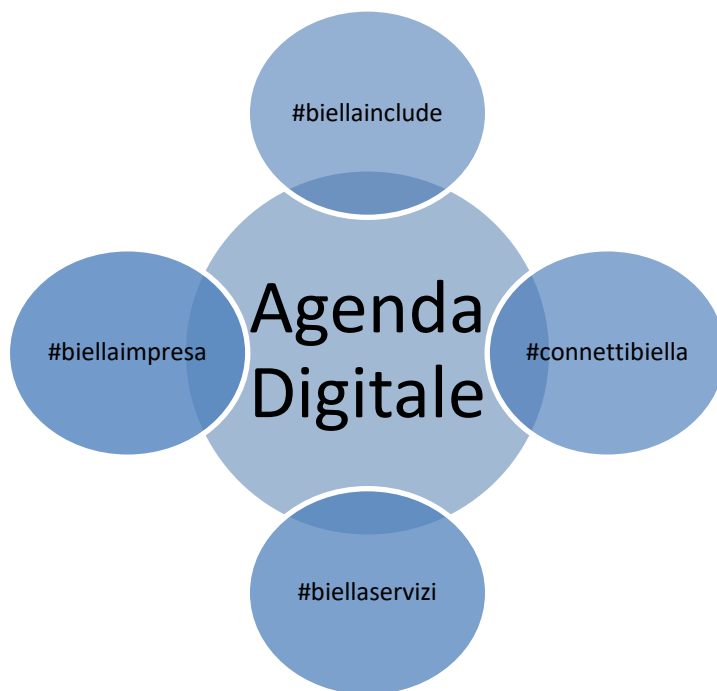


Figura 17 - Ambiti di azione di Agenda Digitale Biella

[#connettibiella](#)

La collaborazione di Provincia di Biella ad Agenda Digitale ha portato ad importanti risultati, conseguiti soprattutto nel biennio 2018 – 2019: nell'ambito dell'azione "Connetti Biella- Piano telematico scolastico (PTS)" #connettibiella, nata per portare la banda larga a tutte le scuole del territorio e ad altri edifici pubblici, tramite la condivisione delle infrastrutture (tubi, pozzetti, polifore) ed una ripartizione dei lavori tra Comune, titolare delle scuole elementari/medie e Provincia di Biella.

[#Biellaservizi](#)

L'azione ha come missione: promuovere il Sistema Pubblico di Identità Digitale e i servizi online rivolti a cittadini e imprese; sperimentare congiuntamente e mettere in opera nuovi servizi ICT; aprire nuove postazioni SPID; lavorare sul catalogo dei servizi PA e sulla ricercabilità degli stessi su google.

[#Biellainclude](#)

Tra le azioni di Agenda digitale #Biellainclude, significativa è l'azione per la crescita della cultura digitale della cittadinanza e per favorire l'inclusione digitale.

6. Lo stato di attuazione delle azioni e delle attività già avviate



Nel quinquennio 2015-2019, #biellaInclude è uscita dalla fase di sperimentazione per divenire una realtà consolidata anche vincendo premi nazionali. Con i corsi gratuiti di alfabetizzazione digitali dedicati agli over 55 sono stati formati circa 900 cittadini nel territorio biellese. Dal primo semestre 2020 l'attività in presenza si è interrotta e l'azione #biellaInclude si è focalizzata sulla produzione di tutorial rivolti a chiunque voglia riqualificarsi professionalmente. Di seguito un breve quadro riepilogativo dell'ambito di azione di #biellaInclude:

Missione e servizi	Ampliare il bacino anagrafico dei corsi di inclusione digitale (eccellenza nazionale) e integrarli in una filiera professionalizzante (ICDL) per specifiche categorie (es. richiedenti reddito di cittadinanza)
	Effettuare sperimentazioni su specifici temi (es. salute, utilizzo dei servizi online) arricchendo il calendario e promuovere luoghi di formazione permanente (es. salotti digitali)
	Coordinare le iniziative di supporto alla teledidattica, al telelavoro e alla ricerca di occupazione per l'emergenza COVID19
Visione	È la cabina di regia per la formazione delle competenze digitali, l'inclusione e la riqualificazione dei cittadini del Biellese

Tabella 3 - Missione e visione di #biellaInclude

Nel corso del 2020 i corsi in presenza sono stati sospesi e sono state svolte le seguenti attività formative:

#dacasa – Tutorial online per riqualificarsi professionalmente:

- Come imparare da casa
- Smartphone e tablet sicuri per i nostri figli
- Database infinito #innamoratidelbiellese come utilizzarlo e caricare le foto

#BiellaInForma2020 – evento online, a disposizione on demand:

- Come informarsi sul Covid-19 e sulla salute

7. PIANO DI AZIONI PER IL TRIENNIO 2021-2023

La presente sezione sviluppa le azioni locali programmate e a seguire quelle declinate in attuazione del PT 2020-2022.

