



COMUNE DI NOVI LIGURE – COORDINAMENTO E SVILUPPO INFORMATICO

☎. 0143/744566 – 0143/772389 - 3357547789

🌐 <http://www.comune.noviligure.al.it> ✉ [r.pastorino@comune.noviligure.al.it](mailto:r.pastorino@comune.noviligure.al.it)

# Piano triennale per l'informatica nel comune di Novi Ligure

## 2020-2022

*(Ultimo Aggiornamento al 27 maggio 2020)*

### Sommario

Normativa di riferimento .....	2
Definizioni e acronimi: .....	4
Premessa .....	8
Finalità .....	9
Data Center e Cloud .....	9
Connettività .....	9
Modello di interoperabilità .....	9
Piattaforme .....	9
Sicurezza informatica .....	9
Strumenti per la generazione e la diffusione dei servizi digitali .....	10
Ricognizione dell'esistente .....	11
Obiettivi del triennio .....	13
Data Center e Cloud .....	13
Connettività .....	14
Modello di interoperabilità .....	15
Piattaforme .....	15
Sicurezza informatica .....	16
Strumenti per la generazione e la diffusione dei servizi digitali .....	16
Tempistiche .....	17
Conclusioni .....	21
Riferimenti siti web .....	22

## Normativa di riferimento

- a) **Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n.82** «Codice dell'Amministrazione Digitale» e successive modifiche.
- b) **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.
- c) **DPCM 24 gennaio 2013** «Direttiva recante indirizzi per la protezione cibernetica e la sicurezza informatica nazionale».
- 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».
- 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».
- f) **DL 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.
- g) **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».
- h) **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».
- i) **DPR 28 dicembre 2000, n. 445** «disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa, di seguito «Testo unico», e la gestione informatica dei documenti»
- j) **Regolamento UE n° 910/2014** – eIDAS (electronic IDentification Authentication and Signature)
- k) **Legge n. 124 del 07/08/2015** (Riforma Madia) «Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche» recante norme relative alla cittadinanza digitale
- l) **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
- m) **Regolamento UE 679/2016** (trattamento e circolazione dei dati personali)
- n) **decreto legislativo 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)
- o) **DPCM 31 maggio 2017** «Piano Triennale 2017-2019 per l'informatica nella Pubblica Amministrazione»
- p) **Linee Guida per il Disaster Recovery (DR) delle PA** in data 23/03/2018.
- q) **Caratterizzazione dei sistemi cloud per la pubblica amministrazione** in data 23/03/2018
- r) **Circolare n. 3 del 9 aprile 2018** «Criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA»
- s) **Linee guida di design per i servizi digitali della PA** in data 13/06/2018.

- t) **Circolare n. 3 del 1 ottobre 2018** “Responsabile per la transazione al digitale”
- u) **12 febbraio 2019** “Piano triennale 2019 – 2021 per l'informatica nella Pubblica Amministrazione”
- v) **03 febbraio 2020** Ultimo aggiornamento del “Piano triennale 2019 – 2021 per l'informatica nella Pubblica Amministrazione”
- w) **DCPM dell'8 marzo 2020** “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19” all'art. 2 comma r) la modalità di lavoro agile disciplinata dagli articoli da 18 a 23 della legge 22 maggio 2017, n. 81.
- x) **19 maggio 2020** - Linee guida sulla sicurezza nel procurement ICT

## Definizioni e acronimi:

Ai fini del presente piano s'intende per:

- **AGID:** è l'agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio che ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana e contribuire alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, favorendo l'innovazione e la crescita economica
- **API:** un insieme di procedure (in genere raggruppate per strumenti specifici) atte all'espletamento di un dato compito
- **Amministratori di sistema:** soggetti deputati a intervenire per garantire l'efficienza e la funzionalità di un determinato sistema informatico, aventi la possibilità di accedere a dati personali qualora l'accesso sia assolutamente necessario per raggiungere le finalità proprie del ruolo ricoperto; secondo le misure minime di sicurezza gli amministratori di sistema devono accedere con le proprie utenze amministrative e solo in casi particolari e documentati possono accedere con l'utenza Administrator generica;
- **ANPR:** Anagrafe nazionale della popolazione residente, è il registro anagrafico centrale del Ministero dell'interno della Repubblica Italiana.
- **Antivirus:** Programma in grado di riconoscere un virus presente in un file e di eliminarlo o di renderlo inoffensivo
- **Apparati attivi:** apparecchiature hardware collegate alla rete che ne permettono il funzionamento;
- **Aree condivise:** spazi di memorizzazione messi a disposizione degli utenti sui sistemi centralizzati per la condivisione e lo scambio di files;
- **Attachment:** (attaccamento) File allegato: può essere un allegato alla posta elettronica o a qualsiasi software di gestione dei file
- **Backup:** procedura per la duplicazione dei dati su un supporto esterno o distinto da quello sul quale sono memorizzati, in modo da garantirne una copia di riserva;
- **Banda:** Quantità di dati per unità di tempo che può viaggiare su una connessione. Nella banda ampia la velocità varia da 64 Kbps a 1,544 Mbps. Nella banda larga la comunicazione avviene a velocità superiori a 1,544 Mbps.
- **CAD:** Codice dell'amministrazione digitale: norma che riunisce in sé diverse norme emanate tra il 1997 e il 2005 riguardanti l'informatizzazione della pubblica amministrazione, ed in particolare il documento informatico, la firma elettronica e la firma digitale, delle quali stabilisce l'equivalenza con il documento cartaceo e con la firma autografa.
- **CERT\_PA:** Computer Emergency Readiness/Response Team. In sostanza, si tratta di una speciale squadra attiva per dare subito risposta in caso di emergenze informatiche all'interno della pubblica amministrazione. CERT-PA opera all'interno dell'AgID, l'Agenzia per l'Italia Digitale
- **CONSIP:** è la centrale acquisti della pubblica amministrazione italiana; è una società per azioni il cui unico azionista è il Ministero dell'economia e delle finanze del governo italiano ed opera nell'esclusivo interesse dello Stato
- **Cookie:** Tradotto letteralmente significa biscotto. E' un file memorizzato sul proprio computer che identifica il computer quando è collegato ad alcuni siti Internet.
- **Classificazione Data Center: Gruppo A** - Data center di qualità che non sono stati eletti a Polo strategico nazionale, oppure con carenze strutturali o organizzative considerate minori. Come indicato in seguito, queste strutture potranno continuare ad operare ma non potranno essere effettuati investimenti per l'ampliamento o l'evoluzione. Dovranno comunque garantire continuità dei servizi e disaster recovery, fino alla completa migrazione, avvalendosi dei servizi disponibili con il Contratto quadro SPC Cloud lotto 1 o messi a disposizione dai Poli strategici nazionali. • **Gruppo B** - Data center che non garantiscono requisiti minimi di affidabilità e sicurezza dal punto di vista infrastrutturale e/o organizzativo, o non garantiscono la continuità dei servizi. Queste infrastrutture dovranno essere rapidamente consolidate verso uno dei Poli strategici nazionali o verso il cloud tramite i servizi disponibili con il Contratto quadro SPC Cloud lotto 1.
- **Cloud:** indica un paradigma di erogazione di servizi offerti on demand da un fornitore ad un cliente finale attraverso la rete Internet. Il cloud è un modello che consente di disporre, tramite internet, di un insieme di risorse di calcolo (ad es. reti, server, storage, applicazioni e servizi) che possono essere erogate come un servizio.

