

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 28 dicembre 2017, n. 2316

Cambiamento tecnologico e organizzativo: Approvazione delle linee di indirizzo e modello di governance e della programmazione per l'attuazione del Piano Triennale dell'ICT 2017/2019.

Il Presidente Michele Emiliano, di concerto con l'Assessore allo Sviluppo economico, sulla base dell'istruttoria curata dalla Dirigente della Sezione Ricerca, innovazione e capacità istituzionale, e dal Direttore Amministrativo del Gabinetto, confermata dal Direttore del Dipartimento Sviluppo economico, innovazione, istruzione, formazione e lavoro, dal Segretario Generale della Presidenza e dal Capo di Gabinetto, riferisce quanto segue.

Premessa

L'innovazione e il cambiamento sono centrali per l'efficacia delle politiche pubbliche.

La Regione Puglia opera con convinta consapevolezza in questa direzione. Anche l'apertura dei processi decisionali verso forme di partecipazione collettiva alle scelte di governo converge verso processi di cambiamento e traccia nuovi percorsi di democrazia, aprendo spazi vitali per la cittadinanza attiva. Prelude innovazione continua.

E' un vero e proprio cambiamento culturale, ancor più incisivo se accompagnato da un rafforzamento della capacità istituzionale ed amministrativa lungo tutto il processo: dalla concezione delle policy alla loro attuazione, passando per l'evoluzione della governance.

Si tratta di declinare una forma di **Open Government** che attraversa i tre pilastri che ne connotano l'identità:

- *trasparenza delle informazioni*: i cittadini devono poter accedere a tutte le informazioni necessarie a conoscere il funzionamento e l'operato delle pubbliche amministrazioni;
- *partecipazione*: tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione, devono essere coinvolti nei processi decisionali e nella definizione delle politiche contribuendo con idee, conoscenze e abilità al bene comune e all'efficienza delle amministrazioni;
- *accountability*: ovvero l'obbligo dei governi di "rendere conto" ai cittadini del proprio operato e delle proprie decisioni, garantendo la piena responsabilità dei risultati conseguiti.

La sfida è, quindi, governare il cambiamento innovando. E innovare richiede particolare impegno e speciali investimenti, che vanno oltre quelli finanziari e, proprio per questo, risultano più complessi da realizzare.

Cambiamento tecnologico e organizzativo

L'innovazione tecnologica rappresenta per l'intero complesso amministrativo della Regione Puglia uno degli aspetti su cui si gioca la sostenibilità dell'ente e la sua capacità di essere competitivo rispetto ad altre realtà regionali italiane.

L'amministrazione regionale riveste un ruolo strategico sul territorio dovuto alla sua specifica funzione di programmazione e di garante per il raccordo tra il territorio e i sistemi nazionali ed europei. Questa sua caratterizzazione di **hub del sistema pubblico**, comporta inevitabilmente delle ricadute su ambiti quali lo sviluppo e la competitività del sistema socio economico regionale, l'attrattività della Regione.

Questa Regione, assumendo diversi atti di programmazione strategica e pianificazione di azioni pilota, ha già scelto di rafforzare il sistema digitale regionale attraverso una più forte integrazione tra infrastrutture qualificate, servizi e contenuti digitali ad alto valore aggiunto in grado di garantire sia cittadinanza, competenza ed inclusione digitali che crescita digitale in termini di economia della conoscenza e della creatività e creazione di condizioni favorevoli allo sviluppo di nuove imprese.

L'intento è proseguire nella strategia di digitalizzazione, intesa come acceleratore dell'intelligenza delle comunità locali e strumento per l'open government, in un contesto in cui il rafforzamento delle capacità competitive del sistema produttivo passa attraverso l'uso sapiente delle tecnologie e la costruzione di politiche pubbliche 'smart' perché capaci di connettere fabbisogni territoriali e nuovi prodotti/servizi.

L'innovazione tecnologica è essa stessa motore di cambiamento e, indissolubilmente, di cambiamento organizzativo. In questo senso e per questa ragione, la scelta della metodologia sottesa al modello organizzativo MAIA offre le giuste coordinate e gli adeguati margini di flessibilità per accogliere efficacemente le innovazioni, permettendo i necessari adeguamenti. E' un percorso dinamico avviato nel 2015 per dotarsi degli strumenti organizzativi necessari ad affrontare e gestire al meglio la sfida.

Il Programma di Governo ed il dispiegamento del modello organizzativo MAIA tracciano, nel loro insieme, la decisa propensione dell'ente ad adottare strumenti ICT che permettano di generare come output finale la crescita della qualità dei servizi erogati attraverso una migliore gestione ed utilizzo delle risorse disponibili piuttosto che attraverso l'analisi dell'efficacia delle policy adottate o del *sentiment* degli *stakeholder*.

Linee di indirizzo

L'innovazione tecnologica rappresenta per l'intero complesso amministrativo della Regione Puglia uno degli aspetti su cui si gioca la sostenibilità dell'ente e la sua capacità di essere competitivo rispetto ad altre realtà regionali italiane.

Le Linee Guida, che in questa sede si propongono, rappresentano uno primo strumento di indirizzo a sostegno del processo di cambiamento e di innovazione tecnologica in corso, perché diventi patrimonio di conoscenza comune.

In questa sede è utile sottolineare il valore solo di due aspetti rispetto ai temi trattati nelle Linee guida sul cambiamento.

Il primo. Si tratta di un processo che, perché si radichi e diventi cultura innovata, necessita di strumenti di formazione volti al rafforzamento amministrativo, come azioni di Capacity building che coinvolgano tutti i livelli organizzativi dell'amministrazione regionale e, a tendere, gli attori del territorio.

Il secondo riguarda la misurazione delle performance. Per raggiungere la massima efficacia d'azione, infine, i temi dell'innovazione tecnologica e dello stesso cambiamento devono essere fattori chiave degli obiettivi strategici declinati nel piano regionale delle performance. Il livello qualitativo del raggiungimento di questi obiettivi renderà possibile evidenziare il complessivo impegno di questa amministrazione e restituirlo pubblicamente in termini di efficacia dei risultati.

Governance regionale

Il presidio del processo di gestione del cambiamento tecnologico richiede una scelta organizzativa esplicita e dedicata, che favorisca e coordini l'attuazione dell'Agenda Digitale, delle strategie per la Crescita digitale e della Banda Ultra Larga, quindi degli Obiettivi Tematici del POR Puglia 2014-2020 e del Piano triennale dell'ICT previsto da AgID e, infine, il raggiungimento dei suoi obiettivi operativi.

E' necessario, quindi, un elevato livello di interoperabilità, di cooperazione e coordinamento tra le diverse componenti dell'ente, per una efficace gestione dello sviluppo tecnologico e della sua stessa governance. In sede di approvazione del **progetto Pilota Puglia Log-In**, questa Giunta ha già condiviso l'esigenza di individuare un **Information Manager** per la progettazione organizzativa della trasformazione digitale, per il controllo della spesa e delle attività ICT, per il supporto alla compliance alle norme di legge e agli standard di settore, per lo sviluppo di nuovi servizi e la razionalizzazione di quelli esistenti. Dal punto di vista funzionale, questa ipotesi corrisponde ad una professionalità di alto profilo come l'architetto dei sistemi digitali.

Recentemente, abbiamo affidato ad una dirigente regionale la funzione di **Responsabile della Transizione**

Digitale, che assicura questo presidio tematico favorendo coerenza tra gli investimenti ICT già realizzati, la loro evoluzione, i nuovi strumenti di pianificazione nazionali e la programmazione strategica regionale. E, ancora, con la deliberazione n. 1686/2017 è stato istituito l'**Osservatorio Regionale sulle attività non autorizzate nei sistemi informativi**. In ultimo, con la deliberazione n. 1831/2017, sono stati definiti indirizzi per l'**armonizzazione dei sistemi info-telematici** dell'intero sistema regionale di Agenzie ed enti.

Infine, è utile ricordare in questa sede che è urgente che questa amministrazione, in attuazione del CAD, proceda a completare l'individuazione dei soggetti che assumeranno i diversi ruoli di responsabilità previsti dagli indirizzi nazionali, a completamento del quadro organizzativo.

Tornando al processo di cambiamento, il percorso non è ancora completato e altri investimenti programmati sono in fase di pianificazione e dovranno, da un lato, corrispondere a fabbisogni interni, dall'altro, sostenere l'innovazione e lo sviluppo del sistema territoriale pubblico e privato. Nel suo complesso, l'azione regionale in questo ambito dovrà essere coerente con gli indirizzi nazionali ed europei, con l'obiettivo di raggiungere i maggiori livelli di interoperabilità, valorizzando gli investimenti realizzati e futuri.

In questo contesto, è utile ricordare che il Dipartimento Sviluppo Economico, Innovazione, Istruzione, Formazione e Lavoro presidia la pianificazione e verifica degli indirizzi relativi allo sviluppo dell'ICT in ambito regionale, in sinergia con le strutture interessate, a supporto del piano strategico per il miglioramento tecnologico interno e dei servizi offerti. Allo stesso Dipartimento fanno capo le strutture organizzative responsabili dell'attuazione dell'Agenda Digitale come delle Strategie Crescita Digitale e Banda Ultra Larga. Alle stesse strutture è affidato lo sviluppo ICT all'interno del sistema imprenditoriale pugliese. Per queste ragioni, anche il Responsabile della Transizione Digitale coincide con un dirigente del Dipartimento all'Innovazione, che garantisce anche le relazioni tecniche-istituzionali con i livelli interregionali e nazionali. Il Direttore dello stesso Dipartimento, infine, è componente del Comitato tecnico dell'Osservatorio Regionale sulle attività non autorizzate nei sistemi informativi, prima citato.

Queste ragioni inducono a riconoscere che la sede naturale della governance operativa di questo ambito tematico sia esattamente il Dipartimento Sviluppo Economico, Innovazione, Istruzione, Formazione e Lavoro. In questo modo è possibile dare concreta attuazione all'attività di programmazione, pianificazione e coordinamento esercitata nella materia oggetto della presente relazione dalle strutture della Presidenza, cui spetta il compito di coordinare l'attuazione del programma di governo anche in collaborazione con gli altri Dipartimenti che hanno il presidio di parti, come la sanità digitale, l'e-government o la stessa Organizzazione, che complementano l'intero disegno di questa policy.

Pertanto il Dipartimento Sviluppo Economico, Innovazione, Istruzione, Formazione e Lavoro garantirà la piena attuazione delle policy in materia di Innovazione, attraverso il coordinamento e il necessario raccordo con le altre Direzioni e con la stessa Presidenza per assicurare unitarietà alle diverse declinazioni proprie dell'innovazione tecnologica e del cambiamento organizzativo.

Il Piano Triennale ICT della Regione Puglia

Come si legge nelle Linee Guida al Cambiamento, che in questa sede si propone di approvare, lo strumento di pianificazione del processo di digitalizzazione è, invece, il Piano Triennale dell'ICT, che ha l'obiettivo di guidare e dare supporto alla Pubblica Amministrazione nella fase di trasformazione digitale. E' in questa fase che la Pubblica Amministrazione necessita maggiormente di competenze, investimenti, tempo, dedizione e costanza, ma soprattutto della volontà di tutte le parti coinvolte di favorire e non ostacolare la trasformazione stessa.

Il Piano Triennale dell'ICT – Regione Puglia rappresenta lo strumento di pianificazione del processo di

digitalizzazione di cui la Regione Puglia si dota per il triennio 2017-2019 in coerenza ed in applicazione di quanto previsto dal documento "Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica amministrazione 2017-2019" redatto da Agid e approvato dal Presidente del Consiglio il 31 maggio 2017.

Il piano triennale è stato pensato per superare l'approccio a "silos" storicamente adottato dalla Pubblica amministrazione e per favorire la realizzazione di un vero e proprio sistema informativo della Pubblica amministrazione (di seguito "Sistema informativo della PA") a livello nazionale.

Il Piano prevede i seguenti livelli:

1. Accesso ai Servizi
2. Ecosistemi verticali
3. Modello di interoperabilità
4. Infrastrutture immateriali
5. Infrastrutture fisiche
6. Sicurezza
7. Data Analytics Framework

La Regione Puglia aderisce in pieno a questo modello proponendosi di partecipare e supportare la gestione del cambiamento declinando in modo appropriato il ruolo che il Piano stesso conferisce alle Regioni ad alle loro diverse articolazioni (società in-house, Enti Strumentali etc.) e prevede di continuare a partecipare all'azione di coordinamento a livello nazionale rappresentata dalla Commissione speciale Agenda digitale e, più specificatamente, opererà sul proprio territorio per coordinare, di concerto con AgID, le iniziative indicate nel Piano, svolgendo pertanto il ruolo di Soggetto Aggregatore per la realizzazione del Piano.

Il documento che si propone di approvare articola per ciascuno dei livelli prima elencati, il patrimonio regionale di infrastrutture e servizi già realizzati con i propri investimenti e la pianificazione delle ulteriori azioni che intende mettere in campo.

E' qui il caso di sottolineare che, in sintesi, la Regione Puglia aderisce al Piano Triennale, ed in particolar modo alla circolare n. 05/2017 sul censimento ICT e qualificazione dei Poli Strategici Nazionali, impegnandosi a:

- contribuire alla realizzazione del censimento del patrimonio ICT in esercizio;
- a candidarsi a ricoprire il ruolo di Polo strategico nazionale;
- a realizzare un progetto di consolidamento e virtualizzazione dei propri data center;
- ad adeguare a propria capacità di connessione per garantire il completo dispiegamento dei servizi e delle piattaforme strategiche.

Il Presidente della Regione Puglia, di concerto con l'Assessore allo Sviluppo economico, sulla base delle risultanze dell'istruttoria innanzi illustrate, propone alla Giunta Regionale l'adozione del provvedimento finale.

COPERTURA FINANZIARIA

La presente deliberazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del Bilancio regionale

Il presente provvedimento rientra nella competenza della Giunta Regionale ai sensi dell'art. 4 comma 4 lettera K della Legge Regionale 4 febbraio 1997, n. 7.

LA GIUNTA

- udita la relazione e la conseguente proposta del Presidente della Giunta Regionale, condivisa con

l'Assessore allo Sviluppo economico;

- vista la sottoscrizione posta in calce al presente provvedimento;
- a voti unanimi espressi nei modi di legge;

DELIBERA

- di fare propria la relazione del Presidente della Giunta Regionale, condivisa con l'Assessore allo Sviluppo economico;
- di approvare le **Linee Guida al Cambiamento organizzativo e Tecnologico**, allegato A parte integrante del presente provvedimento;
- di approvare il **Piano Triennale dell'ICT – Regione Puglia**, allegato B parte integrante del presente provvedimento;
- di affidare, per quanto esposto in narrativa e per tutti gli aspetti ivi precisati, l'attuazione delle Linee Guida al Direttore del Dipartimento Sviluppo Economico, Innovazione, Istruzione, Formazione e Lavoro;
- di delegare il Direttore del Dipartimento Sviluppo Economico, Innovazione, Istruzione, Formazione e Lavoro ad assumere gli atti necessari per conferire le diverse responsabilità previste dal CAD e non ancora decise dall'amministrazione regionale, coordinandosi con la Segreteria Generale della Presidenza per le valutazioni di merito;
- di pubblicare il presente atto sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia e sul sito ufficiale della Regione Puglia www.regione.puglia.it nella sezione "Amministrazione Trasparente".

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA
CARMELA MORETTI

IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA
MICHELE EMILIANO



PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE

ALLEGATO A

Cambiamento Tecnologico ed Organizzativo: stato dell'arte e linee di indirizzo strategiche



**PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE**

Sommaro

1. Premessa	3
2. Servizi ICT a supporto dell'innovazione organizzativa	3
3. L'innovazione tecnologica e il processo di attuazione del modello organizzativo MAIA	6
3.1 Il quadro normativo europeo e l'Agenda Digitale Europea	9
3.2 Il Quadro Normativo Nazionale	10
3.2.1 L'agenda Digitale Italiana	10
3.2.2 Il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)	12
3.2.3 L'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID): le linee guida ed i regolamenti	13
4. Linee di indirizzo strategico per il Cambiamento Tecnologico ed organizzativo dell'ente Regione Puglia	14





PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE

1. Premessa

L'innovazione e il cambiamento sono centrali per l'efficacia delle politiche pubbliche.

Tuttavia, la pubblica amministrazione è naturalmente resistente al cambiamento. La motivazione più alta si può sintetizzare nel timore che l'innovazione possa tradire la storia, cancellare il valore delle esperienze maturate, negare identità. Una più facile lettura, invece, connette la resistenza al cambiamento alla deliberata o tacita volontà di non abbandonare la sicurezza offerta dalle azioni ripetitive, dalle consuetudini ai consolidati schemi relazionali, dalla solidità della gerarchia, dalla gestione proprietaria delle informazioni. Tutte condizioni che garantiscono l'esercizio di un certo tipo di potere.

La Regione Puglia opera in tutt'altra direzione. L'apertura dei processi decisionali verso forme di partecipazione collettiva alle scelte di governo traccia nuovi percorsi di democrazia e apre spazi vitali per la cittadinanza attiva. Prelude innovazione continua.

Il cambio di prospettiva è possibile e non dissipativo solo se questa azione è accompagnata da un vero rafforzamento della capacità istituzionale ed amministrativa lungo tutto il processo: dalla concezione delle policy alla loro attuazione, passando per l'evoluzione della governance.

Insomma, si tratta di declinare una forma di **Open Government**, attraversando i tre pilastri che ne connotano l'identità:

- *trasparenza delle informazioni*: i cittadini devono poter accedere a tutte le informazioni necessarie a conoscere il funzionamento e l'operato delle pubbliche amministrazioni;
- *partecipazione*: tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione, devono essere coinvolti nei processi decisionali e nella definizione delle politiche contribuendo con idee, conoscenze e abilità al bene comune e all'efficienza delle amministrazioni;
- *accountability*: ovvero l'obbligo dei governi di "rendere conto" ai cittadini del proprio operato e delle proprie decisioni, garantendo la piena responsabilità dei risultati conseguiti.

La sfida è, quindi, governare il cambiamento innovando. E innovare richiede particolare impegno e speciali investimenti, che vanno oltre quelli finanziari e, proprio per questo, risultano più complessi da realizzare.

2. Servizi ICT a supporto dell'innovazione organizzativa

L'innovazione tecnologica è un fenomeno che negli ultimi decenni ha coinvolto ogni tipo di organizzazione, sia essa pubblica o privata, provocando vere e proprie rivoluzioni organizzative supportate da provvedimenti normativi che in modo consapevole ne hanno stimolato l'adozione.





PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE

Uno degli aspetti più delicati che caratterizza tale fenomeno è la gestione delle risorse tecnologiche di cui una organizzazione dispone nonché l'acquisizione ed il monitoraggio delle informazioni indispensabili per identificare il momento in cui tali tecnologie divengono obsolete e necessitano di essere sostituite da nuovi strumenti più efficaci, capaci di soddisfare meglio, rispetto ai vecchi strumenti, quelle che sono le esigenze della macchina amministrativa. Quest'ultimo aspetto, meno immediato da quantificare ma indubbiamente rilevante, rappresenta la "chiave di volta" attraverso cui la Regione si propone di rendere più efficiente la sua azione operativa, potenziando da un lato, la qualità dei servizi pubblici erogati ai cittadini e diminuendo, dall'altro, i costi per la comunità.

Attualmente, l'interesse verso i processi di innovazione tecnologica sta crescendo esponenzialmente per via della comparsa di nuove tecnologie che stanno rivoluzionando, oggi più che in passato, il sistema di relazioni attraverso cui la domanda incontra l'offerta.

La repentina evoluzione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), accostando alle vecchie tecnologie ed infrastrutture le nuove, offre soluzioni sempre più personalizzabili ed adattabili a specifici contesti dell'organizzazione pubblica permettendo di accrescere la velocità di esecuzione dei procedimenti amministrativi, l'interattività tra unità organizzative differenti (sia interne che esterne all'organizzazione), la correttezza e l'affidabilità delle operazioni eseguite attraverso tali strumenti. Tutti questi aspetti influiscono positivamente sulla macchina amministrativa e si ripercuotono, non solo sulle attività operative, ma anche sugli aspetti gestionali interni della Pubblica Amministrazione.

Per chi eroga servizi, come una pubblica amministrazione, la possibilità di sviluppare, in modo più repentino rispetto ad una azienda, gli aspetti legati alle tecnologie ICT è maggiore poiché le proprie attività core sono caratterizzate da processi di raccolta, elaborazione e distribuzione di informazioni. Questi processi non sono altro che la materia prima attraverso cui è possibile implementare innovative soluzioni ICT volte ad automatizzare l'erogazione dei servizi, effettuare analisi sulle performance, migliorare i processi interni eliminando le inefficienze.

Il cambiamento tecnologico ed organizzativo è un contesto avvincente e fascinoso, tuttavia non è corretto affermare a priori la validità di qualsiasi processo di innovazione tecnologica all'interno di una organizzazione. L'adozione di una nuova tecnologia non è sempre garanzia di economicità. Prima di adottare un nuovo strumento tecnologico occorre stimare preventivamente l'impatto che, l'innovazione tecnologica che si vuole mettere in atto, può avere su tutta la catena del valore dell'organizzazione.

Quando si parla di cambiamento tecnologico ed organizzativo spesso si implicano delle ricadute che coinvolgono gli aspetti legati all'innovazione dei processi e delle procedure interne all'organizzazione che comportano dei cambiamenti nel modo di operare dei singoli e dei gruppi in generale.





PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE

La principale difficoltà insita nello studio dell'innovazione tecnologica ed organizzativa è legata alla misurazione del fenomeno ed alla quantificazione del gap tra costi e benefici, non solo dal punto di vista economico. Occorre fare una distinzione sulla base delle differenze che sussistono tra:

- innovazioni realizzate al fine di offrire nuovi servizi attraverso l'adozione di nuove tecnologie o accostando quest'ultime tecnologie già adottate;
- innovazioni che mirano a migliorare la qualità dei servizi offerti, che quindi comportano la sostituzione di una tecnologia esistente;
- innovazioni che mirano a migliorare i processi amministrativi interni nonché le prestazioni di singole parti o dell'intera amministrazione attraverso l'adozione di strumenti volti a standardizzare ed automatizzare pezzi o intere procedure;
- innovazioni relative ad adeguamenti normativi di settore che comportano l'adozione di nuove tecnologie o la reingegnerizzazione di processi.

Nonostante i benefici derivanti dall'adozione delle tecnologie di informazione e comunicazione, quali la velocità, l'interattività e la personalizzazione, siano aspetti noti e consolidati da tempo, uno dei problemi che affligge il processo di adozione delle ICT riguarda la definizione o l'individuazione delle migliori pratiche per introdurre o sviluppare all'interno delle organizzazioni tali tecnologie e di come gestire tali aspetti nel tempo, ovvero definire delle linee guida di indirizzo per la gestione del cambiamento tecnologico ed organizzativo della macchina amministrativa.

Il problema deve essere affrontato su più fronti. Da un lato, occorre che siano identificati i fabbisogni degli utenti del sistema, siano analizzate le fasi dei processi interni all'organizzazione, siano ben mappate le interazioni che sussistono tra le diverse componenti dell'organizzazione e tra queste e l'esterno. Dall'altro è necessario coinvolgere anche gli eventuali stakeholder al fine di comprendere al meglio le specifiche degli aspetti di loro interesse, anche non tecnologici, nonché definire cosa cambiare, quando ed in che tempi. Infatti, considerando le tecnologie ed i sistemi informativi adoperati da una organizzazione nel loro complesso, come se fossero le singole componenti di un unico sistema, è facile comprendere come tale strumento non può esaurire la sua applicabilità all'interno della Pubblica Amministrazione, ma deve necessariamente estendersi oltre i confini organizzativi verso la comunità con la quale interagisce.

Solo adoperando un approccio che affronti il problema lungo più dimensioni è possibile avviare un percorso di cambiamento tecnologico ed organizzativo efficiente, efficace ed in linea con le attese degli stakeholder. Un'adeguata attività di pianificazione e programmazione di tali aspetti consente ad una organizzazione di gestire e sviluppare la base di conoscenza organizzativa e le risorse possedute, ridurre gli errori inerenti la raccolta, la memorizzazione ed il trasferimento delle informazioni, migliorare gli aspetti legati alla cooperazione ed alla condivisione delle conoscenze tra le componenti del network siano esse interne o esterne alla struttura organizzativa.





PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE

Le tecnologie permettono di concepire innovazioni volte a migliorare le condizioni di accesso al servizio erogato, a semplificare i processi o le modalità operative, ma occorre comprendere come esse siano in realtà uno dei più importanti strumenti per creare innovazione e non l'innovazione in sé.

3. L'innovazione tecnologica e il processo di attuazione del modello organizzativo MAIA

L'innovazione tecnologica rappresenta per l'intero complesso amministrativo della Regione Puglia uno degli aspetti su cui si gioca la sostenibilità dell'ente e la sua capacità di essere competitivo rispetto ad altre realtà regionali italiane.

L'amministrazione regionale riveste un ruolo strategico sul territorio dovuto alla sua specifica funzione di programmazione e di garante per il raccordo tra il territorio e i sistemi nazionali ed europei.

Questa sua caratterizzazione di *hub* del sistema pubblico, comporta inevitabilmente delle ricadute su ambiti quali lo sviluppo e la competitività del sistema socio economico regionale, l'attrattività della Regione, ovvero la sua capacità di attirare risorse economiche e culturali dall'esterno piuttosto che di erogare servizi qualitativamente unici per i quali utenti di altre regioni possono preferire la Puglia in alternativa alla propria e, naturalmente, l'informatizzazione dei processi interni ed esterni.

