



PIANO DI ATTIVITÀ 2012



Introduzione

Il Piano di Attività 2012 presenta un CSI in forte evoluzione per diventare un'azienda moderna, efficiente, aperta e trasparente a supporto degli Enti consorziati, dei cittadini e delle imprese del territorio.

Il 2010 e il 2011 hanno rappresentato gli anni del risanamento, con una forte riduzione dei costi, il ritorno alla capacità di investimento e la ritrovata capacità di generare nuove progettualità per i nostri Consorziati; un biennio che ha anche visto il coinvolgimento del CSI in grandi piani di innovazione come "Smart City", per la Città di Torino, ed il Programma di Sanità Elettronica, per la Regione Piemonte.

Tali iniziative confermano il recupero dell'indispensabile rapporto di fiducia e di reale partnership tra il CSI e gli Enti consorziati e sono indubbiamente il risultato di due anni di lavoro intenso durante i quali abbiamo agito sia all'interno sia all'esterno del CSI: all'interno, per ridurre i costi e renderli analiticamente documentati e trasparenti e per dotarci di una struttura organizzativa più veloce, responsabile e orientata agli utenti; all'esterno, per tornare ad essere propositivi e capaci di fornire risposte adeguate.

Un CSI aperto, al servizio degli Enti, e non un'azienda ripiegata su se stessa, arroccata in difesa contro critiche spesso infondate e non basate sulla realtà. Una squadra di persone appassionate del loro lavoro, convinte della sua utilità, specialmente in un momento così delicato per la Pubblica Amministrazione, impegnate nel far percepire questa importanza ai propri interlocutori: non solo nelle tecnostrutture degli Enti, ma anche a livello politico, chiamato ad assumere le scelte strategiche da cui dipende il futuro dell'innovazione nella Regione.

Questa è la direzione verso la quale abbiamo operato e verso la quale continuiamo a muoverci anche in questo nuovo Piano di attività, consapevoli che l'attesa positiva nei nostri confronti non è mai venuta meno.

Ma tra le righe del Piano c'è di più: la visione di un CSI sempre più orientato a soddisfare il bisogno nascente nella collettività di poter accedere a servizi pubblici digitali efficaci, disponibili e in grado di migliorare la qualità della vita, la sicurezza, la competitività, i rapporti sociali. Un percorso verso una vera e propria *utility* di questo tipo di servizi che di giorno in giorno divengono sempre più importanti e richiesti. Questa è stata l'intuizione che abbiamo, avuto alla fine dello scorso anno e dalla quale è derivato l'impegno concreto, nel 2012, ad operare nella direzione di avvicinare i cittadini agli Enti consorziati tramite la tecnologia, anche attraverso azioni di comunicazione esterna mirate. Un CSI, quindi, che si trasforma in mediatore, in un facilitatore dell'uso degli strumenti ICT, sempre più pervasivi e diffusi, per rendere la Pubblica Amministrazione più vicina.

L'innovazione è quindi tornata a essere protagonista in CSI, questa volta non solo per aspetti scientifici o tecnologici - fenomeni spesso da "dietro le quinte" o per addetti ai lavori -, ma anche per le sue implicazioni di creatività digitale. Abbiamo posto l'accento soprattutto sulla fruibilità, da parte degli utenti, delle risorse che il Consorzio gestisce per conto degli Enti consorziati: prima di tutto il patrimonio di dati pubblici ed il modello di *open data* (non solo all'insegna della trasparenza, ma anche come risorsa per sviluppare nuove attività economiche e generare



crescita), poi il *cloud computing* (che consente di erogare servizi sempre più flessibili e a basso costo grazie agli investimenti sulle infrastrutture).

Il documento che presentiamo alla vostra valutazione è, quindi, un Piano di attività che delinea un CSI in evoluzione, tutt'altro che statico e soprattutto protagonista delle evoluzioni sociali e tecnologiche che caratterizzano le dinamiche della società digitale della conoscenza.

Il futuro che attende il CSI non può che essere, a prescindere dalle forme organizzative o strutturali che potranno essere adottate, un futuro di crescita: i servizi digitali per gli Enti, per i cittadini e per le imprese rappresentano già oggi - e sempre di più in futuro - una grande risorsa e un fattore di crescita economica e sociale.

Stefano De Capitani

ICT al servizio della PA e del cittadino: continuità dell'azione del CSI-Piemonte e nuovi spazi di opportunità

La domanda

La crisi economico finanziaria che stiamo vivendo ha messo in luce come la Pubblica Amministrazione, centrale e locale, non riesca a reagire con rapidità ed efficacia all'aumento della domanda di servizi da parte di cittadini e imprese, soprattutto sui temi del **lavoro**, della **solidarietà sociale**, dello **sviluppo** e della **crescita**. Sempre più le forze sociali, datoriali e sindacali chiedono risposte all'altezza della crisi e una "**riforma**" della **PA** che preveda **modifiche organizzative, riduzione dei costi e nuove architetture di servizi**.

Un ruolo chiave nel sostegno allo sviluppo territoriale e al cambiamento della PA è riconosciuto all'ICT quale fattore di **innovazione** in termini di nuovi **prodotti, processi, servizi e modelli organizzativi**.

Tale orientamento è confermato dall'**Unione Europea**, che attribuisce all'*Information and Communication Technology* "[...] un ruolo fondamentale nel migliorare la competitività di tutta l'economia [...]". Gli investimenti europei in ambito ICT si concentrano, in particolare, nei settori della **salute**, della **sicurezza**, dell'**energia** e dei **trasporti** (*smart city*) ed hanno lo "[...] scopo di rendere più efficiente il settore pubblico europeo nel far fronte alle sfide sociali e migliorare la qualità della vita, affrontando contemporaneamente anche la problematica dell'invecchiamento demografico [...]".¹

A livello nazionale, il "**Piano di e-Government 2012**" ed il "**Codice dell'Amministrazione Digitale**" (**CAD**) delineano piani di azione che mirano ad innovare i processi amministrativi e le relazioni tra la PA ed il contesto sociale e produttivo, puntando anzitutto sulla **dematerializzazione** e sull'erogazione dei **servizi interattivi on line**.

La **Regione Piemonte**, attraverso i propri piani strategici (in materia di competitività e occupazione, ICT, energia e ricerca...), individua gli ambiti della **salute**, dei **trasporti**, dell'**energia** e dell'**automotive** come prioritari per il rilancio dello **sviluppo territoriale**, indicando nell'ICT uno dei principali fattori di innovazione. Individua altresì la necessità, condivisa con gli attori sociali, di una PA capace di selezionare i soggetti con cui interloquire, di decidere in base a strumenti di monitoraggio delle attività e di controllare la risposta degli utenti ai servizi e le attività degli *stakeholder*.

Il **Comune di Torino** ha individuato nel Progetto "**Smart City**" - dedicato ai temi del **risparmio energetico** e dei **trasporti intelligenti** - uno degli assi strategici dello sviluppo della Città. In tale contesto, il Comune ha scelto l'ICT quale strumento a supporto della *governance* del Progetto, della **partecipazione dei cittadini** e delle politiche di mobilità e ambientali.

¹ Le citazioni sono tratte dalla "Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni. Una strategia per la R&S e l'innovazione in materia di TIC in Europa: passare alla velocità superiore" del 13/03/2009.

Gli **utenti** che navigano su Internet quotidianamente e presentano una spiccata attitudine alla partecipazione sono in costante crescita. Tale tendenza, che si manifesta diffusamente anche rispetto a temi di **interesse pubblico**, sta determinando un profondo cambiamento del modo di **relazionarsi** con la Pubblica Amministrazione assimilabile alla **partecipazione** e alla creazione di valore tipiche del “privato”; un comportamento che, nel “pubblico”, si può definire come nuovo **“associazionismo digitale”**.

Si tratta di un **approccio bottom-up**, basato sull'**auto-organizzazione**, che utilizza le capacità della Rete per trovare risposte alle proprie esigenze al di fuori dei contesti ufficiali e che coinvolge tutti gli aspetti della vita quotidiana degli utenti: dalla condivisione di notizie ed opinioni, allo scambio di oggetti; dal reperimento di informazioni, all'organizzazione di azioni solidali.

L'ICT e la Rete risultano, dunque, fattori abilitanti ai nuovi modelli di comportamento degli utenti anche in ambiti nei quali sono forti le competenze e le **responsabilità della Pubblica Amministrazione**.

Il CSI-Piemonte per una PA moderna

Il CSI-Piemonte deve saper **leggere la domanda istituzionale e sociale**, cogliendo le occasioni offerte dalle fonti di finanziamento disponibili (FP7, residui FSE e POR/FESR, fondi nazionali, regionali e comunali...) e definendo **programmi strategici** coerenti con le stesse, che rispondano alle esigenze della PA, dei cittadini e del territorio.

A fronte della domanda di mercato, del quadro normativo di riferimento a livello nazionale ed internazionale, dei *trend* tecnologici ed organizzativi delle filiere di *business* pubblico, nonché delle opportunità derivanti da alleanze con altri Enti, il CSI-Piemonte ha delineato alcuni **programmi strategici** che rimandano direttamente agli interessi e agli obiettivi degli Enti consorziati. Questi programmi racchiudono tutte le attività del Consorzio e diventano gli assi portanti del processo di potenziamento della propria offerta, sia verticale (nuovi ambiti di proposizione settoriale, ad es. energia), sia orizzontale (nuovi mercati, ad es. *utilities*).

Si riportano di seguito i **quattro programmi strategici** sulla base dei quali il Consorzio ha impostato la propria attività per il 2012 ed una breve sintesi degli obiettivi e dei contenuti dei medesimi:

1. **e-Health Piemonte**

- Razionalizzare e semplificare le attività clinico ospedaliere e territoriali attraverso una **Piattaforma di Sanità Elettronica**.
- Estendere e favorire la diffusione dei servizi di successo, quali la **Telemedicina** ed il **Sistema Immagini in Rete**.
- Sviluppare un servizio di gestione delle informazioni cliniche dei pazienti e delle comunicazioni di tipo amministrativo con le Aziende Sanitarie Locali (ASL) per la **Rete dei Medici di Medicina Generale**.
- **Dotare il Servizio Socio Sanitario regionale di un Sistema Informativo Amministrativo-Contabile** finalizzato a rendere disponibile alla Regione Piemonte, anche in previsione dell'attuazione del D.Lgs. 23 giugno 2011, n. 118, un impianto contabile unificato, con l'obiettivo di ottenere un bilancio consolidato generato in forma automatica ed in tempo reale (comprensivo dei bilanci delle singole aziende).

2. **Smart Piemonte/Smart City**

- **Mappare i consumi energetici** del territorio per definire le priorità di intervento; ottimizzare le iniziative di **smart building** attraverso la gestione, il monitoraggio e la comunicazione dei dati raccolti; valorizzare il **patrimonio** pubblico della PA; garantire una mobilità sostenibile attraverso una **Piattaforma di Infomobilità** che razionalizzi gli interventi attuati dai diversi attori coinvolti e orienti le azioni future degli Enti preposti alla gestione; rendere i territori più attraenti attraverso **servizi culturali** - progettati anche in una prospettiva di creatività digitale - che sfruttino l'organizzazione della Rete e le tecnologie della mobilità (App, georeferenziazione....).

3. **Sistemi informativi interente**

- Ampliare la logica di sistema informativo unitario tra Enti con cui operano i **sistemi informativi delegati** (lavoro, formazione professionale, agricoltura) ad altri sistemi informativi regionali (afferenti a trasporti, ambiente, cultura, ...), oggi trattati in una logica "monoente".
- Favorire il passaggio dei sistemi informativi prevalentemente amministrativi a **piattaforme aperte e di servizio** che integrino servizi pubblici e privati e dialoghino con l'"**associazionismo digitale**".

4. **Organizzazione della PA: dematerializzazione ed innovazione dei processi**

- Migliorare l'efficacia dell'azione pubblica attraverso l'adozione di modelli, quali il **Centro Servizi** ed il **Business Process Outsourcing (BPO)**, basati sulla razionalizzazione e la concentrazione delle attività distribuite su strutture amministrative diverse. A titolo di esempio, si segnala che il modello avviato per gli Enti locali minori con il progetto "Centro Servizi Federato per gli Enti locali" e sperimentato nell'ambito della sicurezza degli edifici, vede ulteriori spazi di sviluppo in settori quali: *security&safety*; procurement, patrimonio, formazione, polo archivistico, deospedalizzazione,
- **Dematerializzare e semplificare** la relazione tra PA e mondo dei fornitori di beni e servizi (fatturazione elettronica, governo della spesa e dei fornitori). Sia il modello del Centro Servizi, sia la dematerializzazione dei processi organizzativi interni alla PA devono **confrontarsi** con la capacità di auto-organizzazione dell'"**associazionismo digitale**", per individuare e proporre nuove soluzioni architettoniche dei servizi pubblici.
- Accrescere la capacità di **programmazione e controllo** in ambito amministrativo-contabile, territoriale, fiscale.
- Sviluppare le capacità della PA nella **gestione di programmi complessi**, caratterizzati dall'alto numero di progetti e di partner coinvolti, attraverso lo sviluppo di piattaforme che integrino servizi di **comunicazione, partecipazione dei cittadini e gestione progettuale**.
- Facilitare l'**accesso ai servizi** offerti dalla PA attraverso il potenziamento ed il rinnovamento creativo dei canali funzionali alla loro fruizione: **intranet aziendali, chioschi interattivi - totem** - (che saranno ubicati in luoghi di lavoro e luoghi pubblici di grande affluenza) e **APP** che abiliteranno gli utenti all'uso dei servizi in **mobilità**.