- **CIE:** La carta d'identità elettronica italiana è un documento di riconoscimento previsto in Italia dalla legge. Ha sostituito la carta d'identità in formato cartaceo nella Repubblica Italiana. La carta di identità elettronica attesta l'identità del cittadino
- **CSIRT:** Computer security incident response team) Il CSIRT Italiano è stato istituito presso il Dipartimento delle informazioni per la Sicurezza della Presidenza del Consiglio dei Ministri (DIS) con l'obiettivo di ottimizzare l'efficacia della prevenzione e della risposta del Paese a fronte di eventi di natura cibernetica a danno di soggetti pubblici e privati.
- **CSP:** Cloud Service Provider – Fornitori di servizi in cloud
- **Data breach:** incidente di sicurezza in cui dati sensibili, riservati, protetti vengono consultati, copiati, trasmessi, rubati o utilizzati da soggetti non autorizzati
- **Dati personali:** dati identificativi: cognome e nome, residenza, domicilio, nascita, identificativo online (username, password, customer ID, altro), situazione familiare, immagini, elementi caratteristici della identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale, sociale, dati inerenti lo stile di vita la situazione economica, finanziaria, patrimoniale, fiscale, dati di connessione: indirizzo IP, login, altro, dati di localizzazione: ubicazione, GPS, GSM, altro.
- **DNS (Domain Name System):** Sistema che gestisce gli indirizzi dei domini Internet.
- **DPIA - Data Protection Impact Assessment** - “**Valutazione d’impatto sulla protezione dei dati**”: è una procedura finalizzata a descrivere il trattamento, valutarne necessità e proporzionalità, e facilitare la gestione dei rischi per i diritti e le libertà delle persone fisiche derivanti dal trattamento dei loro dati personali.
- **Ente:** il Comune di Novi Ligure
- **Firewall:** apparato di rete hardware o software che filtra tutto il traffico informatico in entrata e in uscita e che di fatto evidenzia un perimetro all'interno della rete informatica comunale e contribuisce alla sicurezza della rete stessa.
- **Garante Privacy:** il Garante per la protezione dei dati personali istituito dalla Legge 31 dicembre 1996 n. 765, quale autorità amministrativa pubblica di controllo indipendente.
- **Indirizzamento:** attività di assegnazione di indirizzi logici ad apparati attivi;
- **Integrità:** la protezione contro la perdita, la modifica, la creazione o la replica non autorizzata delle informazioni ovvero la conferma che i dati trattati siano completi;
- **IP:** Indirizzo che permette di identificare in modo univoco un computer collegato in rete. Si suddivide in due parti, la prima individua la rete dove si trova il computer, la seconda individua il computer all'interno di quella rete.
- **Interoperabilità:** caratteristica di un sistema informativo, le cui interfacce sono pubbliche e aperte, di interagire in maniera automatica con altri sistemi informativi per lo scambio di informazioni e l'erogazione di servizi;
- **IPSEC Internet Protocol Security:** è una collezione di protocolli implementati che fornisce un metodo per garantire la sicurezza del protocollo IP, sia esso versione 4 sia 6, e dei protocolli di livello superiore (come ad esempio UDP e TCP), proteggendo i pacchetti che viaggiano tra due sistemi host, tra due security gateway (ad esempio router o firewall) oppure tra un sistema host e una security gateway.
- **Linee guida o policy:** regole operative tecniche e/o organizzative atte a guidare i processi lavorativi, decisionali e attuativi;
- **Log:** file che registra attività di base quali l'accesso ai computer e che è presente sui server della rete informatica
- **Logging:** attività di acquisizione cronologica di informazioni attinenti all'attività effettuata sui sistemi siano essi semplici apparati o servizi informatici;
- **Misure minime di sicurezza:** le misure minime di sicurezza ICT emanate dall'AgID, sono un riferimento pratico per valutare e migliorare il livello di sicurezza informatica delle amministrazioni, al fine di contrastare le minacce informatiche più frequenti
- **NAS: Network Attached Storage** è un dispositivo collegato alla rete la cui funzione è quella di consentire agli utenti di accedere e condividere una memoria di massa, in pratica costituita da uno o più dischi rigidi, all'interno della propria rete. In ambiente NetApp tale dispositivo prende il nome di FAS.
- **Office automation:** software di produttività, si intendono gli applicativi a corredo delle mansioni lavorative.