Attraverso la definizione, implementazione ed aggiornamento continuo di un adeguato processo di sviluppo tecnologico è possibile gestire al meglio le tecnologie che una organizzazione possiede; provvedere alla sostituzione delle componenti obsolete; accrescere il benessere organizzativo; rendere la vita lavorativa degli impiegati più semplice e snella; offrire servizi migliori e sempre in linea con le aspettative ed i bisogni dell'utenza; adoperare nuovi canali di erogazione per avvicinare i servizi offerti ai beneficiari.

Buona parte delle Regioni italiane più innovative da tempo hanno provveduto ad adottare strumenti e tecniche per gestire il cambiamento tecnologico ed organizzativo del proprio ente. Infatti, Regioni come l'Emilia Romagna¹, la Lombardia² ed il Veneto³ hanno istituito una o più strutture organizzative preposte a curare gli aspetti tecnologici ed organizzativi interni.

Si tratta di strutture competenti in materia di ICT nelle organizzazioni regionali citate, si occupano della gestione di molte attività strategiche di contesto:

¹ http://trasparenza.regione.emilia-romagna.it/organizzazione/uffici/manuale-strutt-org/funzioni-e-compiti-dei-servizi/at_download/file/DeclaratorieServizi03-02-2016.pdf

² http://www.regione.lombardia.it/cs/Satellite?c=Redazionale_P&childpagename=Regione%2FDetail&cid=1213304006797&pagenam=RGNWrapper

³ <http://www.regione.veneto.it/web/guest/direzione-ict-e-agenda-digitale>





PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE

- favorire lo sviluppo di servizi ICT al fine di rendere l'ente un'amministrazione digitale aperta, integrata, efficiente ed efficace oltre a supportare il cambiamento organizzativo dell'ente attraverso l'identificazione, il dispiegamento e la gestione delle tecnologie ICT piuttosto che la digitalizzazione e la dematerializzazione dei processi;
- definire gli indirizzi strategici ed operativi per uno sviluppo delle risorse ICT coerenti con i processi di sviluppo istituzionale e organizzativo, monitorare la qualità dei servizi erogati ed intraprendere iniziative per la loro automatizzazione e digitalizzazione;
- coordinare la progettazione, il dispiegamento e la gestione delle infrastrutture informatiche e telematiche dell'ente nonché gestire gli aspetti evolutivi e di integrazione con altri sistemi interni o esterni;
- definire le specifiche relative ad aspetti quali la sicurezza, l'usabilità e l'accessibilità dei sistemi informativi dell'ente, promuovendo anche attività di informazione e sensibilizzazione;
- presiedere l'attuazione del modello organizzativo e la *governance* dei sistemi informativi regionali definendo standard tecnologici e livelli di servizi, identificando e promuovendo lo sviluppo di soluzioni tecniche e servizi comuni, coordinando la programmazione dei fabbisogni di risorse ICT.

La Regione Puglia, consapevole dell'importanza dei processi di cambiamento che attraversano l'organizzazione delle strutture complesse, ha avviato un percorso dinamico per dotarsi delle strutture organizzative necessarie ad affrontare e gestire al meglio la sfida.

All'inizio della legislatura 2015, la giunta regionale ha approvato l'adozione del modello organizzativo denominato "MAIA", modello ambidestro per l'innovazione della macchina amministrativa regionale, con contestuale approvazione dell'atto di alta organizzazione⁴.

Il modello organizzativo ambidestro rappresenta uno strumento di innovazione nella pubblica amministrazione. Le principali innovazioni organizzative introdotte per sostenere l'unitarietà dell'azione di governance delle policy sono:

- La creazione di sei Dipartimenti, in luogo delle otto Aree di Coordinamento esistenti, corrispondenti ad ambiti strategici riconosciuti a livello nazionale ed europeo.

⁴ Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 443 del 2015: Adozione del modello organizzativo denominato "Modello Ambidestro per l'Innovazione della macchina Amministrativa regionale - MAIA". Approvazione Atto di Alta Organizzazione;

Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 304 del 2016: Modifiche ed integrazioni al decreto del 31 luglio 2015, n. 443 di adozione del modello organizzativo denominato "Modello Ambidestro per l'innovazione della macchina Amministrativa regionale - MAIA".





PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE.

- L'individuazione, tra le Agenzie regionali esistenti, di sei Agenzie strategiche destinate ad agire, in associazione a ciascun Dipartimento, come motore delle attività di innovazione della macchina amministrativa.
- La creazione di strutture di integrazione come il Coordinamento dei Dipartimenti ed il Management Board delle Agenzie strategiche che, sotto la direzione del Presidente della Giunta regionale, assicura la sinergia operativa e di azione tra i Dipartimenti nel primo caso e tra Dipartimenti ed Agenzie strategiche nel secondo.
- L'istituzione della struttura di integrazione "Comitato regionale per la tutela della salute" composto da professionalità di altissimo profilo regionale e nazionale. (Per i componenti di questo organo non è previsto alcun compenso).
- L'istituzione della struttura di integrazione "Collegio degli esperti del Presidente della Giunta regionale" i cui membri sono figure professionali che in passato hanno rivestito un ruolo chiave nelle decisioni strategiche regionali e pertanto possono contribuire a definire la migliore traiettoria di sviluppo regionale tenendo presente le peculiarità storico-amministrative regionali passate (Per i componenti di questo organo non è previsto alcun compenso).
- L'istituzione del Segretariato generale della presidenza.

In questo contesto, il tema dell'innovazione tecnologica, assolutamente trasversale a tutte le strutture organizzative, resta implicito alla capacità di coordinamento dei diversi livelli di responsabilità. In ogni caso, leggendo insieme il nuovo approccio metodologico di MAIA ed il Programma di Governo, si evince la decisa propensione dell'ente ad adottare strumenti ICT che permettano di generare come output finale la crescita della qualità dei servizi erogati attraverso una migliore gestione ed utilizzo delle risorse disponibili piuttosto che attraverso l'analisi dell'efficacia delle *policy* adottate o del *sentiment* degli *stakeholder*.

La funzione di raccordo con i Dipartimenti per l'implementazione evolutiva del Modello Maia e il monitoraggio del cambiamento organizzativo regionale, inclusa la reingegnerizzazione dei processi interni dell'Amministrazione, è affidata alla *Direzione Amministrativa del Gabinetto*.

La pianificazione degli aspetti legati all'ICT è propria, invece, del *Dipartimento Sviluppo Economico, Innovazione, Istruzione, Formazione e Lavoro*, che presidia la pianificazione e verifica degli indirizzi relativi allo sviluppo dell'ICT in ambito regionale, in sinergia con le strutture interessate, a supporto del piano strategico per il miglioramento tecnologico interno e dei servizi offerti, in attuazione dell'Agenda Digitale.

Il *Dipartimento Risorse Finanziarie e strumentali, personale ed organizzazione* presidia la riforma e modernizzazione del sistema pubblico e conduce le politiche di ammodernamento infrastrutturale dei servizi interni, assicurando unitarietà ed efficacia al piano di eGovernment regionale.

Il governo della Sanità Digitale e dell'innovazione dell'intero servizio sanitario regionale è assicurato dal *Dipartimento per la promozione della Salute, del Benessere Sociale e dello Sport per tutti*.





PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE

Questo assetto organizzativo prevede, quindi, un elevato livello di interoperabilità, di cooperazione e coordinamento tra le diverse componenti dell'ente, per una efficace gestione dello sviluppo tecnologico e della sua stessa governance.

Il contesto normativo di riferimento

Negli ultimi anni il quadro normativo comunitario ha subito dei cambiamenti consistenti, producendo ripercussioni a cascata sui regolamenti nazionali e regionali. L'avvio del percorso di cambiamento tecnologico ed organizzativo della Regione Puglia non può prescindere, quindi, da una conoscenza approfondita del complessivo quadro normativo di riferimento, che definisce le disposizioni che dovranno essere recepite per garantire la crescita digitale della Pubblica Amministrazione regionale.

3.1 Il quadro normativo europeo e l'Agenda Digitale Europea

L'economia digitale europea, nonostante un quadro tecnologico europeo sviluppato in modo disomogeneo, sta crescendo più rapidamente rispetto ad altri contesti economici.

Molti paesi europei presentano un forte ritardo nell'adozione di reti digitali rapide, affidabili e connesse. Spesso, a livello transnazionale, i sistemi sono incompatibili e le prestazioni in termini di connettività sono irregolari. Questo contesto produce effetti negativi sulla crescita culturale ed economica del vecchio continente.

Al fine di far fronte a questi aspetti ed omogeneizzare il quadro ICT europeo, nel maggio 2010, è stata approvata dal Parlamento Europeo l'Agenda Digitale Europea. Essa punta a creare un mercato digitale comunitario caratterizzato da vantaggi economici e sociali sostenibili.

Coerentemente con la strategia di Lisbona, la quale mira a rendere l'economia europea una delle più competitive e dinamiche del mondo capace di generare posti di lavoro e coesione sociale, l'Agenda digitale Europea è stata pensata come una delle sette iniziative più importanti della Strategia Europa 2020. Strategia che evidenzia l'importanza della diffusione di Internet, in particolare della banda larga ed ultra-larga, quale leva per favorire l'inclusione sociale e la competitività nel continente.

Fra i macro-obiettivi dell'Agenda Digitale Europea da raggiungere entro il 2020 in materia di banda larga vi sono:

1. copertura con banda larga di base per il 100% dei cittadini dell'UE;
2. copertura con banda larga pari o superiore a 30 Mbps per il 100% dei cittadini dell'UE;
3. copertura con banda ultra-larga (superiore a 100 Mbps) per il 50% delle utenze domestiche.

L'importanza dell'internet veloce è dovuta al fatto che esso è divenuto il principale strumento attraverso cui viaggia l'informazione a livello globale. L'*internet of things* oramai è una realtà che non può essere trascurata, composta da elementi quali sensori, processori ed unità di memoria altamente interattivi e costantemente connessi tra loro.





PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE

L'attuazione dell'Agenda Digitale per l'Europa favorirà la crescita economica attraverso l'adozione di tecnologie digitali, sostenendo e semplificando la vita quotidiana dei cittadini, delle Pubbliche Amministrazioni e delle imprese.

L'agenda definisce le linee guida e le azioni al fine di:

- 1) colmare i gap tra paesi dell'unione in termini di frammentazione dei mercati digitali;
- 2) favorire l'interoperabilità tra sistemi informatici;
- 3) accrescere gli aspetti legati alla sicurezza informatica al fine di favorire la fiducia nell'uso degli strumenti e delle reti informatiche con relative ripercussioni nel mercato delle transazioni bancarie;
- 4) accrescere gli investimenti in infrastrutture, ricerca ed innovazione per lo sviluppo delle reti informatiche;
- 5) promuovere iniziative che permettano di accrescere il livello di alfabetizzazione digitale e di competenze informatiche della popolazione europea;
- 6) favorire l'uso delle tecnologie quale strumento per abbattere le barriere sociali o per affrontare ed identificare soluzioni a buona parte dei problemi della società.

Il Parlamento europeo ha dunque un ruolo particolarmente attivo dal punto di vista legislativo a sostegno di una politica spinta in favore della crescita e dell'utilizzo delle tecnologie di informazione e comunicazione (TIC). Costantemente nell'Europarlamento viene riportata l'attenzione sulle TIC attraverso relazioni di iniziativa, interrogazioni parlamentari, studi, convention al fine di favorire l'espansione delle iniziative di ricerca e sviluppo di servizi paneuropei abilitati dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Il Parlamento europeo attraverso una sistematica attività legislativa investe le proprie risorse per incoraggiare l'uso delle ICT in modo da ridurre il "digital divide" e garantire per tutti i cittadini l'accesso ad internet veloce, la crescita delle competenze digitali e un grado di alfabetizzazione informatica adeguato, al fine di poter accedere all'utilizzo delle nuove infrastrutture per i servizi pubblici digitali di cui le amministrazioni dovranno dotarsi.

3.2 Il Quadro Normativo Nazionale

Il quadro normativo nazionale che regola l'innovazione tecnologica italiana risente dell'attività svolta dal Parlamento europeo ma non manca di iniziative nazionali il cui obiettivo è quello di favorire e disciplinare gli aspetti che caratterizzano il contesto nazionale.

3.2.1 L'agenda Digitale Italiana

L'attuazione dell'Agenda Digitale Europea in Italia prevede, come ribadito dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), di accostare ad aspetti quali l'innovazione tecnologica, l'efficientamento, la qualità e la trasparenza dei servizi offerti dalla pubblica amministrazione, aspetti quali il contenimento della spesa.





PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE

Tuttavia, questi temi non sono necessariamente contrastanti se si adopera un approccio sistemistico capace di ridisegnare totalmente il panorama tecnologico nazionale ed eliminare le principali cause di inefficienza come:

- la cattiva gestione delle risorse ICT che produce una frammentata dislocazione o ad una inopportuna duplicazione delle stesse;
- una gestione delle spese ICT non coordinata e collaborativa;
- la mancanza di interoperabilità, integrazione e cooperazione applicativa tra sistemi informativi adoperati dalla PA;
- l'eccessiva burocratizzazione delle procedure che spesso non permette di generare innovazione tecnologica.

In Italia, in passato, le iniziative volte a favorire l'innovazione sono state caratterizzate da azioni finalizzate a favorire la digitalizzazione dei processi esistenti piuttosto che promuovere l'uso dell'ICT come strumento per rilanciare gli aspetti sociali ed economici del paese.

Al contrario, l'Agenda Digitale Italiana mira a perseguire obiettivi per favorire la crescita, l'occupazione, la qualità della vita, rilanciare il ruolo partecipativo del cittadino al processo democratico.

Il processo di digitalizzazione di per sé è trasversale, pertanto l'attuazione della strategia dell'Agenda digitale dovrà considerare altre iniziative affini già realizzate o in fase di realizzazione sia nel settore pubblico che nel settore privato a livello nazionale o regionale.

L'Agenda Digitale Italiana si propone di:

- coordinare tutti gli interventi di trasformazione digitale al fine di centralizzare la programmazione e la gestione della spesa pubblica in materia;
- attuare il principio del Digital First, principio secondo cui il digitale è il canale principale per tutte le attività della pubblica amministrazione;
- diffondere la cultura del digitale favorendo la crescita delle competenze digitali in ogni singolo cittadino e nelle imprese;
- ammodernare la pubblica amministrazione mettendo al centro l'esperienza e i bisogni dell'utenza;
- garantire l'accessibilità e la massima interoperabilità di dati, servizi e sistemi informativi;
- ridurre i costi e migliorare la qualità dei servizi.

L'Agenda Digitale Italiana è stata pensata, adoperando un processo partecipativo che ha coinvolto tutti gli stakeholders pubblici e privati, per attuare una serie di azioni che consentiranno un progressivo adeguamento dell'Italia agli scenari di riferimento europei per il periodo 2014-2020. La sua attuazione è coordinata dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) in collaborazione con le pubbliche amministrazioni centrali e locali proprio perché lo sviluppo della strategia deve avvenire seguendo la logica della co-progettazione al fine di definire piani e standard nazionali attraverso la valorizzazione delle *best practices* che si generano in specifici contesti territoriali.





PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE

3.2.2 Il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)

Il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale, D.Lgs n. 179/2016 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 214 del 13 settembre 2016, è entrato in vigore il 14 settembre 2016. Il decreto è costituito da sessantasei articoli e rappresenta, da parte della pubblica amministrazione, un impegno da un lato a completare il processo di digitalizzazione della P.A. e dall'altro a rendere più "aperto e trasparente" il rapporto tra pubblica amministrazione e cittadini attraverso servizi e tecnologie digitali.

L'obiettivo è quello di rinnovare completamente il rapporto tra cittadini e amministrazioni pubbliche. Tutti i cittadini italiani avranno un domicilio digitale, accessibile attraverso una password ed un nome utente personale, da cui potranno gestire i rapporti con la pubblica amministrazione, inviando e ricevendo comunicazioni e documenti in formato digitale.

Il Decreto adempie a quanto disposto dalla legge delega di riforma della PA approvato in via definitiva dal Consiglio dei Ministri il 10 agosto 2016.

La carta della cittadinanza digitale sancisce che ogni cittadino italiano ha diritto all'identità digitale (Spid) ed al domicilio digitale.

L'identità digitale consentirà di accedere, dal primo gennaio 2018, in forma sicura a tutti i servizi offerti online dalla pubblica amministrazione.

Il domicilio digitale permetterà invece di facilitare il dialogo e lo scambio di documenti tra cittadino e pubbliche amministrazioni.

La nuova legislazione inoltre prevede di:

- adottare la moneta elettronica come principale strumento di pagamento delle pubbliche amministrazioni;
- eliminare l'obbligo di conservare le ricevute di pagamento e le bollette dei gestori dei servizi pubblici;
- rendere disponibile l'uso della porzione di banda internet non adoperata dai funzionari pubblici ai cittadini attraverso la predisposizione di opportune reti senza fili nei pressi degli edifici pubblici;
- adeguare il diritto nazionale alla nuova disciplina europea sui servizi fiduciari.

Risulta inoltre necessario formare il personale interno della Pubblica Amministrazione che, inevitabilmente, dovrà interagire con le nuove tecnologie e le innovazioni normative e che sarà chiamato a esporre tali novità agli utenti finali durante lo svolgimento delle proprie funzioni.

Il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale, pertanto, modifica radicalmente il modo di lavorare delle pubbliche amministrazioni e soprattutto il modo di interagire con i cittadini. Questo nuovo modello di pubblica amministrazione dovrà essere recepito nell'organizzazione e nelle infrastrutture informative della Regione Puglia mediante un percorso di cambiamento ed adeguamento tecnologico strutturato in grado di dare attuazione alla rivoluzione digitale prevista dal CAD.





PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE

3.2.3 L'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID): le linee guida ed i regolamenti

Come già anticipato, l'Agenzia per l'Italia Digitale ha il compito di promuovere la diffusione delle tecnologie di informazione e comunicazione e favorire l'innovazione e la crescita economica del paese attraverso l'attuazione degli obiettivi dell'Agenda Digitale Italiana.

L'AgID è stata istituita per adempiere alle seguenti funzioni:

- definire le linee di indirizzo che guidino il processo evolutivo dei sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni al fine di coordinare le azioni realizzate dalle amministrazioni ai vari livelli centrale, regionale o locale;
- fornire le indicazioni sugli standard e le infrastrutture da adottare in modo da contenere i costi, uniformare le caratteristiche tecniche dei sistemi informativi adoperati dalla pubblica amministrazione, garantire adeguati livelli di qualità dei servizi erogati;
- definire e promulgare linee guida, regolamenti e standard per le materie di competenza;
- progettare, promuovere e coordinare iniziative strategiche volte ad accrescere l'efficacia, l'incisività e la diffusione dei servizi online della pubblica amministrazione.

Tra le linee guida, regolamenti ed i documenti di interesse prodotti dall'AgID dalla sua istituzione si annoverano⁵:

- Linee guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi;
- Manuale utente procedura assegnazione e gestione dei nomi a dominio ".gov.it";
- Linee guida per la presentazione dei piani di progetto regionali per il FSE;
- Linee guida per il contrassegno generato elettronicamente;
- Linee Guida della razionalizzazione per l'infrastruttura digitale nella PA;
- Caratterizzazione dei sistemi cloud per la pubblica amministrazione;
- Linee guida sulla conservazione dei documenti informatici;
- Linee Guida per il Disaster Recovery (DR) delle PA;
- Regole tecniche colloquio e scambio dati piattaforme di e-Procurement;
- Piano operativo fatturazione elettronica;
- Specifiche operative AgID per la fatturazione elettronica;
- Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale – SPID;
- Guida alla Firma Digitale;
- Linee guida per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico - anno 2014;
- Linee guida per la stesura di convenzioni per la fruibilità di dati delle pubbliche amministrazioni
- Linee guida inserimento e riuso di programmi informatici
- Misure minime di sicurezza ict per le pubbliche amministrazioni

⁵ <http://www.agid.gov.it/documentazione/linee-guida>





PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE

- Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica amministrazione 2017-2019

L'Agenzia collabora con le istituzioni e gli organismi europei, nazionali e regionali aventi finalità analoghe al fine di creare nuove conoscenze e opportunità di sviluppo per l'intero territorio nazionale e comunitario in genere. Essa svolge altresì altri compiti per l'adempimento agli obblighi internazionali presi in carico dallo Stato Italiano in materia di innovazione digitale, informatica e reti di comunicazione.

4. Linee di indirizzo strategico per il Cambiamento Tecnologico ed organizzativo dell'ente Regione Puglia

Il Cambiamento Tecnologico ed Organizzativo dell'Ente Regione Puglia dovrà guidare il processo di gestione e di miglioramento continuo del modello organizzativo MAIA e contestualmente il processo di innovazione e razionalizzazione dei sistemi ICT della pubblica amministrazione regionale.

L'obiettivo è quello di migliorare la capacità istituzionale ed amministrativa della Regione Puglia, rafforzando e potenziando la qualità delle risorse umane, le caratteristiche dell'organizzazione, la solidità dei sistemi di performance management e soprattutto il livello di digitalizzazione.

Per accompagnare questo processo è utile definire delle linee di indirizzo, considerando tutti gli adeguamenti infrastrutturali e procedurali che le normative del settore impongono e tracciare un percorso per risolvere le criticità legate ai processi di digitalizzazione, emersi in fase di dispiegamento del modello MAIA.

Per questo, bisognerà operare coerentemente con gli obiettivi tematici della politica di coesione finanziaria relativa ai fondi strutturali e di investimento europei (2014-2020), in particolare con l'obiettivo tematico 11 finalizzato a "Rafforzare la capacità istituzionale delle autorità pubbliche e delle parti interessate e una pubblica amministrazione efficiente" e con l'obiettivo tematico 2 finalizzato all'attuazione dell'Agenda Digitale.

Un primo e significativo esperimento attivato dall'amministrazione regionale è il **progetto pilota Puglia Log-In**, che disegna interventi per l'evoluzione dei sistemi digitali per ambiti tematici trasversali e verticali, connettendoli ad interventi di capacità istituzionale. Si tratta, appunto, di attività pianificate all'interno degli obiettivi tematici 2 e 11 del POR Puglia FESR-FSE 2014-2020, che saranno monitorati e valutati anche in itinere nella loro efficacia.

In proposito, va considerato che a livello nazionale, in sede di comitato di pilotaggio, dal primo monitoraggio degli interventi OT2 e OT11 e dei PON e dei POR sono emerse alcune criticità specifiche che è necessario superare per rendere i sistemi regionali "coerenti" con le specifiche del CAD e dell'Agenda Digitale e adeguati all'erogazione dei servizi digitali.





PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE

Tornando all'implementazione della riforma amministrativa e alla modernizzazione della pubblica amministrazione, queste necessitano del rafforzamento della capacità amministrativa, intervenendo sulla qualità delle risorse umane e dell'organizzazione, sullo sviluppo dei sistemi di performance management, sul livello di digitalizzazione, sulla gestione delle relazioni inter-istituzionali e con gli stakeholder:

Si dovranno mettere in campo tutti gli strumenti operativi disponibili, come il Piano di Rafforzamento Amministrativo della Regione Puglia, per migliorare la gestione delle proprie politiche e per avviare in modo coordinato una riforma della gestione dei fondi comunitari e del funzionamento delle amministrazioni ad essi collegate.

Obiettivo comune al PRA e ad altri strumenti assimilabili è rendere più efficiente l'organizzazione dell'amministrazione, riducendo significativamente tempi e procedure per renderle compatibili con le regole comunitarie e con l'efficacia richiesta dalle politiche di sviluppo. Il raggiungimento di questi traguardi è necessariamente supportato da un percorso di digitalizzazione, che è totalmente coerente con le linee di indirizzo strategico.

E' necessario, dunque, investire sulle giuste leve per attuare politiche efficaci e conseguire i risultati attesi.

Queste le due fasi operative strategiche:

1. Gestione e miglioramento continuo del modello organizzativo ambidestro MAIA

Risulta necessario accompagnare e supportare il completamento e la messa a regime del modello organizzativo ambidestro "MAIA", da un lato concludendo la fase di dispiegamento del modello, dall'altro, progettando la gestione e l'evoluzione continua del modello in sinergia con le altre strutture dell'amministrazione regionale.

Si parte dall'analisi sulle strutture organizzative regionali, volta a soddisfare esigenze diverse che derivano, oltre che dalla necessità di razionalizzazione delle attività che porti ad una maggiore efficacia dell'azione amministrativa, soprattutto dalla necessità di integrare le diverse informazioni che già vengono prodotte e raccolte per soddisfare i numerosi adempimenti che la pubblica amministrazione è tenuta ad eseguire in materia di trasparenza, gestione delle performance e determinazione della pianta organica.

La prima fase di questa attività sarà il completamento della reingegnerizzazione dei processi amministrativi interni, elaborata in sinergia con le strutture regionali interessate, che dovrà ridisegnare globalmente i processi, prendendo il via dalla missione e dalle strategie ed intervenendo sulle componenti dei processi stessi (flusso di processo, organizzazione, informazioni trattate).

La mappatura dei processi e delle attività permetterà l'identificazione delle attività svolte dalle singole unità organizzative ai fini di una revisione delle strutture organizzative stesse e dei loro compiti. Tale mappatura tiene conto del





PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE

personale allocato alle strutture e del tempo dedicato all'esecuzione delle attività del processo. La reingegnerizzazione dei processi è una specifica modalità del cambiamento organizzativo la cui finalità è quella di assicurare un cambiamento radicale che si trasformi in aumento del livello e della qualità dei servizi offerti.

Questa attività è stata già pianificata con la delibera Regionale n. 1719 del 22 novembre 2016, che ha avviato il Progetto integrato per l'attuazione ed il miglioramento continuo del modello organizzativo ambidestro MAIA - ("MAIA Delivered").