Il patrimonio CSI come fattore di competitività locale

Il CSI renderà disponibile per il territorio ed il sistema delle imprese il proprio patrimonio di dati, infrastrutture e tecnologie, patrimonio che la PA già utilizza per erogare i servizi, oltre che per aumentarne costantemente l'efficienza. In particolare, il Consorzio opererà con il comparto ICT locale al fine di favorire lo sviluppo di soluzioni *software* basate su un modello tecnologico condiviso (**framework**) che consenta:

- l'adozione di **paradigmi per la realizzazione di soluzioni di business** che permettano di riutilizzare componenti già disponibili (ad es. librerie, piattaforme infrastrutturali, ...);
- una **drastica riduzione del codice software sviluppato ad hoc** a favore di tecniche di generazione automatica dello stesso (*Model Driven Development*);
- una maggiore **flessibilità delle soluzioni applicative** rispetto alle infrastrutture elaborative che le erogano, sia per convergere verso una logica di "*capacity on demand*", sia per garantire una maggiore "trasportabilità" del *software*;
- un graduale **inserimento delle soluzioni as a service** (ad es. integrazione delle *google application* nelle soluzioni *enterprise*) per aumentare le funzionalità offerte agli utenti e perseguire obiettivi di economicità;
- la realizzazione di un **app store**, strutturando un ambiente ed una piattaforma funzionali alla distribuzione di soluzioni basate sulla logica del riuso.

Al fine di facilitare l'accesso alle informazioni pubbliche e, più in generale, alla conoscenza, il CSI favorirà la messa a disposizione, la valorizzazione e l'interscambio dei dati pubblici - **Open Data** -, supportando la PA nelle fasi di produzione, classificazione e pubblicazione dei dati e favorendo l'iniziativa privata nello sviluppo di applicazioni e di interfacce per la loro rielaborazione, consultazione e fruizione.

Il Consorzio si adopererà per favorire la promozione ed il dispiegamento dei **sistemi di autenticazione digitale** (ad es. *identità digitale federata*) per un accesso sicuro, flessibile e, al contempo, più ampio ai dati e ai servizi.

Le iniziative a livello interregionale e nazionale

Nel corso del 2012 proseguirà l'attività di esplorazione e promozione delle opportunità di collaborazione progettuale tra gli Enti consorziati e le Amministrazioni di ogni livello al di fuori del territorio piemontese. A tal fine è stato anche predisposto e aggiornato il catalogo delle soluzioni di eccellenza realizzate per gli Enti piemontesi e da questi rese disponibili per iniziative di riuso.

Il modello proposto nelle **iniziative di riuso** non si limita ad un mero trasferimento di una soluzione applicativa e delle competenze necessarie alla sua gestione, ma individua la **collaborazione tra gli Enti** come occasione per arricchire ed evolvere i prodotti, cercando quindi fin da subito di restituire un valore all'Ente che cede la soluzione e contribuendo, nel tempo, a creare un circolo virtuoso di condivisione delle esperienze e degli investimenti tra le Pubbliche Amministrazioni.

In tale ottica, a fine 2011 il CSI ha avviato una collaborazione con la Regione Calabria per il riuso del **sistema di supporto alle Screening Oncologico** che comprende la migrazione tecnologica della soluzione in un ambiente applicativo più recente rispetto alla sua prima realizzazione.

Contestualmente, sono state promosse iniziative di **collaborazione interregionale** in cui la Regione Piemonte potesse assumere un ruolo di capofila e, conseguentemente, il Consorzio un ruolo attivo nella progettazione e nella realizzazione delle attività.

In tale prospettiva, nel 2011 sono stati definiti due progetti che vedono la Regione Piemonte nel ruolo di ente capofila: **ODI (Open Data Italia)** ed il nuovo partenariato del progetto **Sigmater** per il collegamento dei sistemi regionali con il catasto nazionale gestito dall'Agenzia del Territorio; tali progetti verranno avviati nel 2012.

Nel mese di dicembre 2011 la Regione Piemonte e la Direzione regionale del Ministero dei Beni Culturali hanno inoltre siglato un accordo quadro per il **riuso della piattaforma di gestione documentale DoQui**. Tale Accordo - le cui attività verranno avviate nel 2012 - prevede la realizzazione da parte del CSI-Piemonte di un progetto di dematerializzazione dei procedimenti interni all'Ente ministeriale e conferisce continuità alla collaborazione tra le due Amministrazioni.

Nella stessa direzione, ovvero l'allargamento del perimetro degli Enti con i quali il CSI stabilisce un rapporto continuativo, si configura l'attività effettuata per concretizzare la volontà di adesione al Consorzio di ASMEL (Associazione per la sussidiarietà e la modernizzazione degli Enti locali), realtà a cui, ad oggi, partecipano oltre 1500 Enti pubblici italiani (per la grande maggioranza piccoli comuni), di cui 329 piemontesi. L'interesse che ha determinato, da parte dell'Associazione, la decisione di aderire al Consorzio è la possibilità di erogare i servizi già disponibili – in particolare quelli rivolti ai comuni di piccole dimensioni – a tutti gli Enti che fanno parte dell'Associazione.

Nel corso del 2011 è stato infine predisposto un nuovo modello di *business* basato sul paradigma delle **Community di prodotto**, che verrà dispiegato operativamente nel corso del 2012, a partire dalla piattaforma DoQui. La *Community* viene costituita attraverso una convenzione paritetica tra le Amministrazioni che decidono l'utilizzo di una stessa soluzione informatica, condividendo quindi i costi della sua manutenzione e investendo in modo congiunto nella sua evoluzione. In tale processo il CSI-Piemonte è individuato come il soggetto tecnico deputato all'erogazione dei servizi comuni di manutenzione e gestione della soluzione condivisa. Tale modello, oltre a rappresentare l'occasione per instaurare rapporti di collaborazione continuativi con nuovi Enti,



facilita la diffusione delle soluzioni di eccellenza realizzate, favorendo la condivisione delle strategie di evoluzione tra le Amministrazioni coinvolte e riunendo in un'unica iniziativa le personalizzazioni sviluppate per ciascuna di esse.

La dimensione internazionale del CSI-Piemonte

Con gli obiettivi, tra gli altri, di consolidare le reti di collaborazione anche al di fuori del territorio regionale e di individuare nuove opportunità commerciali, il CSI-Piemonte opera anche in ambito internazionale realizzando progetti cui partecipano sia gli Enti Consorziati che le aziende ICT locali.

Tali iniziative, sostenute da fondi internazionali, sono finanziate dai Nuovi Fondi Strutturali Europei 2007-2013 (destinati a progetti in Paesi di recente adesione all'Unione Europea) e da soggetti quali *World Bank*, *African Development Bank*, ecc. (per attività realizzate negli Stati confinanti con l'Unione Europea - Paesi in pre-adesione UE dell'area Balcanica e Paesi del Nord Africa -).

Nel 2012 il CSI-Piemonte proseguirà alcune attività di progettazione e consulenza avviate negli anni precedenti, relative ai Sistemi Informativi della Pubblica Amministrazione di Paesi europei ed extraeuropei. Tali iniziative si collocano nell'ambito dei **progetti di gemellaggio** (*Twining*), di **cooperazione interregionale** (Interreg) e dei **bandi di gara pubblici di PA estere**.

L'attenzione del Consorzio si rivolgerà, in particolare, alle aree geografiche già individuate come strategiche negli scorsi anni: Albania, Croazia, Serbia, Montenegro, Romania, Algeria, Tunisia.

Nello specifico, nel 2012 verrà avviato un progetto di gemellaggio con il Ministero per la Società dell'Informazione e le Telecomunicazioni del Montenegro "*Strengthening administrative capacities in information society*", promosso dal CSI in collaborazione con il Dipartimento Digitalizzazione e Innovazione, FormezPA e Ministero estone per gli Affari economici. Tale progetto offrirà un'ulteriore occasione per la valorizzazione delle esperienze condotte dal Consorzio in materia di gestione documentale, riuso del patrimonio informativo pubblico, e-Procurement, accessibilità dei servizi di e-Gov, identità digitale federata, larga banda, *disaster recovery*.

Il CSI-Piemonte sarà inoltre coinvolto in un progetto in Serbia sulla zonazione agricola finalizzata alla produzione del vino, nell'ambito di un gemellaggio tra il Ministero Italiano delle Politiche Agricole e l'omologo Ministero locale.

In collaborazione con il Politecnico di Bucarest, il Consorzio continuerà, inoltre, l'intervento avviato nel 2010 su 2.000 docenti delle scuole superiori romene, volto all'introduzione di metodi e strumenti di *e-learning* nel sistema scolastico nazionale. Per la realizzazione del progetto viene utilizzata la piattaforma *open source* Moodle ed alcuni *tool* - anch'essi *open source* - che implementano le funzionalità della *community* on-line dei docenti attraverso il *Content Management System* - Joomla-, gallerie fotografiche - Phoca Gallery -, *news* - Eventlist - e *mailing list* - AcyMailing -.

Ulteriori attività saranno sviluppate nel 2012 e negli anni successivi in Albania grazie ad un nuovo progetto acquisito a fine 2011 (di cui il CSI-Piemonte è ente capofila), finalizzato a creare una base di dati catastali urbani e rurali in alcune regioni del Paese.

Tecnologie e Infrastrutture

Piano Integrato di Evoluzione Tecnologica del CSI-Piemonte: "Mondrian"

Nel 2010 il CSI-Piemonte ha avviato un programma pluriennale finalizzato al raccordo delle attività di governo della spesa IT del Consorzio in un unico processo (giunto oggi a consolidamento), che viene aggiornato annualmente: il "**Piano Integrato di Evoluzione Tecnologica**" (in breve "*Mondrian*").

In accordo con i propri Consorziati, il CSI destina, infatti, una quota dei ricavi annuali per iniziative cosiddette "di investimento". Una parte di queste risorse, mediamente intorno al 5% del fatturato, sono dedicate ad iniziative di valenza trasversale (sia rispetto ai clienti, che ai servizi), finalizzate a contrastare gli effetti del progressivo invecchiamento del complesso dei sistemi informativi gestiti dal Consorzio e a programmare tutte le iniziative di evoluzione tecnologica del CSI necessarie a realizzare servizi innovativi rivolti ai Consorziati.

La revisione annuale del Piano Mondrian - che mira a focalizzare nei dettagli le azioni per l'anno in corso e per quello successivo - vede il coinvolgimento di tutte le strutture aziendali e del Comitato Tecnico Scientifico del Consorzio.

I principali obiettivi di risultato individuati per il 2012 sono il **miglioramento delle prestazioni del Consorzio** e l'**ottimizzazione dei rapporti** con i **clienti**, l'**utenza** ed il **sistema dei fornitori**.

In particolare, il dispiegamento del Piano Mondrian mira a:

- ridurre i costi di manutenzione e di mantenimento in esercizio delle applicazioni;
- aumentare la produttività del CSI riducendo lo sforzo ed il tempo necessari allo sviluppo ed al mantenimento dei sistemi;
- incrementare la flessibilità di utilizzo delle risorse elaborative;
- aumentare i livelli di sicurezza;
- accrescere l'efficienza complessiva del Consorzio (*end-to-end*);
- favorire affidamenti "chiavi in mano".

Le azioni di evoluzione tecnologica previste nel Piano Mondrian sono state definite anche considerando le attuali **tendenze del mercato** ed in particolare:

- la diffusione degli **App store** come canali di distribuzione per *asset* riusabili;
- l'aumento della richiesta di memorizzare, gestire ed analizzare grandi moli di dati (**Big data**) generati da sensori e dispositivi digitali, oppure derivanti dagli impieghi che le persone fanno spontaneamente della Rete (ad es. quelli prodotti nei *social network*);
- la diffusione di *tablet* e *smartphone* ed il conseguente adeguamento delle tecniche e degli strumenti di sviluppo (**Mobile development & technology**);
- l'affermarsi delle **Technologies in Real Time** derivanti dalla sempre maggior diffusione di apparecchi ed oggetti connessi sia alla Rete internet che alla rete elettrica, che danno origine al fenomeno cosiddetto "**Internet of Things**";
- la diffusione del modello **as a service**, che prevede l'utilizzo, all'interno del processo produttivo del *software*, di strumenti e metodi disponibili in internet - *cloud* - (ad es. per cruscotti di "**Business Intelligence**");
- l'adozione di modelli e strumenti per veicolare contenuti e servizi più vicini al cittadino e all'impresa (**Social Publishing Platform**) e per analizzare i *feedback* attraverso lo studio delle interazioni (mail, messaggi, ...) tra soggetti diversi (**Semantic analysis**);

- l'orientamento dei maggiori produttori di tecnologia ICT verso offerte di “suite” completamente integrate (**comprehensive platform**) che, a fronte di un maggiore vincolo tecnologico, determinano una riduzione dei costi di gestione;
- l'affermarsi dell'uso, in parallelo, di servizi accessibili su Internet e sviluppati *ad hoc* per la realizzazione di nuove applicazioni (**mashup di componenti**).

LE DUE DIMENSIONI DELLE AZIONI DEL PIANO MONDRIAN

Il Piano Mondrian 2012 prevede la prosecuzione ed il completamento di alcune iniziative avviate negli anni scorsi, tra le quali la **costruzione di filiere Open Source** per la realizzazione di prodotti *custom* e le azioni orientate a rendere il Consorzio più flessibile rispetto ai mutamenti della domanda di servizio, come, ad esempio, l'**adozione del paradigma cloud** e la **dismissione di server con architetture proprietarie**.