- **Open data:** formato aperto: un formato di dati reso pubblico, documentato esaustivamente e neutro rispetto agli strumenti tecnologici necessari per la fruizione dei dati stessi
- **PagoPA:** è un sistema di pagamenti elettronici realizzato per rendere più semplice, sicuro e trasparente qualsiasi pagamento verso la Pubblica Amministrazione.
- **Policy:** modello di configurazione e adattamenti da riferirsi a gruppi di utenti o a uso del software.
- **Policy di riferimento:** documento tecnico che descrive lo stato attuale delle policy in uso, aggiornato periodicamente in funzione dell'evoluzione tecnologica/organizzativa;
- **Postazione di lavoro:** dispositivo (personal computer, notebook, thin/fat client, ecc.) che consente l'accesso al proprio ambiente di lavoro informatico;
- **Protocollo:** insieme di regole che definisce il formato dei messaggi scambiati tra due unità informatiche e che consente loro di comunicare nonché di comprendere la comunicazione;
- **PSN:** Poli strategici nazionali: il soggetto titolare dell'insieme di infrastrutture IT (centralizzate o distribuite), ad alta disponibilità, di proprietà pubblica, eletto a Polo Strategico Nazionale dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e qualificato da AgID ad erogare, in maniera continuativa e sistematica, ad altre amministrazioni;
- **Responsabile del trattamento:** il Dirigente/Responsabile P.O., oppure il soggetto pubblico o privato, che tratta dati personali per conto del Titolare del trattamento.
- **RDP (Remote Desktop Protocol):** è un protocollo di rete proprietario sviluppato da Microsoft, che permette la connessione remota da un computer a un altro in maniera grafica
- **Responsabile per la protezione dati – RPD o DPO:** il dipendente della struttura organizzativa del Comune, il professionista privato o impresa esterna, incaricati dal Titolare o dal Responsabile del trattamento.
- **Registri delle attività di trattamento:** elenchi dei trattamenti in forma cartacea o telematica tenuti dal Titolare e dal Responsabile del trattamento secondo le rispettive competenze.
- **Rete dati:** insieme dell'infrastruttura passiva (cavi, prese, ecc.) e degli apparati attivi (modem, router, ecc.) necessari alla interconnessione di apparati informatici;
- **Sandbox:** è un processo di rete che consente di inviare i file a un dispositivo separato, da ispezionare senza rischiare la sicurezza della rete. Ciò consente il rilevamento di minacce che potrebbero aggirare altre misure di sicurezza, comprese le minacce zero-day.
- **SIOPE+:** è la nuova infrastruttura che intermedierà il colloquio tra pubbliche amministrazioni e banche tesoriere con l'obiettivo di migliorare la qualità dei dati per il monitoraggio della spesa pubblica e per rilevare i tempi di pagamento delle Pubbliche Amministrazioni nei confronti delle imprese fornitrici.
- **Software web-based:** ha interfaccia web e non ha prerequisiti e dipendenze obbligatorie (ad esempio plug-in sul dispositivo) ed è mobile first.
- **SPC:** Sistema Pubblico di Connettività e cooperazione (SPC) è una cornice nazionale di interoperabilità: definisce, cioè, le modalità preferenziali che i sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni devono adottare per essere tra loro interoperabili
- **SPC2:** Sistema pubblico di connettività e cooperazione fase 2
- **SPCCloud:** Sistema pubblico di connettività e cooperazione in cloud per l'erogazione di servizi a favore della Pubblica amministrazione
- **SPID:** Sistema Pubblico di Identità Digitale, è la soluzione che ti permette di accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione e dei soggetti privati aderenti con un'unica Identità Digitale (username e password) utilizzabile da computer, tablet e smartphone.
- **SSL: Secure Sockets Layer:** protocollo crittografico usato nel campo delle telecomunicazioni e dell'informatica che permette una comunicazione sicura dalla sorgente al destinatario (end-to-end) su reti TCP/IP (come ad esempio Internet) fornendo autenticazione, integrità dei dati e confidenzialità operando al di sopra del livello di trasporto.
- **Titolare del trattamento:** l'autorità pubblica (il Comune o altro ente locale) che singolarmente o insieme ad altri determina finalità e mezzi del trattamento di dati personali
- **URL (Uniform Resource Locator):** Identifica in modo univoco le informazioni presenti su Internet, un indirizzo dal quale si richiamano le informazioni.
- **Utente:** persona fisica autorizzata ad accedere ai servizi informatici dell'Ente.
- **VOIP:** (Voice over IP) tecnologia che rende possibile effettuare una comunicazione telefonica sfruttando il protocollo IP della rete dati

- **VPN:** Virtual Private Network, è una rete di telecomunicazioni privata, instaurata tra soggetti che utilizzano, come tecnologia di trasporto, un protocollo di trasmissione pubblico, condiviso e sicuro attraverso la rete internet

## Premessa

Redigere il piano triennale dell'informatica per il comune di Novi Ligure comporta da una parte comprendere le linee guida del Piano triennale della Pubblica Amministrazione redatto da Agid (Agenzia per l'Italia digitale) e dalla altra parte calarsi nella realtà dell'informatica dell'ente locale per adeguare l'esistente e ciò che è stata fatto nella direzione indicata da Agid.

Si riprende, per meglio comprenderne le finalità, la definizione iniziale del Piano triennale Agid nella sua guida dinamica: *“Il Piano triennale, nel proseguire il percorso intrapreso col Piano precedente, prevede un importante coinvolgimento delle pubbliche amministrazioni che dovranno recepire ed utilizzare le indicazioni e gli strumenti messi a disposizione da AGID. Le pubbliche amministrazioni sono al centro del processo di trasformazione digitale del Paese in quanto costituiscono lo snodo principale in grado di abilitare la cultura dell'innovazione tra imprese e cittadini. In quest'ottica, il Piano detta indirizzi su temi specifici che le amministrazioni potranno utilizzare per costruire i loro piani di trasformazione digitale all'interno di una cornice condivisa, definita da AGID”*.

Il piano vuole essere anche una guida operativa, una strada da seguire per ottemperare all'evoluzione informatica in atto e per condurre, di concerto con il piano politico dell'amministrazione comunale, ad una strategia di sviluppo allargato in campo digitale.

Il piano infine vuole essere uno strumento aperto, suscettibile di continui miglioramenti ed adeguamenti finalizzato a far crescere la qualità dei servizi all'interno dell'amministrazione e di conseguenza di quelli forniti alla cittadinanza e alle imprese, promuovendo e sollecitando la partecipazione allargata ed attiva dei cittadini.

## Finalità

Il piano Agid nella sua declinazione per gli enti locali individua delle macro aree di intervento che in maniera sintetica e non esaustiva si possono elencare nelle seguenti:

1. Data Center e Cloud
2. Connettività
3. Modello di interoperabilità
4. Piattaforme
5. Sicurezza informatica
6. Strumenti per la generazione e la diffusione dei servizi digitali

Il piano Agid deve essere attuato dal Responsabile per la transizione al digitale, dagli uffici preposti, compresi gli uffici di parte finanziaria e dal DPO e si basa su due principi fondanti: digital by default e once only ovvero le amministrazioni forniscono servizi digitali come opzione predefinita e le PA dovrebbero evitare di chiedere informazioni già in loro possesso a cittadini e imprese. Quest'ultimo principio viene reiterato per l'ennesima volta e quindi come tale è certamente il più sfidante.

### *Data Center e Cloud*

L'utilizzo del cloud è rafforzato e indirizzato sia alla razionalizzazione delle risorse ICT, sia a nuove modalità di erogazione dei servizi digitali. In questo senso trova collocazione l'attività di AgID per qualifica dei servizi cloud forniti alla PA. Dal 1 aprile 2019 le PA utilizzano gli specifici servizi dei contratti quadro Consip (SPCCloud Lotto 1) o i Poli Strategici Nazionali (PSN) o esclusivamente servizi cloud qualificati.

### *Connettività*

In raccordo con il Piano Nazionale Banda Ultra Larga e con la strategia di razionalizzazione delle risorse ICT della PA, è necessario che le PA incrementino la loro connettività alla rete e razionalizzino le spese per la connettività attraverso l'utilizzo delle gare SPC. Va inoltre garantita l'interconnessione dei territori a SPC e la connettività per le sedi estere della PA.

### *Modello di interoperabilità*

Continuano ad essere proposti i temi dell'interoperabilità e della cooperazione tra sistemi informativi. Con a disposizione adeguate infrastrutture di rete (indispensabili per utilizzare il cloud) è possibile sviluppare una nuova interoperabilità per il colloquio tra sistemi (per esempio di protocollo o di gestione documentale) per assicurare una completa circolazione dei dati nel rispetto della protezione dei dati personali.

E' evidente che un adeguato sviluppo di un sistema di interoperabilità a livello nazionale è la base per l'efficienza delle procedure digitali e per il raggiungimento dello scopo già indicato in precedenza di *once only*.