2. Modello strategico di evoluzione del sistema informativo – coordinamento e pianificazione

Il processo di gestione del cambiamento tecnologico richiede necessariamente un modello di governance che favorisca e coordini l'attuazione del piano triennale dell'ICT previsto da AgID e il raggiungimento dei suoi obiettivi operativi.

Ad oggi, la Regione Puglia ha individuato il **Responsabile della Transizione Digitale**, che assicura questo presidio tematico favorendo coerenza tra gli investimenti ICT già realizzati, la loro evoluzione, i nuovi strumenti di pianificazione nazionali e la programmazione strategica regionale.

Il Responsabile è un dirigente regionale che risponde dell' "Ufficio unico per la Transizione al Digitale", previsto dalla normativa per ogni amministrazione pubblica e che sarà tracciato nell'Indice della Pubblica Amministrazione (IPA) per tutti i conseguenti riflessi di trasparenza e accessibilità pubblica.

Questa funzione, assolutamente cruciale in questa fase, rappresenta solo una parte del modello di governance necessaria e coerente per rispondere alla complessità dell'amministrazione regionale nel suo insieme e con il ruolo che è tenuta a svolgere nei confronti degli attori pubblici e privati del territorio pugliese.

E' infatti necessario individuare un punto unitario per il disegno delle policy ICT della Regione Puglia, che rivesta un profilo alto di responsabilità e garantisca la migliore sintesi tra i fabbisogni di innovazione tecnologica, le policy regionali e gli indirizzi nazionali ed europei. Si tratta di esplicitare questa funzione collegandola ad uno dei Dipartimenti già disegnati da MAIA, considerando che la trasversalità tipica di questo ambito tematico trova il suo naturale punto di coordinamento nella struttura di integrazione del Collegio dei Direttori.

In quella sede è già emersa ed è stata condivisa l'opportunità di avvalersi anche di una professionalità di alto profilo, quale l'architetto dei sistemi digitali, per supportare l'Ufficio unico per la Transizione al Digitale e tutta l'amministrazione regionale nella definizione degli indirizzi strategici ed operativi per lo sviluppo delle risorse ICT, coerenti con i processi di sviluppo istituzionale e organizzativo.





PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE

monitorare la qualità dei servizi erogati ed intraprendere iniziative per la loro automatizzazione e digitalizzazione.

Il **supporto tecnico qualificato** necessario per la realizzazione di questi obiettivi è garantito da InnovaPuglia, la società in house dalla Regione Puglia impegnata in attività a supporto della programmazione strategica regionale a sostegno della Innovazione Digitale.

InnovaPuglia supporta la Regione Puglia nella gestione delle banche dati e dei sistemi informativi a valenza strategica regionale, nella progettazione per lo sviluppo e implementazione del sistema informativo regionale e delle infrastrutture pubbliche ICT.

InnovaPuglia quindi, nella sua veste di soggetto tecnico attuatore della progettualità e sviluppo tecnologico regionale in ambito ICT, assicurerà il qualificato supporto tecnico al Responsabile per la Transizione Digitale e all'intera amministrazione regionale per l'attuazione delle politiche in ambito digitale.

Lo strumento di pianificazione del processo di digitalizzazione è, invece, il **Piano Triennale dell'ICT**, che ha l'obiettivo di guidare e dare supporto alla Pubblica Amministrazione nella fase di trasformazione digitale. E' in questa fase che la Pubblica Amministrazione necessita maggiormente di competenze, investimenti, tempo, dedizione e costanza, ma soprattutto della volontà di tutte le parti coinvolte di favorire e non ostacolare la trasformazione stessa.

Con l'adozione del Piano, la Regione Puglia mette in campo azioni di pianificazione, monitoraggio e coordinamento delle attività curando l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'amministrazione definite dal Governo, in coerenza con le regole tecniche e tutto ciò che ad esso è collegato dal punto di vista organizzativo e gestionale.

La conformità alle normative europee, nazionali e regionali, impone di attuare interventi di adeguamento al fine di migliorare i propri servizi ed aumentare la fiducia degli stakeholder nei servizi digitali offerti. La definizione di una strategia di aggiornamento ed adeguamento a tali normative è uno degli obiettivi primari da affidare alla citata struttura di coordinamento.

Il processo di manutenzione evolutiva dei sistemi informativi risulta necessario per garantire la continua verifica dell'efficacia ed efficienza dei sistemi ICT oltre all'adozione dei correttivi individuati dalle *best practices* per assicurare la loro ottimizzazione e la coerenza con il Piano Triennale per l'informatica regionale con quello nazionale emanato dall'Agid.

Bisognerà tornare ad analizzare i dati del censimento del patrimonio ICT nella nuova dimensione di contesto strategico e realizzare una fotografia curata in ogni dimensione e complessità delle infrastrutture ICT dell'amministrazione





PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE

regionale, ricostruendo i flussi dei sistemi informativi esistenti e le relazioni tra i vari elementi.

Prima ancora di condividere la conoscenza dei sistemi tecnologici disponibili, è prioritario assumere un lessico comune che classifichi e dia un nuovo ordine ai flussi e ai processi amministrativi. Si tratta, insomma, di semplificare e indirizzare verso un diverso approccio l'attività amministrativa quotidiana e accompagnare il passaggio verso l'Open Government, come cambiamento culturale diffuso e condiviso.

Questo percorso è già avviato, ma non ancora maturo. Come pure non è ancora soddisfacente la conoscenza delle infrastrutture ICT disponibili, base di partenza per i processi di pianificazione ed evoluzione dei sistemi.

Una delle principali limitazioni del patrimonio informativo regionale è il ritardo sulla piena **interoperabilità** tra i diversi sistemi informativi. Il disegno del Sistema Informativo Regionale della Puglia è stato avviato con il precedente ciclo di programmazione, ma la forte eterogeneità dei fabbisogni interni e dei sistemi progettati ha rallentato il pieno raggiungimento di questo obiettivo strategico.

Il citato progetto pilota Puglia Log-In, in fase di attuazione, propone una nuova metodologia per la raccolta dinamica dei fabbisogni interni e tracciare l'evoluzione dei sistemi e delle infrastrutture digitali, valorizzando gli investimenti già realizzati e connettendoli alla strategia dell'Agenda Digitale.

Il Piano Triennale pugliese dovrà tener conto di Puglia Log-In e degli obiettivi posti. E' un ulteriore strumento di programmazione per lo sviluppo dell'ICT nell'amministrazione regionale, a servizio del più ampio sistema di pianificazione strategica regionale.

Per questo è fondamentale che gli interventi programmati dai vari Dipartimenti tengano conto delle esigenze tecnologiche e che la definizione di queste esigenze siano coordinate da un'unica struttura organizzativa.

All'interno di questa fase operativa strategica si dovranno prendere in considerazione specifici percorsi di attuazione, già coerenti con il Piano Triennale dell'ICT nazionale, che saranno meglio declinati dal Piano regionale, di seguito sintetizzati:

- Ottimizzazione, razionalizzazione e riduzione dei costi delle infrastrutture ICT

Il piano di ottimizzazione e di razionalizzazione delle infrastrutture ICT dell'amministrazione regionale implica una programmazione ed una visione di lungo periodo ed un coordinamento tecnologico che tenga conto delle varie realtà presenti nelle varie strutture regionali. Il percorso da seguire, sebbene risulti strutturato e complesso, permette di avere grandi benefici in termini di razionalizzazione delle infrastrutture informative garantendo un ritorno economico per





PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE

l'amministrazione regionale. Il piano di ottimizzazione dei sistemi ICT dovrà garantire l'interoperabilità dei sistemi informativi regionali interni e la cooperazione applicativa con le altre pubbliche amministrazioni.

- **Misure minime di sicurezza informatica**

Dovranno essere assicurate, coerentemente con la visione di AgID, il raggiungimento delle misure minime di sicurezza informatica al fine di garantire la disponibilità, l'integrità e la riservatezza delle informazioni del Sistema informativo regionale.

La continua evoluzione tecnologica necessita di investimenti finalizzati al rafforzamento della sicurezza che, oltre ad essere uno dei principi di privacy previsti dall'ordinamento giuridico, garantisce il corretto funzionamento di tutti i sistemi e l'erogazione dei servizi.

Il Responsabile della transizione digitale dovrà coordinare la modalità operative finalizzate a garantire il rispetto delle misure minime di sicurezza previste da AgID.

- **Integrazione con le piattaforme informative nazionali**

L'integrazione dei sistemi informativi regionali con le piattaforme nazionali garantisce coerenza con l'evoluzione normativa e la regolamentazione europea e nazionale.

Tra le principali piattaforme nazionali va considerata strategica l'adesione al Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) che comporta la revisione e l'adeguamento dei sistemi di autenticazione regionali, l'integrazione con tutti i servizi offerti e la contestuale diffusione e fruibilità del servizio tra gli *stakeholder* e l'adesione e diffusione al nodo dei pagamenti per la gestione elettronica di tutti i pagamenti della PA (PagoPA).

La Regione Puglia ha già avviato un processo di adeguamento tecnologico delle proprie infrastrutture ad entrambe le predette facilities e si dovrà garantire la totale coerenza con quanto previsto dal CAD e dalle normative vigenti.

Eventuali altri sistemi previsti dalla normativa vigente verranno individuati ed integrati nelle piattaforme regionali.

- **Completamento del percorso di dematerializzazione**

La dematerializzazione dei processi e dei flussi documentali interni dell'amministrazione regionale (determine, delibere, procedimenti amministrativi) è in fase di sperimentazione interna e coinvolgerà tutte le strutture regionali da gennaio 2018. Già prevede l'integrazione delle soluzioni infrastrutturali con i principali sistemi gestionali dell'ente al fine di massimizzarne i benefici. Il percorso di



**PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE**

dematerializzazione dovrà essere implementato per informatizzare, tutti i processi amministrativi comuni alle varie strutture, reingegnerizzando la gestione anche di questi flussi documentali. Tale obiettivo comporta la diffusione capillare di tutti gli strumenti già disponibili nei diversi contesti, tra cui la firma digitale, la posta elettronica certificata, mentre si deve completare il processo di standardizzazione dei formati documentali e degli strumenti di gestione del documento digitale strutturato.

- **Formazione alla conoscenza e all'uso delle TIC**

La Regione Puglia considera come requisito indispensabile della strategia di sviluppo regionale la diffusione interna di adeguate competenze orientate al cambiamento tecnologico e organizzativo. Adeguati percorsi di formazione finalizzati alla conoscenza e all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, di informatica giuridica e di competenze necessari per garantire la transizione alla modalità operativa digitale, dovranno essere pianificati all'interno degli strumenti finanziari ordinari e straordinari disponibili. Si dovrà pertanto prevedere specifiche strategie formative, opportunamente strutturate sui diversi fabbisogni dell'amministrazione regionale, che verranno erogati mediante l'ausilio di tecnologie e-learning in grado di garantire una diffusione capillare e specifica per ogni esigenza.

- **Open e Big Data**

La diffusione degli Open Data costituisce l'evoluzione naturale del sistema informativo della amministrazione regionale al fine di ridurre la distanza tra cittadino e l'ente Regione piuttosto che favorire la nascita di servizi innovativi, nuove realtà imprenditoriali e collaborazioni pubblico-private. Gli obiettivi previsti dovranno tenere conto anche delle linee di indirizzo nazionali e regionali in materia di Open Data, coerentemente con quanto già prodotto ed in sinergia con le politiche già avviate. Tutto questo potrà contribuire all'incremento della trasparenza dell'azione amministrativa (<http://www.dati.puglia.it/>) e contestualmente stimolerà l'avvio di nuove iniziative imprenditoriali che potranno avere ricadute sul territorio.

- **Decision Support System**

Il Decision Support System dovrà, ad un primo livello, disporre di un ambiente per l'analisi dei dati rivenienti dall'interno dell'organizzazione, che sarà basato sulla rappresentazione dei processi interni e sulla loro descrizione, nonché sulla definizione di





PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE

indicatori di performance che, a vario livello, permettano di rappresentare la qualità dell'azione organizzativa.

Un secondo livello del Decision Support System sarà dedicato all'analisi dei dati provenienti dall'ambiente esterno in termini di documenti di analisi, report pubblici e statistiche in grado di fornire un quadro significativo sullo stato della regione in termini di sviluppo economico, innovazione tecnologica, ambiente, trasporti, salute e welfare. Sempre a partire da dati pubblici dovrà essere ricavato lo stato di salute e l'efficienza reale della macchina amministrativa in termini di servizi, capacità operative e di risposta alle problematiche emergenti dal contesto in evoluzione.

**IL PRESENTE ALLEGATO
E' COMPOSTO DA 21 FOGLI**

IL DIRIGENTE
(Dott.ssa Adriana AGRIMI)



AUGUSTO B

PIANO TRIENNALE ICT 2017-2019 – REGIONE PUGLIA

*Adeguamento della programmazione per la realizzazione
delle azioni presenti nel Piano Triennale AgID 2017-2019*

Premessa	2
1. Introduzione	3
1.1 Il contesto di riferimento	3
2. Il Piano Triennale per l'Informatica dell'AgID e l'adesione della Puglia	6
3. I livelli del modello architetturale	9
3.1 Infrastrutture fisiche e Datacenter	9
3.2 Infrastrutture immateriali	10
3.2.1 Dati PA (par. 4.1)	10
3.2.2 Piattaforme abilitanti (par. 4.6)	11
4. Interoperabilità (par. 5)	13
5. Ecosistemi (par. 6)	14
6. Strumenti per la generazione e diffusione dei servizi digitali (par. 7)	19
7. Sicurezza (par. 8)	20
8. Data Analytics Framework (par. 9)	22
9. PugliaLogin e la clusterizzazione delle Azioni	23
10. Progetti prioritari	28
11. Spesa e investimenti	45
12. Il cronoprogramma	46
13. Promuovere la consapevolezza digitale	47
14. Il monitoraggio	48
15. La governance	50



Premessa

Il Programma di Governo regionale individua tra i suoi obiettivi cruciali il processo di ammodernamento delle pubblica amministrazione, che attraversa tutte le politiche per aumentare e migliorare la capacità di offrire in modo sempre più efficace e sicuro servizi di qualità verso i cittadini e l'intero sistema produttivo, economico e sociale pugliese.

La sfida posta da questo obiettivo strategico poggia principalmente sulla capacità del sistema pubblico di lavorare sinergicamente, per rendere più efficace il disegno strategico per lo sviluppo del nostro territorio, facendo leva sulla capacità di innovazione. Il principale strumento di pianificazione che oggi permette di declinare le politiche, disegnate nel percorso partecipativo che ha dato vita al Programma di Governo, è la programmazione regionale 2014-2020. Questo ciclo di programmazione permette, inoltre, di avviare un percorso che avvicina gli obiettivi regionali ai più sfidanti traguardi nazionali ed europei.

Tra questi, rileva l'Agenda Digitale Europea, una delle sette iniziative faro della strategia Europa 2020, che fissa gli obiettivi per la crescita nell'Unione europea da raggiungere entro il 2020 e definisce gli obiettivi per sviluppare l'economia e la cultura digitale nell'ambito della strategia Europa 2020.

In linea con l'Agenda europea e con la "Strategia per la crescita digitale 2014-2020" proposta dal Governo nazionale, l'Agenda Digitale Puglia 2020 ha definito i propri obiettivi strategici. Si tratta di **ecosistemi dell'innovazione** e di un modello strategico per *Information & Communication Technologies* (ICT) della PA, che sostiene interventi di promozione di nuovi mercati per l'innovazione e di sviluppo di ambienti di innovazione aperta, a partire dalla valutazione di quanto già dispiegato sul territorio pugliese, e con particolare riferimento agli obiettivi della strategia regionale di specializzazione intelligente.

L'insieme di questo nuovo quadro normativo di riferimento europeo, nazionale e regionale, disegna il contesto nel quale si sviluppa il processo di cambiamento tecnologico ed organizzativo che sta interessando tutta la Pubblica amministrazione, rispetto al quale la Regione Puglia ha recentemente definito Linee di indirizzo che accompagnano la pianificazione delle azioni future e indicano il percorso per consolidare un adeguato modello di governance, snello ed efficace. Si tratta della gestione del cambiamento.

L'obiettivo è quello di migliorare la capacità istituzionale ed amministrativa della Regione Puglia, rafforzando e potenziando la qualità delle risorse umane, le caratteristiche dell'organizzazione, la solidità dei sistemi di performance management e soprattutto il livello di digitalizzazione.



1. Introduzione

Il Piano Triennale ICT è uno degli strumenti per dare attuazione all'Agenda digitale italiana, che richiede il coordinamento di molteplici azioni in capo alla Pubblica amministrazione, alle imprese e alla società civile e necessita di una gestione integrata delle diverse fonti di finanziamento nazionali e comunitarie (a livello centrale e territoriale).

Per questo, il Piano redatto dall'Agenzia per l'Italia Digitale, come si legge nella sua introduzione, *propone un modello sistemico, diffuso e condiviso, di gestione e di utilizzo delle tecnologie digitali più innovative, improntato a uno stile di management agile ed evolutivo, e basato su una chiara governance dei diversi livelli della Pubblica amministrazione. La sinergia e l'equilibrio tra le tre direttrici (tecnologie innovative, stile di management agile e modello di governance chiaro ed efficace) garantiscono al sistema Paese un più efficace sfruttamento dei benefici delle nuove tecnologie e assicurano ai cittadini un vantaggio in termini di semplicità di accesso e miglioramento dei servizi digitali esistenti.*

Le Regioni, come le altre amministrazioni pubbliche, sono chiamate ad armonizzare la loro pianificazione agli indirizzi del Piano Triennale nazionale e a partecipare attivamente alla sua implementazione e aggiornamento. È un percorso che trova sintesi interregionale nelle strutture tecniche di coordinamento e nella rappresentanza politica della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e nello specifico con l'azione di coordinamento esercitata dalla Commissione speciale Agenda digitale.

La Regione Puglia è parte attiva in questo processo, insieme alle proprie Agenzie ed Enti strumentali, al sistema istituzionale territoriale e, non ultima, alla propria società in house che offre l'adeguato supporto di competenze qualificate per il disegno e l'attuazione del modello strategico di gestione e utilizzo delle tecnologie innovative.

Il presente documento denominato **"Piano Triennale dell'ICT – Regione Puglia"** rappresenta lo strumento di pianificazione del processo di digitalizzazione di cui la Regione Puglia si dota per il triennio 2017-2019 in coerenza ed in applicazione di quanto previsto dal documento **"Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica amministrazione 2017-2019"** redatto da Agid e approvato dal Presidente del Consiglio il 31 maggio 2017¹.

Inoltre, anche ai sensi dell'art. 9 della LR 20/2012, il Piano:

- definisce le strategie della Regione, individua le aree e gli obiettivi, raccordandoli ai programmi comunitari e statali;
- definisce gli interventi da realizzare, i relativi obiettivi e le scadenze, le iniziative necessarie per il conseguimento degli obiettivi, i costi di progettazione, realizzazione e gestione, i benefici attesi;
- individua le azioni dell'Amministrazione regionale nell'Amministrazione Regionale, nelle Amministrazioni Locali, nel sistema socio sanitario regionale e nella Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione Regionale.

1.1 Il contesto di riferimento

Nel maggio 2010, è stata approvata dal Parlamento Europeo l'Agenda Digitale Europea. Essa punta a creare un mercato digitale comunitario caratterizzato da vantaggi economici e sociali sostenibili ed è stata

¹ <https://pianotriennale-ict.italia.it/>



pensata come una delle sette iniziative più importanti della Strategia Europa 2020. Strategia che evidenzia l'importanza della diffusione di Internet, in particolare della banda larga ed ultralarga, quale leva per favorire l'inclusione sociale e la competitività nel continente.

L'agenda definisce le linee guida e le azioni al fine di:

- 1) colmare i gap tra paesi dell'unione in termini di frammentazione dei mercati digitali;
- 2) favorire l'interoperabilità tra sistemi informatici;
- 3) accrescere gli aspetti legati alla sicurezza informatica al fine di favorire la fiducia nell'uso degli strumenti e delle reti informatiche con relative ripercussioni nel mercato delle transazioni bancarie;
- 4) accrescere gli investimenti in infrastrutture, ricerca ed innovazione per lo sviluppo delle reti informatiche;
- 5) promuovere iniziative che permettano di accrescere il livello di alfabetizzazione digitale e di competenze informatiche della popolazione europea;
- 6) favorire l'uso delle tecnologie quale strumento per abbattere le barriere sociali o per affrontare ed identificare soluzioni a buona parte dei problemi della società.

L'attuazione dell'Agenda Digitale Europea in Italia prevede, come ribadito dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), di accostare ad aspetti quali l'innovazione tecnologica, l'efficientamento, la qualità e la trasparenza dei servizi offerti dalla pubblica amministrazione, aspetti quali il contenimento della spesa.

L' **Agenda Digitale Italiana** mira a perseguire obiettivi per favorire la crescita, l'occupazione, la qualità della vita, rilanciare il ruolo partecipativo del cittadino al processo democratico.

L'Agenda Digitale Italiana si propone di:

- coordinare tutti gli interventi di trasformazione digitale al fine di centralizzare la programmazione e la gestione della spesa pubblica in materia;
- attuare il principio del Digital First, principio secondo cui il digitale è il canale principale per tutte le attività della pubblica amministrazione;
- diffondere la cultura del digitale favorendo la crescita delle competenze digitali in ogni singolo cittadino e nelle imprese;
- ammodernare la pubblica amministrazione mettendo al centro l'esperienza i bisogni dell'utenza;
- garantire l'accessibilità e la massima interoperabilità di dati, servizi e sistemi informativi;
- ridurre i costi e migliorare la qualità dei servizi.

L'Agenda Digitale Italiana è stata pensata, adoperando un processo partecipativo che ha coinvolto tutti gli stakeholder pubblici e privati, per attuare una serie di azioni che consentiranno un progressivo adeguamento dell'Italia agli scenari di riferimento europei per il periodo 2014-2020. La sua attuazione è coordinata dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) in collaborazione con le pubbliche amministrazioni centrali e locali proprio perché lo sviluppo della strategia deve avvenire seguendo la logica della co-progettazione al fine di definire piani e standard nazionali attraverso la valorizzazione delle *best practices* che si generano in specifici contesti territoriali.

Il nuovo **Codice dell'Amministrazione Digitale**, D.Lgs n. 179/2016 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 214 del 13 settembre 2016, è entrato in vigore il 14 settembre 2016 e rappresenta, da parte della pubblica amministrazione, un impegno da un lato a completare il processo di digitalizzazione della P.A. e dall'altro a rendere più "aperto e trasparente" il rapporto tra pubblica amministrazione e cittadini attraverso servizi e tecnologie digitali.



L'11 dicembre scorso il Consiglio dei Ministri, ha approvato il decreto "*Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179, recante modifiche e integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82*".

Sono state introdotte alcune modifiche al Codice dell'amministrazione digitale al fine di accelerare l'attuazione dell'agenda digitale europea, dotando cittadini, imprese e amministrazioni di strumenti e servizi idonei a rendere effettivi i diritti di cittadinanza digitale. La Regione Puglia, con l'approvazione del presente piano per l'ICT, si allinea alle direttive predette proseguendo ed accelerando un percorso di innovazione organizzativa e tecnologica dell'intera macchina amministrativa già avviato con l'avvio del progetto MAIA.

L'obiettivo è quello di rinnovare completamente il rapporto tra cittadini e amministrazioni pubbliche. Tutti i cittadini italiani avranno un domicilio digitale, accessibile attraverso una password ed un nome utente personale, da cui potranno gestire i rapporti con la pubblica amministrazione, inviando e ricevendo comunicazioni e documenti in formato digitale.

La carta della cittadinanza digitale sancisce che ogni cittadino italiano ha diritto all'identità digitale (Spid) ed al domicilio digitale. L'identità digitale consentirà di accedere, dal primo gennaio 2018, in forma sicura a tutti i servizi offerti online dalla pubblica amministrazione. Il domicilio digitale permetterà invece di facilitare il dialogo e lo scambio di documenti tra cittadino e pubbliche amministrazioni.

Il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale, pertanto, modifica radicalmente il modo di lavorare delle pubbliche amministrazioni e soprattutto il modo di interagire con i cittadini. Questo nuovo modello di pubblica amministrazione dovrà essere recepito nell'organizzazione e nelle infrastrutture informative della Regione Puglia mediante un percorso di cambiamento ed adeguamento tecnologico strutturato in grado di dare attuazione alla rivoluzione digitale prevista dal CAD.

In questo quadro strategico e normativo, l'Agenzia per l'Italia Digitale ha il compito di:

- definire le linee di indirizzo che guidino il processo evolutivo dei sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni al fine di coordinare le azioni realizzate dalle amministrazioni ai vari livelli centrale, regionale o locale;
- fornire le indicazioni sugli standard e le infrastrutture da adottare in modo da contenere i costi, uniformare le caratteristiche tecniche dei sistemi informativi adoperati dalla pubblica amministrazione, garantire adeguati livelli di qualità dei servizi erogati;
- definire e promulgare linee guida, regolamenti e standard per le materie di competenza;
- progettare, promuovere e coordinare iniziative strategiche volte ad accrescere l'efficacia, l'incisività e la diffusione dei servizi online della pubblica amministrazione.

Il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica amministrazione 2017-2019 è il più recente ed atteso tra le linee guida, regolamenti ed i documenti prodotti dall'AgID².