Le maggiori novità introdotte dal Piano 2012 sono, però, di ordine strategico:

- l'adozione di una nuova **modalità di dispiegamento delle azioni di evoluzione tecnologica** che prevede l'attuazione degli interventi pianificati nel 2012 per macro-aree, chiamate “isole”, garantendo una diffusione omogenea e graduale delle innovazioni;
- l'**allineamento tra Piano Mondrian ed evoluzione del business del Consorzio**, identificando direttamente nella formulazione del Piano gli ambiti di impiego iniziale delle innovazioni tecnologiche e gli ambiti successivi di dispiegamento, fino alla sostituzione dei vecchi paradigmi con i nuovi.

LE INNOVAZIONI TECNOLOGICHE

Le innovazioni puramente tecnologiche sono molto rare: ognuna delle tecnologie citate nel seguito è, infatti, destinata ad originare innovazioni anche nelle modalità produttive, nelle percezioni degli utilizzatori, nei processi di produzione e, talvolta, nell'organizzazione.

Le **innovazioni tecnologiche** che nel 2012 andranno ad aggiungersi a quelle già introdotte nel 2011 riguarderanno principalmente:

- **integrazione di applicazioni** tramite uno strato di “mediazione” (*hub and spoke*);
- l'adozione di **nuove infrastrutture flessibili**;
- strumenti di **gestione del “ciclo di vita” delle applicazioni** (*Application Lifecycle Management*);
- tecnologie di gestione dei **contenuti digitali**.

LE INNOVAZIONI ORGANIZZATIVE

Al fine di favorire l'efficacia delle nuove tecnologie introdotte in Consorzio, alcune delle azioni previste nel Piano Mondrian implicano modeste – ma non trascurabili – modifiche organizzative, quali:

- la costituzione di un **Team per il “Master Data Management”** che, una volta definiti metodologie e strumenti per il governo efficace dei dati, implementi i cataloghi

concettuali e presidi la complessa rete di relazioni determinata dalle interdipendenze e dalle interazioni tra le componenti dei diversi sistemi informativi degli Enti;

- il potenziamento delle **capacità di governo e troubleshooting “end-to-end”** includendo tra le funzioni di gestione infrastrutturale il servizio relativo agli ambienti *middleware*.

GLI INVESTIMENTI

Come già accennato in precedenza, il complesso degli investimenti del Consorzio comprende sia azioni di innovazione tecnologica, sia la realizzazione/acquisizione di soluzioni *software* capitalizzabili.

Complessivamente, tra azioni di innovazione tecnologica, azioni di dispiegamento delle innovazioni ai contesti applicativi e realizzazione di nuovi *software* che entreranno a far parte del patrimonio del Consorzio, si prevede l'impiego di circa 20 milioni di Euro.

Di questi, circa 12 milioni saranno destinati all'acquisizione o alla realizzazione di innovazioni tecnologiche e circa 8 alla realizzazione o all'acquisizione di nuovi *software* sui quali basare l'erogazione di nuovi servizi ai clienti.

Ricerca e Sviluppo

In collaborazione con gli Atenei piemontesi ed altri Enti di ricerca, il Consorzio realizza alcuni **progetti di Ricerca e Sviluppo (R&S)** al fine di acquisire gli elementi di merito per individuare nuove opportunità per il CSI ed i suoi Consorziati, seguire l'evoluzione dei filoni di ricerca più promettenti e selezionare, basandosi su dati oggettivi, idee innovative che possano determinare applicazioni pratiche a vantaggio della PA e del territorio.

I temi su cui il Consorzio si concentrerà nel 2012 sono:

- **modelli di servizio e tecnologie “internet delle cose”**: verranno approfonditi e studiati i modelli di servizio resi possibili dal fenomeno “*Internet of Things*”, cioè la disponibilità sempre maggiore di oggetti di uso comune dotati di “intelligenza” e connessi ad internet;
- **migrazione all'IPv6**: verrà svolto uno studio di fattibilità - *in primis* sulla Rete del CSI - che considererà i livelli di utilizzo ed il rapporto costi/benefici di un'eventuale migrazione verso il nuovo Protocollo. Tali approfondimenti saranno propedeutici alla definizione di proposte *ad hoc* per i clienti del Consorzio;
- **riuso**: verrà approfondito il tema del riuso, con l'obiettivo di definire delle **linee guida** che possano essere utilizzate sia per la progettazione di applicazioni *custom* da parte di terzi, sia per il riuso attivo di prodotti già sviluppati.

Al fine di formalizzare le collaborazioni attivate nell'ambito della R&S, il Consorzio stipula accordi *ad hoc* e protocolli di intesa specifici.

Nel 2011 il CSI ha siglato un **accordo sul Cloud Computing** con l'Università degli Studi di Torino, il Politecnico di Torino e l'Università del Piemonte Orientale, a cui si prevede faranno seguito, nel 2012, le adesioni di altri soggetti pubblici del mondo della ricerca e dell'innovazione ICT regionale (ad es. Top-IX). L'Accordo prevede la realizzazione di un laboratorio unico, condiviso e distribuito, grazie al quale potranno essere svolte attività di sperimentazione

coordinate, con l'obiettivo di ottimizzare gli investimenti e migliorare la condivisione delle competenze. Uno degli obiettivi indicati nell'accordo è la realizzazione di un'implementazione di riferimento per un "data center federato", che si coniuga con la continuazione del progetto di **federazione dei Data Center pubblici**, finalizzato ad ottenere un progressivo consolidamento degli stessi e a conseguire una graduale riduzione dei costi complessivi del sistema pubblico. Le PA interessate saranno chiamate ad adottare standard condivisi, adeguando le applicazioni dei propri data center in modo che possano essere eseguite su infrastrutture di altre Amministrazioni in possesso degli stessi SLA - *Service level agreement* (incluse *safety* e *security*).

Il CSI-Piemonte partecipa, inoltre, ad alcuni progetti di R&S sostenuti dalla Commissione Europea; nel 2012 si prevede lo *startup* di due iniziative cofinanziate nell'ambito del Settimo Programma Quadro (FP7-CIP): **Open-DAI** e **STORK 2.0**.

Open-DAI vede il CSI-Piemonte nel ruolo di coordinatore di una cordata di progetto a cui partecipano partner di rilievo internazionale (tra cui la Città di Barcellona) e nazionale (quali la Regione Piemonte e DigitPA). Il progetto prevede attività sperimentali (*piloti*) in Italia, Spagna, Svezia e Turchia. Obiettivi dell'iniziativa sono fornire informazioni utili per l'utilizzo del *cloud computing* su scala geografica - in particolare per le PA - e realizzare una piattaforma per la pubblicazione di *open data* della PA che utilizzi tecnologie *as a service* e offra applicazioni (*mobile* e *web*) appositamente sviluppate.

STORK 2.0, a cui il CSI-Piemonte aderisce come soggetto partner, vede una partecipazione estremamente ampia sia di Paesi dell'Unione Europea che di partner nazionali. Il Progetto si articola in diverse attività di sperimentazione tematiche (*eLearning&Academic Qualifications*, *eBanking*, *Public Services per Business* e aree di *eHealth*) volte a produrre servizi sperimentali fruibili in molti Paesi europei. Obiettivo dell'iniziativa è la verifica sul campo di infrastrutture dedicate all'identità elettronica (eID) per l'autenticazione sicura sia delle persone fisiche che di quelle giuridiche, allo scopo di favorire una maggiore diffusione dell'eID in Europa, verificando - mediante il funzionamento dei *servizi pilota* - la reale risposta di interesse, convalidando linee guida e standard comuni ed esaminando questioni legali e di *governance*.

Nell'ambito della Call 8 del Settimo Programma Quadro (FP7-ICT) si stanno seguendo diverse iniziative che porteranno alla presentazione di alcune proposte progettuali. I temi maggiormente seguiti sono quelli indicati nell'Obiettivo 1.2 "*Cloud Computing, Internet of Services and Advanced Software Engineering*" (per il quale si prevede di avanzare una proposta che vede l'Università di Bologna come capofila) e nell'Obiettivo 4.4 "*Intelligent Information Management*", ovvero la *Call* relativa al tema dei *Big Data* (per la quale si intende presentare una proposta che veda come capofila l'Università di Glasgow e come partner, tra gli altri, la Città di Torino e IBM).

E' inoltre in fase di analisi il bando FP7-CIP, di prossima pubblicazione, nel quale, tra i possibili temi di interesse, figura l'approccio *Open Data* relativamente ai dati geografici.

Infrastrutture

Nel 2012 il CSI-Piemonte affiancherà al tradizionale modello del *full-outsourcing* supportato dalle tecnologie “*enterprise*” integrate nella *Server Farm* del Consorzio, anche un modello di erogazione di **servizi infrastrutturali come *commodities***, mettendo a frutto i risultati derivanti dalle azioni di evoluzione tecnologica e professionale attuate nel 2011.

In tale prospettiva, oltre ai servizi di *Server Farm*, l'attività del CSI sarà orientata a sviluppare ed **ingegnerizzare servizi infrastrutturali sempre più flessibili**, facilmente **fruibili** dagli Enti.

Si intende, con ciò, costruire un nuovo modello, parallelo a quello del *full-outsourcing*, da proporre ad Enti della PA dotati di autonomia gestionale o che non hanno forti necessità di integrare i propri servizi con quelli della *Server Farm* del CSI (quali, ad esempio, ASL, Enti locali ed altri Enti della PA - Agenzie, Consorzi, ...).

L'**offerta di soluzioni infrastrutturali** del Consorzio si arricchirà pertanto di:

- “*hardware as a service*” e ambienti di *self-provisioning*;
- architetture *cloud* infrastrutturali (IAAS, *Infrastructure as a Service*);
- servizi professionali per soluzioni di ottimizzazione dei sistemi informativi e per la definizione dei piani di continuità operativa.

Il CSI mira, inoltre, a garantire alta affidabilità e continuità operativa ai propri Enti consorziati tramite la fornitura di **servizi infrastrutturali ad alto valore aggiunto**, in linea con quanto stabilito con il Decreto Legislativo 235/2010 che, modificando il CAD, ha sancito l'obbligo, per tutte le Amministrazioni, di predisporre dei Piani di **Continuità Operativa** e di **Disaster Recovery entro il 2012**. Tali processi comportano, in particolare, un'analisi dei rischi di inoperatività del Sistema Informativo degli Enti e l'individuazione delle misure di riduzione degli stessi, oltre alla messa a punto di un piano di emergenza informatica volto a garantire - tramite un complesso sistema di regole, metodi e tecnologie - il ripristino non solo dei dati, ma anche dei sistemi informativi colpiti da un evento imprevisto. Il Consorzio lavorerà, inoltre, nella direzione di garantire la conservazione del dato tramite appositi piani di Continuità Operativa, che consentano il ripristino dei dati e dei sistemi informativi.

A fronte dello sviluppo di nuove soluzioni di *Information Technology* e dell'orientamento verso soluzioni e modalità di *provisioning* più dinamiche e flessibili, la formulazione dei servizi infrastrutturali sarà ampiamente modificata; è quindi prevista la realizzazione di un **catalogo dei servizi infrastrutturali** facilmente consultabile e in grado di fornire una **vista complessiva** delle soluzioni e dei servizi disponibili. In tale ottica i servizi verranno suddivisi in **categorie** (ad esempio: servizi di connettività; *software* di base; servizi *desktop* e *server*; supporto specialistico; servizi informativi per l'utenza, ...).

Impresa, Lavoro e Scuola

Le attività del CSI-Piemonte rivolte ai comparti “Impresa”, “Lavoro” e “Scuola” sono trasversali rispetto ai programmi strategici individuati dal Consorzio come prioritari per il 2012.

In linea con il programma strategico “**Sistemi informativi interente**”, tali iniziative sono infatti finalizzate all’adeguamento normativo ed alla semplificazione dell’uso dei sistemi informativi sviluppati e gestiti dal Consorzio (con riguardo sia all’interazione tra Pubblica Amministrazione, imprese e cittadini, che ai processi interni degli Enti piemontesi). In particolare, l’obiettivo della semplificazione verrà perseguito attraverso azioni di dematerializzazione e di innovazione tecnologica, finalizzate a migliorare le prestazioni complessive della Pubblica Amministrazione, secondo quanto previsto nel programma strategico “**Organizzazione della PA**”.

Coerentemente con il programma strategico “**Smart Piemonte e Smart City**” verranno inoltre realizzati nuovi servizi per supportare l’evoluzione dei bisogni di cittadini e imprese, e verrà posta particolare attenzione all’abilitazione all’accesso ai sistemi informativi - nuovi ed esistenti - tramite *device* di ultima generazione, al fine di cogliere tutte le opportunità derivanti dalle nuove tecnologie e rendere la Pubblica Amministrazione sempre più accessibile ai cittadini e ai professionisti.

Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro

Nel 2012 il CSI-Piemonte continuerà ad operare per l’**ammodernamento dei sistemi per il Lavoro, la Formazione Professionale e l’Istruzione**, secondo le specifiche e le priorità concordate nel 2011 con la Regione e con gli altri Enti pubblici coinvolti, in continuità con le attività già svolte negli anni precedenti, atte alla realizzazione di:

- basi dati che migliorino la conoscenza complessiva del settore e consentano la verifica dell’efficacia dell’azione amministrativa, attraverso:
 - l’evoluzione del sistema statistico decisionale orientato all’analisi dei flussi di mercato a partire dalle informazioni contenute nelle comunicazioni obbligatorie e effettuate dalle imprese alla PA (assunzioni, progressioni, cessazioni, ...);
 - la realizzazione di un sistema di analisi dei dati e di reportistica per la produzione di indicatori di monitoraggio e di valutazione delle politiche attuate da Regione e Province;
 - l’implementazione di un sistema statistico a supporto delle decisioni della PA (in particolare Regione e Province) in riferimento al mercato del Lavoro, alla Formazione Professionale ed all’Istruzione;
- iniziative a sostegno dell’efficacia dell’azione della PA nel governo delle dinamiche del mondo del lavoro e dell’istruzione, a supporto delle relazioni tra PA e suoi *stakeholder*, attraverso processi condivisi e sistemi informativi unitari e affidabili, con particolare riferimento a:
 - gestione dei flussi informativi e dei processi inerenti alle politiche di contrasto alla crisi;
 - realizzazione di portali di dialogo per le imprese e gli Enti (gestione delle conoscenze e guida alle applicazioni);
 - promozione dell’interoperabilità fra le anagrafi regionali degli studenti e quella ministeriale, e tra le anagrafi regionali dell’edilizia scolastica e quella ministeriale;
 - revisione del sistema per la gestione della mobilità regionale,

- azioni volte a rafforzare l'integrazione dei sistemi informativi per ottimizzare gli investimenti tecnologici ed il patrimonio dei dati, con l'obiettivo di favorire:
 - l'integrazione tra i Sistemi Informativi del Lavoro e della Formazione Professionale;
 - la migrazione verso soluzioni *web-oriented* per la gestione delle direttive;
 - l'implementazione delle nuove politiche per l'accreditamento di soggetti privati autorizzati ad operare nel sistema Lavoro/Formazione Professionale.

Il CSI si concentrerà inoltre su:

- *governance* del sistema informativo complessivo con cui vengono supportate le politiche del lavoro e della formazione professionale:
 - visione unitaria delle informazioni registrate nelle basi dati gestionali;
 - semplificazione della piattaforma per la presentazione delle domande di finanziamento per la formazione professionale e il lavoro da parte delle imprese, delle agenzie formative, delle agenzie per il lavoro, dei cittadini;
 - realizzazione di un sistema unificato per l'accesso a tutte le comunicazioni obbligatorie tra imprese e Pubblica Amministrazione;
- rafforzamento del ruolo del CSI nella definizione delle politiche a supporto del Lavoro e della Formazione e nell'assistenza tecnica nelle fasi di attuazione delle politiche stesse:
 - revisione del sistema informativo per la gestione delle competenze maturate attraverso la formazione professionale;
 - presa in carico progressiva delle attività di supporto alla gestione degli *standard* e dei percorsi formativi;
 - semplificazione delle direttive con cui vengono finanziati i corsi professionalizzanti;
- incremento delle attività svolte in ambito nazionale, finalizzate al riuso delle applicazioni per l'istruzione, la formazione professionale ed il lavoro (apprendistato, prospetto disabili...).

Industria, Artigianato e Commercio

Nel 2012 proseguiranno le attività per applicare a nuovi contesti la **Piattaforma Bandi**, con la quale le imprese si rapportano con la Pubblica Amministrazione per l'ottenimento di finanziamenti europei e nazionali. Nell'ambito del "Progetto Semplificazione", tale Piattaforma sarà implementata con nuove funzionalità per i finanziamenti alla Cultura e ne verrà proposto il riuso presso altre Regioni.

Sarà inoltre dedicata ulteriore attenzione alla **semplificazione delle modalità di interazione tra la Regione Piemonte e le imprese** al fine di offrire maggiore trasparenza ed accessibilità agli strumenti a supporto dei finanziamenti pubblici destinati al comparto produttivo.

Nel corso dell'anno verrà inoltre avviata un'applicazione per *smartphone* tramite la quale si potranno consultare i dati relativi allo stato della propria pratica ed eventuali comunicazioni da parte dell'Amministrazione (scadenze, notifiche, ...).

A seguito delle recenti novità normative (D.P.R. 160/2010) che hanno determinato, nel 2011, la scelta di procedere con il riuso del *software* adottato dagli Enti locali della Regione Toscana (SPORVIC - Sportelli virtuali e servizi alle imprese e ai cittadini), nel 2012 il CSI procederà con il completamento del **nuovo Sistema Informativo per gli Sportelli Unici** e con la sua diffusione presso gli Enti locali. Tale processo verrà supportato dai Centri Servizi Territoriali e dal Tavolo

tecnico di concertazione promosso dalla Regione Piemonte ed a cui partecipano, oltre ai referenti dei diversi comparti pubblici coinvolti, alcuni Comuni sperimentatori delle nuove soluzioni.

Il Consorzio proseguirà inoltre le attività per il **collegamento tra SPORVIC e MUDE** (Modello Unico per le Dichiarazione nell'Edilizia), la realizzazione di funzioni aggiuntive per la diffusione dello **Sportello Unico Attività Produttive** - SUAP presso le ASL piemontesi e per la sua connessione con il sistema per la gestione di pratiche ambientali in uso presso le Province.

Nel 2012 il CSI avvierà inoltre la riprogettazione dei sistemi che, pur svolgendo un'importante funzione a supporto di una pluralità di soggetti, presentano caratteristiche ormai obsolete (ad esempio, l'Anagrafe delle Attività Produttive - AAEP). Il Consorzio, tramite uno studio di fattibilità *ad hoc*, definirà inoltre un percorso per la revisione del Sistema Informativo del Commercio della Città di Torino.

Nel 2012 il CSI intende anche presentare nuove proposte di attività rivolte a settori produttivi meno informatizzati, come, ad esempio, la **Cooperazione**. Il Consorzio promuoverà, inoltre, la valorizzazione dei patrimoni informativi dell'Artigianato e dell'Osservatorio Carburanti attraverso la realizzazione di specifiche applicazioni per *smartphone* in grado di guidare il cittadino alla ricerca di offerte dell'eccellenza artigiana o del rifornimento di carburante più conveniente in zona.

Agricoltura

In continuità con gli anni passati, il Consorzio si occuperà dell'evoluzione dei sistemi a supporto dell'Assessorato all'Agricoltura (in particolare: PSR – Piano di Sviluppo Rurale, Domanda Unica e UMA – Utenti Macchine Agricole) e di ARPEA (Agenzia Regionale Piemontese per le erogazioni in Agricoltura) per semplificare il rapporto tra Agricoltori, Centri di Assistenza Aziendale (CAA) e Pubblica Amministrazione, introducendo i CAA nel flusso di validazione delle modifiche e degli adeguamenti derivanti dalle più recenti evoluzioni normative.

Le nuove azioni di sviluppo dei sistemi informativi per l'agricoltura saranno concentrate su tre macro aree:

- **dematerializzazione** del fascicolo delle imprese e sperimentazione della consegna delle dichiarazioni relative all'uso dei buoni carburante tramite firma digitale;
- ristrutturazione del sistema informativo per la **gestione dei bandi** e delle erogazioni agli agricoltori;
- semplificazione dei flussi di controllo delle **domande di finanziamento** effettuate dagli agricoltori, con particolare riguardo alla filiera del vino.

Saranno, inoltre, sviluppati sistemi a supporto di tematiche attuali ed emergenti quali la **sicurezza** e la **tracciabilità alimentare** tramite l'identificazione e la comunicazione ai consumatori dei luoghi di origine e di trasformazione dei prodotti alimentari.

Proseguiranno anche le attività di **georeferenziazione** dei dati, per favorire le attività di verifica sul campo relativamente alle opere realizzate ed agli aiuti per le coltivazioni effettuati con finanziamenti pubblici.

In particolare, nel 2012 verranno prese in carico le attività di verifica della congruenza tra i rilievi aerofotogrammetrici e le consistenze catastali degli appezzamenti, al fine di ridurre i tempi di correzione delle domande di finanziamento.

Al fine di favorire la conoscenza della realtà agricolo-rurale regionale, verrà potenziata l'attività di supporto al monitoraggio ed alla valutazione delle politiche per l'agricoltura, con particolare attenzione ai finanziamenti relativi al Programma di Sviluppo Rurale e all'utilizzo dei dati amministrativi a fini statistici.

Il Consorzio continuerà le sperimentazioni condivise con gli Atenei piemontesi e gli Enti locali cuneesi nell'ambito del **C-LAB Agri** (soprattutto in materia di tracciabilità agroalimentare), anche attraverso la partecipazione a programmi di ricerca europei. Proseguiranno, infine, le attività di supporto tecnico amministrativo per il progetto *Twinning* in collaborazione con il Ministero dell'Agricoltura della Serbia, già citato nel capitolo sulle attività internazionali del Consorzio.

Cultura e Turismo

Nel corso del 2012 è previsto un incremento delle attività svolte dal CSI a supporto dello sviluppo del settore turistico-culturale, con una particolare attenzione a garantire piena trasparenza sugli investimenti effettuati dalla PA in tale ambito e sugli esiti di tali finanziamenti.

Le principali attività riguarderanno:

- la realizzazione di un **sistema a supporto della trasparenza di finanziamenti e incentivazioni** (collegato ad indicatori di efficacia delle azioni sviluppate sul territorio) destinato, *in primis*, alla PA, ma aperto a tutti gli *stakeholder* interessati, con l'obiettivo di dare visibilità al supporto economico offerto a cultura e turismo da parte di Regione Piemonte e altri Enti pubblici;
- l'evoluzione della **Biblioteca Digitale Piemontese** (BDP) verso il modello di "*Digital Library* partecipata", che permetterà di aumentare il coinvolgimento delle imprese, delle scuole e di tutti i soggetti presenti sul territorio nella gestione del patrimonio culturale regionale, ma anche per consentire il recupero e la divulgazione delle tradizioni e delle culture locali;
- il completamento della migrazione del Polo SBN, avviata nel quarto trimestre 2011, verso il nuovo **sistema open source SBNweb**, che, grazie alle attività svolte lo scorso anno, permette l'introduzione di nuovi servizi per gli utenti delle biblioteche piemontesi (prenotazioni libri e richiesta libri in lettura, proposta acquisti, creazione biblioteca personale virtuale, ricerca scaffale ...);
- l'avvio di **servizi** innovativi e creativi fruibili in modalità **mobile** (applicazioni dedicate a dispositivi *smartphone*) per veicolare ai cittadini informazioni relative a musei, eventi, ricettività alberghiera;
- l'evoluzione, sulla base degli sviluppi realizzati nel 2011, del **portale Piemonteitalia.eu** con nuovi servizi e fonti informative;
- la realizzazione di nuove funzionalità di visualizzazione per l'Archivio Storico de La Stampa;
- la realizzazione del servizio di Rassegna Stampa nell'ambito della Piattaforma Giornalistica della Regione Piemonte.

Trasporti

Proseguirà lo sviluppo di **servizi innovativi** per incrementare l'utilizzo del **trasporto collettivo** e **ridurre il congestionamento del traffico**, attraverso:

- l'integrazione degli orari ferroviari (comprese le variazioni in corso d'opera ed i ritardi) e del Trasporto Pubblico Locale (TPL), con la visualizzazione di informazioni sempre aggiornate attraverso tutti i canali di comunicazione disponibili: display presenti nei Movicentro (punti di interscambio tra trasporto ferroviario, trasporto suburbano su gomma e trasporto locale), web, *smartphone*;
- la creazione di strumenti a supporto del controllo della spesa nell'ambito del contratto relativo al trasporto ferroviario regionale;
- la realizzazione della piattaforma regionale per il "*Bus on Demand*", con cui si favorirà la diffusione del servizio di trasporto a chiamata nelle aree e nelle fasce orarie a domanda debole (zone periferiche e rurali, fasce orarie serali), migliorando il servizio di trasporto pubblico rispetto alle esigenze dei cittadini e, contestualmente, razionalizzando la spesa pubblica tramite un Centro di Prenotazione unificato per tutti gli Enti locali.

A favore degli Enti incaricati di gestire i dati di base riferiti al trasporto (Province, Agenzie), dal 2012 si avvierà la progettazione di nuovi strumenti necessari alla diffusione ed al miglioramento dei servizi, con particolare riguardo all'evoluzione in ottica web dell'applicazione **Omnibus**, con la quale vengono gestiti i percorsi dei trasporti delle aziende provinciali e comunali.

Si procederà, inoltre, al completamento della **piattaforma**, progettata nel 2011, per la gestione delle concessioni per uso turistico, ricreativo e commerciale delle **acque fluviali e lacuali** presenti sul territorio piemontese e censite al Catasto del Demanio Idrico della Navigazione Interna.

Si promuoveranno, infine, nuovi strumenti di analisi dei dati relativi all'incidentalità (**Progetto TWIST**), introducendo, a supporto degli osservatori regionali, nuove cartografie di mercato e servizi informativi relativi alle infrastrutture per la mobilità ed il trasporto pubblico locale.

Comunicazione, conoscenza, didattica e ricerca

Nel 2012 il CSI-Piemonte proseguirà le attività per il miglioramento delle piattaforme finalizzate all'**apprendimento a distanza** che gli Enti utilizzano per la formazione dei propri dipendenti, implementando le funzioni per la fruizione di corsi in *e-learning* e mettendo a disposizione nuovi contenuti formativi su varie tematiche di interesse generale della Pubblica Amministrazione.

Proseguirà, inoltre, il progetto di formazione con strumenti di *e-learning* a favore dei docenti delle scuole superiori romene illustrato nel capitolo del Piano dedicato alle attività internazionali del Consorzio.