### *Piattaforme*

Attraverso l'utilizzo delle Piattaforme si favorisce l'attuazione di un modello uniforme di interazione per i servizi realizzati dalla PA per i cittadini e le imprese. Le piattaforme abilitanti sollevano le amministrazioni dalla necessità di dover acquistare e/o realizzare funzionalità comuni a più sistemi software, semplificando la progettazione, riducendo i tempi e i costi di realizzazione di nuovi servizi e garantendo maggiore sicurezza informatica. Le piattaforme abilitanti consentono alle PA di gestire i procedimenti in modo più efficace e veloce e di dialogare in maniera più efficiente tra di loro, con minore richiesta di informazioni a cittadini ed imprese (principio once only). Fra le piattaforme citiamo ad esempio CIE, SPID, ANPR, PagoPA, Siope+.

### *Sicurezza informatica*

La sicurezza ha un'importanza fondamentale in quanto garantisce la disponibilità, l'integrità, la riservatezza delle informazioni proprie del Sistema informativo della PA e la resilienza della complessa macchina amministrativa. Inoltre la Sicurezza informatica è direttamente collegata ai principi di privacy previsti

dall'ordinamento giuridico. Le **misure minime di sicurezza** forniscono alle PA indicazioni puntuali su come raggiungere livelli di sicurezza prefissati a partire da quello minimo ed è obbligatorio per tutti. È stata progressivamente aumentata la capacità operativa del CERT-PA (ora CSIRT), completando l'infrastruttura ICT di erogazione dei servizi di base e realizzando un primo modello di sistema informativo sulle minacce cibernetiche.

### *Strumenti per la generazione e la diffusione dei servizi digitali*

Cittadini e imprese accedono preferenzialmente attraverso interfacce digitali ai servizi online, interoperabili e decentralizzati, messi a disposizione dalla PA. A tal proposito è stata sviluppata la piattaforma Designers Italia che è dedicata all'aggiornamento di linee guida, strumenti e kit di sviluppo front-end per siti web della PA per avere un'unica struttura e presto sarà attiva una app chiamata "IO" per la gestione unificata dei servizi online delle PA.

## Ricognizione dell'esistente

Il responsabile per la transazione al digitale del Comune di Novi Ligure è il dirigente del VIII Settore mentre il Capo sezione Coordinamento e sviluppo informatico è di fatto l'esecutore del servizio per la transazione al digitale coadiuvato dal personale interno.

L'ufficio coordinamento e sviluppo informatico preposto alla funzione di direzione dell'innovazione digitale ha, da sempre, impostato una politica accentrata di gestione delle strutture informatiche, telematiche e del software per garantire uniformità di trattamento e una unica strategia condivisa per la digitalizzazione.

L'ufficio coordinamento e sviluppo informatico ha prodotto un regolamento informatico approvato dalla Giunta e dal Consiglio Comunale in data 30.09.2019 dove vengono indicate le strutture componenti l'informatica del comune e la regolamentazione e le politiche di gestione delle attrezzature informatiche e telematiche con uno sguardo importante sulle politiche di sicurezza. A tale proposito il comune di Novi Ligure è adeguato alle misure minime di sicurezza redatte da Agid poste come base per la sicurezza dell'ente. Esegue scansioni di vulnerabilità in maniera programmata ed è dotata di un software per la gestione dell'inventario, dei log di sistema, del monitoraggio e della vulnerabilità.

Dal punto di vista strutturale il comune di Novi Ligure ha aderito alla convenzione SPC2 per la trasmissione dati all'interno della rete informatica comunale e verso l'esterno con i canali internet. L'infrastruttura prevede un data center interno in vpn con le sedi periferiche e un unico sbocco di uscita ed entrata di internet condizionato da due apparecchiature firewall.

La struttura prevede circa 200 computer e macchine server la maggior parte delle quali gestite in maniera virtuale. Sia il backup che lo spazio condiviso sono interni alla struttura. Di questi computer almeno 80 hanno come sistema operativo Windows 7 Professional e quindi sono da aggiornare in quanto il sistema operativo non è più supportato. L'acquisto di circa 40 personal computer portatili per fronteggiare l'emergenza corona virus e permettere lo smart working da casa in tutta sicurezza con vpn client, potrebbe, ad emergenza terminata in parte essere utilizzate per la sostituzione di alcuni computer fissi.

Dal punto di vista normativo la struttura è stata classificata idonea per quanto riguarda la fase minima di continuità operativa avendo un secondo datacenter collegato con fibra ottica privata presso una sede secondaria del comune mentre la classificazione finale da parte di Agid al data center comunale è risultata essere di tipo nodo1 - Gruppo B server domain controller secondario - Gruppo B con comunicazione da parte di Agid del 10.02.2020.

Tale classificazione impone al comune di Novi Ligure l'impossibilità di investire in hardware (al netto di esigenze bloccanti) e di continuare il processo di trasformazione verso il Cloud per la completa eliminazione del data center.

La struttura informatica utilizza per la maggior parte una serie di software web based che ne permettono la fruizione anche dall'esterno favorendo il cosiddetto "lavoro agile" o il telelavoro che avviene in maniera sicura tramite client installato sul personal computer e collegamento protetto. La posta elettronica è gestita per una parte in maniera web based e per un'altra parte, la più consistente, in maniera solo locale. È stato fatto un tentativo di adeguamento, per quel che riguarda la gestione della posta elettronica, all'SPCcloud ma si è arenato per motivi tecnici imputabili dalla ditta fornitrice del servizio.

Per quel che riguarda le piattaforme abilitanti il comune di Novi Ligure ha due postazioni di carta d'identità digitali ed è collegata ad ANPR. Gestisce i flussi con il SIOPE+ ed ha all'attivo 4 servizi di PagoPa con altri servizi già in fase di attivazione.

Il sito internet comunale è adeguato alle normative del settore sulla grafica Agid e l'accessibilità e all'interno della sezione servizi online fornisce diverse procedure online. Lo stesso discorso vale per un sito di gestione dell'ente ([dolciterredinovi.it](http://dolciterredinovi.it)). Infine l'amministrazione comunale è attiva sui canali youtube, facebook e twitter e gestisce un'app di comunicazioni per il cittadino digitale su notizie, protezione civile ed eventi.

L'ufficio coordinamento e sviluppo informatica alla fine del 2019 ha preso in gestione la telefonia fissa. Dopo un lavoro di controllo sulle linee esistenti con la dismissione di molte linee non più utilizzate è stato redatto un piano dei fabbisogni per l'adesione e il passaggio di fornitore alla convenzione Consip attiva.

Il nuovo passaggio di consegne verso l'ufficio che è avvenuto ad aprile del 2020 ha riguardato la telefonia mobile mentre ad inizio anno l'ufficio ha preso in gestione la conduzione dei fotocopiatori comunali.