² <http://www.agid.gov.it/documentazione/linee-guida>



2. Il Piano Triennale per l'Informatica dell'AgID e l'adesione della Puglia

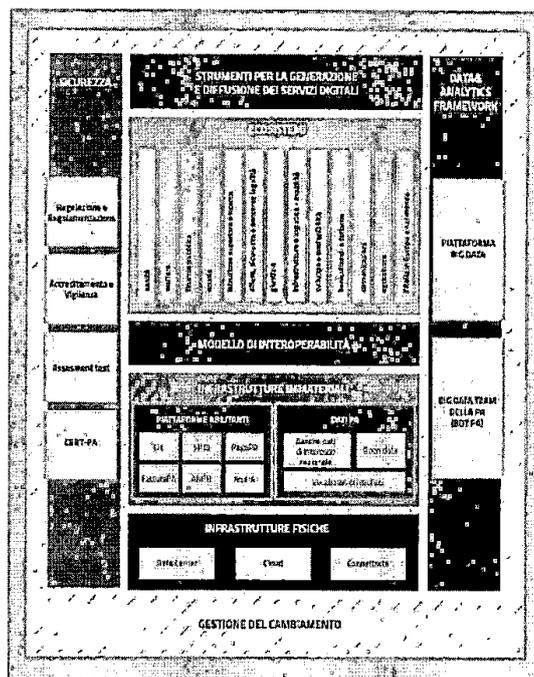
Il Piano Triennale per l'Informatica della Pubblica amministrazione dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) costituisce il quadro di riferimento su cui innestare e rendere operativi i progetti, le piattaforme e i programmi futuri delle Pubbliche Amministrazioni a livello nazionale.

Il piano triennale è stato pensato per superare l'approccio a "silos" storicamente adottato dalla Pubblica amministrazione e per favorire la realizzazione di un vero e proprio sistema informativo della Pubblica amministrazione (di seguito "Sistema informativo della PA") a livello nazionale.

Il Piano prevede i seguenti livelli:

1. Accesso ai Servizi
2. Ecosistemi verticali
3. Modello di interoperabilità
4. Infrastrutture immateriali
5. Infrastrutture fisiche
6. Sicurezza
7. Data Analytics Framework

Sintetizzati nella mappa seguente:



La Regione Puglia aderisce in pieno a questo modello proponendosi di partecipare e supportare la gestione del cambiamento declinando in modo appropriato il ruolo che il Piano stesso (al par. 1.4) conferisce alle Regioni ad alle loro diverse articolazioni (società in-house, Enti Strumentali etc.):

- le Amministrazioni regionali e le Province autonome che contribuiscono all'aggiornamento dell'attuazione e all'adeguamento della programmazione del Piano triennale per l'informatica nella PA. Attraverso le strutture tecniche e la rappresentanza politica della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e nello specifico con l'azione di coordinamento esercitata dalla Commissione speciale Agenda digitale;
- le Amministrazioni, tutte, che coordinano le iniziative indicate nel piano e governano i singoli progetti. Con l'identificazione del Responsabile per la transizione alla modalità operativa digitale, assicurano l'armonizzazione della propria strategia ai principi e agli indirizzi del Modello strategico e l'implementazione delle proprie progettualità e dello sviluppo delle proprie iniziative;
- le società in house, che partecipano allo sviluppo dei progetti delle singole amministrazioni e allo sviluppo e alla gestione delle piattaforme abilitanti, anche per erogare servizi di assistenza e consulenza;
- gli Enti strumentali, che sono coinvolti nell'attuazione dell'Agenda digitale italiana;
- la società Consip e le centrali di committenza che gestiscono gare e stipulano contratti per le amministrazioni centrali e locali. Operano sulla base Piano triennale per aggregare i fabbisogni e la conseguente acquisizione di beni e servizi.

La Regione Puglia pertanto prevede di continuare a partecipare all'azione di coordinamento a livello nazionale rappresentata dalla Commissione speciale Agenda digitale e, più specificatamente, opererà sul proprio territorio per coordinare, di concerto con AgID, le iniziative indicate nel Piano, svolgendo pertanto il ruolo di Soggetto Aggregatore per la realizzazione del Piano.

Ne risulterà una armonizzazione della strategia regionale ai principi e agli indirizzi del Modello strategico anche mediante il coinvolgimento operativo, ad opera del Responsabile per la transizione alla modalità operativa digitale, delle Società in-house, Enti strumentali e della Centrale di Committenza regionale.

In particolare la Società in-house InnovaPuglia S.p.A, nella sua veste di soggetto tecnico attuatore della progettualità e sviluppo tecnologico regionale in ambito ICT, assicurerà servizi di assistenza e consulenza tecnologica al territorio.

Inoltre, la stessa Società, in quanto Centrale di Committenza SarPulia, assicurerà la disponibilità di procedure di aggregazione dei fabbisogni per l'acquisizione per suo tramite o per mezzo di CONSIP di beni e servizi funzionali alla realizzazione del Piano.

Nel seguito si illustra il dettaglio delle modalità previste per lo sviluppo del Piano, partendo dagli strati inferiori del modello e proseguendo verso i superiori.

Di seguito si riportano in **sintesi** gli obiettivi del piano di adeguamento a partire dagli adempimenti già previsti 2017:



	Adeempimenti 2017	Stato di completamento
INFRASTRUTTURE	Le Pubbliche amministrazioni individuate da AgID contribuiscono alla realizzazione del censimento del patrimonio ICT in esercizio.	Adesione ed avvio delle interlocazioni con AgID per la sincronizzazione delle attività
INFRASTRUTTURE	Le PA che dispongono di infrastrutture adeguate possono candidarsi a ricoprire il ruolo di Polo strategico nazionale.	Regione Puglia ha già proposto la propria candidatura come PSN
INFRASTRUTTURE	Le PA, che non vi abbiano già provveduto, realizzano i progetti di consolidamento e virtualizzazione dei propri data center o di migrazione verso SPC Cloud.	Regione Puglia è attualmente in Gruppo A ed ha in atto azioni di consolidamento del proprio DataCenter (vedi scheda), con ambizione a divenire PSN
INFRASTRUTTURE	Le Pubbliche amministrazioni adeguano la propria capacità di connessione per garantire il completo dispiegamento dei	Infrastruttura RUPAR-SPC adeguata. Interconnessione Larga Banda in via di completamento (Vedi scheda)
DATI DELLE PA	Le Pubbliche amministrazioni utilizzano IPA e INI-PEC nella gestione	Già in essere
DATI DELLE PA	Le PA provvedono, nel rispetto delle Linee guida per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico, al corretto popolamento del catalogo nazionale dei dati.	La Regione Puglia partecipa già attivamente alle Banche dati di interesse nazionale per mezzo della propria infrastruttura dati territoriali e geografici (SIT Puglia) già conforme ad Repertorio nazionale dei dati territoriali (RNDT) ed alla direttiva europea INSPIRE. Il SIT Puglia, gestito nel Datacenter regionale, si interconnette anche alla Base dati catastale per mezzo dell'integrazione denominata Signater.
DATI DELLE PA	Entro dicembre le amministrazioni espongono i metadati, relativi alle banche dati e dati aperti di cui sono titolari, rispettando le specifiche DCAT-AP_IT e seguendo la semantica espressa dalla relativa ontologia.	La Regione Puglia ha già reso operativa una infrastruttura per la gestione e pubblicazione degli Open Data federata con il sistema nazionale dati.gov.it e conforme al profilo DCAT-AP_IT.
PIATTAFORME	Le amministrazioni proseguono il processo di migrazione al Sistema Pubblico d'Identità digitale (SPID) assicurando la copertura di tutti i servizi digitali esistenti, secondo le regole stabilite da AgID. Le	Il procedimento di migrazione è in corso. Tutti i servizi in awi o nel 2018 saranno esclusivi con SPID
PIATTAFORME	Entro dicembre, le amministrazioni dovranno completare l'adesione al sistema PagoPA per tutti i servizi che prevedono il pagamento dei doveri da parte del cittadino e delle imprese, secondo le regole stabilite da AgID. Le amministrazioni che entro giugno non hanno ancora completato l'adesione al sistema PagoPA, dovranno adottare,	La Regione Puglia ha già aderito a PagoPA nel 2017. Attualmente ha già attivi 6 servizi. L'attivazione dei restanti servizi è prevista nel 2018
SICUREZZA	Le PA si adeguano alle Regole tecniche per la sicurezza ICT delle Pubbliche amministrazioni predisposte da AgID ed emanate da Funzione Pubblica. In attesa dell'emanazione, le Pubbliche	La regione Puglia adempie a questa prescrizione
GESTIONE DEL CAMBIAMENTO	Le amministrazioni provvedono a nominare il Responsabile per la transizione alla modalità operativa digitale e a registrarne i dati	Nel 2017 è stato nominato il RTD ed individuato il team dell'Ufficio del RTD
GESTIONE DEL CAMBIAMENTO	Le amministrazioni partecipano e promuovono iniziative di sensibilizzazione, comunicazione, formazione e assistenza sui servizi	E' prevista una integrazione del piano di comunicazione istituzionale
GESTIONE DEL CAMBIAMENTO	Le amministrazioni sono tenute a formare il proprio personale per un utilizzo ottimale dei servizi e ad individuare percorsi specialistici per	Il Piano di Rafforzamento Amministrativo prevede un piano di formazione integrato abilitante



3. I livelli del modello architetturale

Di seguito sono descritte le iniziative e le attività previste del Piano regionale con riferimento ai livelli del modello architetturale del Piano nazionale.

3.1 Infrastrutture fisiche e Datacenter

La Regione Puglia supporterà AgID nelle seguenti due attività:

1. censimento, sul proprio territorio, del patrimonio ICT della PA
2. azione di trasformazione dei datacenter delle PA/enti presenti sul territorio in esito al censimento che in base al Piano Triennale prevede la chiusura dei datacenter del gruppo B.

La prima attività si pone in continuità con altre iniziative già avviate dalla Regione Puglia in collaborazione con ANCI (rilevazione dello stato di attuazione dell'Agenda Digitale nei Comuni pugliesi) ed autonomamente, nella passata programmazione con l'Azione 1.5.2 del PAC, che ha finanziato lo sviluppo di soluzioni condivise tra i Comuni per i propri servizi digitali.

Quest'ultima ha condotto a soluzioni condivise nell'ambito delle Aree Vaste (aventi dimensione dell'ordine delle decine di Comuni) che sono ideali candidate per l'erogazione in modalità SaaS da parte di un Datacenter che eroghi servizi Cloud.

Questi due aspetti sono funzionali alla successiva attività che potrà svilupparsi, nei confronti dei Comuni, all'esito del censimento e, una volta valutata da AgID la candidatura della Regione Puglia a Polo Strategico Nazionale (PSN), potrà trovare naturale sbocco nell'elezione del Datacenter regionale a Centro Servizi Cloud per gli Enti Locali del territorio regionale ma anche, se ne ricorressero le condizioni, di altri territori regionali a partire da quelli del Sud.

L'azione di supporto alla migrazione delle applicazioni degli EE.LL. su un Centro Servizi Cloud, potrà avvantaggiarsi, in questo caso, della competenza dei tecnici della società in-house InnovaPuglia S.p.A. che gestisce il Datacenter regionale e che già stanno svolgendo questa attività di razionalizzazione per i Sistemi Informativi della Aziende Sanitarie, che appartengono al perimetro organizzativo dell'Ente Regione.

Il Datacenter regionale è articolato in due CED indipendenti collocati nella sede della Società a Valenzano, nel cuore della rete a larga banda regionale e della rete RUPAR-SPC, che ospitano le applicazioni in un modello di piena condivisione di carico a caldo, che garantisce elevatissimi uptime a fronte di guasti di qualsiasi tipo.

Questa struttura è complementata da un CED di Disaster Recovery allocato a Lecce e rilegato ai due CED principali per mezzo della rete a larga banda regionale costituita da anelli in fibra ottica operativi, ad oggi a 10Gbps.

Il servizio di consolidamento in corso prevede la disponibilità sia di servizi IaaS per il porting delle applicazioni così come sono oggi, sia la possibilità di migrare su soluzioni SaaS come illustrato precedentemente per i servizi Comunali.

Il modello che la Regione Puglia persegue, inoltre, intende valorizzare al massimo la complementarità a livello nazionale dei diversi Poli di erogazione nell'ottica del cosiddetto "cloud ibrido". Pertanto, mentre prevede di allocare nel proprio Datacenter applicazioni di elevata criticità funzionale e con dati di elevata



criticità/sensibilità nonché di natura archivistica, e di potersi avvalere del supporto di operatori esterni e/o servizi specializzati per implementare ulteriormente le condizioni di sicurezza dei sistemi in cui dati, applicazioni e servizi sono ospitati, prevede nel contempo di supportare la migrazione verso i servizi SPC Cloud per applicazioni come portali informativi e/o Open Data che non rivestono lo stesso grado di criticità.

Il sostegno a questa attività è fornito da InnovaPuglia nell'ambito del progetto PugliaLogin (vedi paragrafo 9), anche se si ritiene opportuno un sostegno diretto di AgID specialmente per l'attività di censimento e gestione del contatto con gli EE.LL.

Per quanto concerne la connettività, la Regione Puglia gestisce da molti anni l'articolazione regionale del SPC denominata RUPAR-Puglia per cui supporta la connessione degli EE.LL. regionali sulla rete della PA. È in corso di attivazione anche una rete a larga banda regionale che si affiancherà alla RUPAR-SPC con lo scopo specifico di facilitare la connessione al Datacenter regionale che eroga servizi Cloud.

È stata inoltre già pianificata la realizzazione di una rete Free WiFi aperta al pubblico nelle principali città di interesse turistico della regione. La rete si avvarrà della connettività dei Comuni aderenti al progetto e si integrerà con il nuovo progetto Wi Fi Italia promosso da MISE, MIIBACT e AgID.

L'azione più globale della Regione Puglia per lo sviluppo della Banda Ultralarga (BUL) sul territorio regionale è un ulteriore sostegno all'attuazione della strategia.

In sintesi, la Regione Puglia aderisce al Piano Triennale, ed in particolar modo, alla circolare n. 05/2017 sul censimento ICT e qualificazione dei Poli Strategici Nazionali³ impegnandosi a:

- *contribuire alla realizzazione del censimento del patrimonio ICT in esercizio.*
- *a candidarsi a ricoprire il ruolo di Polo strategico nazionale.*
- *a realizzare un progetto di consolidamento e virtualizzazione dei propri data center*
- *ad adeguare la propria capacità di connessione per garantire il completo dispiegamento dei servizi e delle piattaforme strategiche.*

3.2 Infrastrutture immateriali

3.2.1 Dati PA (par. 4.1)

- Banche Dati di interesse nazionale

La Regione Puglia partecipa già attivamente alle Banche dati di interesse nazionale per mezzo della propria infrastruttura dati territoriali e geografici (SIT Puglia) già conforme ad Repertorio nazionale dei dati territoriali (RNDT) ed alla direttiva europea INSPIRE.

Il SIT Puglia, gestito nel Datacenter regionale, si interconnette anche alla Base dati catastale per mezzo dell'integrazione denominata SigmaTer.

Sul SIT Puglia si poggiano una serie di procedimenti amministrativi digitalizzati sia di interesse regionale che comunale a partire dall'informatizzazione dei Piani Urbanistici Generali per arrivare ai procedimenti in ambito paesaggistico ed ambientale.

³ <https://www.censimentoict.it/it/latest/docs/circolari/2017113005.html>



Il Laboratorio SIT di InnovaPuglia supporta i Comuni nell'attuazione dei procedimenti e servizi basati sulla digitalizzazione del territorio.

L'integrazione e la valorizzazione delle altre banche dati di interesse nazionale è tra gli obiettivi della Regione Puglia che già interagisce a vario titolo con:

- la Banca dati nazionale dei contratti pubblici (BDNCP)
- il Registro delle imprese
- l'Anagrafe nazionale degli assistiti (ANA)
- l'Anagrafe delle aziende agricole

e sta collaborando, nell'ambito della propria progettualità per lo sviluppo della Banda Ultralarga, per la realizzazione del Sistema informativo nazionale federato delle infrastrutture (SINFI).

- *Open Data e Vocabolari controllati*

La Regione Puglia ha già reso operativa una infrastruttura per la gestione e pubblicazione degli Open Data federata con il sistema nazionale dati.gov.it e conforme al profilo DCAT-AP_IT.

Sarà sviluppato un processo di normalizzazione dei propri dati sulla base delle risorse contenute nei vocabolari controllati e dei modelli dei dati definiti al livello nazionale.

L'obiettivo è di rendere i dati pubblici sempre più fruibili da applicazioni che li valorizzino creando sia servizi a valore aggiunto per i cittadini sia occasioni di business per le imprese.

La maggiore fruibilità richiede inevitabilmente l'adozione di standard per l'interfaccia (API) di accesso. In questa ottica l'adozione di Linked Open Data è già un primo passo che permette di ampliare, integrare e contestualizzare le informazioni rese disponibili. Il sito regionale dati.puglia.it contiene alcune interessanti sperimentazioni di questo tipo nell'ambito dei Beni Culturali.

3.2.2 Piattaforme abilitanti (par. 4.6)

- *PagoPa e FatturaPA*

Per entrambe queste infrastrutture la Regione Puglia ha creato un nodo regionale del servizio che opera in modo coordinato con i nodi nazionali e facilita l'interconnessione nel sistema degli EE.LL.

I Nodi Regionali sono gestiti da InnovaPuglia nel Datacenter regionale ed il personale tecnico che presidia il servizio ha un rapporto diretto con gli EE.LL. utenti per aiutarli a comprendere come meglio utilizzarlo per aumentare il livello dei servizi verso imprese e cittadini.

In particolare per PagoPA, se la sfida del coinvolgimento degli EE.LL. nel sistema si sta avviando ad essere vinta, visto che i Comuni intermediati dalla Regione Puglia sono circa 130, non altrettanto si può dire per la quantità e qualità dei pagamenti veicolati dal sistema che ancora non risultano soddisfacenti.

Pertanto la Regione Puglia continuerà in questa attività per il raggiungimento di un impatto significativo di questi servizi sulla vita dei cittadini.

- *SPID*



La Regione Puglia ha aderito a SPID, sono attivi i primi servizi (Portale salute e Pagamenti elettronici) ed è in corso la progressiva migrazione degli altri.

Per quanto concerne il supporto agli EE.LL., data la natura diretta del rapporto tra Service Provider e Identity Provider previsto dalle Regole Tecniche, la Regione Puglia non intermedia il processo di autenticazione ma è in grado di fornire, per tramite di InnovaPuglia, un supporto per la configurazione ed il funzionamento del Service Provider nell'ambito SPID.

In particolare InnovaPuglia ha messo a punto un Service Provider standard, basato sul framework internazionale Open Source Shibboleth, ed un servizio di Discovery, erogato dal Datacenter regionale, che facilitano l'inserimento dei Portali della PA nel sistema SPID.

- *CIE, ANPR, NoiPA*

Per le piattaforme abilitanti di stretto interesse Comunale come CIE e ANPR la Regione Puglia sostiene lo sforzo dei Comuni all'adesione al sistema ed è particolarmente interessata, nel caso di ANPR, ai flussi informativi riservati alle pubbliche amministrazioni e agli enti che erogano pubblici servizi.

Sono di particolare interesse, anche per una eventuale sperimentazione, i flussi di comunicazione dati e variazioni anagrafiche di competenza registrate dai Comuni, ai fini dell'allineamento corretto e tempestivo delle basi dati regionali a partire dall'anagrafe sanitaria.

Analogamente, per NoiPA, l'azione della Regione Puglia tiene in massima considerazione le sinergie ed i miglioramenti di efficienza che possono derivare dall'adozione della piattaforma nazionale.



4. Interoperabilità (par. 5)

La Regione Puglia espone i suoi servizi secondo lo standard SPCoop ed ha sviluppato una propria Porta di Dominio qualificata che ha distribuito gratuitamente a tutti gli EE.LL. del territorio regionale.

La Regione Puglia utilizza estesamente la cooperazione applicativa sia all'interno del proprio sistema sanitario per i workflow informativi tra la Aziende Sanitarie e per la cooperazione con i sistemi nazionali (SistemaTS, Ricetta dematerializzata, Fascicolo Sanitario).

Inoltre usa la Cooperazione Applicativa per l'interazione con altri diversi Enti nazionali tra cui si citano come particolarmente rilevanti l'INPS, l'AGEA, l'IGRUE, l'Agenzia delle Entrate per la componente catastale.

In questo ambito InnovaPuglia ha svolto un importante ruolo di disseminazione di conoscenze confronti delle imprese fornitrici della PA, sostenendole nell'approccio alla Cooperazione Applicativa ed all'uso della Porta di Dominio sviluppata e distribuita da InnovaPuglia per conto della Regione Puglia.

Questa azione si è sviluppata in particolare nell'Azione 1.5.2 del PAC Puglia in cui la Regione Puglia ha finanziato i Comuni affinché attivassero una propria Porta di Dominio.

La Regione Puglia è attiva nel Comitato interregionale che sta elaborando con AgID i nuovi standard di cooperazione che supereranno il concetto di Porta di Dominio e si baseranno sull'utilizzo diretto delle tecnologie SOAP e REST.

Nei Bandi di Gara per lo sviluppo di nuove piattaforme o manutenzione di sistemi già in esercizio è già prevista l'adozione di formati di interfacciamento standard (SOAP o REST) così come indicato nella determinazione AgID 219/2017.

La Regione Puglia continuerà, per tramite di InnovaPuglia, il supporto agli Enti del territorio anche con riferimento alla transizione graduale dalla Porta di Dominio ai nuovi standard.



5. Ecosistemi (par. 6)

Con riferimento ai principali Ecosistemi indicati nel Piano nazionale, la Regione Puglia ha già attive numerose iniziative negli ambiti di propria competenza come nel seguito illustrato:

Sanità: la Regione Puglia gestisce a livello regionale sia la Ricetta Dematerializzata che il FSE che è già attivo da circa un anno. Parimenti sono attivi i sistemi CUP in rete per le prenotazioni on-line attraverso il Portale unificato dei servizi sanitari che consente anche il pagamento dei ticket ed una serie di altri servizi tra cui l'accesso al FSE. È in corso la federazione dei CUP per andare oltre alla servizio attuale di prenotazione on-line e sul portale unificato ma per singola Azienda, rendendo disponibile la prenotazione su scala regionale da un'unica funzione.

Per la Telemedicina va menzionato, oltre ad interessanti esperienze su scala aziendale di Teleassistenza Domiciliare, l'importante servizio innovativo regionale già operativo da più di due anni rappresentato dal servizio di Telecardiologia integrato con il servizio di emergenza urgenza (118). L'intero servizio 118 è governato da un'infrastruttura telematica che mantiene i mezzi e gli operatori in costante collegamento con la Centrale. Inoltre gli operatori dispongono di tablet per la gestione delle informazioni relative agli interventi e, per loro tramite, possono trasmettere in modalità telematica i tracciati ECG alla Centrale di Telecardiologia che fornisce, grazie ai propri specialisti, una diagnosi accurata in tempo reale che permette di meglio indirizzare le operazioni di soccorso.

Tra gli sviluppi ulteriori già pianificati è da menzionare anche la cartella clinica ospedaliera.

Queste funzionalità molto innovative, unitamente a tutto il patrimonio di Sistemi Informativi sanitari, sono messe dalla Regione Puglia a disposizione delle altre Regioni per la crescita dell'intero ecosistema a livello nazionale.

Welfare: nell'ambito delle politiche attive per il Welfare regionale (inclusione sociale attiva e innovazione delle reti sociali, politiche per le persone, le famiglie e le pari opportunità), sono già digitalizzati i seguenti procedimenti/processi:

- Reddito di Dignità Regionale (eRED- procedure telematiche di gestione istanze per la misura di integrazione del reddito definita "universalistica" poiché possono accedervi tutte le persone che si trovino in difficoltà tali, anche temporanee, da essere al di sotto di quella soglia economica minima per una esistenza almeno accettabile. Il Red è uno strumento di contrasto alla povertà assoluta e di supporto a un percorso più ampio di inserimento sociale e lavorativo.
- Progetti di Vita Indipendente (gestione delle istanze di finanziamento - in favore delle persone con disabilità della Puglia - di quelle misure e tecnologie necessarie per sviluppare l'autonomia e abbattere le barriere, non solo architettoniche ma anche immateriali, utili all'inserimento socio-lavorativo e alla valorizzazione delle proprie capacità funzionali nell'agire sociale)
- Buoni Servizio – procedure telematiche per le istanze di richiesta di buoni servizio a sostegno del pagamento delle rette (quota sociale) da parte delle famiglie pugliesi per incentivare la fruizione di servizi a ciclo diurno per persone disabili e anziane non autosufficienti e per minori (buoni servizio infanzia e adolescenza, buoni servizio disabili e anziani)
- Richiesta di Iscrizione nel Registro regionale delle OdV e consultazione Registro (procedura telematica per la richiesta di iscrizione nel Registro regionale delle Organizzazioni di Volontariato e di Consultazione del Registro delle Associazioni di Promozione Sociale)



- Richiesta di autorizzazione al funzionamento e Iscrizione nel Registro regionale delle Strutture e dei Servizi (procedura telematica per la richiesta di autorizzazione al funzionamento e iscrizione nel Registro regionale delle Strutture e dei Servizi sociali)

Ad esse si aggiunge il sostegno digitale alle politiche attive per il lavoro e la formazione professionale, in cui sono digitalizzati i procedimenti/processi relativi a:

- Accreditamento Organismi Formativi (istanze, istruttorie, mappa pubblica)
- Cataloghi Formativi (Gestione Figure Professionali, Storizzazione figure, Schemi di classificazioni, Integrazione con repertori nazionali)
- Repertori delle Figure Professionali
- Bilancio delle competenze
- Accreditamento Servizi per il Lavoro (Istanza di accreditamento, Istruttoria istanza, Variazione dati, Istanza ampliamento accreditamento, Istruttoria ampliamento)
- Piani Formativi Aziendali (Gestione istanze, Istruttoria, Gestione attività formative (registri elettronici), Monitoraggio corsi e rimborsi, Rendicontazione attività)
- Pass Imprese Voucher (Gestione istanze, Istruttoria, Gestione voucher, Monitoraggio voucher)
- Tirocini Formativi, Offerta Formativa, Sicurezza sul lavoro (gestione delle istanze e dei registri elettronici)
- Ritorno al Futuro (Pass Laureati), WelfaretoWork (Gestione proposta offerta formativa, Gestione manifestazione di interesse Organismi Formativi per l'erogazione dei corsi, Manifestazione d'interesse per gli organismi privati per la presa in carico post-formazione, Gestione corsi (registro elettronico), Gestione processi di rendicontazione)

Anche in questo caso, l'intero patrimonio delle esperienze maturate è a disposizione per supportare lo sviluppo dell'Ecosistema a livello nazionale.