7.1. Le azioni locali

Nel contesto di transizione al digitale, Provincia di Biella svilupperà una serie di **azioni locali** conformi alle caratteristiche proprie dell'ente che si affiancheranno all'agenda dettata a livello nazionale.

Le azioni locali si sviluppano su quattro **assi di intervento**:

- **Territorio**
- **Cittadinanza**
- **Personale**
- **Infrastrutture e processi interni**



Figura 18 - Azioni locali del PTD della Provincia di Biella

7.1.1. Azioni a favore del territorio

Polo Telematico del Biellese: stante l'interesse dimostrato negli anni da parte dei Comuni, il Polo Telematico del Biellese viene riproposto quale azione locale. Per una divulgazione dei servizi proposti, nonché per una verifica e monitoraggio dei servizi erogati, viene previsto un incontro con gli enti locali del biellese sullo stato di attuazione e sviluppo della banda larga e connettività, unitamente alla valutazione di proposte progettuali.

Progetto portali dei Comuni: obiettivo del triennio è la riproposizione del progetto “Portali dei Comuni” per consentire ai Comuni, che non hanno aderito alla proposta di adesione nel 2020, di poter usufruire del modello di portale disegnato per Provincia.

Rilascio firma digitale ai Comuni: in continuità con l’azione già avviata proseguirà, nell’ottica della diffusione della digitalizzazione sul territorio e nell’ambito dell’assistenza tecnico-amministrativa agli enti locali, il rilascio dei kit di firma digitale ai Comuni biellesi.

7.1.2. Azioni a favore della cittadinanza

Istanze on line: implementazione nel triennio 2021-2023 delle istanze on line fruibili dal cittadino dal portale web provinciale (integrato con PagoPA e SPID, con accesso in modalità Spid only). L’azione, da svilupparsi necessariamente in un medio arco temporale, nel finalizzare l’attenzione sull’utilizzo delle tecnologie anche nei rapporti con i cittadini, richiede un’importante attività interna di analisi del singolo processo sotteso all’istanza e di riscrittura in un flusso informatico utile in ottica digitale.

Dematerializzazione: in ottemperanza all’eliminazione dei documenti cartacei verrà implementato il recupero degli atti formali della Provincia e loro registrazione informatica sugli applicativi gestionali. In tal senso occorre tener presente le indicazioni introdotte dai decreti “*Semplificazioni e Semplificazioni bis*” (D.L. n. 76/2020 e D.L. n. 77/2021 sopra citati).

Partner di Agenda digitale: partecipazione in qualità di partner ai tavoli di lavoro per la programmazione di interventi a favore della cittadinanza e inerenti le schede progettuali da presentare ai bandi di finanziamento sul PNNR.

Informativa autenticazione ai servizi online: Al fine di favorire il passaggio verso gli strumenti di autenticazione previsti dal Codice dell’Amministrazione Digitale (decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82), ovvero il **Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)**, la **Carta di Identità Elettronica (CIE)** e la **Carta Nazionale dei Servizi (CNS)**, consentendo così l’accesso ai **servizi web della pubblica amministrazione** dal 30 settembre 2021, verrà effettuata un’attività informativa in favore degli utenti per accedere ai servizi del portale quali istanze online e pagamenti online. (CAP3.PA.LA09 – Azione locale)

7.1.3. Azioni a favore del personale

Rilascio SPID ai dipendenti: nel corso del 2021 l’Amministrazione propone ai propri dipendenti il rilascio dello SPID, attraverso la collaborazione con Agenda Digitale Biella e, nella fattispecie Camera di Commercio di Biella e Vercelli.

Formazione in ambito digitale: a seguito della rilevazione del fabbisogno formativo del proprio personale in ambito IT è emersa l’esigenza (70% delle risposte) di accrescere le competenze informatiche, a partire dal livello base. La crescita della cultura digitale dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni è motore propulsore di innovazione e di consapevolezza delle nuove tecnologie per una sfida in digitale del proprio modo di lavorare. Tra le azioni locali, per il 2021 e 2022, rientrano lo sviluppo e il miglioramento delle competenze digitali del proprio personale attraverso:

- la pubblicazione di informazioni “digitali” sulla intranet provinciale;
- un corso di formazione per tutti i dipendenti sulla digitalizzazione della PA;
- formazione specialistica per parte del personale dedicato ai temi della transizione al digitale e della sicurezza informatica (CAP6.PA.LA05).

Nuova intranet provinciale: la diffusione dello smart working, nel periodo di emergenza sanitaria, ha richiesto un focus sullo strumento di comunicazione interna esistente: la necessità di nuovo ambiente che aiuti i dipendenti a lavorare, a condividere in rete documenti, manuali e materiali di lavoro e a comunicare in modo più efficiente, ha spinto l'ente ad adottare una nuova intranet provinciale.