## Obiettivi del triennio

Per macro obiettivi e seguendo lo schema impostato da Agid il comune di Novi Ligure intende operare per migliorare e razionalizzare le seguenti aree:

### *Data Center e Cloud*

Stante la comunicazione di Agid sulla nostra infrastruttura è impossibile aggiornare o acquistare dei macchinari o rinnovare dei server in uso e l'obiettivo a medio lungo termine è trasferire i dati in cloud. Alcuni dei nostri server tra l'altro hanno i sistemi operativi da aggiornare in quanto non più supportati da Microsoft e quindi nelle scansioni di vulnerabilità della rete vengono segnalati come critici. Non avrebbe alcuna logica aggiornare tali sistemi operativi se non per spostarli in cloud. Lo spostamento in cloud potrebbe anche però non essere vincolato alla struttura attuale come vedremo nel prosieguo.

Per comprendere meglio le tipologie di Cloud disponibili sono necessarie due precisazioni:

Il cloud prevede quattro tipologie di servizio:

- a) Infrastructure as a Service (IaaS): Modello di servizio cloud. La facoltà fornita al consumatore è quella di acquisire elaborazione, memoria, rete e altre risorse fondamentali di calcolo, inclusi sistemi operativi e applicazioni. Il consumatore non gestisce né controlla l'infrastruttura cloud sottostante, ma controlla sistemi operativi, memoria, applicazioni ed eventualmente, in modo limitato, alcuni componenti di rete (esempio firewall)
- b) Platform as a Service (PaaS): Modello di servizio cloud. La facoltà fornita al consumatore è quella di distribuire sull'infrastruttura cloud applicazioni create in proprio oppure acquisite da terzi, utilizzando linguaggi di programmazione, librerie, servizi e strumenti supportati dal fornitore. Il consumatore non gestisce né controlla l'infrastruttura cloud sottostante, compresi rete, server, sistemi operativi, memoria, ma ha il controllo sulle applicazioni ed eventualmente sulle configurazioni dell'ambiente che le ospita
- c) Public cloud (cloud pubblico): Modello di deployment su infrastruttura che eroga servizi Cloud destinati ad un portafoglio di clienti generico (non predefinito)
- d) SaaS (Software as a Service): Tra i modelli di servizio offerti dalle piattaforme di Cloud computing, il Software as a Service (SaaS) identifica la classe di servizi fully-managed in cui il gestore del servizio (CSP) si occupa della predisposizione, configurazione, messa in esercizio e manutenzione dello stesso (utilizzando un'infrastruttura cloud propria o di terzi), lasciando al fruitore del servizio (PA) il solo ruolo di utilizzatore delle funzionalità offerte.

L'altra precisazione è che la pubblica amministrazione è obbligata a fruire solo di fornitori (CSP) che si sono certificati Agid nel marketplace appositamente creato.

Il vantaggio della piattaforma Cloud è la delega al fornitore della gestione dell'infrastruttura e quindi agli aggiornamenti di sistema, al mantenimento delle macchine e all'aggiornamento del software. La pubblica amministrazione oltre al risparmio delle spese di raffreddamento e di elettricità una volta affidato il servizio al cloud è svincolata dall'obbligo di mantenimento delle infrastrutture sia hardware che software, della fase della continuità operativa e dell'obbligo di backup.

Per fare questa manovra di passaggio in cloud è necessario suddividere ulteriormente le fasi delle operazioni ponendo l'attenzione sui seguenti segmenti interni alla rete informatica comunale:

- a) Area della posta elettronica
- b) Area del software operativo gestionale
- c) Area dei server di gestione del dominio e attività similari
- d) Area dello spazio condiviso o dati utenti.

- a) Per quel che riguarda la posta elettronica, come citato nel capitolo precedente un tentativo di spostamento dell'esistente in cloud è stato fatto aderendo alla convenzione Consip SPCcloud ma dopo molti tentativi e a fronte di una errata analisi iniziale del fornitore di servizi abbiamo dovuto desistere. Abbandonato quindi l'ipotesi SPCcloud l'alternativa è rappresentata da un servizio SaaS di un fornitore certificato Agid che propone una soluzione open source con gestione delle caselle web native e una suite di collaborazione a corredo. Altra alternativa sarebbe un passaggio diretto a delle piattaforme di gestione della posta con delle suite di collaborazione ma senza passare dalle piattaforme consip poiché la convenzione PEL (posta elettronica) non è su una piattaforma certificata Agid e inoltre la particolare gestione delle caselle di posta non è integrata tra caselle normali e caselle con più funzionalità. Questa soluzione sarebbe sicuramente la più performante ma anche più costosa.
- b) La gestione del software gestionale è più complessa perché abbiamo diversi fornitori di software. La parte software è gestita da server virtuali con licenza VMware e su server Microsoft. Tranne rare eccezioni (ad esempio la conservazione sostitutiva che è già in cloud SaaS e il modulo Verbatel per gli incidenti stradali) tutte le altre sono residenti sui server comunali. Obiettivo della sezione coordinamento e sviluppo informatico è ridurre se non eliminare la parte residente per spostare su cloud gli applicativi.  
L'impegno maggiore sarà rivolto al fornitore con la maggior parte di software installato che, tra l'altro, è già web native. Nel capitolo successivo delle tempistiche si proporrà un piano di intervento mentre per i software rimasti si cercherà di traslare in cloud oppure di inseguire una strategia di comparazione con altre piattaforme se il fornitore stesso non sarà in grado di spostare gli applicativi in modalità SaaS anche perché la norma impone di non fare più rinnovi con procedure non in cloud.
- c) Gli accessi utenti, i controller di rete, i backup e la parte relative alle policy aziendali risiedono su server virtuali all'interno dell'ufficio coordinamento e sviluppo informatico. In questo caso si valuterà lo spostamento dei server con tempistiche più gradualmente e si valuterà caso per caso la convenienza delle operazioni da effettuare.
- d) Gli utenti comunali usufruiscono di un ambiente condiviso e protetto da policy di gruppo per il deposito e la condivisione di files. Tale repertorio, che è destinato ad aumentare di spazio con il passare del tempo, sarà oggetto di uno spostamento in cloud. Per tale operazione è necessario avvalersi di una struttura certificata SaaS oppure nel caso riuscissimo a traslare la posta su una piattaforma business avremmo incluso anche lo spazio illimitato per ogni casella di posta elettronica.

## Connettività

L'infrastruttura comunale gestita con una modalità denominata "rete a stella" per quel che riguarda le sedi remote con centro stella la sezione coordinamento e sviluppo informatico è adeguata alla convenzione quadro SPC2 con un'uscita internet a 40 Mbit bilanciata e una linea di backup in rame.

I recenti sviluppi di emergenza sanitaria, che hanno portato molti utenti ad utilizzare lo smart working e il relativo e prossimo passaggio al cloud delle procedure informatiche spingono ad un aumento delle linee all'interno della sede informatica comunale.

A tale proposito è stata avviata una trattativa con il fornitore del servizio in SPC2 per un aumento della vpn interna alla sala ced del comune con una portata di 100Mb e una apertura da e verso internet che da 40Mbit arriverà a 200Mbit bilanciata e in alta affidabilità ossia con una linea di backup uguale alla linea principale.

Tale nuova configurazione garantirà il passaggio al cloud e sfrutterà in maniera ottimale le connessioni in entrata ed uscita dal comune per una fruizione ottimale delle richieste digitali.