Finanza pubblica: la Regione Puglia ha una consolidata esperienza nell'ambito del monitoraggio dei Fondi Strutturali Europei i cui sistemi di governo regionale si interfacciano con l'IGRUE per il monitoraggio a livello nazionale.

L'integrazione di questi sistemi con i sistemi che gestiscono le Missioni "Energia e diversificazione delle fonti energetiche" e "Competitività e sviluppo delle imprese" dell'Ecosistema "Sviluppo e sostenibilità" rappresenta uno dei punti di forza dell'intero sistema pugliese di governo dei processi amministrativi che consentono di finanziare lo sviluppo economico del territorio.

Sviluppo e sostenibilità: in questo ambito la Regione Puglia ha sviluppato una considerevole esperienza sulla digitalizzazione dei procedimenti amministrativi nell'ambito delle politiche regionali di sviluppo economico, di attuazione dei programmi, di sviluppo della conoscenza e di sostegno alla ricerca scientifica, all'innovazione tecnologica ed al sistema di istruzione ed universitario.

I principali procedimenti già digitalizzati in questi ambiti sono:

- Aiuti agli Investimenti delle Piccole e Medie Imprese (manifatturiere, artigiane, commerciali etc.) al fine di favorire lo sviluppo delle attività economiche delle PMI facilitandone l'accesso al credito (Titolo II - Capo III) e per sviluppare attività di commercio elettronico



- Aiuti agli investimenti delle PMI al fine di favorire lo sviluppo delle attività economiche delle PMI turistico-alberghiere facilitando l'accesso al credito.
- Programmi Integrati di Agevolazioni (PIA piccole e medie imprese, Turismo), attraverso cui si possono realizzare investimenti in unità locali ubicate/da ubicare nel territorio della Regione Puglia e riguardanti:
 - la realizzazione di nuove unità produttive;
 - l'ampliamento di unità produttive esistenti;
 - la diversificazione della produzione di uno stabilimento esistente per ottenere prodotti mai fabbricati precedentemente;
 - un cambiamento fondamentale del processo di produzione complessivo di un'unità produttiva esistente.
- Finanziamenti alle imprese Start-up innovative (TECNONIDI), che dispongono del riconoscimento del Seal of excellence (Iniziativa pilota della Commissione europea nell'ambito del Programma Strumento PMI "Orizzonte 2020").
- MicroPrestito: finanziamento alle micro imprese pugliesi "non bancabili" che non hanno cioè i requisiti patrimoniali e finanziari per ottenere un finanziamento dal sistema bancario, per la realizzazione di nuovi investimenti o per spese di gestione.
- Contributi Confidi: costituzione di Fondi rischi presso Cooperative di garanzia e Consorzi Fidi, finalizzati alla concessione di garanzie dirette alle PMI ed ai professionisti che richiedono finanziamenti per la propria attività
- InnoLabs: finanziamento di progetti pilota di sperimentazione di soluzioni innovative, al fine di contribuire alla promozione di nuovi mercati per l'innovazione nei seguenti domini tematici di riferimento:
 - Ambiente, Sicurezza e Tutela Territoriale
 - Cultura e Turismo
 - Energia rinnovabile e competitiva
 - Governo elettronico per la PA
 - Salute, benessere e dinamiche socio-culturali
 - Istruzione ed Educazione
 - Economia Creativa e Digitale
 - Trasporti e Mobilità sostenibile.
- InnoNetwork: finanziamento per la creazione di partnership tecnologiche pubblico-private per la realizzazione di progetti di ricerca collaborativa tra imprese esistenti e altre di recente costituzione (start up tecnologiche) su progetti di Ricerca Industriale e di Sviluppo sperimentale
- Aiuti per la tutela dell'ambiente, attraverso cui si possono realizzare interventi in unità locali ubicate nel territorio della Regione Puglia e riguardanti:
 - efficienza energetica;
 - cogenerazione ad alto rendimento;
 - produzione di energia da fonti rinnovabili.

Oltre allo sforzo diretto di digitalizzazione dei propri procedimenti amministrativi vero le imprese, la Regione Puglia ha sostenuto per mezzo della citata Azione 1.5.2 del PAC lo sviluppo di servizi SUE/SUEP da parte dei Comuni.



Anche in questo caso, l'intero patrimonio delle esperienze maturate è a disposizione per supportare lo sviluppo dell'Ecosistema a livello nazionale.

Infrastruttura e logistica – Mobilità: lo sviluppo di questo ecosistema si basa sulla forte competenza della Regione Puglia in tema di territorio digitale, come già descritto in relazione alle "Banche Dati di interesse nazionale".

Pertanto è molto forte il presidio dell'ambito urbanistico e dei trasporti con particolare riguardo alla pianificazione. Ad una consolidata esperienza nella pianificazione urbanistica supportata dalle tecnologie digitali si aggiunge la nuova progettualità del sistema di monitoraggio dell'attuazione del Piano Regionale dei Trasporti.

Ecosistema Giustizia: la Regione Puglia ha sviluppato collaborazioni con le Procure generali di Bari e Lecce per la digitalizzazione dei procedimenti in materia di giustizia. Inoltre è già stato realizzato un sistema di gestione della conoscenza a supporto della fase di indagine.

L'esperienza accumulata costituisce una solida base per futuri sviluppi alcuni dei quali sono già pianificati in accordo con il Ministero di Grazia e Giustizia e vertono su:

- Punto di accesso Unico ai servizi Giustizia per il Cittadino "Contact Center Giustizia". Tale intervento, finalizzato alla costituzione di un punto di accesso unico ai servizi giustizia per il Cittadino (Contact Center Giustizia a livello distrettuale/regionale), intende perseguire la semplificazione del rapporto tra Cittadino e Uffici giudiziari, garantendo al contempo una sensibile deflazione dell'afflusso di pubblico presso le singole cancellerie/segreterie degli Uffici con un importante recupero di risorse umane ed economiche. Il Cittadino avrà la possibilità di ottenere informazioni e/o richiedere servizi attraverso un'unica piattaforma web based che svolga il ruolo di interfaccia con i singoli Uffici giudiziari del distretto. Il Contact Center garantirà importanti risparmi economici per i Cittadini residenti in Comuni geograficamente distanti dalle sedi degli Uffici giudiziari poiché sarà notevolmente ridotto lo spostamento per l'accesso ai servizi. Tali benefici saranno tanto più rilevanti se si considerano i servizi che prevedono ad oggi un doppio accesso presso l'Ufficio giudiziario (ad es. nella fase di richiesta e successivo rilascio di documenti/atti/copie di fascicoli).
- Ufficio del Processo, rappresenta uno strumento organizzativo finalizzato ad aumentare l'efficienza, la qualità e la trasparenza del sistema Giustizia, garantendo uno staff di collaboratori al magistrato per il supporto nell'attività giudiziaria. L'introduzione di tale modalità organizzativa mira ad integrare diverse professionalità (giudice, cancelliere e risorse in staff) al fine di aumentare la produttività del sistema e ridurre il carico di lavoro dei giudici in ottica di migliore qualità del servizio Giustizia reso al Cittadino. Facendo leva sulla collaborazione e la condivisione delle informazioni tra giudici, cancellieri e risorse in staff, si possono realizzare i seguenti obiettivi:
 - ✓ Aumentare la produttività degli uffici in termini quantitativi
 - ✓ Migliorare la qualità del lavoro di giudici e cancellieri e garantire un raccordo tra questi
 - ✓ Formare risorse giovani, provenienti da università, scuole di specializzazione ecc. che abbiano competenze nuove e un approccio di condivisione delle conoscenze. In questa prospettiva l'intervento si propone (in una dimensione più ampia del cd Ufficio del processo) la identificazione e progettazione di collaborazioni volte all'attivazione di percorsi formativi integrati presso gli Uffici giudiziari, con il duplice obiettivo di offrire formazione specifica "sul campo" a giovani già in possesso di adeguate conoscenze giuridiche (laureati,



laureandi) promuovendo l'integrazione nel sistema della pubblica amministrazione e l'inserimento nel mondo del lavoro nei contesti giudiziari del territorio pugliese, e, al tempo stesso, migliorare il funzionamento del Servizio Giustizia attraverso l'utilizzo di "nuove leve" in grado di contribuire positivamente alla gestione delle attività amministrative e supportare le attività giurisdizionali.

- ✓ Favorire la "staffetta generazionale" promuovendo un virtuoso interscambio di conoscenze tra risorse esperte interne agli Uffici giudiziari e nuove risorse con competenze digitali
- ✓ Garantire un percorso formativo, attraverso una formazione qualificata e d'eccellenza in affiancamento al giudice, utile a tutti gli attori coinvolti e a garantire l'efficienza del processo.
- Shared Service Center (centro di competenza distrettuale). Progettazione di un centro di competenza a livello distrettuale che, in considerazione dell'introduzione della Legge 23 dicembre 2014, n. 190, art.1 comma 526 che ha previsto il trasferimento al Ministero della Giustizia delle spese obbligatorie di cui all'art. 1 della legge 24 aprile 1941, n. 392, eroghi servizi specialistici su tematiche di gestione degli immobili (competenza Corte di Appello) con particolare riferimento ad attività quali: predisposizione gare e contratti, gestione acquisti su mercato elettronico, ecc. L'ottica è quella di creare un polo specialistico con risorse esperte su specifiche materie che non sottragga risorse agli Uffici giudiziari, peraltro già in sofferenza a livello di organico.
- Database regionale utile all'incontro della domanda e dell'offerta di beni confiscati.

Pertanto il sostegno della Regione Puglia nelle nuove attività previste per l'implementazione del Piano nazionale, come per esempio la considerata costituzione dei Punti di accesso, ovvero delle strutture tecnologico-organizzative che forniscono ai soggetti abilitati esterni all'Ecosistema Giustizia i servizi di connessione al portale dei servizi telematici, si avvarranno dell'evoluzione di quanto già realizzato e/o pianificato.

Ecosistema Ambiente e Territorio: la Regione Puglia ha da diverso tempo digitalizzato alcuni importanti procedimenti in questi ambiti e precisamente:

- Autorizzazione Unica: procedura telematica del procedimento unico di autorizzazione alla realizzazione ed all'esercizio di impianti di produzione di energia elettrica alimentati da fonti rinnovabili
- Autorizzazione e/o verifica di compatibilità paesaggistica
- Valutazione ambientale Strategica (VAS)
- Verifica di compatibilità del piano comunale al piano Regionale delle Coste
- Monitoraggio dell'attività estrattiva
- Trasmissione dei dati sulla raccolta differenziata dei rifiuti

Sono inoltre già pianificati i seguenti interventi evolutivi:

- Digitalizzazione dei procedimenti amministrativi a carattere ambientale quali VIA, AIA e VINCA creazione di una rete di sportelli unici in materia ambientale di supporto agli enti locali, ai professionisti e alle imprese
- Sistema per il Monitoraggio tecnico-economico degli interventi infrastrutturali pubblici



- Evoluzione del sistema per la gestione dei dati della raccolta differenziata dei rifiuti, supporto per la compilazione del Modello Unico Dichiarazione ambientale (MUD), procedimenti di segnalazione e bonifica dei siti inquinati e gestione del piano Regionale dei Rifiuti e del Piano Amianto.
- Sistema per la gestione informatizzata del PPTR (Piano Paesaggistico Territoriale) e dei procedimenti autorizzativi connessi a tutela e valorizzazione del paesaggio
- Sistema di gestione del regime vincolistico di un'area in relazione ai piani urbanistici

Questi sistemi già operativi o di cui è già pianificata la realizzazione ben si integrano negli strumenti previsti dal Piano Triennale nazionale come l'accordo di collaborazione tra l'Agenzia e il Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare (MATM) per lo sviluppo del sistema Ambiente o il nuovo sistema SISTRI "Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti" che ha l'obiettivo di informatizzare l'intera filiera dei rifiuti speciali a livello nazionale.

Pertanto la Regione Puglia opererà per il miglior raccordo delle iniziative regionali con quelle nazionali.

Ecosistema Beni culturali e turismo: la base di partenza per l'innovazione in questo campo è costituita dai due portali regionali già oggetto di numerosi riconoscimenti: il portale turistico (www.viaggiareinpuglia.it) ed la Digital Library regionale (www.pugliadigitallibrary.it).

Entrambi rappresentano, insieme ad altri sistemi che a loro si collegano, il cuore di una strategia regionale già in atto che coniuga il rigore della documentazione dei Beni Culturali con l'attrattività turistica.

Sono già pianificate evoluzioni innovative di questo ecosistema. Per il Turismo si prevede l'evoluzione dell'attuale DMS (Destination Management System), la migliore gestione della soddisfazione degli utenti, la possibilità di avere delle APP che fanno uso dei dati resi disponibili in formato aperto e LOD per dare servizi integrati agli utenti.

Per i Beni culturali si persegue analogo approccio per la diffusione dei dati in formato aperto e APP multifunzione che si avvalgono delle API standard di accesso ai dati aperti.

Funzionale a questa progettualità è la rete Puglia WiFi già menzionata nel paragrafo relativo alle infrastrutture.

6. Strumenti per la generazione e diffusione dei servizi digitali (par. 7)

La Regione Puglia sta lavorando per far evolvere la sua attuale architettura di portali di servizi in modo da razionalizzare e rendere più efficace l'accesso dei cittadini ai servizi pubblici.

L'idea di fondo è di federare i portali rendendo disponibile un unico punto di accesso ai servizi secondo il paradigma di Italia Login, iniziativa in cui l'evoluzione in corso a livello regionale si iscriverà appieno.

Il nuovo approccio consisterà anche in una classificazione standardizzata dei servizi e dei procedimenti al fine di facilitare la realizzazione di API che ne consentano l'accesso distribuito.

Sarà curato in modo specifico lo sviluppo del modello "mobile first" che non può che contraddistinguere la nuova generazione di servizi digitali.

Si procederà coordinandosi anche con quanto si sta realizzando nella community rappresentata dal sito design.italia.it affinché le nuove implementazioni risultino di facile implementazione in modo da velocizzarne l'adozione e diminuire i costi.



Questa politica prevede anche il sostegno agli EE.LL. affinché l'accesso ai loro servizi sia adeguato a questo paradigma ed integrato nel sistema nazionale.

Un esempio di quanto già realizzato in questa direzione è costituito, nella già citata Azione 1.5.2 del PAC Puglia 2007-2013, la distribuzione ai Comuni pugliesi di componenti Open Source di accesso per cittadini dei servizi Anagrafici e Tributarî, dotate di API standard per l'integrazione dei backoffice. Si tratta di due dei principali ambiti di servizio dei Comuni verso i propri cittadini che vengono così digitalizzati con basso sforzo e basso costo mediante l'adozione di componentistica comune Open Source.

7. Sicurezza (par. 8)

La Cyber Security è ormai un indispensabile componente dei servizi pubblici digitali, non essendo possibile mettere a rischio la correttezza, la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei servizi pubblici nel momento in cui li si fa evolvere alla modalità digitale.

Dovranno essere assicurate, coerentemente con la visione di AgID, il raggiungimento delle misure minime di sicurezza informatica al fine di garantire la disponibilità, l'integrità e la riservatezza delle informazioni del Sistema informativo regionale.

La continua evoluzione tecnologica necessita di investimenti finalizzati al rafforzamento della sicurezza che, oltre ad essere uno dei principi di privacy previsti dall'ordinamento giuridico, garantisce il corretto funzionamento di tutti i sistemi e l'erogazione dei servizi.

Il Responsabile della transizione digitale dovrà coordinare la modalità operative finalizzate a garantire il rispetto delle misure minime di sicurezza previste da AgID.

La Regione Puglia ha da tempo colto la sinergia strategica tra l'azione di concentrazione delle applicazioni informatiche sul Cloud di un Datacenter di adeguato livello tecnologico ed organizzativo e la maggiore sicurezza derivante dalla riduzione della superficie di attacco e dal miglior presidio della tematica in termini di competenze.

Il Datacenter regionale, gestito dalla società in-house InnovaPuglia, certificata ISO27001 per la gestione dei servizi infotelematici, rappresenta quindi il primo supporto che la Regione stessa offre alle PA locali per garantire il rispetto delle Misure minime per la sicurezza ICT delle Pubbliche amministrazioni per quanto concerne i loro servizi erogati al pubblico in modalità digitale.

L'elevato livello tecnologico delle difese preposte a protezione dei servizi ospitati, la professionalità e competenza del SOC (Security Operation Center) di InnovaPuglia ed il livello delle procedure certificate della Società, sono strumenti a disposizione delle PA e dei loro fornitori e gestori delle soluzioni applicative per garantire una corretta e sicura erogazione dei servizi digitali. Alla luce delle sfide sempre più impegnative che già oggi potenzialmente insidiano i sistemi di sicurezza anche più avanzati, dell'evoluzione delle minacce, delle potenzialità dell'utilizzo di nuove tecnologie e dell'intelligenza artificiale si ritiene utile confrontarsi su tutte le misure necessarie per elevare ulteriormente le condizioni di sicurezza dei sistemi digitali regionali anche avvalendosi del supporto di operatori specializzati esterni al fine di perseguire una difesa proattiva contro i possibili attacchi, idealmente prevenendo che abbiano corso.

Naturalmente la messa in sicurezza dei sistemi serventi non è sufficiente dato che spesso le prime falle e backdoor si aprono invece sulle stazioni personali dei funzionari della PA e sulle reti interne degli Enti.

Pertanto è fondamentale in questa ottica la funzione di supporto che la Regione Puglia intende svolgere nei confronti del territorio in termini di diffusione di consapevolezza e know-how nonché di punto di accesso a supporto diretto in caso di allarmi di sicurezza.



Pertanto appare opportuna la possibile costituzione, accanto al SOC regionale, di un vero e proprio CERT-PA regionale come articolazione strettamente integrata con quello nazionale, in modo da garantire anche agli EE.LL. più piccoli e meno autonomi il necessario supporto.

Infine, con la deliberazione n. 1686/2017 è stato istituito l' **Osservatorio Regionale sulle attività non autorizzate nei sistemi informativi.**



8. Data Analytics Framework (par. 9)

Partendo dall'esperienza descritta per l'Infrastruttura immateriale di Open data, la Regione Puglia sta sviluppando una strategia per l'approccio al trattamento di grandi volumi di dati, strutturati e non, per costruire una capacità di analisi e "decisione strategica consapevole" della PA rispetto al patrimonio informativo che essa stessa detiene.

Questa capacità sarà sviluppata avendo come target sia ambiti più propriamente di interesse "interno" all'Ente, come quello economico finanziario che comprende anche l'analisi dei dati dei finanziamenti comunitari gestiti dalla Regione, sia ambiti con maggiore impatto diretto sulla vita dei cittadini, come quelli della Sanità, della Formazione e del Lavoro.

In entrambi i casi la capacità di analisi interna sarà complementata, integrandosi con la logica Open Data, con una esposizione dei dati stessi in un ambito, quale quello del Digital Analytics Framework (DAF) nazionale, che permetta di valorizzare al massimo la fruizione "esterna" dei dati stessi.

In questo contesto si porrà particolare cura nel trovare il corretto punto di equilibrio tra la condivisibilità dei dati tra diversi soggetti pubblici e privati, il valore aggiunto dei servizi che possono derivare da questa condivisione e la necessaria tutela dei dati personali ai sensi della normativa vigente.

Anche in questo caso il ruolo di "cerniera" che la Regione Puglia, con il supporto tecnico di InnovaPuglia, si propone di svolgere è fondamentale per raccordare le iniziative nazionali del Big Data Team della PA (BDT-PA) con le potenzialità del territorio regionale.

Si prevede pertanto la costituzione di un Polo di Competenza per i Big data e i Servizi digitali della P.A. mediante coinvolgimento della comunità di amministrazioni locali e scientifica in cui far convergere le necessarie professionalità scientifiche, tecniche, metodologiche ed organizzative per supportare tutte le esigenze e le opportunità in materia.

Nello specifico, il Polo di Competenza avrà il compito di valorizzare gli investimenti effettuati, gestire il processo di liberalizzazione dei dati in modalità Linked Open Data, supportare uffici ed Amministrazioni locali in tema di pubblicazione dei dati, sviluppare progetti e promuovere l'uso dei dati pubblici, favorire i processi di sviluppo e consolidamento di Living Lab sul tema delle applicazioni di nuova generazione basate sui LOD e sui Big data del sistema delle PA regionali, costituire un punto di coordinamento e di servizio per gli uffici regionali sul tema della digitalizzazione dei procedimenti.

Il Polo di Competenza, coerentemente con l'intento di valorizzazione dei dati pubblici anche da parte dell'imprenditoria privata enunciato nella descrizione generale dell'OR, si coordinerà sia con le istituzioni di ricerca regionale che con le organizzazioni delle imprese per gestire in modo sinergico le iniziative che si svilupperanno nell'ambito del DAF e, più in generale, del piano di innovazione industriale previsto dal Governo e denominato "Industria 4.0".



9. PugliaLogin e la clusterizzazione delle Azioni

Gli obiettivi tematici del **POR FESR FSE Puglia 2014-2020**⁴ sono connessi ai seguenti risultati attesi:

- OT2 priorità d'investimento / obiettivo specifico
 - 2b - Sviluppare i prodotti e i servizi delle TIC, il commercio elettronico e la domanda di TIC ; -Potenziare la domanda di ICT di cittadini e imprese in termini di utilizzo dei servizi online, inclusione digitale e partecipazione in rete
 - 2c - Rafforzare le applicazioni delle TIC per l'e-government, l'e-learning, l'e-inclusione, l'e-culture e l'e-health; -Digitalizzare i processi amministrativi e diffondere i servizi digitali pienamente interoperabili.
- OT11 priorità d'investimento / obiettivo specifico
 - 11 - Rafforzare la capacità istituzionale delle autorità pubbliche e delle parti interessate e un'amministrazione pubblica efficiente
 - 11 a) - Aumento della Trasparenza e interoperabilità, e dell'accesso ai dati pubblici
 - 11 b) - Miglioramento delle prestazioni della pubblica amministrazione Introduzione di elementi di customer satisfaction.
 - 11 i)- Investire nella capacità istituzionale e nell'efficienza delle pubbliche amministrazioni e dei servizi pubblici a livello nazionale, regionale e locale nell'ottica delle riforme, di una migliore regolamentazione e di una buona governance

Coerentemente con questo quadro di risultati attesi nel POR Puglia, il progetto **PugliaLogin** si pone come un importante strumento attuativo del Piano. Approvato a novembre 2016 precede l'approvazione del Piano nazionale di circa sei mesi, ma si è caratterizzato fin dall'inizio come pienamente coerente con quelle che erano le versioni evolutive del Piano stesso.