Il CSI continuerà quindi con le attività di gestione delle **intranet** e dei **siti istituzionali** degli Enti, progettandone, in parallelo, l'evoluzione e la modernizzazione a supporto delle politiche di comunicazione della PA rivolte a dipendenti, imprese e cittadini.

Proseguirà il lavoro di razionalizzazione del Portale istituzionale della Regione Piemonte (avviato nel 2010), con l'obiettivo di verificare l'aggiornamento dei contenuti e di estendere l'uso del CMS



- *Content Management System* - a tutte le Direzioni dell'Ente. Si procederà inoltre con le attività necessarie a rendere il Portale regionale compatibile con i requisiti necessari per il rilascio del dominio ".gov".

Con l'obiettivo di dotare la Regione Piemonte di una nuova piattaforma partecipativa in ottica web 2.0, nel 2012 il CSI avvierà il progetto di dismissione della piattaforma Oracle Portal a supporto della Intranet dell'Ente, così come previsto nel Piano di evoluzione tecnologica del Consorzio.

Sulla scorta della prototipazione effettuata nel 2011 si procederà, infine, alla diffusione ed al miglioramento della piattaforma di comunicazione e partecipazione realizzata per l'iniziativa Smart City della Città di Torino.

Territorio e Ambiente

Le attività previste per il 2012 nell'ambito del settore "Territorio e Ambiente" afferiscono ai seguenti programmi strategici del Consorzio e si suddividono secondo lo schema di seguito riportato:

- "Smart Piemonte/Smart City"
 - componenti ambientali connesse al 3D e all'Energia;
 - Open Data;
 - contenuti digitali territoriali per Expo2015;
 - erogazione dei servizi per lo Smart & Green building management;
- "Sistemi informativi interente"
 - evoluzione del Sistema Informativo ambientale in ottica di sostenibilità;
- "Organizzazione della PA: dematerializzazione ed innovazione dei processi"
 - realizzazione di una piattaforma per la gestione del sistema di riscossione regionale;
 - diffusione ed erogazione dei servizi AtoC rivolti al cittadino (ad esempio, prenotazioni on line presso gli sportelli comunali);
 - realizzazioni di collaborazioni interregionali per la partecipazione alla piattaforma di servizi SIGMATER (progetto e-Gov finalizzato a facilitare l'accesso alle informazioni catastali);
 - evoluzione del Centro di Interscambio Anagrafico in ottica di riuso, attraverso collaborazioni con altre realtà regionali;
 - realizzazione di strumenti informatici *open source* di supporto ai processi afferenti all'urbanistica e ai lavori pubblici, in ottica di dematerializzazione dei processi.

Ambiente

L'ICT supporta l'azione pubblica nel settore ambientale per l'attuazione di politiche energetiche improntate al **risparmio**, all'utilizzo di **fonti rinnovabili** e allo sviluppo di un sistema produttivo orientato alla **sostenibilità ambientale**, con conseguenti ricadute positive a favore di imprese, professionisti e cittadini.

Nel 2012 le attività previste dal CSI in tale Settore sono riconducibili sia alla linea strategica "Sistemi informativi interente" (per quanto riguarda l'evoluzione del Sistema Informativo ambientale in ottica di sostenibilità) sia alla linea strategica "Smart Piemonte" (per quanto riguarda le componenti ambientali connesse al 3D e all'Energia).

Tra le iniziative più significative che il CSI-Piemonte realizzerà nel 2012 si ricordano:

- l'evoluzione dei sistemi di gestione e rappresentazione delle informazioni da due a tre dimensioni (**3D City Models**). Oltre al consolidamento ed alla progressiva diffusione sul territorio regionale di tali sistemi, si prevede l'avvio di sperimentazioni in nuovi ambiti per la rappresentazione di scenari incidentali, la dispersione dell'inquinamento in aree urbane e nei servizi rivolti ai cittadini. Partendo da una prima applicazione per la stima del fabbisogno energetico degli edifici, sviluppata nel 2011 con Regione Piemonte e Politecnico di Torino - Dipartimento di Energetica – a supporto della pianificazione di

azioni orientate al risparmio energetico, si prevede inoltre di effettuare una prima sperimentazione del sistema sulla Città di Torino.

- l'ampliamento, in collaborazione con le Province piemontesi, del **Sistema informativo Energia della Regione Piemonte** attraverso nuove componenti relative a *fonti energetiche rinnovabili* che verranno alimentate da servizi a professionisti e imprese;
- lo sviluppo del Sistema regionale di conoscenze a supporto della **pianificazione energetica** per il perseguimento degli obiettivi (ed il relativo monitoraggio) del Piano nazionale per le energie rinnovabili ripartiti sulle diverse regioni (*burden sharing*);
- l'evoluzione, in ottica di sostenibilità, del **Sistema Informativo Regionale Ambientale (SIRA)**, un sistema di conoscenze, condiviso tra Regione Piemonte, Province piemontesi ed ARPA, che supporta le azioni di governo e di diffusione dell'informazione ambientale all'interno della PA regionale e nazionale verso i cittadini, nonché l'interazione con le imprese.

Nel 2012 il Consorzio prevede di far evolvere il SIRA attraverso:

- nuovi servizi per le imprese per la presentazione delle richieste telematiche di autorizzazioni ambientali, raccordati con lo Sportello unico per le Attività Produttive e arricchiti da una maggiore integrazione tra i sistemi informativi degli Enti coinvolti;
- il rinnovamento dei servizi rivolti ai cittadini per facilitare la fruizione dell'informazione ambientale e la partecipazione a scopo collaborativo alle azioni della pubblica amministrazione;
- l'arricchimento delle basi dati attraverso l'integrazione con fonti alternative, quali, ad esempio, quelle derivanti dal telerilevamento a supporto della valutazione della sostenibilità ambientale e la trasformazione nel tempo dell'ambiente. Importante ambito di applicazione è il progetto Destination, compreso nel programma Interreg Italia-Svizzera, relativo alla gestione dei rischi derivanti dal trasporto delle merci pericolose nelle regioni del nord Italia e in Svizzera.

Edilizia e Territorio

Sin dalla sua fondazione, il CSI-Piemonte ha fornito supporto alla Pubblica Amministrazione piemontese nelle attività di **governo del territorio**. Negli anni, l'azione del Consorzio si è evoluta e modificata, attraversando diverse fasi: dalla raccolta di dati allo sviluppo dei primi strumenti per utilizzarli; dalla realizzazione di un sistema informativo geografico adeguato a *standard* nazionali ed europei, all'azione – caratterizzante la fase attuale - finalizzata a garantire una crescente integrazione tra i diversi processi pubblici che utilizzano risorse informative di tipo geografico. Per raggiungere tale obiettivo, è necessario coinvolgere nel processo non solo gli Enti interessati all'uso di tali informazioni, ma anche professionisti ed imprese private, soggetti che, progressivamente, stanno assumendo un ruolo di crescente importanza nelle attività di governo del territorio.

Le iniziative che il Consorzio prevede di svolgere nel 2012 muovono dalle precedenti considerazioni e, nel loro insieme, fanno capo a un modello operativo così schematizzabile:

- l'uso di una conoscenza analitica comune basata sulle informazioni derivanti da cartografia e *data base* topografici, che utilizzi strumenti, standard e metodi di elaborazione condivisi;
- la realizzazione di iniziative a supporto delle pratiche amministrative per la gestione del territorio (edilizie, urbanistiche, di realizzazione di opere pubbliche, forestali, ecc.) che, attraverso l'integrazione della conoscenza di base con i dati che alimentano tali processi amministrativi, riportino gli aggiornamenti su di una base comune;
- il monitoraggio dei risultati, attraverso indicatori, cruscotti e metodi di valutazione *ad hoc*.

Da questi presupposti discendono, in varia modalità, le nuove attività previste dal CSI per il 2012, che si giungeranno alle attività già in corso:

- **Ufficio tecnico comunale e di associazione:** tale iniziativa, che fa riferimento al progetto SICOFE (Sistema Informativo Comunale Federato), mira a dotare le amministrazioni comunali di sistemi di dematerializzazione dei processi in materia di edilizia, urbanistica e lavori pubblici. Nel 2011 il CSI ha realizzato il Modello Unico Digitale dell'Edilizia - MUDE -, nel 2012 proseguirà le proprie attività adeguando le basi dati cartografiche e realizzando gli strumenti informatici (*open source*) di supporto ai processi afferenti a urbanistica e lavori pubblici.
- **ISI-Urb:** l'iniziativa, connessa al recente DDL regionale 153/2011 in materia di governo del territorio, è tesa a supportare il processo urbanistico ed interessa tutti i livelli amministrativi. Obiettivo del progetto è dematerializzare e integrare tale processo favorendo la circolarità cartografica e urbanistica che comprenda il PRG (Piano Regolatore Generale) e le pianificazioni di settore e regionali, attraverso i dati relativi a consumo di suolo, vincoli paesaggistici, ecc.
- **Base Dati Territoriale (BDTRE) collaborativa:** il CSI effettuerà una revisione della Base Dati Territoriale di riferimento per gli Enti piemontesi, in modo da adattarla alle nuove modalità di gestione della cartografia, alla cui implementazione contribuiscono una pluralità di soggetti che, anche in modo estemporaneo, forniscono informazioni utili al suo aggiornamento.
- **Contenuti digitali territoriali e Expo2015:** il Consorzio unificherà le nuove tecnologie (ad es. la realtà aumentata) in una Piattaforma integrata, in modo da consentire un utilizzo innovativo di conoscenza geografica, anche in 3D, con particolare attenzione ai supporti mobili (ad esempio smartphone). La piattaforma sarà utilizzabile nel corso del 2012 e supporterà le attività relative a Smart City ed Expo2015.

Il 2012 vedrà, infine, l'avvio di una serie di iniziative che, a partire dalla vasta esperienza maturata dal Consorzio in materia di governo della conoscenza territoriale, verranno proposte anche a realtà al di fuori del territorio regionale. La prima di queste sarà la realizzazione di alcuni servizi catastali per l'Albania già citati nel capito del Piano dedicato alle attività internazionali del Consorzio.

Fiscalità

Gli ambiti in cui l'attività del CSI-Piemonte risulta ad oggi maggiormente consolidata in riferimento al settore della fiscalità fanno riferimento a:

- **Tassa Auto**

Dal 1999 il Consorzio svolge il ruolo di gestore dell'archivio e di polo di riscossione della Tassa Auto della **Regione Piemonte**. Il CSI fornisce inoltre a **Veneto e Valle d'Aosta** un servizio di **hosting** per la gestione - autonoma - della Tassa Automobilistica.

In tale contesto, nel 2012 il Consorzio lavorerà con l'obiettivo di migliorare i processi di servizio ed interfaccia che afferiscono al sistema della riscossione. Tra questi, il principale è quello legato all'elaborazione e all'emissione delle comunicazioni relative al contenzioso.

Più in generale, le attività previste dal CSI per il 2012 sono volte a sviluppare servizi di **integrazione tra il sistema informativo della tassa auto ed il sistema informativo della riscossione**, sia per aumentare l'efficienza operativa, sia per garantire la tracciabilità e la trasparenza delle operazioni effettuate.

- **Tributi e canoni di competenza della Città di Torino**

Il CSI si occupa del mantenimento e dell'evoluzione del Sistema a supporto della gestione di tributi e canoni di competenza comunale (imposta sugli immobili, Tassa per lo Smaltimento dei Rifiuti Solidi Urbani, Canone per l'Occupazione di Spazi ed Aree Pubbliche, Canone per l'Installazione di Mezzi Pubblicitari). Nel 2012 le prospettive di innovazione per il Sistema Informativo della Città di Torino prevedono la **costituzione del nuovo Sistema di Governo dell'Informazione a supporto dell'attuazione del Federalismo Fiscale**.

- **Sigmater**

Sviluppato nell'ambito dei progetti di e-Gov con l'obiettivo di facilitare l'accesso alle informazioni catastali, grazie anche alla partecipazione attiva dell'Agenzia del Territorio, Sigmater è oggi un progetto di valenza nazionale che vede la partecipazione di oltre 12 Regioni e di oltre 900 Comuni piemontesi (a favore dei quali il CSI eroga servizi per l'accesso all'informazione catastale). È inoltre in atto la trasformazione di **Sigmater** in **"piattaforma di servizi"**.

Il 2011 ha visto il CSI impegnato a definire quello che sarà, a partire dal 2012, il **"Nuovo Partenariato" (Accordo di collaborazione Interregionale)** finalizzato ad allargare la partecipazione al progetto ad altre Regioni.

In tale scenario la Regione Piemonte, Ente Capofila, potrà stimolare nuove iniziative di collaborazione interregionale su temi che spaziano dall'edilizia agli ambiti territoriali.

Ad oggi diverse Regioni hanno manifestato interesse per il progetto chiedendo un supporto allo *start-up* ed alla diffusione sul territorio di competenza; si stanno inoltre definendo nuovi ambiti di collaborazione con le Regioni Lazio, Campania e Lombardia.

I progetti di innovazione nell'ambito del dominio tributario non possono che indirizzare in modo concreto il tema **dell'equità fiscale**, con particolare riferimento alla messa in opera di strumenti e servizi orientati al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- acquisire una visione unitaria della realtà territoriale attraverso un'**anagrafe informatizzata** in grado di certificare le informazioni relative ai contribuenti ed alle unità immobiliari;
- implementare veri e propri "**Cruscotti decisionali**" basati su un modello di analisi multidimensionale e interattivo, in grado di supportare:
 - l'ottimizzazione dei processi di ricerca dell'evasione, anche al fine di determinare l'effettiva capacità di gettito del proprio territorio;
 - la definizione di modelli per la simulazione di nuovi scenari impositivi, specie nell'ottica di supportare gli Enti locali nel fine ultimo di compensare con entrate proprie i minori trasferimenti dal Governo centrale.