7.1.4. Azioni a favore delle infrastrutture e dei processi interni

Web Analytics Italia (WAI): Oltre all'adesione del sito istituzionale a WAI nel 2021 viene prevista, quale ulteriore azione locale, per il 2022, l'implementazione a WAI dei servizi del sito istituzionale (Dedagroup) e, per il 2023, la revisione e monitoraggio delle statistiche raccolte al fine di erogare servizi digitali migliori. (CAP1.PA.LA01 – Azione locale).

Modelli e regole per l'erogazione integrata di servizi interoperabili In tema di interoperabilità, non essendo mature progettualità in grado di rispettare le *“Linee di indirizzo sull'interoperabilità e degli strumenti presenti sul Catalogo API”* (CAP5.PA.LA01), si evidenzia che, nell'ambito del progetto del Centro Rete Archivi Tessili e Moda, sono in corso le valutazioni, soprattutto tecniche - previa indicazione delle specifiche tecniche da parte del CSI Piemonte, per consentire l'interoperabilità tra il portale del Centro Rete e il portale Mémora della Regione Piemonte (piattaforma per i beni culturali). Si rinvia, pertanto, al 2022 per la valutazione delle azioni conseguenti, in aderenza alla Linea di indirizzo sull'interoperabilità (CAP5.PA.LA01 – Azione locale).

Ricognizione posta elettronica: Al fine di ottimizzare l'uso delle caselle pec e delle mailing list, anche dal punto di vista di una maggiore sicurezza ed efficacia nella gestione della protocollazione e dello spazio occupato, nel corso del 2021 e del 2022, verrà effettuata una ricognizione delle caselle pec, delle caselle di posta *“nome.cognome”* e delle mailing list assegnate ai Servizi organizzativi dell'ente. Sarà inoltre sperimentata, all'interno dell'UTD, l'adozione di una casella di posta elettronica *“d'ufficio”*, in luogo della lista di distribuzione, in modo da valutarne vantaggi e potenzialità quale eventuale modello da esportare agli altri Servizi.

Implementazione Disaster recovery: Nel 2021 verranno effettuate le operazioni di aggiornamento dell'ambiente di virtualizzazione, la rivisitazione della procedura di backup, l'aggiornamento e adeguamento dello storage in iperconvergenza, la predisposizione della procedura di disaster recovery e implementazione della ridondanza della VLAN a 10 Gb/s dedicata allo storage. Ai fini di un potenziamento della sicurezza, si prevede l'individuazione di una sede fisica secondaria per implementare operativamente il disaster recovery e la predisposizione dei collegamenti ad alta velocità con la sede primaria.

Razionalizzazione del data center: in ottemperanza alla Circolare 1/2019 di Agid, si prevede nel triennio 2021-2023, la dismissione graduale dei server, e, se necessario, la loro riconversione per attività non strategiche.

Miglioramento delle prestazioni delle postazioni di lavoro:

- nel 2021: aggiornamento del sistema operativo dei pc fissi e portatili a Windows 10;
- nel 2021 e 2022: al fine di migliorare la prestazione di alcuni dispositivi fissi assegnati ai dipendenti si prevede la sostituzione degli hard disk rotativi con hard disk SSD;
- nel 2021-2022: implementazione dell'architettura centralizzata di distribuzione dell'agente e dell'antivirus, aggiornamento software firma digitale.

Aumentare la consapevolezza della sicurezza informatica (Cyber Security Awareness): Al fine di aumentare la consapevolezza sulla sicurezza informatica, oltre alle azioni formative specialistiche indicate nel piano di azione del PT (CAP6.PA.LA05) sono previsti, per il 2022-2023, una formazione diffusa al personale sulla sicurezza informatica attraverso il rilascio di informazioni “digitali” sulla intranet provinciale in tema cyber e l’aggiornamento delle regole sulla sicurezza informatica da distribuire al personale (CAP6.PA.LA05 – Azione locale).

Aggiornamento delle politiche di sicurezza: Il Servizio Sistemi Informativi e CED, nel 2021, provvederà ad una implementazione aggiornata del documento sulle misure minime di sicurezza ai sensi della circolare Agid 2/2017.

Nel 2022-2023 Provincia conformerà le proprie attività ponendosi come obiettivo il raggiungimento del livello minimo di sicurezza, tenuto conto delle emanande indicazioni di Agid.

7.2. Le azioni in attuazione del Piano Triennale per l'Informatica 2020-2022

Per la programmazione delle azioni in attuazione del PT 2020-2022 si rimanda alla lettura del quadro sinottico allegato sub A) al presente Piano.

7.3. Monitoraggio

Il PTD prevede un'attività di monitoraggio periodico al fine di riscontrare i risultati attesi sia sulle azioni locali sia sulle azioni previste in attuazione del Piano Triennale per l'Informatica.