Di seguito si presenterà la clusterizzazione dei singoli progetti di PugliaLogin, non solo come Obiettivi Realizzativi, ma a livello di singole Attività (Progetti) mappandole in un quadro sinottico sull'architettura di riferimento del Piano Triennale nelle sue tipiche componenti di seguito indicate:

- Infrastrutture fisiche
- Infrastrutture immateriali
- Modello di interoperabilità
- Ecosistemi
- Strumenti per la generazione e diffusione di servizi digitali
- Sicurezza
- Data and Analytics Framework
- Gestione del cambiamento

Il progetto si articola nei seguenti Obiettivi Realizzativi (OR.x) suddivisi in macro attività (A.x.x):

OR0 Project Management

A.0.1 - Coordinamento tecnico del progetto e Stato di avanzamento lavori e Reporting periodico

⁴ <http://por.regione.puglia.it/>



OR1 Sanità Digitale

- A.1.1 - Agenda digitale dell'ecosistema della sanità digitale della Regione Puglia 2017-2018
- A.1.2 - SIST Puglia e Fascicolo Sanitario Elettronico
- A.1.3 - Progettazione e Monitoraggio dell'evoluzione del Portale Regionale della Salute, PugliaSalute, PugliaSaluteEvoluzione
- A.1.4 - Progettazione e Monitoraggio dell'evoluzione del Sistema Informativo regionale dei Dipartimenti di Salute Mentale (PugliaSaluteMentale – Evoluzione 2017-2018)
- A.1.5 - Sperimentazione del CUP regionale
- A.1.6 - Supporto Tecnico alla funzionalità del sistema PugliaSaluteMentale
- A.1.7 - Cartella Clinica Digitale

OR2 Servizi digitali per il Turismo ed i Beni Culturali

- A.2.1 - Progettazione e Monitoraggio Intervento Ecosistema digitale del turismo
- A.2.2 - Progettazione e Monitoraggio Intervento Puglia Wi-Fi
- A.2.3 - Progettazione e Monitoraggio Intervento Ecosistema Digitale della Cultura
- A.2.4 - Progettazione e Monitoraggio Intervento Evoluzione della Digital Library verso l'Ecosistema Digitale della Cultura
- A.2.5 - Consolidamento SIRPAC (Sistema Informativo Regionale per il Patrimonio Culturale) verso l'Ecosistema Digitale della Cultura

OR3 Servizi digitali per l'Agroalimentare

- A.3.1 Sistema di monitoraggio del territorio per la vigilanza fitosanitaria
- A.3.2 Sistema per la gestione delle risorse idriche
- A.3.3 Sistema di supporto al governo del territorio forestale e naturale
- A.3.4 Sistema di supporto alla competitività delle filiere agroalimentari

OR4 Servizi digitali per il Territorio e l'Ambiente

- A.4.1 - Progettazione e Monitoraggio Intervento "Sportello unico per gli enti locali in materia ambientale
- A.4.2 - Progettazione e Monitoraggio Intervento Potenziamento dell'infrastruttura di dati territoriali e ambientali e del portale per la fruizione
- A.4.3 - Progettazione e Monitoraggio Intervento Sistema per il Monitoraggio tecnico-economico degli interventi infrastrutturali pubblici
- A.4.4 - Progettazione e monitoraggio dell'intervento Evoluzione del sistema per la gestione dei dati della raccolta differenziata dei rifiuti
- A.4.5 - Progettazione e Monitoraggio Intervento Sistema per la gestione informatizzata del PPTR e dei procedimenti autorizzativi connessi a tutela e valorizzazione del paesaggio
- A.4.6 - Progettazione e Monitoraggio Intervento Sistema di gestione del regime vincolistico di un'area in relazione ai piani urbanistici
- A.4.7 - Progettazione e Monitoraggio Intervento " Sistema di monitoraggio dell'attuazione del Piano Regionale dei Trasporti
- A.4.8 - Supporto Tecnico alla funzionalità dei servizi

OR5 Servizi digitali per lo Sviluppo Economico, l'Innovazione, la Formazione ed il Lavoro

- A.5.1 - Evoluzione del sistema di gestione dei bandi telematici verso la nuova piattaforma openSP
- A.5.2 - Evoluzione del portale di Servizi LavoroXTe
- A.5.3 - Realizzazione sperimentale del sistema di supporto ai processi connessi al Contenzioso Amministrativo
- A.5.4 - Sistema Integrato Osservatorio delle Politiche Sociali
- A.5.5 - Sistema integrato Registri Telematici
- A.5.6 - Sperimentazione Registro Regionale delle Fondazioni



- A.5.7 - Banca Dati delle abilitazioni alle attività commerciali
- A.5.8 - Servizi di supporto alla gestione delle infrastrutture digitali e per l'energia

OR6 Servizi digitali per la Finanza ed il Patrimonio

- A.6.1 - Progettazione, sviluppo, evoluzione e gestione dei servizi per la fatturazione, i pagamenti elettronici e per la digitalizzazione della comunicazione ente/tesoriere
- A.6.2 - Progettazione e Monitoraggio di un sistema di Business Intelligence per l'analisi e la pubblicazione dei dati economici regionali
- A.6.3 - Progettazione di soluzioni applicative per il Servizio Finanze
- A.6.4 - Progettazione e Monitoraggio Intervento di Sviluppo ed interconnessione di EmPULIA ai sistemi telematici di acquisto e di negoziazione in conformità a quanto stabilito dal D.Lgs. 50/2016
- A.6.5 - Progettazione e Monitoraggio Intervento di riuso della piattaforma dell'Osservatorio Regionale dei Contratti Pubblici in conformità a quanto stabilito dal D.Lgs. 50/2016 e s.m.l.
- A.6.6 Sistema Informativo per la Gestione del patrimonio immobiliare regionale
- A.6.7 - Supporto Tecnico alla funzionalità dei servizi del Demanio Regionale

OR7 Egovernment e Open/Big Data

- A.7.1 - Progettazione e Monitoraggio Intervento Evoluzione del Portale istituzionale quale unico punto di accesso ai servizi digitali regionali
- A.7.2 - Supporto Tecnico alla funzionalità dei servizi erogati dal Portale Istituzionale federato
- A.7.3 - Progettazione e Monitoraggio Intervento Sperimentazione di modelli e tecnologie di analisi di dati secondo i paradigmi Big Data
- A.7.4 - Progettazione e Monitoraggio Intervento Evoluzione della piattaforma di gestione e pubblicazione dei Linked Open Data regionali
- A.7.5 - Progettazione e Monitoraggio Intervento Evoluzione del sistema di gestione documentale a supporto dei procedimenti amministrativi
- A.7.6 - Progettazione e Monitoraggio Intervento Evoluzione del sistema di workflow digitale degli Atti e documenti amministrativi
- A.7.7 - Progettazione e Monitoraggio Intervento Evoluzione del sistema di gestione dei processi dell'Avvocatura Regionale (FASCICULUS)
- A.7.8 - Osservatorio Internazionalizzazione
- A.7.9 - Progettazione e Monitoraggio Intervento Evoluzione del sistema di gestione delle Politiche Abitative (PUSH)
- A.7.10 - Sviluppo dell'Ecosistema digitale regionale di gestione delle emergenze

OR8 Infrastrutture Digitali

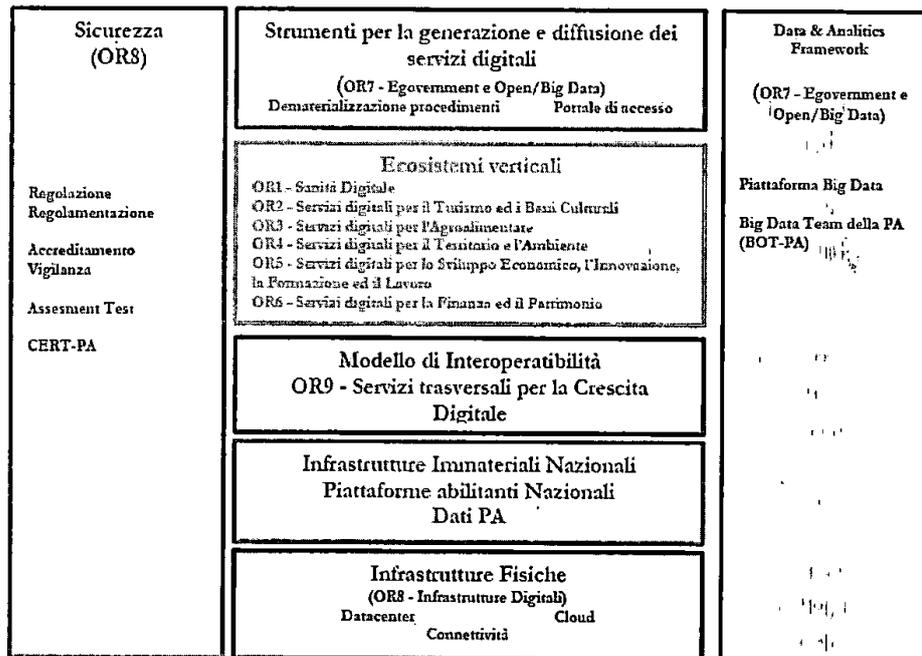
- A.8.1 - Progettazione e Monitoraggio Cyber Security Infrastructure
- A.8.2 - Monitoraggio Esecuzione Contratto Quadro Community Network RUPAR-SPC Puglia
- A.8.3 - Monitoraggio Evoluzione della Rete NGA per la Regione Puglia
- A.8.4 - Progettazione e Monitoraggio Intervento di governance della piattaforma community cloud
- A.8.5 - Adeguamento della infrastruttura tecnologica del CED di Disaster Recovery
- A.8.6 - Piattaforma di Cloud Infrastructure Performance Monitoring
- A.8.7 - Supporto tecnico all'erogazione dei servizi cloud
- A.8.8: Supporto tecnico e coordinamento dell'attività di Censimento consistenza Sistemi informativi della PA regionale

OR9 Servizi trasversali per la Crescita Digitale

- A.9.1 - Polo di Conservazione Regionale
- A.9.2 - Servizi applicativi per la cooperazione inter-amministrativa
- A.9.3 - Sistema di Single Sign On Regionale (SSO-Puglia)
- A.9.4 - Supporto al dispiegamento di SPID sul territorio regionale



Per ognuno degli Obiettivi Realizzativi la Società in-house InnovaPuglia, che ne ha in carico la realizzazione, sviluppa le progettazioni per le attività realizzative da affidare al mercato e governa direttamente il livello infrastrutturale sia fisico che immateriale per garantire la consistenza del framework regionale con quello nazionale. Tutte le Azioni in cui si articolano gli Obiettivi Realizzativi saranno realizzate in armonia con gli obiettivi descritti nel paragrafo precedente per il Piano Triennale Regionale. La seguente figura mostra la corrispondenza tra gli Obiettivi Realizzativi del progetto ed il Modello del Piano Triennale AgID.



La mappatura degli Obiettivi Realizzativi del Progetto sul Modello del Piano nazionale permette di evidenziare il ruolo complessivo che InnovaPuglia è chiamata ad assolvere mediante l'attuazione del progetto PugliaLogin.

Infatti si tratta di sostenere l'innovazione della PA regionale (Regione stessa, Aziende Sanitarie, Comuni etc.) inquadrando queste azioni nel contesto di collaborazione tra AgID, Team Digitale e le altre realtà nazionali e locali per l'attuazione dell'Agenda Digitale.

Questo ruolo di maggior impegno comprende sia gli aspetti infrastrutturali, con la candidatura del Datacenter regionale a svolgere le funzioni di Polo Strategico Nazionale (PSN) nel Piano, sia gli aspetti funzionali ed applicativi come per esempio le infrastrutture immateriali come pagamenti e fatturazione elettronica già operativi o servizi per la gestione di Big/Open data.

Il tutto inquadrato fin dall'inizio nel supporto ad agID per il censimento del patrimonio ICT degli EE.LL..

La sforzo di innovazione deve tendere al nuovo modello di razionalizzazione dei servizi digitali della PA nazionale, per cui un PSN può e deve candidarsi ad erogare anche servizi applicativi, patrimonio dell'Ente, utili anche ad altre Amministrazioni, dove il concetto di riuso passa ormai, più che per la cessione del software, per l'uso diretto del servizio erogato in modalità SaaS (Software as a Service).



L'intero processo acquista valore se si pensa ad un forte integrazione dei servizi resi disponibili, per cui per esempio il supporto alle PAL nell'ambito della sicurezza informatica è certamente un altro punto qualificante dell'offerta di servizi che dovrà trovare piena attuazione in un modello distribuito a livello nazionale dei CERT-PA che veda un importante ruolo delle Regioni e delle loro società in-house in collaborazione con gli Organismi nazionali.

In generale si può pensare che il progetto PugliaLogin, oltre alla realizzazione degli specifici obiettivi previsti nel presente Progetto Esecutivo, possa rappresentare uno strumento per la costituzione di un Centro di Competenza sull'Agenda Digitale a cui partecipino anche partner del mondo scientifico e della ricerca, nonché istituzioni e organizzazioni della PAL (p. es. ANCI, Città Metropolitana) ed imprese ICT che operano sul territorio regionale.

Ovviamente un Centro di Competenza di questo tipo è comprensivo dei servizi e funzionalità previste per il Polo di Competenza descritto nell'OR7 Egovernment e Open/Big Data per lo sviluppo dei Big Data pubblici in ambito regionale (Data & Analytics Framework del Piano Triennale).



10. Progetti prioritari

Alla luce dei risultati fino ad oggi conseguiti con il dispiegamento delle politiche regionali per la digitalizzazione e l'innovazione e con riferimento agli obiettivi del Programma di Governo sui processi di ammodernamento della pubblica amministrazione regionale è possibile individuare cinque progetti prioritari che guidano lo sviluppo delle Azioni del Piano Triennale Regionale dell'ICT: **DataCenter_Puglia** (Azioni: A8.4, A8.5, A8.6, A8.7, A8.8) per la macro-area "Infrastrutture fisiche", **SPID_Puglia** (Azione A.9.4), **PagoPA_Puglia** (Azione A.6.1.3) e **EvoWeb** (Azioni A7.1, A7.4) per la macro-area "Infrastrutture immateriali, Piattaforme abilitanti" **SIST-FSE_Puglia** (Azione A1.2) per la macro-area "Ecosistemi, Sanità", **CyberSec_Puglia** (Azione A8.1) per la macro-area "Sicurezza".

A supporto dell'intero ciclo di realizzazione dei progetti (design, realizzazione e lancio) saranno assicurati principi e procedure che favoriscano il coinvolgimento degli utenti/cittadini, il principio del *once only*, l'attenzione a servizi e processi interamente digitali senza limitarsi alla trasposizione on line di un processo erogato in modalità tradizionale, l'implementazione a passi incrementali e successivi con l'obiettivo di consegnare una ad una le funzionalità richieste fino al completamento dei lavori, l'uso di componenti software i cui codici sorgente siano disponibili e, ove possibile, liberamente modificabili e adattabili alle esigenze della pubblica amministrazione, la valutazione delle soluzioni hardware evitando fenomeni di lock-in pur nel rispetto dei principi di economicità ed efficienza, la garanzia di interoperabilità di dati, servizi e processi, l'utilizzo di strategie di testing e qualificazione nonché ogni garanzia rispetto alle best practices sulla sicurezza informatica anche in termini di disaster recovery e business continuity, la disponibilità al riuso da parte di altre pubbliche amministrazioni, la definizione di un piano per il lancio completo del prodotto la sua comunicazione, l'assicurazione di cicli di manutenzione e aggiornamento.



DENOMINAZIONE INTERVENTO.	<p>DataCenter_Puglia</p> <p>Puglia Login – Azioni: A8.4: Progettazione e Monitoraggio Intervento di governance della piattaforma community cloud A8.5: Adeguamento della infrastruttura tecnologica del CED di Disaster Recovery A8.6: Piattaforma di Cloud Infrastructure Performance Monitoring A8.7: Supporto tecnico all'erogazione dei servizi cloud A8.8: Supporto tecnico e coordinamento dell'attività di Censimento consistenza Sistemi informativi della PA regionale</p> <p>CUP: B39D16014090009</p>
REFERENTE INTERVENTO	Ing. Carmela Iadaresta, Dirigente della Sezione infrastrutture energetiche e digitali

STATO DELL'ARTE E OBIETTIVI	<p>Stato dell'arte:</p> <p>La Regione Puglia ha realizzato, negli anni passati mediante le azioni della programmazione europea, un Datacenter regionale articolato su due CED indipendenti, in condivisione di carico, siti in Valenzano, sede della società in-house InnovaPuglia, che garantiscono i servizi in modalità di Business Continuity, ed un CED di Disaster Recovery, sito a Lecce, interconnesso ad alta velocità (10Gbps) ai due CED principali.</p> <p>Questa infrastruttura è organizzata secondo i più moderni paradigmi del Cloud Computing e eroga già è servizi IaaS, PaaS e SaaS alle Aziende Sanitarie pugliesi ed anche alle Agenzie regionali</p> <p>L'infrastruttura idonea a supportare anche i servizi verso i Comuni ed altre PA, ragion per cui è candidata come possibile Polo Strategico Nazionale (PSN) nell'ambito dell'attuazione del Piano Triennale di AgID.</p> <p>Macro-Obiettivi:</p> <p>Estendere e consolidare la copertura di servizi verso le aziende ed agenzie regionali, con l'obiettivo finale di chiudere i CED degli Enti a vantaggio dell'utilizzo dell'unico Datacenter regionale.</p> <p>Migliorare alcune capacità tecnologiche del Datacenter regionale per garantire comunque l'erogazione dei servizi in condizioni ottimali.</p> <p>Supportare AgID nel censimento dei Sistemi informativi della PA regionale, con l'obiettivo di predisporre le condizioni per la loro migrazione sui servizi del Community Cloud della PA nazionale.</p> <p>Il supporto sarà sia di tipo informativo che più specificatamente tecnico. In questo ultimo caso, coinvolgerà anche le imprese fornitrici di servizi ICT per i Sistemi Informativi delle PA interessate, che saranno messe in condizioni di poter pianificare e successivamente attuare il porting dei Sistemi Informativi in questione sul sistema Cloud.</p> <p>L'ottica in cui ci si dovrà muovere in prima battuta sarà di tipo IaaS, portando sul Cloud le applicazioni sostanzialmente così come sono.</p> <p>La possibilità di ulteriori sinergie che passano attraverso la razionalizzazione del patrimonio applicativo e quindi l'adozione di servizi PaaS e/o SaaS condivisi, è un processo che si svolgerà in parallelo ma che non deve ritardare la migrazione sul cloud dei sistemi informativi regionali.</p> <p>Va precisato che la Regione Puglia per le Aziende Sanitarie si sta muovendo con decisione su questa direttrice avendo provveduto alla centralizzazione di numerosi sistemi informativi (Gestionale Edotto, Vaccinale, Dipendenze, Salute mentale, SIST-FSE, e-CUP Puglia) ed avendo in campo i nuovi progetti della Diagnostica in rete, del sistema Amministrativo-contabile (ERP)</p>
-----------------------------	--

	<p>centralizzato, del sistema unico di laboratorio analisi</p> <p>Parimenti, per le Agenzie, la DGR n. 1831/2017 ha formalizzato il processo di armonizzazione dei servizi infotelematici e delle procedure informatiche della Regione Puglia, delle Agenzie regionali e degli enti e società di riferimento regionale.</p>
COERENZA CON LA STRATEGIA CRESCITA DIGITALE E LINEE DI AZIONE PIANO TRIENNALE	<p>Datacenter_Puglia costituisce il fulcro dell'attuazione della parte Infrastrutturale del Piano Triennale della Regione Puglia è attivo da diverso tempo ed ospita gran parte dei sistemi informativi della Regione Puglia e della Sanità regionale.</p> <p>Il Datacenter è il centro della rete RUPAR-SPC regionale, per cui le PAL e gli Enti pubblici del SSR possono usufruire dei suoi servizi attraverso la rete riservata della PA.</p> <p>Esso è poi interconnesso ad alta velocità con la rete Internet per l'erogazione dei servizi digitali ospitati sul cloud all'utenza: cittadini e imprese.</p> <p>Questo tipo di collegamenti è favorito dall'azione di sviluppo della Banda Ultra Larga (BUL) della Regione Puglia che ha già raggiunto circa il 58% dei Comuni pugliesi, dove è già attiva, ed è in corso di realizzazione in un altro 36% dei Comuni pugliesi. Alla fine degli interventi in corso, la BUL sarà disponibile nel 96,5% dei Comuni pugliesi per quasi il 100% della popolazione.</p> <p>Esiste una specifica iniziativa sinergica in ambito BUL, rappresentata dalla Rete a Larga Banda regionale che raggiunge, con 22 PoP sparsi sul territorio, circa 70 strutture sanitarie con collegamenti in fibra ottica a 1Gbps (su dorsale a 10Gbps) per l'accesso ad alte prestazioni e con elevato uptime al Datacenter regionale.</p> <p>Questa rete diventa quindi il canale di accesso privilegiato al Datacenter, che quindi risulta "vicino" all'utenza delle PAL ed agli Enti pubblici del SSR ed elimina il problema della lontananza geografica sentita come causa di un rallentamento nella fruizione delle applicazioni.</p> <p>Il fatto la stessa rete, oltre ad avere intrinseche ridondanze, abbia come backup la rete RUPAR-SPC, garantisce totalmente l'uptime di disponibilità del collegamento al Datacenter, cosa essenziale per l'utilizzo sul Cloud di applicazioni da cui dipende l'operatività del personale amministrativo degli Enti.</p> <p>Tutte le componenti delle infrastrutture immateriali (cooperazione, SPID, PagoPA etc) gestite dalla Regione Puglia sono attive sul Datacenter regionale che è gestito dalla società in-house InnovaPuglia, accreditata presso il CERT-PA e certificata ISO27001 per la sicurezza delle informazioni.</p>
MODALITA' DI ATTUAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Affidamento alla Società in-house InnovaPuglia S.p.A. per la gestione del servizio, per il supporto alle PA aderenti ed il relazionamento con AgID nonché per la progettazione dell'evoluzione funzionale e tecnologica. • Utilizzo dello SDA-CONSIP per gli investimenti necessari per garantire la continuità di servizi critici e il disaster recovery • Affidamento nell'ambito della Convenzione SGM-CONSIP per la manutenzione delle componenti tecnologiche del Datacenter.
TEMPI	<p>Le attività sono in corso (durata 1/1/2017 – 31/12/2018) con due Milestone principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30/02/2018: Attivazione in esercizio del CED Disaster Recovery di Lecce • 31/12/2018: migrazione sul Cloud regionale delle applicazioni delle agenzie regionali e di una parte delle applicazioni degli Enti pubblici del SSR e
RISORSE FINANZIARIE	<p>L'intervento è coperto dall'OT2 del POR Puglia 2014-2020</p> <p>Previsione di spesa: €. 7.500.000,00 2017: €. 500.000,00</p>



	2018: €. 7.000.000,00
BENEFICIARI/DESTINATARI	Il sistema è al servizio di tutti gli EE.LL. pugliesi. I beneficiari sono cittadini e imprese del territorio regionale
RISULTATI ATTESI E INDICATORI DI CRESCITA DIGITALE	Indicatori da KPI nazionali (2019): % di datacenter della PA locale "migrati" su una infrastruttura in Cloud: 25% Percentuale di server migrati (con aggregazione intra-ente) rispetto al totale: 25%



DENOMINAZIONE INTERVENTO	SPID_Puglia Puglia Login – Azione A.9.4 - Supporto al dispiegamento di SPID sul territorio regionale: CUP: B39D16014090009
REFERENTE INTERVENTO	Ing. Carmela Iadaresta, Dirigente della Sezione infrastrutture energetiche e digitali



STATO DELL'ARTE E OBIETTIVI	<p>Stato dell'arte:</p> <p>La Regione Puglia è aderente al sistema SPID e, oltre all'integrazione in corso dei propri portali, ivi inclusi quelli delle Aziende pubbliche del SSR che utilizzano la piattaforma unica del portale regionale della salute, ha realizzato un servizio di discovery che semplifica tale integrazione. Inoltre la Regione Puglia ha finanziato i Comuni pugliesi, consorziati nelle Aree Vaste, nell'ambito dell'Azione 1.5.2 del PAC Puglia 2007-2013 affinché integrassero i loro portali nel sistema di identità regionale. A valle dell'approvazione del DPCM 24/1072014, la Regione Puglia ha dato indicazione ai Comuni che si considerava ammissibile l'utilizzo del finanziamento PAC anche per realizzare l'integrazione a SPID.</p> <p>Macro-Obiettivi:</p> <p>L'azione si propone di supportare le PAL pugliesi nell'adozione dello SPID per l'accesso ai propri portali da parte dei cittadini, come previsto dall'art. 64 del CAD.</p> <p>L'azione di supporto avrà due direttrici fondamentali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • quella informativa con cui le PAL saranno informate circa gli obblighi di legge e la necessità di ottemperarvi • quella tecnica con cui alle stesse sarà fornita consulenza in merito alle modalità di integrazione da attivare sui propri portali <p>Per la parte di supporto tecnico, InnovaPuglia si avvarrà dell'esperienza sviluppata nell'ambito dell'integrazione in SPID dei servizi regionali. Pertanto sarà messo a disposizione degli EE.LL. e delle imprese che gestiscono i loro portali, un framework, basato sul prodotto Open Source Shibboleth, per la realizzazione di un Service Provider SPID che gestisca l'autenticazione dei portali. Il framework sarà corredato di tutte le opportune configurazioni per i diversi principali ambienti applicativi (Linux, Apache, Tomcat, Microsoft etc...).</p> <p>Sarà inoltre reso disponibile un servizio di Discovery, conforme alle specifiche SAML2, che semplificherà la gestione della molteplicità di IdP del sistema e della loro variabilità.</p> <p>Inoltre si fornirà supporto, nella fase di test dell'integrazione dei portali, nell'interazione con le piattaforme di test unificate, in corso di realizzazione, e dei singoli IdP.</p>
COERENZA CON LA STRATEGIA CRESCITA DIGITALE E LINEE DI AZIONE PIANO TRIENNALE	<p>SPID_Puglia, inteso come erogazione del servizio di Discovery, è attivo sulla piattaforma Cloud del Datacenter della Regione Puglia di Valenzano su cui si poggiano anche gran parte dei Sistemi Informativi Regionali.</p> <p>La sua utenza di back-office è costituita dai funzionari degli EE.LL. utenti e delle imprese che gestiscono i loro portali. I cittadini utenti si collegano dalle proprie abitazioni via rete internet. Questo tipo di collegamenti è favorito dall'azione di sviluppo della Banda Ultra Larga (BUL) della Regione Puglia che ha già raggiunto circa il 58% dei Comuni pugliesi, dove è già attiva, ed è in corso di realizzazione in un altro 36% dei Comuni pugliesi. Alla fine degli interventi in corso, la BUL sarà disponibile nel 96,5% dei Comuni pugliesi per quasi il 100% della popolazione.</p> <p>Per tramite di SPID è già possibile accedere a importanti servizi regionali come il Portale della Salute e PagoPA_Puglia.</p> <p>SPID_Puglia è pienamente conforme al modello di interoperabilità di dello SPID con cui si integra. SPID_Puglia fa parte delle infrastrutture immateriali ed è gestito dalla società in-house InnovaPuglia, accreditata presso il CERT-PA e certificata ISO27001 per la sicurezza delle informazioni.</p> <p>I dati generati da SPID_Puglia saranno resi disponibili per l'analisi nell'ambito del DAF.</p>
MODALITÀ DI ATTUAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Affidamento alla Società in-house InnovaPuglia S.p.A. per la funzione di supporto alle PAL aderenti, relazione con AgID e con i diversi IdP attivi nel sistema nonché per la progettazione dell'evoluzione funzionale e tecnologica.