L'**Anagrafe Tributaria Piemontese (ATP)** che, fornendo **dati, infrastrutture, servizi** e strumenti a **supporto alla fiscalità piemontese**, rappresenta l'infrastruttura regionale per favorire la circolarità delle informazioni anagrafiche, tributarie, catastali e territoriali tra gli Enti locali, gli Enti centrali e gli operatori sul territorio, sarà la base su cui evolvere i servizi a supporto di tutti gli Enti locali piemontesi.

Sicurezza e Sistemi in tempo reale

Il CSI gestisce i servizi per la "Rete aria" di ARPA, la "Rete di misuratori irrigui", la "Rete di Telesorveglianza" della Regione Piemonte e la "Rete di misuratori di livello idrometrico" della Provincia di Torino.

Nel 2011 sono proseguiti la promozione e lo sviluppo di un **sistema integrato di gestione delle reti di sensori** per la raccolta di dati e informazioni dal territorio e la loro integrazione in un unico ambiente di fruizione; si è inoltre conclusa la fase progettuale dell'iniziativa di "Telesorveglianza" con la messa in esercizio dei 46 siti dei 9 Enti aderenti per i quali il CSI ha effettuato la *governance* del sistema.

La "Rete di Telesorveglianza" ed il modello di *governance* che il CSI ha realizzato per la sua gestione e l'erogazione dei servizi al territorio consentiranno di avviare la realizzazione di una piattaforma per l'integrazione e l'esposizione in sintesi automatiche di dati provenienti da sistemi di acquisizione in tempo reale (M2M). Tale processo includerà sia i dati derivanti dalla misurazione e dalla registrazione diretta di fenomeni in atto (*internet of things*) - acquisiti tramite reti di monitoraggio e sistemi di sensoristica distribuita -, sia le informazioni territoriali più strutturate in possesso delle PA, distribuite in *data base* geografici settoriali consolidati, dedicati ad attività specifiche - raccolte dai sensori sul territorio, dalle analisi dei *social network* e dei *media* -. Tali iniziative rientrano nell'ambito dell'accordo di collaborazione sullo *smart building* sottoscritto nel 2011 tra CSI e Politecnico di Torino, che presenta una forte componente di *energy management*.

Nel 2011, il CSI ha avviato, inoltre, un progetto per sviluppare un sistema *open source* integrato per la *governance* delle reti di sensori che proseguirà ;nel 2012 con l'obiettivo di avviare l'erogazione di servizi per lo **Smart & Green building management**.

Nell'ambito delle attività di gestione del servizio delle **sanzioni** alle violazioni del Codice della Strada e dei Regolamenti comunali della Città di Torino, nel 2011 il Consorzio ha anche avviato il processo di sostituzione degli applicativi attraverso il riuso della soluzione adottata dalla Polizia Municipale di Milano e la ridefinizione sostanziale dei processi di gestione del servizio erogato alla Città di Torino.

Nel 2011 si è inoltre concluso il progetto del “**Cruscotto Sicurezza Urbana per la Città di Torino**”: un osservatorio per il monitoraggio delle condizioni di sicurezza dei territori e delle percezioni d’insicurezza delle persone. Per il 2012 si prevede il mantenimento del sistema e la sua valorizzazione nell’ambito dell’iniziativa “*Smart City*” del Comune stesso.

Servizi per gli Enti locali

In linea con il ruolo assegnatogli dalla Regione Piemonte di Ente attuatore delle politiche ICT pubbliche a sostegno dei piccoli Enti locali del territorio, il CSI-Piemonte sta predisponendo nuovi servizi rivolti ai comuni piemontesi al fine di supportare la PA nell’affrontare le difficoltà caratterizzanti il momento economico contingente, cogliendo le opportunità di cambiamento comunque presenti nell’attuale scenario. Tali soluzioni, erogate su Rete e gestite attraverso la collaborazione con le strutture di aggregazione sul territorio (Unioni di Comuni, Comunità Montane, etc.), verranno fornite agli Enti locali piemontesi in una logica di **centro servizi**.

L’offerta del CSI per gli Enti locali è suddivisa in:

- **Servizi di cooperazione tra PA** (infrastruttura, accesso a banche dati regionali, strumenti per la cooperazione in Rete - e-mail, PEC, formazione a distanza, ... -).
- **Servizi a supporto del funzionamento dell’ente in forma associata**, suddivisi in:
 - Equità fiscale (cruscotti per il controllo dell’evasione/elusione, supporto alla riscossione, accertamenti, ...).
 - Sicurezza urbana (servizio di video sorveglianza degli edifici pubblici e prime progettualità nell’ambito dello *smart building* e della gestione energetica).
 - Associazionismo amministrativo (Armonizzazione dei Bilanci, gestione *full service* del personale, *procurement*, ...).
 - Servizi per l’Ufficio Tecnico di Comunità (edilizia privata, urbanistica, patrimonio).
 - Nuovo Codice di Amministrazione Digitale - CAD - e dematerializzazione (protocollo, atti, delibere, determine, archiviazione, conservazione digitale, postalizzazione).
 - Servizi per il settore socio assistenziale.
- **Servizi per l’utenza esterna**:
 - Servizi al cittadino (cambio di indirizzo, pagamenti in Rete, calcolo per il pagamento dell’imposta sugli immobili,...).
 - Servizi ai professionisti (MUDE - Modello Unico Digitale dell’Edilizia).
 - Servizi alle imprese (SUAP - Sportello Unico Attività Produttive).

Di particolare rilievo risultano le iniziative afferenti ai **servizi rivolti al cittadino**. Il progetto “**AtoC riuso**” è finanziato da Digit@PA e vede la Città di Torino nel ruolo di Ente capofila; le attività di sviluppo si sono concluse nel 2011 e nel 2012 verrà avviata la fase di diffusione ed erogazione dei servizi.

I Comuni piemontesi aderenti al progetto di riuso sono 600 ed i servizi ad oggi realizzati sono:

- dieci moduli per la **presentazione on line** di dichiarazioni/istanze da parte dei cittadini (ad es. cambio di indirizzo, pagamento tributi, comunicazione punti patente)
- **MappaTo**, per georiferire eventi del Comune di Torino
- **Sportello Facile**, per effettuare prenotazioni on line (ad es. agli sportelli comunali)

Per il 2012 si prevede di:

- terminare la personalizzazione dei moduli rispetto alle esigenze dei singoli comuni aderenti;
- entrare a regime con l'erogazione dei servizi in logica SaaS (*Software as a Service*);
- rendere disponibili i servizi per tutti i comuni aderenti all'iniziativa;
- estendere, realizzare e diffondere nuovi moduli e servizi a richiesta basati sulla piattaforma tecnologica.

Demografia

In linea con le direttive della semplificazione amministrativa e con le più ampie logiche del *Public Sector Information*, il CSI gestisce i sistemi informativi della PA regionale, offrendo due tipologie di servizi:

- “verticali” (che trattano i dati demografici per Pubbliche Amministrazioni e cittadini);
- “orizzontali” (che favoriscono la circolarità delle informazioni tra i diversi livelli della PA mediante la creazione di “infrastrutture di interscambio”).

Le attività previste per il 2012 sono riconducibili alle linee strategiche “**Organizzazione della PA: dematerializzazione e innovazione dei processi**” e “**Smart Piemonte/Smart City**” per quanto attiene, rispettivamente, a **circularità anagrafica** e **Public Sector Information**.

CIRCULARITÀ ANAGRAFICA

Per il 2012 il CSI svolgerà le attività di mantenimento del sistema dell'**anagrafe della Città di Torino** (preposto alla gestione di tutti gli aspetti relativi a dati anagrafici, informazioni su stato civile, leva e liste elettorali, ...) realizzando, in parallelo, i lavori di ottimizzazione ed evoluzione del sistema statistico/decisionale in uso presso la Città.

Per il 2012 il CSI curerà inoltre l'evoluzione del **Centro di Interscambio Anagrafico** regionale al fine di favorire l'interoperabilità tra tale Sistema e quello ministeriale (INA-SAIA), in linea con quanto definito nel Protocollo per la circolarità anagrafica sottoscritto dalla Regione Piemonte e dal Ministero dell'Interno (che assegna alla Regione un ruolo attivo nello sviluppo sul territorio di INA-SAIA). Il processo di evoluzione del Centro di Interscambio Anagrafico prevede inoltre l'avvio di collaborazioni con altre realtà regionali, secondo le logiche del riuso.

OPEN DATA – PUBLIC SECTOR INFORMATION

Nel 2012 il Consorzio curerà lo sviluppo e la gestione della **piattaforma dati.piemonte.it**, l'infrastruttura utilizzabile dai diversi livelli della PA locale per la condivisione con i privati dei dati prodotti dalle Pubbliche Amministrazioni nell'ambito dei propri fini istituzionali, in linea con quanto previsto a livello europeo in ottica di riuso e *open data*.

Tale piattaforma (il cui utilizzo è in aumento da parte degli Enti locali del territorio piemontese) è riconosciuta come esperienza di eccellenza a livello nazionale e si pone come fulcro per lo sviluppo di progettualità interregionali e internazionali.

Le attività per il 2012 saranno orientate ad una maggiore diffusione della piattaforma come infrastruttura per gli Enti locali piemontesi, in sintonia con quanto previsto nell'ambito dei servizi di cooperazione tra Pubbliche Amministrazioni.

In ambito nazionale verrà invece avviato un progetto di gemellaggio con la Regione Sicilia, finanziato con fondi del Ministero per lo Sviluppo Economico, finalizzato a trasmettere al territorio siciliano lo stesso impianto organizzativo, normativo e tecnologico sviluppato in Piemonte.

È stato inoltre proposto al Centro Interregionale per i Sistemi informatici, geografici e statistici (CISIS) il progetto ODI (*Open Data Italia*) che prevede, a partire dal patrimonio realizzato in Piemonte e già diffuso presso altre realtà regionali, la definizione di *standard* condivisi (in termini di licenze, metadati e ontologie) e la realizzazione di portali locali tra loro federati, che consentano la ricerca e lo scarico di informazioni e *open linked data*.

A livello internazionale, nell'ambito della *call* strategica MED-ICT, il CSI ha inoltre proposto un progetto volto ad allineare le politiche strategiche sugli *open data* dei Paesi del bacino del Mediterraneo, finalizzato alla costituzione di una federazione di portali nazionali.

In sintesi, i principali filoni strategici in materia di *open data* su cui il CSI lavorerà nel 2012 sono:

- il potenziamento dei sistemi di fruibilità dei dati in ottica di *open linked data* e per facilitare lo sviluppo di App;
- l'ampliamento delle informazioni disponibili come open data con particolare riguardo alla componente geografica;
- la diffusione degli *open data* presso cittadini e imprese per promuoverne la conoscenza e favorirne l'uso;
- la diffusione degli *open data* presso le PA per arricchire il patrimonio delle informazioni pubbliche.

Governo e gestione

Anche nel 2012 il CSI realizzerà e metterà a disposizione della PA strumenti abilitanti per l'innovazione dei processi pubblici, promuovendo interventi di dematerializzazione e realizzazione di sistemi informativi integrati. Tali azioni si collocano nell'ambito dei seguenti programmi strategici individuati dal Consorzio: "Smart City", "Organizzazione della PA: dematerializzazione ed innovazione dei processi" e "Sistemi informativi interente".

Nello specifico, le principali attività in materia di "governo e gestione" riguarderanno:

1. per l'"Organizzazione della PA: dematerializzazione ed innovazione dei processi":
 - **Dematerializzazione** (consolidamento e diffusione della *suite* DoQui per la creazione, distribuzione e archiviazione dei documenti elettronici in logica di filiera *end-to-end*);
 - **Diffusione della Rete** (estensione del *backbone* infrastrutturale e diffusione della copertura *wireless* per ridurre il *digital divide* e sostenere gli interventi degli operatori di telecomunicazioni);
2. per i "Sistemi informativi interente":
 - **Gestione ed elaborazione dei dati** della Pubblica Amministrazione (anche secondo gli approcci innovativi applicati ai "*big data*");
 - **Identità digitale** (interventi volti all'allineamento agli *standard* di riferimento, al potenziamento della logica federata e ad una riduzione dei costi di *provisioning* e gestione delle credenziali).

Bilancio e Programmazione

BILANCIO E PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Nel corso del 2012 si provvederà ad approfondire ed analizzare, anche con il supporto di interlocutori esterni, le conseguenze logiche e operative derivanti dall'entrata in vigore della normativa in materia di **armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio** delle Regioni, degli Enti locali e dei loro Organismi. L'attività è propedeutica alla successiva fase di progettazione e sviluppo di una **nuova soluzione** che sostituisca gli applicativi ad oggi in esercizio. Tale soluzione sarà progettata separando la gestione amministrativa correlata agli "eventi" contabili (gestione atti di liquidazione, fatture passive e ordinativi di pagamento/incasso) da quella contabile in senso stretto (in linea con gli obiettivi di dematerializzazione *end-to-end* dei processi amministrativo-contabili). Il nuovo sistema garantirà la tenuta della contabilità economico-patrimoniale in affiancamento a quella finanziaria, secondo le recenti disposizioni legislative in materia.

Si valuterà inoltre l'interesse degli Enti alla definizione di un **modello standard di processo** per il collegamento tra la programmazione economico-finanziaria, la gestione del bilancio e la misurazione della performance dell'azione amministrativa, attraverso lo sviluppo di uno **strumento unitario di programmazione e controllo** realizzato in logica interente e rivolto a diverse realtà territoriali.