Il comune di Novi Ligure gestisce anche le connessioni delle scuole dell'infanzia. Le connessioni delle scuole, gestite fino a poco tempo fa dall'ufficio economato sotto forma di telefonia fissa, saranno aumentate come performance e fatte transitare sotto la convenzione quadro SPC2.

Il Museo dei Campionissimi invece non ha una linea internet dedicata. In un'ottica di miglioramento delle prestazioni audio visive del Museo, la struttura verrà dotata di una linea internet dedicata in fibra ottica completamente distaccata dalla rete informatica comunale.

Infine sempre in termini di connettività l'ufficio coordinamento e sviluppo informatico ha preso in gestione da poco la telefonia mobile. Il primo passo da fare sarà una ricognizione dell'esistente con la redazione di un nuovo piano dei fabbisogni e la relativa adesione alla convenzione Consip appropriata.

### ***Modello di interoperabilità***

In una prospettiva di pianificazione a medio lungo termine è fondamentale impegnarsi in un'ottica di interoperabilità tra applicazioni. Come accennato nel capitolo dell'esistente, il comune di Novi Ligure ha la maggior parte delle procedure acquistate a titolo di licenza tramite bando di gara nazionale nel 2001. Le rimanenti procedure sono slegate le une con le altre salvo rare eccezioni di collegamento con web services.

Il modello operativo indicato da AGID è quello delle API (Application Programming Interface) e dei web services intesi quest'ultimi come una particolare modalità con cui realizzare API. I modelli di interazione di Agid possono essere di tipo human-to-machine o machine-to-machine con varie declinazioni. Per fare un esempio concreto, l'invio degli Ordinativi di Pagamento Informatici (OPI) al gateway Siope+ di Banca d'Italia è una interazione A2A (Amministrazione verso Amministrazione) in modalità human-to-machine, perché l'Ufficio Finanziario ha a disposizione un software per controllare, firmare e inviare gli ordinativi mentre un esempio di concatenazione funzionale di interoperabilità machine-to-machine è rappresentato dal ciclo della fatturazione elettronica passiva.

L'applicazione concreta del modello di interoperabilità e del corretto approccio Api first troverà il suo naturale ambito nella progressiva acquisizione di servizi SaaS dal Cloud Marketplace AgID in sostituzione delle installazioni software on premise e in futuro lo scambio di informazioni dovrà avvenire su logiche aperte e standard pubblici che garantiscano ad altri attori, pubblici e privati, accessibilità e massima interoperabilità di dati e servizi, evitando integrazioni ad hoc.

Trova collocazione in questo ambito anche il necessario livellamento dei sistemi operativi e del software a corredo e a questo proposito il parco informatico comunale dovrà essere aggiornato per eliminare circa 80 personal computer con sistema operativo Windows 7 professional, che non è più supportato e quindi presenta anche criticità dal punto di vista della sicurezza informatica. Il parco software, dal punto di vista degli applicativi di *Office automation* necessita anch'esso di una riconversione in ambito cloud ed è da valutare una completa ricollocazione degli applicativi a pagamento di *office automation* a favore di soluzioni open source.

### ***Piattaforme***

Il comune di Novi Ligure non intende aggiungere postazioni per la carta di identità elettronica, ritenendo le due postazioni idonee al momento alle richieste.

Avendo già aderito ad ANPR ad ottobre del 2018 ed essendo già attivo il SIOPE+ nella primavera del 2019 l'obiettivo si sposta sull'attivazione dello SPID e su altri servizi di pagamento con PAgoPa.

L'attivazione dello SPID su alcuni nostri servizi è in realtà attivo tramite applicazioni di terze parti, l'obiettivo è quello di uniformare le richieste e fornire un accesso ai servizi tramite SPID.

Per quel che riguarda i servizi da attivare su PagoPa sono al vaglio con l'ufficio finanziario del comune quali tipologie di servizio rendere già fruibili per luglio 2020 considerando che è già stato vagliato un questionario informativo interno sui pagamenti che il comune riceve e siamo nella fase di individuazione di quali servizi sarebbe opportuno attivare per prima.

Analogamente è stato predisposto il servizio di pagamento delle multe del codice della strada che avverrà tramite una piattaforma on line e tramite l'applicazione della app comunale.

## *Sicurezza informatica*

Il regolamento informatico ha posto le basi per definire una guida operativa per l'utilizzo delle attrezzature informatiche. Dal punto di vista della sicurezza è basata sulle misure minime di sicurezza emanate da Agid sotto l'egida di Cert-Pa recentemente raggruppato in CSIRT (Computer security incident response team).

L'ufficio coordinamento e sviluppo informatico si avvale di un software per la gestione dell'inventario dei beni informatici, per la raccolta dei log di sistema e per il monitoraggio delle infrastrutture. Sempre con lo stesso software viene eseguita la scansione delle vulnerabilità, con una pianificazione di una volta al mese dei server, dividendo in periodi i server pubblici raggiungibili dai cittadini rispetto a quelli interni. Le scansioni vengono sempre fatte di domenica in orari non lavorativi. Parallelamente a questa attività l'ufficio, tramite il sistema di antivirus centralizzato, programma gli aggiornamenti dei singoli pc e dei server che avviene in maniera silente su tutte le macchine del dominio comunale.

Obiettivo a medio lungo termine dell'ufficio è migliorare la gestione del software di gestione della sicurezza per razionalizzare la spesa e trasferire in cloud l'applicazione che adesso è gestita in locale. Si attende l'emanazione, da parte di Agid, del passaggio alle regole di sicurezza standard per verificare la fattibilità delle richieste.

Comprese nei punti precedenti Cloud e Interoperabilità e a maggior ragione in questa sezione è obbligo citare gli aggiornamenti necessari dei computer con sistemi operativi non più supportati dalle case fornitrici del prodotto. Anche dal punto di vista dei server alcune licenze non sono più aggiornabili ma in tal caso si punta ad un passaggio in cloud.

La gestione dello smart working è stata implementata con dei portatili comunali in collegamento vpn SSL con un client installato sul portatile e collegamento in RDP sul pc dell'infrastruttura comunale. Potrebbe essere una valutazione da fare, se il metodo di lavoro da casa dovesse continuare anche successivamente all'emergenza epidemiologica in atto, di potenziare la struttura dei collegamenti portando ad un collegamento in IPSEC dei client con doppia autenticazione e controllo del cloud.

## *Strumenti per la generazione e la diffusione dei servizi digitali*

Il piano, nel breve periodo, prevede il passaggio della maggior parte delle procedure in cloud certificato SaaS con aggiornamento di versione. Le versioni dei programmi sono già web native e il portale responsive per Servizi On Line di tutte le aree dell'Ente e quindi fruibile da parte dei cittadini e delle imprese da qualsiasi piattaforma.

Si vuole acquistare un timbro digitale e attivare la possibilità di autocertificarsi per i servizi demografici per offrire la possibilità di Autocertificazioni, Certificati con contrassegno digitale, Istanze cambio residenza, Istanze cambio indirizzo, Schedario anagrafico, Prenotazione appuntamenti con riconoscimento tramite SPID.