	<ul style="list-style-type: none"> Affidamento nell'ambito della Convenzione CONSIP Sistemi gestionali integrati per le PA – Lotto 3 per la manutenzione del software e gestione tecnologica della piattaforma.
TEMPI	<p>Le attività sono in corso (durata 1/1/2017 – 31/12/2018) con due Milestone principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> 30/06/2017: Attivazione dell'accesso a SPID per il portale dei servizi della prima Area Vasta 31/12/2018: Attivazione dell'accesso a SPID per tutti i portali degli EE.LL. con il sub-obiettivo di renderne massimo il numero entro marzo 2018 <p>Essendo il servizio già operativo, la prima milestone è stata già rispettata (Aree Vaste di Bari e Lecce, 59 Comuni in totale) grazie all'indirizzo precedentemente descritto di attuazione dell'Azione 1.5.2.</p>
RISORSE FINANZIARIE	<p>L'intervento è coperto dall'OT2 del POR Puglia 2014-2020</p> <p>Previsione di spesa: €. 134.200,00 2017: €. 0,00 2018: €. 200.000,00</p>
BENEFICIARI/DESTINATARI	<p>Il sistema è al servizio di tutti gli EE.LL. pugliesi.</p> <p>I beneficiari sono cittadini e imprese del territorio regionale</p>
RISULTATI ATTESI E INDICATORI DI CRESCITA DIGITALE	<p>Indicatori da KPI nazionali (2019):</p> <p>Numero di Service Provider pubblici nel territorio regionale: 270 Numero servizi della PA locale che consentono l'accesso tramite identità digitale: 1000</p>



DENOMINAZIONE INTERVENTO	<p>PagoPA_Puglia</p> <p>Puglia Login – Azione A.6.1.3 - Evoluzione del nodo pagamenti elettronici:</p> <p>CUP: B39D16014090009</p>
REFERENTE INTERVENTO	<p>Ing. Carmela Iadaresta, Dirigente della Sezione infrastrutture energetiche e digitali</p>
STATO DELL'ARTE E OBIETTIVI	<p>Stato dell'arte:</p> <p>La Regione Puglia è aderente al sistema PagoPA e svolge funzione di intermediario tecnologico (Nodo Regionale), per mezzo della propria società in-house InnovaPuglia S.p.A, a favore di circa 140 Amministrazioni Locali.</p> <p>Le Amministrazioni sono in fase di attivazione sul Nodo regionale. Il sistema è stato realizzato con un accordo di riutilizzo della piattaforma MyPay della Regione del Veneto con la quale si sta costruendo un percorso di evoluzione condivisa della piattaforma.</p> <p>I pagamenti ad oggi supportati dagli Enti attivi sono di tipo spontaneo nell'ambito del Modello 1: pagamento contestuale all'erogazione del servizio da parte della PA tramite il suo portale (pagamento in tempo reale).</p> <p>L'attivazione di altri modelli di pagamento richiede un approccio più sofisticato anche da parte degli Enti creditori in particolare per l'avvisatura, elemento indispensabile per l'attuazione del Modello 3: pagamento eseguito tramite il canale del prestatore del servizio di pagamento prescelto (tipicamente canale fisico - Uffici Postali, Ricevitorie, Tabaccherie, ATM Bancomat, etc.).</p> <p>Macro-Obiettivi:</p> <p>Procedere con la diffusione in senso orizzontale verso gli altri EE.LL. e degli enti del SSR che ancora non aderiscono al sistema PagoPa.</p> <p>Ma soprattutto procedere con un ampliamento delle tipologie di pagamenti supportate e dei Modelli di PagoPA adottati dalle Amministrazioni.</p> <p>L'attivazione dei diversi servizi di pagamento avverrà in modo graduale, partendo dai servizi che prevedono pagamenti anonimi e spontanei, già attivi, arrivando a quelli la cui gestione implica una maggiore complessità, come nel caso dei pagamenti che prevedono situazioni debitorie nominative. In quest'ultimo caso gli operatori dei servizi regionali caricheranno nel sistema MyPay la lista delle situazioni debitorie, comprensive delle eventuali scadenze, a cui gli utenti (cittadini/imprese) accederanno per regolarizzare la propria posizione. Questa tipologia di pagamento richiede una maggiore integrazione tra i sistemi gestionali degli enti da cui è necessario estrarre le posizioni debitorie dei soggetti pagatori e pertanto a questi casi sarà dedicata maggiore attenzione in termini di assistenza.</p> <p>Dove necessario, e soprattutto dove l'ente dispone già di sistemi gestionali integrati con procedure di pagamento elettronico, si attiverà la modalità di pagamento "iniziato presso l'ente". È il caso, ad esempio, del pagamento del ticket sanitario, che i cittadini possono pagare in modalità elettronica accedendo al portale regionale della salute. In tal caso l'intervento consisterà nel reindirizzare le procedure di pagamento attualmente gestite con un soggetto bancario convenzionato sul circuito PagoPA.</p> <p>L'attivazione del pagamento del ticket su circuito PagoPA rappresenta un importante traguardo. Il ticket sanitario, infatti, con il bollo automobilistico (che però Regione Puglia ha delegato all'ACI), rappresenta la voce di pagamento più ricorrente per l'ente regionale.</p> <p>In ultimo saranno attivati i pagamenti che prevedono l'avvisatura al soggetto pagatore. Si tratta, in questo caso, di procedure rese più complesse dall'esigenza di integrare il processo pagamento con le procedure di avvisatura che, in genere, sono affidate a soggetti di mercato.</p> <p>Gli enti che dispongono di sistemi gestionali integrati con procedure di pagamento elettronico</p>



	<p>saranno supportati per connettersi a MyPay in modalità di cooperazione applicativa, affinché possano lasciare invariata logica applicativa implementata all'interno dei propri siti web ed utilizzino MyPay unicamente come canale di trasmissione delle informazioni di pagamento verso PagoPA.</p> <p>Agli EE.LL. del territorio sarà fornita l'assistenza necessaria per il miglior utilizzo del sistema. La piattaforma evolverà secondo le specifiche AgId di concerto con gli altri Enti riusanti.</p>
COERENZA CON LA STRATEGIA CRESCITA, DIGITALE E LINEE D'AZIONE PIANO TRIENNALE	<p>PagoPA_Puglia è attivo sulla piattaforma Cloud del Datacenter della Regione Puglia di Valenzano su cui si poggiano anche gran parte dei Sistemi Informativi Regionali.</p> <p>La sua utenza di back-office è costituita dai funzionari degli EE.LL. utenti che si collegano via rete RUPAR-SPC. I cittadini utenti si collegano dalle proprie abitazioni via rete internet.</p> <p>Questo tipo di collegamenti è favorito dall'azione di sviluppo della Banda Ultra Larga (BUL) della Regione Puglia che ha già raggiunto circa il 58% dei Comuni pugliesi, dove è già attiva, ed è in corso di realizzazione in un altro 36% dei Comuni pugliesi. Alla fine degli interventi in corso, la BUL sarà disponibile nel 96,5% dei Comuni pugliesi per quasi il 100% della popolazione.</p> <p>L'accesso al PagoPA_Puglia è già possibile con SPID.</p> <p>PagoPA_Puglia è pienamente conforme al modello di interoperabilità, si collega al nodo centrale di PagoPA via SPCoop (Porta di Dominio).</p> <p>PagoPA_Puglia fa parte delle infrastrutture immateriali ed è gestito dalla società in-house InnovaPuglia, accreditata presso il CERT-PA e certificata ISO27001 per la sicurezza delle informazioni.</p> <p>I dati generati da PagoPA_Puglia saranno resi disponibili per l'analisi nell'ambito del DAF.</p>
MODALITA' DI ATTUAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Affidamento alla Società in-house InnovaPuglia S.p.A. per la funzione di intermediario tecnologico, supporto alle PA aderenti, relazione con AgID e progettazione dell'evoluzione funzionale e tecnologica. • Affidamento nell'ambito della Convenzione CONSIP Sistemi gestionali integrati per le PA – Lotto 3 per la manutenzione del software e gestione tecnologica della piattaforma.
TEMPI	<p>Le attività sono in corso (durata 1/1/2017 – 31/12/2018) con due Milestone principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30/10/2017: Attivazione in esercizio pagamenti primo ente territoriale • 28/02/2018: Attivazione in esercizio pagamenti primo ente territoriale pagamento ticket sanitario <p>Essendo il servizio già operativo, e tenendo conto delle milestone indicate, le scadenze previste dal Piano Triennale sono pienamente rispettate</p>
RISORSE FINANZIARIE	<p>L'intervento è coperto dall'OT2 del POR Puglia 2014-2020</p> <p>Previsione di spesa: €. 600.000,00 2017: €. 200.000,00 2018: €. 600.000,00</p>
BENEFICIARI/DESTINATARI	<p>Il sistema è al servizio di tutti gli EE.LL. pugliesi, attualmente aderenti circa 140.</p> <p>I beneficiari sono cittadini e imprese del territorio regionale</p>



RISULTATI ATTESI E INDICATORI DI CRESCITA DIGITALE	Indicatori da KPI nazionali (2019): Percentuale di amministrazioni locali a bordo del sistema: 70% Percentuale dei servizi pubblici attivati sul totale dei servizi erogati soggetti a pagamento: 50%
--	---



DENOMINAZIONE INTERVENTO	SIST-FSE_Puglia Puglia Login – Azione A1.2: SIST Puglia e Fascicolo Sanitario Elettronico: CUP: B39D16014090009
REFERENTE INTERVENTO	Ing. Vito Bavaro, Dirigente della Sezione risorse strumentali e tecnologiche
STATO DELL'ARTE E OBIETTIVI	<p>Stato dell'arte:</p> <p>Il Sistema Informativo Sanitario Territoriale (SIST) della Regione Puglia è operativo da molti anni a supporto delle sanità territoriale (Medici di medicina generale, pediatri di libera scelta, medici della continuità ambulatoriale, medici specialisti dipendenti e convenzionati, Farmacie territoriali convenzionati, strutture specialistiche ambulatoriali pubbliche e private accreditate, etc.). Il SIST funge Sistema di Accoglienza Regionale (SAR) per ricetta dematerializzata di cui al D.M. 2/11/2011 ed eroga dalla seconda metà del 2016 il servizio di Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), ai sensi di quanto disposto dal DPCM 178/2015 ed in linea con il Piano di Realizzazione presentato dalla Regione Puglia a giugno 2014 ed approvato dal Ministero della Salute e da AGID. Ad oggi sono collegati al Sistema circa 3900 medici di medicina generale e pediatri (oltre il 95% del totale), 2000 specialisti, più di 1200 Farmacie convenzionate (100%), 540 strutture specialistiche privati accreditati e tutti i dieci sistemi CUP delle Aziende Pubbliche del SSR. Sono inoltre attivi circa 24500 fascicoli, che si alimentano con le prescrizioni ed erogazioni (specialistiche e farmaceutiche), con i referti di laboratorio (patologia clinica) e con i verbali di pronto soccorso, su scala regionale.</p> <p>Macro-Obiettivi:</p> <p>Obiettivo è la realizzazione di sviluppi evolutivi del Sistema Informativo Sanitario Territoriale (SIST) della Regione Puglia, sia per ciò che riguarda il processo di dematerializzazione della ricetta farmaceutica e specialistica che l'estensione funzionale e dei contenuti del Fascicolo Sanitario Elettronico, verificando la attuabilità di soluzioni innovative a supporto della semplificazione del rapporto tra assistiti e SSR.</p> <p>Grazie alla dematerializzazione della ricetta specialistica, i cittadini, e soprattutto i cronici, possono ridurre la frequenza dei propri spostamenti verso gli sportelli CUP delle Aziende sanitarie, mediante un sistema di notifica di una proposta di appuntamento, proposta che può essere accettata, attraverso un servizio del Portale della Salute, con successivo pagamento del ticket, oppure non confermata. Tale evoluzione coinvolgerà inizialmente un insieme di medici di famiglia e specialisti, eventualmente anche parte della stessa forma organizzativa complessa o AFT, di una ASL pilota per poi valutare una successiva estensione all'intero territorio regionale.</p> <p>Inoltre la disponibilità dell'infrastruttura del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) in Puglia, già consente di introdurre diverse innovazioni sul tema legato alla dematerializzazione delle ricette farmaceutiche: tutti gli assistiti che avranno fornito il consenso all'alimentazione ed alla consultazione del FSE potranno recarsi direttamente in farmacia senza promemoria. I farmacisti provvederanno a richiamare la prescrizione e registrare le informazioni sui farmaci dispensati, apponendo i bollini adesivi su registri da consegnare alle ASL insieme alle Distinte Contabili Riepilogative (DCR), nelle more della definizione a livello normativo nazionale del tema della elisione elettronica dei fustelli dei farmaci e dei relativi dati di targa.</p> <p>Sul tema del FSE si prevede di procedere con le estensioni funzionali relative al popolamento di nuove tipologie di documenti sanitari all'interno del sistema – valutando anche la possibilità di integrare componenti acquisite in riuso -, alla abilitazione a ulteriori tipologie di operatori sanitari e alla interoperabilità con l'Infrastruttura Nazionale di Interoperabilità (INI), in accordo con le previsioni del decreto 4 agosto 2017 del MEF recante "Modalità tecniche e servizi telematici resi</p>



	<p>disponibili dall'infrastruttura nazionale per l'interoperabilità del Fascicolo sanitario elettronico (FSE)", e con i risultati dei lavori dei gruppi tematici con Ministero della Salute, Agid,, Ministero dell'Economia e Finanze e Regioni ai sensi dell'art. 26 del DPCM 178/2015.</p> <p>Saranno progettati e realizzati nuovi servizi finalizzati all'utilizzo del FSE come reale supporto nel processo di cura, con particolare riguardo alle cronicità, al fine di assicurare la presa in carico integrata del paziente nei vari setting assistenziali.</p>
COERENZA CON LA STRATEGIA CRESCITA DIGITALE E LINEE DI AZIONE PIANO TRIENNALE	<p>Il SIST-FSE è attivo sulla piattaforma Cloud del Datacenter della Regione Puglia di Valenzano su cui si poggiano anche gran parte dei Sistemi Informativi Regionali sanitari e no.</p> <p>La sua utenza di back-office (SIST) è costituita da operatori sanitari che operano nelle aziende sanitarie ed in tal caso si collegano via rete RUPAR-SPC. I medici di base e pediatri si collegano dai propri studi via rete internet, protetta da collegamento VPN con autenticazione forte CNS, così come le strutture private accreditate e le farmacie territoriali convenzionate</p> <p>Questo tipo di collegamenti è favorito dall'azione di sviluppo della Banda Ultra Larga (BUL) della Regione Puglia che ha già raggiunto circa il 58% dei Comuni pugliesi, dove è già attiva, ed è in corso di realizzazione in un altro 36% dei Comuni pugliesi. Alla fine degli interventi in corso, la BUL sarà disponibile nel 96,5% dei Comuni pugliesi per quasi il 100% della popolazione. Questo dato è estremamente confortante anche il relazione alla facilità di accesso dei cittadini al FSE.</p> <p>L'accesso al FSE è già possibile con SPID, così come a tutti gli altri servizi del il Portale dei servizi sanitari (prenotazione CUP, pagamento Ticket etc.), che, proprio per il pagamento ticket, a breve si integrerà con il Nodo regionale del sistema PagoPA.</p> <p>IL SIST-FSE è già pienamente conforme al modello di interoperabilità, è collega al SAC (Sistema di Accoglienza Centrale – Sistema Tessera Sanitaria del MEF) per la dematerializzata, sviluppa una fitta rete di cooperazione con altri sistemi sanitari regionali e l'integrazione con l'infrastruttura Nazionale di Interoperabilità (INI) sarà conclusa nel corso del 2018, anche a seguito della condivisione della versione finale, consolidata, delle specifiche di interoperabilità (https://www.fascicolosanitario.gov.it/linee-guida-manuali-documenti-tecnici). Il SIST-FSE utilizza l'anagrafe assistiti regionale che sarà integrata con ANA (Anagrafe Nazionale Assistiti) non appena tale infrastruttura nazionale sarà resa disponibile.</p> <p>IL SIST-FSE fa parte dell'Ecosistema Sanità ed è gestito dalla società in-house InnovaPuglia, accreditata presso il CERT-PA e certificata ISO27001 per la sicurezza delle informazioni.</p> <p>L'enorme mole di dati generati dal SIST sono già oggetto di analisi in un'ottica big data e tali capacità analisi saranno sicuramente ulteriormente potenziate dall'integrazione nell'ambito del DAF.</p>
MODALITA' DI ATTUAZIONE	Affidamento alla Società in-house InnovaPuglia S.p.A.
TEMPI	<p>Le attività sono in corso (durata 1/1/2017 – 31/12/2018) con due Milestone principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 30/06/2018: completa attivazione dell'integrazione con INI (l'Infrastruttura Nazionale di Interoperabilità del Fascicolo), scadenza che dipende anche dall'evoluzione dell'azione nazionale (disponibilità versione finale delle Specifiche) ● 31/12/2018: disponibilità degli altri nuovi servizi descritti <p>Essendo il servizio già operativo, e tenendo conto delle milestone indicate, le scadenze previste dal Piano Triennale sono pienamente rispettate</p>
RISORSE FINANZIARIE	<p>L'intervento è coperto dall'OT2 del POR Puglia 2014-2020</p> <p>Previsione di spesa: € 1.900.000,00 2017: € 900.000,00 2018: € 1.000.000,00</p>
BENEFICIARI/DESTINATARI	Il sistema è al servizio di tutte le Aziende sanitarie pubbliche (10 in tutto: 6 ASL, 2 AA.OO. e 2



	IRCCS). Tra i beneficiari vi sono gli operatori privati (medici, farmacie ed erogatori accreditati) e di tutti i cittadini pugliesi
RISULTATI ATTESI E INDICATORI DI CRESCITA DIGITALE	Indicatori da KPI nazionali (2018): Percentuale di cittadini che hanno attivato il FSE: 2,5% Percentuale MMG/PLS abilitati al FSE: 98% Percentuale di MMG/PLS abilitati al servizio (ricette digitali): 98% Percentuale di ASL/AO collegate al FSE: 100%



DENOMINAZIONE INTERVENTO	<h2>CyberSec_Puglia</h2> <p>Puglia Login – Azioni: A8.1: Progettazione e Monitoraggio Cyber Security Infrastructure</p> <p>CUP: B39D16014090009</p>
REFERENTE INTERVENTO	Ing. Carmela Iadaresta, Dirigente della Sezione infrastrutture energetiche e digitali
STATO DELL'ARTE E OBIETTIVI	<p>Stato dell'arte:</p> <p>La Regione Puglia ha fortemente investito nel miglioramento della sicurezza dei propri servizi informatici avvalendosi dell'apporto professionale della propria società in-hosue per i servizi ICT: InnovaPuglia S.p.a..</p> <p>In quest'ottica innovaPuglia ha conseguito e detiene, ormai da 4 anni, la certificazione ISO 27001 per la gestione dei servizi info-telematici ed ha realizzato, nell'ambito della gestione del Datacenter regionale un ecosistema di servizi finalizzati a migliorare la gestione della sicurezza dei Sistemi Informativi ospitati nel Datacenter.</p> <p>Si fa riferimento in questa sede all'esecuzione di Vulnerability Assessment, analisi dei rischi, protezione con strumenti avanzati come, per esempio, Web Application Firewall.</p> <p>L'idea di fondo è che la diminuzione della superficie di attacco e l'ottimizzazione delle risorse sia tecnologiche che di Know-How, queste ultime molto pregiate e difficile da reperire, siano lo strumento migliore per garantire adeguata sicurezza ai servizi pubblici digitali.</p> <p>In questa ottica sia la Regione Puglia che InnovaPuglia si sono accreditati presso il CERT-PA al fine di inserirsi nel contesto nazionale della sicurezza della PA.</p> <p>Macro-Obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Migliorare le capacità tecnologiche ed organizzative a presidio della CyberSecurity erogate dalla struttura di InnovaPuglia a vantaggio degli utenti del Cloud regionale • Supportare gli EE.LL. e le Aziende pubbliche del SSR del territorio regionale al fine innalzare il loro livello di consapevolezza e conoscenza della CyberSecurity e facilitare il loro rapporto con CERT-PA <p>Per il primo tema in particolare si prevede di realizzare una infrastruttura di cyber security finalizzata a garantire la protezione dei sistemi informativi ospitati dal Data Center Regionale, di tutti i dispositivi fissi e mobili che operano presso il Centro Tecnico Regionale e più in generale degli asset della pubbliche amministrazioni locali. L'attività prevede le seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione di un "Security Operation Center" in grado di erogare servizi di gestione, di monitoraggio e proattivi nell'ambito delle tecnologie di sicurezza informatica come: Security Device Management, Reporting, Security Alert, DDoS mitigation, Security Assessment, Assistenza Tecnica • Diffusione di una metodologia di rilevazione ed analisi dei rischi connessi all'impiego di tecnologie evolute, • Valutazione dell'impatto - nel quadro della riservatezza e della sicurezza - dell'avvio di iniziative di automazione, • Esame e stima delle misure di protezione poste in essere e delle eventuali attività di misurazione delle prestazioni. • Potenziamento sistemi di protezione perimetrale ed anti DDoS • Fortificazione degli end-point e dei servizi di protezione in grado di cooperare in modalità real-time con i next-generation firewall • Monitoraggio delle prestazioni della rete e dei sistemi mediante l'utilizzo di sondi e/o sistemi agentless e/o con agenti



COERENZA CON LA STRATEGIA CRESCITA DIGITALE E LINEE DI AZIONE PIANO TRIENNALE	<p>CyberSec_Puglia è fortemente sinergica con l'iniziativa Datacenter di cui costituisce il complemento ideale in quanto conferisce alla razionalizzazione del servizio Cloud il valore aggiunto della maggiore sicurezza.</p> <p>La sua sinergia inoltre con le piattaforme immateriali ospitate nel Datacenter regionale costituisce ulteriore garanzia in relazione al loro ampio utilizzo.</p> <p>Il già menzionato accreditamento presso CERT-PA della Regione Puglia e di InnovaPuglia, unitamente alla certificazione ISO27001 di quest'ultima, sono ulteriori elementi di coerenza di questa azione progettuale.</p> <p>I nuovi sviluppi pianificati puntano anche ad una migliore capacità di analisi della vastissima mole di dati in real time prodotti dai sistemi di sicurezza. Si prevede pertanto un'azione sinergica nell'ambito del DAF per affinare metodologie e strumenti, da condividere presumibilmente con il CERT-PA, nell'analisi degli stessi per estrapolare informazioni aggregate di più alto livello utili sia nella repressione che nella prevenzione della criminalità informatica.</p>
MODALITA' DI ATTUAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Affidamento alla Società in-house InnovaPuglia S.p.A. per la gestione della sicurezza del Datacenter, il supporto alle PA aderenti, il relazionamento con CERT-PA, nonché per la progettazione dell'evoluzione funzionale e tecnologica. • Utilizzo dello SDA-CONSIP per gli investimenti necessari per garantire gli investimenti necessarie in componenti tecnologiche di sicurezza • Affidamenti nell'ambito della Convenzione CONSIP Cloud Lotto 2 per specifici servizi in ambito sicurezza.
TEMPI	<p>Le attività sono in corso (durata 1/1/2017 – 31/12/2018) con due Milestone principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30/11/2017: Accreditamento presso CERT-PA • 31/12/2018: attivazione del SOC regionale e supporto alle PAL regionali
RISORSE FINANZIARIE	<p>L'intervento è coperto dall'OT2 del POR Puglia 2014-2020</p> <p>Previsione di spesa: € 4.000.000,00 2017: € 500.000,00 2018: € 3.500.000,00</p>
BENEFICIARI/DESTINATARI	<p>Il sistema è al servizio di tutti gli EE.LL. pugliesi.</p> <p>I beneficiari sono cittadini e imprese del territorio regionale</p>
RISULTATI ATTESI E INDICATORI DI CRESCITA DIGITALE	<p>Indicatori da KPI nazionali (2019):</p> <p>Numero di PA servite dal CERT PA per tramite della Regione Puglia che si farà carico di replicare l'attività sul territorio: 200</p>