Per gli Enti medio-piccoli il CSI selezionerà una *suite* amministrativo-contabile basata sulla **gestione integrata dei dati relativi ai soggetti** (persone fisiche e persone giuridiche) e **agli oggetti** (beni immobili e mobili registrati) afferenti al singolo Ente ed alla rispettiva forma associata. La soluzione permetterà l'acquisizione, con meccanismi semplificati, di dati provenienti da fonti "certificate" di competenza di altri Enti locali piemontesi (ivi comprese la

Regione Piemonte e le Province). Tale sistema favorirà il riuso dei dati pubblici a livello regionale e semplificherà l'operatività del personale degli Enti locali minori e/o delle loro forme associate.

GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO

In coerenza con quanto previsto dal **programma strategico Smart City**, volto a valorizzare il patrimonio della PA, per il 2012 il CSI prevede di avviare un percorso di razionalizzazione del parco applicativo della Città di Torino e di estendere l'utilizzo della piattaforma di *facility management Archibus* all'interno sia del Comune che di altri Enti piemontesi.

Inoltre, sui temi del federalismo demaniale e della valorizzazione del patrimonio si metteranno a disposizione strumenti applicativi finalizzati, da un lato, all'invio al Ministero dell'Economia dei dati relativi al patrimonio immobiliare e, dall'altro, al calcolo dei valori immobiliari per mezzo della georeferenziazione degli immobili stessi e dei dati dell'osservatorio del mercato immobiliare del settore.

Sistemi di governo

SISTEMI DI CONTROLLO PER LA PA LOCALE (CONTROLLO DIREZIONALE)

I Sistemi Informativi delle PA si compongono di numerosi applicativi che trattano e generano un'importante mole di dati. Tale ricco patrimonio informativo risulta spesso disomogeneo e non immediatamente utilizzabile per assicurare, ai vari livelli decisionali, una visione strategica d'insieme dei fenomeni di interesse.

L'obiettivo per il 2012 è quello di sistematizzare le vetrine degli indicatori, sviluppati sui diversi ambiti territoriali e rivolti, tra gli altri, a Regione Piemonte (Giunta e Consiglio Regionale), Provincia e Comune di Torino. Tali strumenti si basano sulla valorizzazione del patrimonio informativo già esistente e mirano ad esporre le informazioni di contesto in modo semplice e immediato per aumentarne l'utilizzo e la fruibilità. I sistemi ad oggi esistenti, realizzati per i diversi ambiti territoriali, vanno riformulati per ottenere una visione sistemica e univoca, che supporti gli specialisti, sia interni che esterni, nelle attività di legislazione, valutazione delle politiche e monitoraggio delle attività afferenti ai diversi processi operativi. A tal fine, il Consorzio dovrà corredare gli indicatori di una "carta d'identità" che riporti le informazioni utili al processo di *Master Indicator Management*.

Proseguiranno inoltre le attività di gestione ed ampliamento degli attuali sistemi di monitoraggio e controllo direzionale delle informazioni finanziarie, normative e amministrative della PA piemontese. Rientrano in questo ambito il **Sistema Integrato di MONitoraggio (SIMON)** a supporto delle funzioni espletate dal Nucleo di valutazione e verifica degli investimenti pubblici (NUVAL) della Regione Piemonte, il **Sistema Integrato di MISUrazione delle attività (SIMISU)** della Provincia di Torino ed il Sistema per il Governo della spesa in ambito IT (**Cruscotto di IT governance**) della Regione Piemonte.

Un nuovo ambito di applicazione di queste metodologie che verrà preso in considerazione nel 2012 è rappresentato dall'elaborazione di un modello degli **indicatori finalizzato al controllo di gestione** degli Enti locali del territorio piemontese.

GOVERNO DEL PATRIMONIO INFORMATIVO

Il CSI è impegnato in attività di governo del patrimonio informativo degli Enti che si concretizzano nello svolgimento di operazioni di razionalizzazione e valorizzazione delle informazioni e

nell'erogazione di servizi di catalogazione e di sportello, con l'obiettivo di garantire la fruibilità dei dati di interesse trasversale tramite appositi servizi.

In quest'ottica, al fine di migliorare la *governance* della fruizione dei dati, nel corso del 2012 il CSI intende mettere in campo una serie di iniziative di carattere metodologico e tecnologico basate sull'astrazione dei dati. A titolo di esempio, si prevede l'adozione di una nuova piattaforma di fruizione delle informazioni di interesse trasversale, con particolare attenzione alle informazioni utili alla gestione e all'organizzazione della Regione Piemonte (ad oggi contenuti in Dati Centrali).

GOVERNO DELLA PIATTAFORMA DI BUSINESS INTELLIGENCE

Tra i servizi offerti dal CSI alle Amministrazioni piemontesi ci sono anche quelli per la realizzazione e la gestione di sistemi informativi di tipo decisionale, che vengono personalizzati in base alle esigenze dei singoli Enti oppure sviluppati in ottica interente.

L'architettura di riferimento per la realizzazione di tali servizi si basa, ad oggi, principalmente sull'utilizzo dei prodotti di *SAS Institute* e di *SAP Business Objects*; nuove soluzioni, scelte in ambito Open Source, sono in fase di introduzione.

Tra le attività previste per il 2012 rientra inoltre l'evoluzione dei servizi in un'ottica "as a service", in modo da orientare sempre più l'offerta del Consorzio verso la "Business Intelligence on demand".

Procurement

E-PROCUREMENT, ALBO FORNITORI E PORTALE FORNITORI

In soluzione di continuità rispetto al passato, gli interventi previsti dal Consorzio per l'anno 2012 in materia di *procurement* si concentreranno sul supporto agli Enti nel miglioramento dei **processi di approvvigionamento pubblico**, con particolare riferimento alla gestione del ciclo passivo e alle tematiche correlate: analisi dei fabbisogni di acquisto, selezione del fornitore, definizione delle strategie per la negoziazione *on line* (*e-Procurement*), emissione dell'ordine e, ove necessario, gestione magazzini.

In parallelo, il Consorzio continuerà ad assistere gli operatori economici che, tramite la soluzione di e-Procurement, entrano in contatto con la Pubblica Amministrazione per concludere un contratto di vendita di beni, servizi e lavori. Per facilitare questa interazione si prevede di rinnovare l'attuale piattaforma grazie al riuso della soluzione del Ministero dell'Economia e delle Finanze (Legge n. 111 del 15/7/2011), che verrà messa a disposizione della Regione Piemonte e, da questa, agli Enti piemontesi nel corso del 2012.

Il CSI prevede inoltre di estendere il servizio di e-Procurement all'area socio-assistenziale, per favorire l'incontro di domanda e offerta su beni e servizi sociali (es. *stock* residui a magazzino da indirizzare ad associazioni con fini sociali, banca del tempo per associazioni di volontariato, ecc.).

In un'ottica interente, il Consorzio prevede anche di mettere a disposizione della PA piemontese un **servizio di Albo fornitori** per la gestione dematerializzata e centralizzata delle informazioni anagrafiche e dei documenti informativi sugli operatori economici (ad es. requisiti di idoneità morale e di capacità tecnico-professionali ed economico-finanziarie).

Nell'ambito delle azioni di dematerializzazione afferenti al ciclo passivo sono invece previste la progettazione tecnica e la realizzazione di integrazioni e funzioni tra il **Portale fornitori della PA** piemontese e le maggiori applicazioni che gestiscono ed intervengono sul ciclo passivo (ad es. albo fornitori, raccolta fabbisogni per gli acquisti, piattaforma di e-Procurement, gestione ordini di acquisto, fatturazione elettronica, ...).

GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

Grazie all'introduzione, ad inizio 2012, di un nuovo strumento tecnologico arricchito di funzioni innovative, il CSI curerà l'implementazione del Sistema di **gestione degli approvvigionamenti della Città di Torino**, effettuandone un aggiornamento funzionale e monitorando il processo di dematerializzazione degli ordini di acquisto e dei nuovi metodi di protocollazione di documenti specifici di acquisto, usando la piattaforma per la protocollazione DoQui Acta.

Servizi del Personale

DEMATERIALIZZAZIONE

Nel perseguire le direttive del Codice dell'Amministrazione Digitale, che individua nella dematerializzazione una delle principali linee guida per le Pubbliche Amministrazioni, il CSI intende proseguire nel percorso avviato in questi ultimi anni di semplificazione e snellimento dei processi organizzativi interni agli Enti, della contrazione dei tempi di distribuzione delle informazioni e degli iter di autorizzazione e verifica, favorendo il risparmio di carta e riducendo gli spazi destinati all'archiviazione.

Anche per il 2012 i filoni su cui si concentrerà l'azione del CSI riguarderanno:

- **servizi documentali on line per l'ufficio del personale:** consultazione cedolini, CUD, tabulati di controllo;
- **fascicolo del dipendente:** archiviazione digitale dei documenti che compongono il fascicolo personale del dipendente pubblico;
- **portale del dipendente e del manager:** accesso a documenti personali, reportistica di controllo, servizi di richiesta e autorizzazione ferie/permessi e missioni, modulistica on line, ecc.;
- **dematerializzazione dei flussi informativi da/verso gli Enti:** trasmissione automatica dei dati obbligatori agli Enti competenti (es. INPS, INPDAP, ecc.) a fini fiscali e previdenziali, dati di spesa farmaceutica, ecc.

EVOLUZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE DEL PERSONALE

In un contesto di contrazione degli organici degli Enti pubblici, di revisione degli assetti organizzativi e di attenzione alla componente economica del personale, il CSI intende privilegiare soluzioni che aiutino gli Enti a:

- facilitare la programmazione e la pianificazione delle risorse (con attenzione alla problematica dell'innalzamento dell'età del personale in servizio ed alla gestione di tutte le tematiche connesse al blocco del *turn-over* degli organici);
- ricavare agevolmente dati e indicatori utili alla comprensione e al monitoraggio dei fenomeni gestionali;
- impiegare le risorse finanziarie in modo coerente con gli indicatori di *performance* delle organizzazioni e dei singoli, nel contesto della riforma del pubblico impiego (c.d. "Riforma Brunetta");
- rendere più efficiente il dialogo con l'Amministrazione Centrale.

Per il 2012, il CSI si pone pertanto come obiettivo prioritario l'ampliamento della copertura funzionale delle soluzioni di gestione del personale, in modo da rispondere alle esigenze primarie

degli Enti pubblici: gestione del *budget* del personale, razionalizzazione degli strumenti di reportistica, maggiore integrazione tra i sistemi in uso.

Parallelamente, il CSI proporrà lo studio e la progettazione di **servizi innovativi** in tema di nuove funzionalità per la gestione del **ciclo di valutazione delle prestazioni del personale e del relativo sistema incentivante** per il governo della *performance* individuale ed organizzativa e della componente variabile della retribuzione, oltre che per l’**“age management”** (servizi per conteggi a fini pensionistici, incentivazione all’esodo, gestione competenze e performance in modo funzionale alla *seniority*, ecc.).

Verrà inoltre completato il progetto, avviato nel 2011, di **evoluzione tecnologica delle applicazioni Oracle** per il personale, reso necessario dall’obsolescenza tecnologica dei sistemi in uso, realizzato allo scopo di ottenere una maggiore flessibilità di integrazione con gli applicativi fruitori (utilizzando tecniche di *Master Data Management*).

Con l’obiettivo di acquisire un prodotto che risponda al meglio alle esigenze degli Enti consorziati, nel 2012 il CSI ultimerà il processo, iniziato nel 2011, finalizzato ad individuare una nuova soluzione per la “gestione assenze/presenze” del personale. Nel corso dell’anno il CSI personalizzerà tale applicativo con nuove funzionalità in base alle richieste avanzate dai clienti.

Infine, il Consorzio intende riformulare i propri servizi nella direzione di offrire nuovi strumenti che, a parità di *performance*, siano configurabili con maggior flessibilità; ciò al fine di rispondere al meglio alle nuove esigenze determinate dalle recenti disposizioni normative che riguardano, da un lato, gli **Enti locali** (chiamati ad operare in logiche di associazionismo) e, dall’altro, le **Aziende Sanitarie** (che, nell’ambito del Piano Socio-Sanitario 2011-2015 della Regione Piemonte, si trasformeranno in poli sanitari di dimensioni molto vaste ad elevata complessità).

Flussi documentali

DEMATERIALIZZAZIONE, GESTIONE DOCUMENTALE E AUTOMAZIONE DEI PROCESSI

Nel 2012 proseguiranno, in continuità rispetto al 2011, le attività di gestione documentale e automazione dei processi a supporto delle iniziative di dematerializzazione. Tali attività si concretizzeranno nel mantenimento e nell’evoluzione dei prodotti *software* impiegati nell’ambito dell’iniziativa *Open Source DoQui - Index, Acta, Share, Flux* - applicabili in modalità trasversale e multi cliente e già utilizzati da Regione Piemonte, Città e Provincia di Torino, nonché da PA di altre Regioni.

Per la Città di Torino e le Direzioni “Affari Istituzionali e Avvocatura” e “Innovazione Ricerca e Università” della Regione Piemonte ad inizio 2012 è previsto l’avvio del Nuovo Protocollo Informatico integrato con la piattaforma di gestione documentale DoQui Acta, processo che, nel corso dell’anno, proseguirà presso tutte le Direzioni della Regione Piemonte, della Provincia di Torino, del Consiglio Regionale del Piemonte, delle Agenzie regionali e degli Atenei piemontesi.