Il personale del servizio informatico vuole apprendere, tramite formazione, la creazione di istanze per i servizi on line in modo da essere autonomo alla creazione di qualsiasi servizio di richiesta online o di modificare quelli già presenti.

Anche per altre procedure potrebbero essere necessari momenti di incontro formativo, ad esempio per la nuova procedure web delle rilevazioni presenze che renderebbe più snella la procedura di richieste delle ferie.

Il tutto lasciando inalterato l'integrazione con le piattaforme attualmente attive ANPR e PagoPA e potenziandone l'utilizzo.

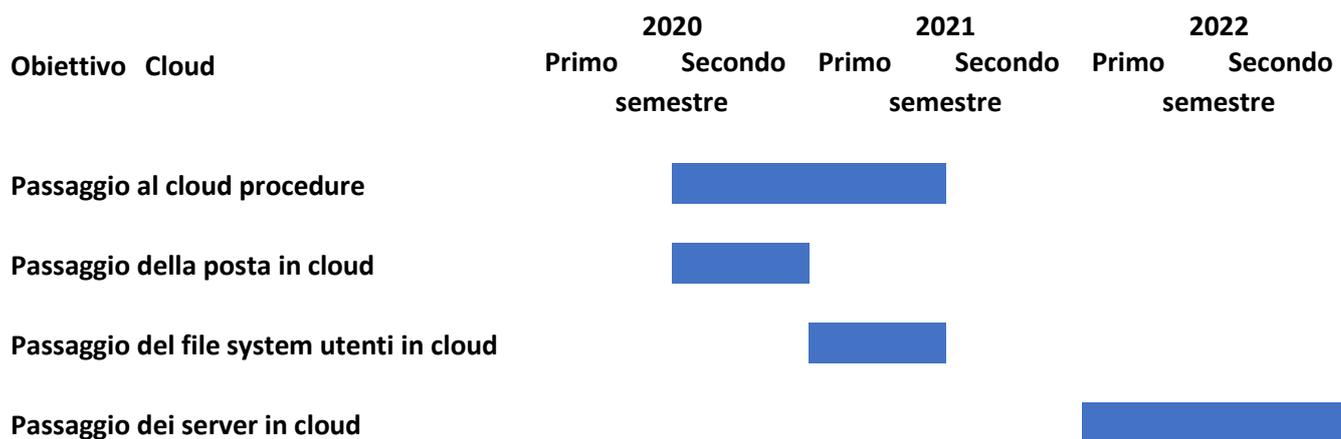
Il passaggio alla versione cloud ci permetterà l'acquisizione di nuove licenze senza alcun costo aggiuntivo e senza alcun costo di manutenzione. Potrebbe quindi essere valutata la possibilità di integrare quelle piattaforme attualmente non in cloud e non interoperabili in un futuro a medio lungo termine. Nel lungo periodo si vuole anche adottare l'app rilasciata da Agid denominata "IO" e capire come intervenire per integrare i servizi esistenti.

## Tempistiche

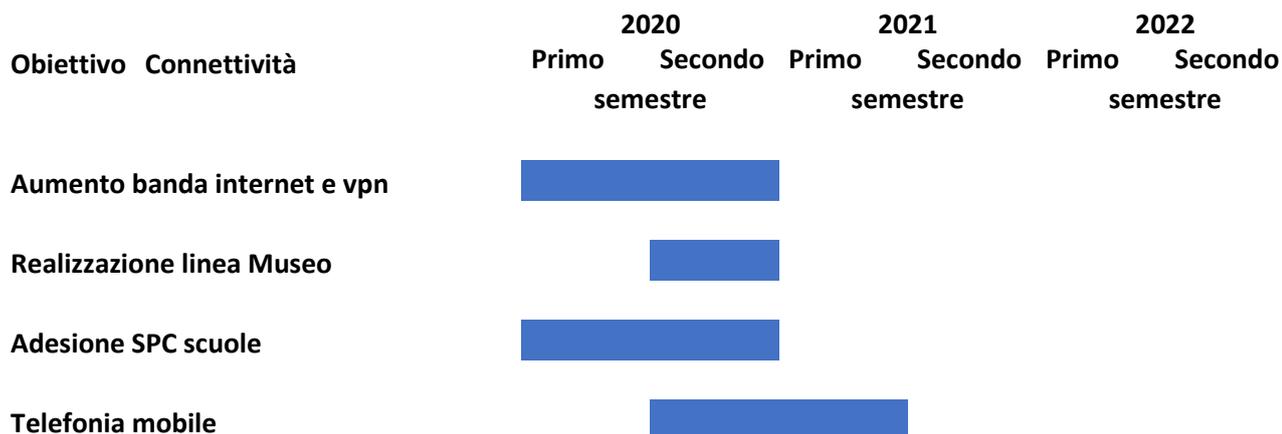
Le tempistiche di intervento sono strettamente correlate con la disponibilità economica di investimento dell'ente tenendo conto che il mercato informatico e le indicazioni di Agid impongono una visione relativa alla parte contabile non più correlata come anni fa ad interventi strutturali ma pertinenti alla parte corrente della spesa e quindi ai servizi.

Tale impostazione è legata al cambio del mercato informatico e all'evoluzione tecnologica che tende a fornire "servizi in mano" slegando i fruitori degli oneri di investimento delle strutture che hanno il difetto di invecchiare velocemente rispetto ai servizi tecnologici. Inoltre avere un servizio completo a disposizione svincola i responsabili degli adempimenti relativi ai guasti, ai ripristini, ai backup dei servizi e di numerose normative in termini di sicurezza.

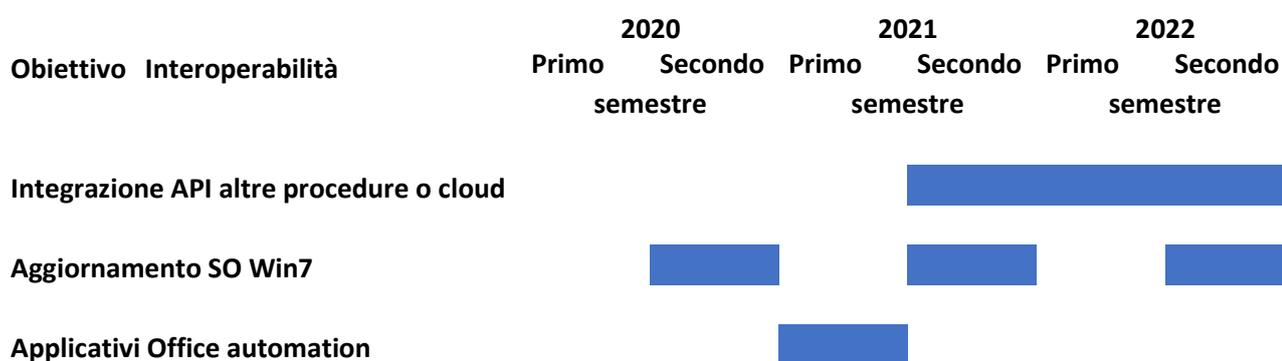
In allegato al piano triennale, e solo a scopo interno, vengono valorizzate le spese relative a quanto esposto mentre in questo capitolo si vuole fornire un cronoprogramma operativo.