DENOMINAZIONE INTERVENTO.	<p>EvoWeb</p> <p>Puglia Login – Azioni:</p> <p>A7.1: Progettazione e Monitoraggio Intervento Evoluzione del Portale istituzionale quale unico punto di accesso ai servizi digitali regionali</p> <p>A7.5: Progettazione e Monitoraggio Intervento Evoluzione del sistema di gestione documentale a supporto dei procedimenti amministrativi</p> <p>CUP: B39D16014090009</p>
REFERENTE INTERVENTO	dott. Pasquale Orlando
STATO DELL'ARTE E OBIETTIVI	<p>Stato dell'arte:</p> <p>La Regione Puglia ha in esercizio un cospicuo numero di Portali Web con funzioni sia informative che di servizio. Il portale istituzionale della Regione Puglia è operativo da diversi anni e rappresenta il punto di accesso alle informazioni relative alle attività dell'amministrazione e alle strategie di sviluppo del territorio.</p> <p>In relazione al Progetto Puglia Login, che rappresenta a regime l'ecosistema dei Servizi pubblici digitali integrati che la Regione Puglia intende erogare a cittadini e imprese del proprio territorio, alla luce anche dell'agenda digitale regionale, nazionale ed europea, è previsto che il Portale Istituzionale abbia il ruolo di canale privilegiato per l'accesso al complesso di servizi on-line regionali in modalità semplice, intuitiva e assistita nei vari percorsi di fruizione di informazioni, dati e servizi interattivi. In quest'ottica, assume particolare rilevanza una profonda revisione dell'attuale sito istituzionale all'interno del quale dare completa attuazione al "sistema federato di portali" per la strutturazione del sito, in cui fornire criteri per l'individuazione delle categorie di "verticalizzazioni informative e di servizio" realizzate utilizzando la metafora dei "sub portali tematici".</p> <p>In altri termini, il portale federato deve essere lo strumento principale a supporto della erogazione dei servizi digitali verso i cittadini e le imprese, orientato all'aumento della trasparenza e della qualità dei servizi al cittadino attraverso il ricorso alle più recenti innovazioni tecnologiche, mediante il quale gli utenti devono poter ricevere comunicazioni e avvisi di scadenze, devono poter accedere a tutti i servizi digitali dell'Amministrazione in modo completo e possibilmente guidato attraverso meccanismi di navigazione intelligente, e/o dare valutazioni sulla fruibilità dei servizi.</p> <p>In questo contesto è essenziale revisionare l'intero sistema di portali in modo che siano adeguati alle "Linee guida per il design dei servizi digitali della pubblica amministrazione" emanate da AgId, che permettono di definire un'identità visiva più chiara, che migliori il dialogo con il cittadino e la fruizione delle informazioni e dei servizi online.</p> <p>Oltre all'aspetto prioritariamente grafico e di presentazione, è importante il modello di esposizione dei servizi digitali sui portali stessi in modo che, coerentemente con l'approccio di Italia Login, l'accesso ai servizi stessi mediante il Portale istituzionale sia affidabile e coerente.</p> <p>A questo fine, risulta necessario e prioritario realizzare attività di reingegnerizzazione dell'attuale struttura di metadattazione dei procedimenti amministrativi e dei relativi servizi digitali affinché si possano determinare tutte le condizioni tecnico-organizzative finalizzate alla progressiva ed efficace realizzazione del modello federato che l'amministrazione intende adottare nel breve-medio periodo. Ciò consentirà di fornire indirizzi e linee guida a tutte le strutture regionali che erogano servizi digitali (ma anche a quelle strutture che non hanno ancora avviato il processo di digitalizzazione dei propri servizi) per i necessari adeguamenti circa i flussi informativi di scambio che regoleranno la federazione di portali.</p> <p>L'intervento, quindi, è finalizzato a realizzare e rendere disponibili gli strumenti per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - agevolare l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini e di conseguenza agevolare l'esercizio del diritto di informazione, di accesso e di partecipazione previste dalle norme nazionali e regionali - garantire il coordinamento dei sistemi informativi e delle banche dati regionali, adeguandole alle esigenze dell'utenza - garantire l'adozione di sistemi di interconnessione telematica utili a rendere più fruibile



	<p>semplici i servizi digitali offerti dall'Amministrazione regionale</p> <ul style="list-style-type: none"> - abilitare e consentire la piena valorizzazione del patrimonio informativo regionale a supporto delle decisioni e delle politiche di governo dello sviluppo economico e sociale del territorio pugliese, mediante la trasformazione dell'ingente quantitativo di dati, rivenienti da sorgenti interne ed esterne, in informazioni integrate - promuovere lo sviluppo e la diffusione di comunità di pratiche tematiche e reti di comunità, strutturate secondo un modello a due livelli: polo di competenza e comunità di animatori - individuare e definire regole tecniche unitarie sui servizi di front end al cittadino ed alle imprese, definendo standard e ontologie comuni che, oltre agli aspetti puramente tecnologici, descrivano come esprimere la semantica di un servizio digitale
COERENZA CON LA STRATEGIA CRESCITA DIGITALE E LINEE DI AZIONE PIANO TRIENNALE	<p>Tutti i portali di servizi digitali dell'amministrazione sono attivi sulla piattaforma Cloud del Datacenter della Regione Puglia di Valenzano su cui si poggiano anche gran parte dei Sistemi Informativi Regionali.</p> <p>La sua utenza di back-office è costituita da soggetti che operano nelle diverse strutture organizzative regionali e in tal caso si collegano via rete RUPAR-SPC.</p> <p>L'accesso ai servizi digitali sarà possibile con SPID e in piena conformità al modello di interoperabilità, sviluppa una rete di cooperazione con altri sistemi regionali e con alcuni sistemi nazionali (INPS, Camere di Commercio).</p> <p>IL sistema oggetto di intervento fa parte dell'Ecosistema dei servizi digitali regionali ed è gestito dalla società in-house InnovaPuglia, accreditata presso il CERT-PA e certificata ISO27001 per la sicurezza delle informazioni.</p> <p>L'enorme mole di dati generati dall'ecosistema dei servizi digitali è già oggetto di analisi in un'ottica big data e tali capacità di analisi saranno sicuramente ulteriormente potenziate dall'integrazione nell'ambito del DAF.</p>
MODALITA' DI ATTUAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> ● Affidamento alla Società in-house InnovaPuglia S.p.A. per la progettazione e la governance dell'azione ● Utilizzo della Convenzione CONSIP SPC-Cloud Lotto 4 per le attività tecniche di intervento sui Portali
TEMPI	<p>Le attività sono in corso (durata 1/1/2017 – 31/12/2018) con due Milestone principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 31/12/2017: avvio azioni implementative ● 31/12/2018: disponibilità del catalogo dei servizi digitali conforme al profilo nazionale CPSV-AP_IT e modalità di accesso unificata <p>Essendo il servizio già operativo, e tenendo conto delle milestone indicate, le scadenze previste dal Piano Triennale sono pienamente rispettate</p>
RISORSE FINANZIARIE	<p>L'intervento è coperto dall'OT11 del POR Puglia 2014-2020</p> <p>Previsione di spesa: € 1.810.000,00 2017: € 210.000,00 2018: € 1.600.000,00</p>
BENEFICIARI/DESTINATARI	<p>Il sistema è al servizio di tutte le componenti sociali e produttive del territorio pugliese (cittadini, imprese, associazioni, sistema della ricerca, ecc.).</p>
RISULTATI ATTESI E INDICATORI DI CRESCITA DIGITALE	<p>Indicatori di risultato:</p> <p>% servizi digitali erogati = 80% dei procedimenti autorizzatori % servizi digitali in catalogo = 100% del totale servizi</p>



11. Spesa e investimenti

L'esecuzione delle azioni del Piano Triennale Regionale dell'ICT afferenti ai diversi Obiettivi Realizzativi (OR) identificati in PugliaLogin, prevede costi interni (i.e. spese di progettazione, monitoraggio, comunicazione, etc.) e costi esterni (i.e. investimenti per gare, appalti, realizzazione, etc.) riportati per tipologia di Asse/Obiettivo Tematico come indicato nella tabella di sintesi.

Obiettivi Realizzativi	Costi interni (a)	Costi esterni (b)	Asse II (c)	Asse XI (d)
OR.0 - Project Management	478.868,59	0	478.868,59	
OR.1 - Sanità digitale	6.507.578,46	9.863.700,00	16.371.278,46	
OR.2 - Servizi digitali per il Turismo ed i Beni Culturali	2.411.024,08	12.383.000,00	14.794.024,08	
OR.3 - Servizi digitali per l'Agroalimentare	881.640,81	4.677.480,00	5.559.120,81	
OR.4 - Servizi digitali per il Territorio e l'Ambiente	2.323.220,01	29.354.908,00		31.678.128,01
OR.5 - Servizi digitali per lo Sviluppo Economico, l'Innovazione, la Formazione ed il Lavoro	2.861.521,72	3.433.616,80	6.295.138,52	
OR.6 - Servizi digitali per la Finanza ed il Patrimonio	2.268.533,43	2.708.400,00	4.976.933,43	
OR.7 - eGovernment e Open/Big Data	2.421.873,17	2.831.522,40		5.253.395,57
OR.8 - Infrastrutture Digitali	2.889.181,45	11.587.560,00	14.476.741,45	
OR.9 - Servizi trasversali per la Crescita Digitale	2.568.304,21	497.760,00	3.066.064,21	
Totale (lordo IVA)	25.611.745,93	77.337.947,20	66.018.169,55	36.931.523,58
(a+b) Totale aggregato (lordo IVA)		102.949.693,13		
(c+d) Totale aggregato (lordo IVA)				102.949.693,13

Nelle schede di dettaglio riportate nella sezione 10 vi sono i dettagli relativi alle risorse finanziarie dei singoli Progetti prioritari afferenti alle macro attività degli OR1 (A1.2), OR6 (A6.1.3), OR7 (A7.1, A7.4), OR8 (A8.1, A8.4, A8.5, A8.6, A8.7, A8.8) e OR9 (A9.4).



12. Il cronoprogramma

Il cronoprogramma del Piano Triennale Regionale dell'ICT segue lo sviluppo attuativo del progetto PugliaLogin in maniera coerente con le tempistiche di execution e la stima di spesa.

	2016	2017	2018	2019	Totale (lordo IVA)
Costi interni	974.815,07	13.057.573,33	11.579.357,48	*5	25.611.745,88
Costi esterni	0	0	25.060.556,80	52.277.390,40	77.337.947,20
Totale (lordo IVA)	974.815,07	13.057.573,33	36.639.914,28	52.277.390,40	102.949.693,08
Asse II	794.210,90	10.638.394,18	24.064.926,72	30.520.637,75	66.018.169,55
Asse XI	180.604,18	2.419.179,17	12.574.987,58	21.756.752,65	36.931.523,58
Totale (lordo IVA)	974.815,08	13.057.573,35	36.639.914,31	52.277.390,40	102.949.693,13

Si rimanda alle schede di dettaglio riportate nella sezione **Errore**. L'origine riferimento non è stata trovata. per i dettagli relativi a tempi, milestones e risultati attesi dei singoli Progetti prioritari afferenti alle macro attività degli OR1 (A1.2), OR6 (A6.1.3), OR7 (A7.1, A7.4), OR8 (A8.1, A8.4) e OR9 (A9.4).



⁵ I costi interni stimati per l'anno 2019, non indicati nella tabella di sintesi, sono pari a € 11.456.321,00 e non rientrano nella prima fase di implementazione del progetto PugliaLogin ma attengono all'aggiornamento del Piano nel 2018

13. Promuovere la consapevolezza digitale

Le statistiche nazionali hanno evidenziato lo scarso utilizzo da parte dei cittadini e delle imprese delle tecnologie digitali e dei servizi online disponibili per cui diventa obiettivo regionale definire delle linee di intervento strategico per il potenziamento della domanda di ICT, attraverso lo sviluppo delle nuove competenze ICT (eSkills), la promozione e la diffusione dell'utilizzo del web anche ai fini dell'e-commerce, dei servizi pubblici digitali e degli strumenti di dialogo, della collaborazione e partecipazione civica in rete (open government) con particolare riferimento ai cittadini svantaggiati ed alle aree interne e rurali.

Le azioni amministrative regionali, relative alla programmazione in corso, puntano pertanto al perseguimento degli obiettivi strategici di partecipazione ed inclusione sociale in ambito digitale, intese anche come creazione di condizioni di pari accesso nell'utilizzo della rete per lo sviluppo di una consapevolezza digitale dell'innovazione, contrastando il nuovo analfabetismo digitale e la conseguente discriminazione sociale, culturale ed economica. Le imprese, in particolar modo, sono chiamate a vivere la quarta rivoluzione industriale, già in corso, ed a cogliere le opportunità che il mondo digitale può offrire in tema di ampliamento dei mercati di riferimento, competitività e sviluppo.

Gli interventi in fase di proposizione in questa direzione sono, pertanto, ***relativamente alle imprese:***

- **laboratori IoT per le imprese** (incentivi alle imprese locali che realizzano sistemi per il commercio elettronico utilizzando SPID per l'accesso degli utenti e l'IoT per la gestione del processo produttivo e della logistica)
- **la formazione on the job per le imprese** "Dal dato alla conoscenza per il miglioramento delle performance aziendali", avviando una collaborazione con la Sezione regionale competente;
- **l'implementazione di sistemi in ambienti reali (smart building, smart home, smart farm, etc..)** che utilizzano l'IoT e le tecnologie digitali per il miglioramento della qualità della vita, in particolare per anziani e disabili;

relativamente ad open government:

- la realizzazione di **sportelli virtuali intelligenti** per il dialogo dei cittadini con le PA;
- il potenziamento dell'uso della **banda ultra larga**;
- l'implementazione nelle PA di **sistemi online di Open government**;
- la realizzazione di **open-innovation ecosystems** (Laboratori di sviluppo di idee/Spazio di Coworking per la progettazione di attività legate al tema delle Smart City con l'obiettivo di attivare una condivisione di conoscenze tra Cittadini, Aziende, Istituzioni, Scuole ed Università sul tema delle necessità delle Smart City, facendo leva su competenze multi disciplinari proprie delle diverse facoltà universitarie pugliesi (di area sociologica, economica, ingegneristica, etc..), al fine di ideare e realizzare soluzioni pratiche per nuovi servizi al cittadino);
- la **diffusione delle piattaforme digitali nazionali, regionali e comunali** (PagoPA, SPID, Servizi on line comunali, etc..) attraverso ad esempio: la realizzazione di punti di accesso e laboratori smart, e che possono ospitare anche musei dell'informatica attivi (in cui è anche possibile provare i servizi online che le PA hanno realizzato, richiedere SPID, e fornire indicazioni su nuovi servizi richiesti); l'implementazione del servizio civile digitale;



Tali linee di intervento si concretizzeranno con finanziamenti a progetti di PA ed imprese a valere in particolare sulla Misura 2.3 del P.O.R. Puglia 2014-2020.

14. Il monitoraggio

La struttura amministrativa Italiana conta 20 regioni e 7983 comuni. La programmazione comunitaria viene declinata, oltre che a livello nazionale, a livello regionale e metropolitano, ed il tema del digitale, per l'Europa leva abilitante, è elemento fondamentale delle Agende Digitali Regionali, dei Piani Operativi locali e delle Strategie di Specializzazione Intelligente. Assodata la fondamentale rilevanza del monitoraggio delle politiche di sviluppo, questo necessita di dati tempestivi e capaci di colmare il gap territoriale della statistica nazionale; come sostenuto anche da più progetti statistici nazionali (es. Archimede), la raccolta a livello locale di dati utili alla programmazione territoriale e settoriale e la riduzione della "filiera" di produzione del dato sono elementi cruciali per avere dati freschi, attendibili ed a costi contenuti. Il DESI, Digital Economy and Society Index, è disponibile a livello nazionale, ma i limiti a livello regionale sono evidenti: l'utilizzo di internet tra i cittadini - uno degli indicatori che compongono il DESI - a livello italiano è del 63%, ma oscilla dal 70% nelle regioni più virtuose al 53% nelle meno virtuose. Inoltre, l'empowerment dei territori nella raccolta dati e nella definizione metodologica delle misure è al tempo stesso mezzo e fine dei processi di innovazione locali, contribuisce alla diffusione delle competenze digitali e permette di strutturare indicatori in grado di cogliere le specificità territoriali. Il progetto vuole pertanto collocarsi a livello infra regionale e si pone l'obiettivo di diffondere un modello di monitoraggio dell'evoluzione digitale dei territori in grado da fare da cerniera tra il livello nazionale e le realtà locali, coinvolgendo entrambi nella definizione dei dati, delle misure e degli strumenti: per fare questo intende mettere a fattor comune un kit di monitoraggio sul digitale a dimensione locale, omogeneo ed armonizzato per la diffusione ed adozione in realtà regionali e locali.

La Regione Puglia intende attivare nell'ambito della attuazione dell'obiettivo tematico di capacità istituzionale del POR, un progetto denominato **Territorial Digital Index (TDI)** con le seguenti finalità:

- Aumentare la capacità delle amministrazioni pubbliche in Puglia di realizzare gli interventi di sviluppo adattandone la loro gestione ed l'execution a criteri di efficienza e di efficacia
- Sostenere un percorso di condivisione, partecipato dai rappresentanti delle categorie di tutti i portatori di interesse territoriali (Amministrazioni ed Enti Locali, imprese e settore privato, cittadini e associazioni, università, centri di ricerca e comunità tecniche), con funzioni consultive e propositive, basato sui principi di compartecipazione e inclusività, che punta a rafforzare la capacità valutativa delle politiche pubbliche per l'attuazione degli investimenti ICT e per il sostegno alla crescita digitale come previsto nelle diverse strategie nazionali/regionali per il periodo di programmazione 2014-2020.
- Rafforzare la cooperazione tra amministrazioni e tra queste e il settore privato riducendo gli oneri amministrativi delle politiche di sviluppo

L'intervento TDI intende favorire lo sviluppo di questi elementi avvalendosi di uno schema funzionale di monitoraggio dell'implementazione delle Agende Digitali nell'ambito delle strategie di Smart Specialization così strutturato:

- i) definizione delle sorgenti informative;



- ii) identificazione della semantica;
- iii) empowerment delle PA locali e cooperazione; iv) architettura di riferimento/applicativa

L'intervento TDI prevede:

- una metodologia per la realizzazione di un osservatorio permanente inerente la digitalizzazione, in grado di considerare sia le diverse dimensioni amministrative operanti sul territorio, sia le esigenze e il comportamento degli utenti (p.a., cittadini, imprese) rispetto alle politiche di sviluppo poste in essere;
- la definizione, anche mediante il coinvolgimento delle P.A.L., di indicatori (Territorial Digital Index appunto) capaci di rappresentare la presenza di condizioni abilitanti la digitalizzazione, l'avanzamento e l'efficacia delle politiche di sviluppo delineate nella programmazione (regionale e locale);
- la condivisione di un ambiente applicativo di analisi dati in grado di fornire informazioni utili ad orientare il policy making.

Si tratta quindi un percorso ciclico che, dalla ricognizione della situazione esistente, permette di progettare politiche mirate al perseguimento degli obiettivi di sviluppo digitale definiti a livello nazionale ed europeo. Successivamente, attraverso il monitoraggio degli effetti di tali politiche, consente il raffinamento delle strategie pianificate al fine di ridurre il divario digitale residuo. Quanto previsto è volto in via preliminare a garantire l'accesso alle tecnologie dell'informazione quale diritto digitale fondamentale, abilitante alla creazione di competenze e all'accesso a servizi digitali rispondenti a reali esigenze degli utenti.

La proposta consente il miglioramento della trasparenza, partecipazione e comunicazione a sostegno dell'azione amministrativa secondo tre diversi orientamenti.

In ottica TOP-DOWN, offre alle PA coinvolte gli strumenti per dare evidenza a cittadini ed imprese, ovvero ai titolari dei diritti digitali, delle strategie e delle motivazioni delle misure adottate per il raggiungimento degli obiettivi di digitalizzazione, dei risultati ottenuti e delle soluzioni adottate in corso d'opera per perfezionarne l'efficacia.

In ottica BOTTOM-UP, attraverso il coinvolgimento degli utenti nel monitoraggio, consente la ridefinizione di dettaglio delle politiche sulla base delle esigenze espresse dagli utenti stessi.

In ottica TRASVERSALE consente la condivisione e il perseguimento, coordinato tra vari livelli amministrativi, degli obiettivi di digitalizzazione definiti a livello europeo e nazionale e l'emersione delle azioni locali. Infine, poiché la proposta integra un sistema di monitoraggio delle politiche, contribuisce da un lato al miglioramento di modelli e strumenti di controllo "di gestione", in senso ampio, delle Amministrazioni e dall'altro al raggiungimento di obiettivi di capacità in termini di

- evidence based management dell'execution della Agende Digitali regionale;
- miglioramento dell'efficienza della spesa pubblica per quanto riguarda gli investimenti tecnologici;
- valutazione dell'impatto delle politiche regionali per l'ICT.

La messa a punto di questo intervento prevede il confronto metodologico a livello nazionale con il CISIS e con le regioni italiane di maggiore esperienza in questo ambito (Piemonte e Lazio), anche con l'obiettivo di estendere e condividerne i risultati nell'ambito del gruppo di lavoro sul Monitoraggio.



In questo ambito, infine, da ottobre 2017 la Regione Puglia ha aderito alla proposta dell'AGID di far parte delle regioni pilota (insieme a Toscana, Emilia Romagna, Umbria) per la sperimentazione della metodologia per il monitoraggio della spesa ICT.

15. La governance

Recentemente, è stato nominato il Responsabile della Transizione Digitale, che assicura questo presidio tematico favorendo coerenza tra gli investimenti ICT già realizzati, la loro evoluzione, i nuovi strumenti di pianificazione nazionali e la programmazione strategica regionale. E, ancora, con la deliberazione n. 1686/2017 è stato istituito l'Osservatorio Regionale sulle attività non autorizzate nei sistemi informativi. In ultimo, con la deliberazione n. 1831/2017, sono stati definiti indirizzi per l'armonizzazione dei sistemi info-tematici dell'intero sistema regionale di Agenzie ed enti.

Con le Linee Guida per il Cambiamento tecnologico e organizzativo, la Regione Puglia individua nel Dipartimento Sviluppo Economico, Innovazione, Istruzione, Formazione e Lavoro la governance operativa del processo di promozione e coordinamento dell'attuazione dell'Agenda Digitale, delle strategie per la Crescita digitale e della Banda Ultra Larga, quindi degli Obiettivi Tematici del POR Puglia 2014-2020 e del Piano triennale dell'ICT previsto da AgID e, infine, il raggiungimento dei suoi obiettivi operativi.

La Regione Puglia ai sensi dell'Art. 17 del Codice dell'Amministrazione Digitale ha affidato il percorso di transizione alla modalità operativa digitale e i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, ad un unico ufficio dirigenziale nell'ambito del Dipartimento Sviluppo Economico.

Il Codice dell'Amministrazione Digitale attribuisce al predetto ufficio i compiti relativi a:

- a) coordinamento strategico dello sviluppo dei sistemi informativi, di telecomunicazione e fonia, in modo da assicurare anche la coerenza con gli standard tecnici e organizzativi comuni;
- b) indirizzo e coordinamento dello sviluppo dei servizi, sia interni che esterni, forniti dai sistemi informativi di telecomunicazione e fonia dell'amministrazione;
- c) indirizzo, pianificazione, coordinamento e monitoraggio della sicurezza informatica relativamente ai dati, ai sistemi e alle infrastrutture anche in relazione al sistema pubblico di connettività, nel rispetto delle regole tecniche di cui all'articolo 51, comma 1;
- d) accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici e promozione dell'accessibilità anche in attuazione di quanto previsto dalla legge 9 gennaio 2004, n. 4;
- e) analisi periodica della coerenza tra l'organizzazione dell'amministrazione e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, al fine di migliorare la soddisfazione dell'utenza e la qualità dei servizi nonché di ridurre i tempi e i costi dell'azione amministrativa;
- f) cooperazione alla revisione della riorganizzazione dell'amministrazione ai fini di cui alla lettera e);
- g) indirizzo, coordinamento e monitoraggio della pianificazione prevista per lo sviluppo e la gestione dei sistemi informativi di telecomunicazione e fonia;
- h) progettazione e coordinamento delle iniziative rilevanti ai fini di una più efficace erogazione di servizi in rete a soggetti giuridici mediante gli strumenti della cooperazione applicativa tra pubbliche amministrazioni, ivi inclusa la predisposizione e l'attuazione di accordi di servizio tra amministrazioni per la realizzazione e compartecipazione dei sistemi informativi cooperativi;



- i) promozione delle iniziative attinenti l'attuazione delle direttive impartite dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato per l'innovazione e le tecnologie;
- j) pianificazione e coordinamento del processo di diffusione, all'interno dell'amministrazione, dei sistemi di posta elettronica, protocollo informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico, e delle norme in materia di accessibilità e fruibilità.

In questo modo è possibile dare concreta attuazione all'attività di programmazione, pianificazione e coordinamento esercitata nella materia oggetto della presente relazione dalle strutture della Presidenza, cui spetta il compito di coordinare l'attuazione del programma di governo anche in collaborazione con gli altri Dipartimenti che hanno il presidio di parti, come la sanità digitale, l'e-government o la stessa Organizzazione, che complementano l'intero disegno di questa policy.

Pertanto il Dipartimento Sviluppo Economico, Innovazione, Istruzione, Formazione e Lavoro garantirà la piena attuazione delle policy in materia di Innovazione, attraverso il coordinamento e il necessario raccordo con le altre Direzioni e con la Presidenza per assicurare unitarietà alle diverse declinazioni proprie dell'innovazione tecnologica e del cambiamento organizzativo.

Il governo del Piano si inquadra all'interno di un disegno più ampio di governance delle politiche regionali per l'innovazione e la riforma della Pubblica Amministrazione che vede un modello organizzativo in grado di gestire le funzioni di "design", "procurement", "execution" ed "accountability" determinanti nel dispiegamento dei processi di innovazione.

In questo quadro di riferimento la Regione identifica la sua società in-house InnovaPuglia S.p.A. nel ruolo di soggetto preposto alla gestione di dette funzioni in quanto "ente" strumentale dell'Amministrazione per il settore IT (Information Technology), "organismo" di supporto alla valorizzazione delle competenze delle innovazioni nel tessuto produttivo del territorio e "soggetto" Aggregatore della Regione Puglia per la centralizzazione della spesa negli affidamenti al mercato secondo quanto disposto dal codice degli appalti.

Coerentemente con le politiche e la programmazione regionale, la società dovrà sviluppare nel triennio 2018-2020 la attività inerenti a:

- creare e condurre progetti finalizzati all'introduzione e all'utilizzo della tecnologia e dell'informazione e della comunicazione (ICT) nella regione Puglia e al sostegno dello sviluppo del tessuto produttivo del territorio, compresa l'individuazione delle tecniche più adatte al raggiungimento degli obiettivi in un quadro di costi/benefici controllabile;
- monitorare trend tecnologici e di mercato finalizzato a migliorare i processi operativi dell'Amministrazione regionale i quali, attraverso la razionalizzazione e semplificazione amministrativa del sistema, creino valore ai servizi per il cittadino;
- agire quale soggetto Aggregatore della Regione Puglia nel ruolo di Stazione Appaltante e Centrale di Committenza per la razionalizzazione, la centralizzazione e l'aggregazione della spesa per affidamenti ai sensi del codice degli appalti.

**IL PRESENTE ALLEGATO
E' COMPOSTO DA SI FOGLI**

IL DIRIGENTE
(Dott.ssa Adriana AGRIMI)