Come si evince dal grafico si ritiene prioritario il passaggio al cloud del maggior fornitore di procedure per quanto esposto nei capitoli precedenti e questo dovrà avvenire, se possibile, a partire dal secondo semestre del 2020. Analogamente si vuole portare il servizio di posta elettronica e con una tempistica leggermente più graduale i file system degli utenti. I server saranno oggetto di una trattativa con tempistiche più allungate.



La connettività è la base per fornire un adeguata struttura per il passaggio al cloud e va gestita in priorità. Anche il passaggio in SPC2 delle scuole per garantire la corretta connotazione normativa e di prestazioni. Sulla telefonia mobile l'obiettivo è razionalizzare la spesa e dotare di maggior connettività in sicurezza.



Il passaggio delle altre procedure software è un problema che verrà affrontato dopo un collaudo e una formazione operativa sul cloud. Solo allora si potrà ragionare su integrazione con l'esistente attraverso web services o API o passaggio diretto al cloud. Da tenere conto anche la possibilità di usufruire gratuitamente delle licenze applicative fornite con il passaggio al cloud del fornitore maggiore di servizi. Per quanto riguarda i pc con sistema operativo Windows 7 Professional si ritiene necessario un intervento graduale per aggiornare i pc condensati comunque nel triennio.

Discorso diverso per gli applicativi di office automation che potrebbero anche trovare una soluzione adottando una piattaforma che comprenda la posta elettronica. Resta da valutare un completo passaggio a versioni open source soprattutto per i documenti base delle procedure applicative.

Obiettivo Piattaforme	2020		2021		2022	
	Primo semestre	Secondo semestre	Primo semestre	Secondo semestre	Primo semestre	Secondo semestre
SPID		■				
PAGOPA		■	■	■		
Altre piattaforme					■	■

Naturalmente PagoPa che ha scadenza normativa a fine giugno 2020 e occupa la priorità. Sono già stati fatti investimenti a riguardo e manca la fase di definizione dei servizi da attivare come prioritari. Mentre è in fase di attivazione il pagamento delle multe tramite portale e app. SPID è un altro obiettivo alla portata dell'ente (e che comunque è attivato da terze parti). L'attivazione di ulteriori piattaforme sarà valutata in corso d'opera e a seconda degli aspetti normativi e di settore.

Obiettivo Sicurezza	2020		2021		2022	
	Primo semestre	Secondo semestre	Primo semestre	Secondo semestre	Primo semestre	Secondo semestre
Cloud del servizio di sicurezza						
Miglioramento Firewall e VPN						

Sulla sicurezza informatica si è investito negli anni passati e quindi il piano, in attesa di nuovi sviluppi (vedi aggiornamento alle misure standard), è quello di traslare in cloud il software utilizzato per il monitoraggio e la ricerca delle vulnerabilità. È implicito un miglioramento della sicurezza dell'ente spostando le procedure e quindi i server obsoleti (che ridiventerebbero attuali spostando il servizio) in cloud. Se il lavoro agile o smart working dovesse continuare con numeri importanti vale la pena considerare un miglioramento prestativo dei firewall di rete, dei collegamenti in vpn anche con doppia autenticità e di una "sandbox" o di dispositivi di sicurezza per il controllo sul cloud delle operazioni.

Obiettivo Servizi digitali	2020		2021		2022	
	Primo semestre	Secondo semestre	Primo semestre	Secondo semestre	Primo semestre	Secondo semestre
Servizi digitali demografici						
Formazione su istanze on line e altra formazione						
Istanze on line applicazioni						
App IO						

La formazione del personale informatico alla creazione di istanze online permetterebbe la realizzazione di servizi digitali rivolti ai fruitori dei servizi online comunali. Si pensa ad esempio a potenziare i servizi già attivi relativi alla scuola, alla parte concorsuale, ai buoni erogati dal comune e via dicendo. La parte dei servizi demografici è un'altra zona di interesse che si intende prioritaria per l'erogazione di servizi di maggior utilizzo alla cittadinanza. Più avanti nel tempo, anche in concomitanza con la scadenza dell'app comunale si vuole riflettere sull'app IO di Agid.

## Conclusioni

Con la stesura di questo piano l'ufficio coordinamento e sviluppo informatico ha sviluppato una guida operativa per quella che ritiene la direzione da seguire, secondo le indicazioni Agid, per migliorare i servizi rivolti agli utenti e per garantire sicurezza nel trattamento dei dati secondo le normative GDPR e di transazione delle stesse.

Il piano è una base che può essere migliorato, cambiato e ridefinito a seconda delle opportunità, delle normative e delle necessità che nel corso del triennio verranno ad affrontarsi ma la strada da seguire è tracciata e definitiva.

Nel piano non sono state considerate le eccezioni o le richieste particolari che dovranno essere vagliate opportunamente. Ad esempio il Comune deve ancora stabilire una sede appropriata per il consiglio comunale e in tal caso potrebbero essere necessari investimenti hardware (videocamere, registratori, ecc.) per una fruizione ottimale del consiglio.

Si conclude con la dichiarazione del ministro Giulia Bongiorno sul Piano Triennale 2019-2021 che è stato testimone di questo aspetto.

“Con il nuovo Piano Triennale si gettano le basi per consentire al settore pubblico di cominciare a correre e recuperare terreno nel percorso appena avviato verso una trasformazione digitale concreta e inclusiva. Un percorso non facile ma ragionevole e concreto, che fa perno sul Responsabile per la transizione al digitale e vede imprese e cittadini protagonisti di un progetto di crescita digitale del Paese.”

Infine si aggiunge una dichiarazione di Paola Pisano attuale ministro dell'innovazione quando ancora era assessore all'innovazione del comune di Torino che può essere calata senza difficoltà nel nostro contesto: *“Spesso ci dicono che avremmo dovuto aspettare il momento migliore per fare certi progetti, ma noi non possiamo aspettare, bisognava partire subito. Abbiamo iniziato a pensare a quale doveva essere il nostro futuro, considerando che alcuni trend sono già sotto gli occhi di tutti: le città diventeranno più popolate, l'età media si alzerà e nello stesso vi è la necessità di sempre maggiore inclusione e rispetto dell'ambiente. Da lì ci siamo mossi.”*

## Riferimenti siti web

AGID <https://www.agid.gov.it/>

CERT-PA <https://www.cert-pa.it/>

CSIRT <https://csirt.gov.it/home>

PagoPA <https://www.pagopa.gov.it/>

SPID <https://www.spid.gov.it/>

IO <https://io.italia.it/>

Grante privacy <https://www.garanteprivacy.it/>

Regione Piemonte <https://www.regione.piemonte.it/web/>