Sui temi dell’**archiviazione e della conservazione documentale** è previsto il dispiegamento delle soluzioni DoQui anche per gli Enti locali, in maniera coordinata rispetto al progetto regionale **SICOFE**. Sempre in tema di archiviazione si intende proporre agli Enti l’apertura di un tavolo di confronto per valutare la fattibilità di un **Polo Archivistico regionale** che offra un servizio di gestione della documentazione della PA piemontese erogando funzioni di tenuta degli archivi cartacei, servizi di digitalizzazione e di tenuta degli archivi digitali attraverso un modello di SaaS basato su DoQui.

Ulteriori iniziative in ottica di dematerializzazione *end-to-end* interesseranno la diffusione delle soluzioni di **modulistica digitale e gestione dei processi**, sia per le filiere documentali ad uso interno agli Enti, sia per quelle di evidenza al pubblico. Sul fronte delle realizzazioni integrate con

i prodotti DoQui nel 2012 verrà avviata la realizzazione di nuove soluzioni dedicate agli **Atti Amministrativi** e all'**Albo Pretorio OnLine**.

In relazione a soluzioni e servizi progettati in risposta a specifiche esigenze degli Enti, il Consorzio prevede inoltre la proposizione di nuove iniziative volte ad implementare le filiere documentali digitali con l'integrazione di servizi applicativi quali **Acaris** di DoQui Acta e soluzioni che consentano caricamenti di dati in modalità massiva (ad es. servizi asincroni ActaMUM basati su flussi XML *Common Data Format*).

Nell'ambito della gestione documentale a fini non archivistici, nel 2012, in continuità con le iniziative già avviate in collaborazione con l'**Università degli Studi di Torino** e gli altri Enti finanziatori dell'iniziativa DoQui, è previsto il potenziamento del processo di diffusione della soluzione basata su **DoQui Share**, il *repository* documentale *general purpose*.

Anche sul fronte delle soluzioni *custom* rivolte al **Consiglio Regionale del Piemonte** - previste nel relativo **Piano di Sviluppo Triennale** - sono pianificate attività di evoluzione e innovazione dei sistemi a supporto del processo legislativo e legimatico (**banca dati Arianna**), della macchina organizzativa dell'Ente (supporto alle sedute istituzionali con rilevazione grafometrica delle presenze su TabletPC WiFi) e delle attività consiliari (Portale dei Consiglieri); verranno inoltre introdotti nuovi dispositivi **TouchTable** volti alla consultazione avanzata della documentazione in formato elettronico e testi coordinati.

Nel 2012 il Consorzio intende inoltre proporre ulteriori attività per la **riprogettazione** delle verticalizzazioni basate sulla piattaforma **Workflow** (Fortè), al fine di **integrarle con le soluzioni di gestione documentale** (DoQui) e superare i problemi di obsolescenza tecnologica tramite l'adozione del nuovo motore di gestione dei processi di *business* (**DoQui Flux**).

Nel corso dell'anno il CSI sosterrà e proseguirà le seguenti iniziative a carattere innovativo:

- **“Cruscotto Firma”**: per permettere la sottoscrizione digitale della documentazione elettronica secondo la metafora dei “libri firma del funzionario”;
- **“Meeting Book”**: per la condivisione coordinata della documentazione elettronica di *meeting* su Tablet PC e quale eventuale ausilio per la presenza virtuale in sede di riunione;
- **Postalizzazione OnLine**: per l'invio telematico di Raccomandate, Telegrammi e Posta Prioritaria;
- Nuova **suite Atti Amministrativi**: per la gestione del ciclo di vita degli atti amministrativi in forma dematerializzata e per l'automazione del processo;
- **Albo Pretorio OnLine**: per la divulgazione, con valore di pubblicità legale, sul sito informatico istituzionale di documenti in formato elettronico relativi ad atti e provvedimenti delle Amministrazioni Pubbliche in conformità alle linee guida ANORC (Associazione Nazionale per Operatori e Responsabili della Conservazione digitale);
- **Firma Remota (HSM)**: per l'apposizione della firma digitale con *token* di firma custodito su sistema remoto HSM;
- **Timbro Digitale** o Glifo: per la gestione della trasposizione su supporto cartaceo della documentazione elettronica provvista di firma digitale.

Servizi infrastrutturali e reti

DATA CENTER (RISORSE ELABORATIVE)

Le disposizioni contenute nel nuovo *Codice dell'Amministrazione Digitale* impongono agli Enti pubblici il perseguimento di politiche atte a garantire la **conservazione** e l'**integrità** dei dati di cui

sono in possesso e la definizione di appositi piani di **continuità operativa** in grado di consentire l'erogazione dei servizi anche a fronte di eventi imprevedibili.

Con l'obiettivo di fornire agli Enti servizi più affidabili ed efficaci in termini di gestione e dispiegamento di servizi infrastrutturali, oltre alle iniziative già illustrate nella Sezione del Piano dedicata alle Infrastrutture, nel 2012 il CSI intende effettuare la razionalizzazione dei sistemi infrastrutturali (risorse elaborative, storage...) e la messa in esercizio di nuove soluzioni tecniche. Tra le iniziative più significative si segnala la dismissione dei *server* decentralizzati presso alcune sedi regionali a vantaggio di una soluzione di virtualizzazione che verrà realizzata attraverso il potenziamento della *server farm* centrale, la messa in continuità dei servizi critici degli Enti (grazie all'utilizzo del CED secondario del CSI, situato presso la sede del Politecnico di Torino a Vercelli), l'ampliamento delle funzionalità di accesso alla Rete e di esposizione dei servizi su Internet in continuità operativa. Il Consorzio proseguirà inoltre il supporto agli Enti per l'avvio di un percorso di consolidamento e virtualizzazione delle risorse elaborative, sfruttando il supporto offerto dalle infrastrutture **Cloud**.

SERVIZI DI COMUNICAZIONE (CONTACT CENTER, UNIFIED COMMUNICATIONS)

Nel 2012 il CSI intende intraprendere nuove attività di sviluppo finalizzate al miglioramento ed al rinnovamento creativo degli strumenti ad oggi disponibili tramite il sistema di Contact Center (ad es. integrazione con sistemi di messaggistica e videocomunicazione). Tali iniziative produrranno ricadute positive in particolare a favore del cittadino: verranno infatti attivate soluzioni di *web chat* con operatori, *feedback* diretto mediante soluzioni di *customer satisfaction* telefonico, controllo remoto dello stato delle richieste di assistenza e informazioni, ecc.

Riguardo all'evoluzione dei **sistemi di comunicazione degli Enti** verso il paradigma delle *Unified Communications*, l'obiettivo del Consorzio è quello di integrare nella piattaforma ad oggi in uso nuovi strumenti di collaborazione in grado di considerare la **mobilità degli utenti** come normale condizione operativa.

Nel corso del 2012 verrà avviata l'attività di formazione e migrazione dall'attuale sistema di **posta elettronica** per gli utenti di Regione Piemonte; saranno migrate anche le utenze del CSI-Piemonte e proseguiranno le iniziative di sperimentazione con Consiglio Regionale, AIPO ed altri Enti locali. Verrà inoltre potenziata l'attuale soluzione di **Webconference**.

Il CSI predisporrà altresì una versione rinnovata dei **servizi di streaming** basandoli su infrastruttura *open*, in grado di gestire ed erogare flussi nei formati più popolari (ad es. *Flash*, utilizzato da Youtube, o HTML5) mantenendo la retrocompatibilità con il formato attualmente utilizzato per le sedute degli Enti (legati alla piattaforma *Windows Media*).

Si prevede inoltre la diffusione del **Servizio "Cloud VoIP"** su un *target* rappresentativo di Enti dotati di un collegamento alla rete RUPAR e l'implementazione di un servizio di "fax server virtuale" per gli Enti locali, che, in modo semplice ed economico, li accompagni nel processo di dematerializzazione, ottimizzando i costi di manutenzione dei fax tradizionali.

Il CSI procederà infine con l'evoluzione del **Servizio wi-fi internet** secondo il modello di *hot-spot* "pubblico" offerto dalla soluzione *open source* adottata dalla Provincia di Roma, erogando dapprima il servizio su alcuni punti della Città di Torino (Ente promotore del progetto) per poi estenderlo a Regione Piemonte, Provincia di Torino ed altri Enti locali.

IDENTITÀ DIGITALE

Anche nel 2012 il Consorzio si propone di ridurre l'incidenza dei costi di *provisioning* e gestione dell'identità digitale e di semplificare gli strumenti applicativi attraverso i quali essa viene

utilizzata. Questo obiettivo si traduce in interventi di semplificazione dei processi di **provisioning e gestione delle credenziali**, che passano attraverso il disaccoppiamento dei processi di autenticazione e autorizzazione e l'adozione di *standard* di riferimento condivisi.

Tale evoluzione è in linea con le attuali iniziative che offrono la possibilità di federare le identità digitali già in uso al personale di Enti ed Aziende per facilitare l'accesso ai servizi della PA rivolti al cittadino (ad es. **SmartPA on the job**, iniziativa che si colloca nel progetto "Reti Amiche" del Ministero per la PA e l'Innovazione).

Sempre per promuovere l'accesso ai servizi della PA, nell'ambito della piattaforma per i pagamenti elettronici "**Motore dei Pagamenti**" nel 2012 è prevista un'evoluzione che introdurrà nuovi canali e strumenti di pagamento e un nuovo modello di relazione con gli istituti bancari: in questo modo l'utente finale potrà veicolare la transazione di pagamento con carta di credito verso i circuiti interbancari, attraverso un collegamento diretto ai *payment gateway* più diffusi.

RETE

Nel 2011 sono state collegate alle dorsali in fibra (e conseguentemente al *backbone* Wi-Pie) circa una cinquantina tra Amministrazioni ed Enti locali piemontesi. In considerazione dei benefici ottenuti, si ritiene che vi siano i presupposti per proseguire questa attività anche nel 2012. Ad oggi risultano utilizzati circa 380 km di fibre ottiche (sommando l'utilizzo da parte della PA a quello degli operatori di telecomunicazioni); tale dato, seppur incoraggiante, è inferiore alle aspettative, soprattutto per quanto concerne la componente di mercato relativa agli operatori di telecomunicazioni.

Nell'ottica di favorire una maggiore **diffusione dei servizi** che utilizzano le infrastrutture in **fibra ottica** realizzate attraverso il **Programma Wi-Pie**, nel 2012 il CSI intende intraprendere nuove azioni a supporto degli operatori per massimizzare gli interventi pubblici e privati che verranno posti in essere. Tra gli obiettivi di tali iniziative vi è la promozione di servizi di connettività pubblica basati su tecnologia Wi-Fi e la proposizione di servizi che richiedono un'elevata capacità di banda (ad esempio, i servizi di *back-up* dei dati o di replica remota di servizi critici).

Al fine di indirizzare in modo mirato gli interventi di adozione della fibra ottica, il Consorzio intende coinvolgere gli Enti locali nelle azioni di individuazione e aggregazione della domanda, anche istituendo un tavolo di confronto volto ad individuare azioni di sviluppo congiunte.

Nel 2012 verranno inoltre messe in atto azioni per ridurre l'incidenza dei costi di manutenzione e gestione del *backbone* regionale Wi-Pie. In particolare, il CSI intende favorire la concentrazione dei nodi (con possibile dismissione di alcuni di essi) e l'evoluzione tecnologica degli apparati per una migliore fruizione dei servizi di accesso e per l'aggiornamento del parco tecnologico.

Supporto alle attività istituzionali

SUPPORTO ALL'E-GOVERNMENT IN AMBITO NAZIONALE, INTERREGIONALE E LOCALE

In continuità con gli scorsi anni, il CSI proseguirà nell'offrire agli Enti piemontesi (Regione, Consiglio Regionale, Provincia di Torino, altri Enti locali) competenze e professionalità che favoriscano:

- un maggiore **raccordo con le Pubbliche Amministrazioni centrali** sui temi dell'informatizzazione della società;
- l'adozione di politiche di **riuso di soluzioni** di eccellenza realizzate in altri territori, così come lo sviluppo e l'evoluzione congiunta delle soluzioni IT;

- lo **scouting di opportunità** per attrarre risorse economiche provenienti da contesti extra-regionali (per es. ministeriali o comunitari) e l'**assistenza tecnica** per l'*assessment* dei progetti *e-gov* finanziati nell'ambito degli avvisi pubblici nazionali;
- la **valorizzazione del patrimonio di soluzioni applicative**, buone pratiche, modelli organizzativi e metodologie sviluppati dagli Enti piemontesi presso altre pubbliche amministrazioni, anche a livello internazionale;
- il contributo all'attuazione e al coordinamento delle azioni istituzionali e degli interventi progettuali previsti negli **accordi di collaborazione istituzionale** e interregionale.

Proseguirà inoltre l'attività del Centro Regionale di Competenza per l'e-Government e la Società dell'Informazione (**CRC Piemonte**) tramite il **monitoraggio** periodico del grado di diffusione e impatto dei **processi di e-Gov sul territorio regionale**, la rilevazione dei fabbisogni informativi degli Enti locali, la messa in rete dei risultati nel quadro delle rilevazioni condotte a livello regionale (Osservatorio ICT) e nazionale, la sensibilizzazione e l'in/formazione rivolte agli Enti sui temi ICT di attualità tramite la redazione di rapporti e *newsletter* specifici.

Continuerà, infine, l'attività di alimentazione e animazione del **Portale Riuso Applicazioni** (www.riuso-pa.piemonte.it) promosso dalla Regione Piemonte attraverso la sistematizzazione del servizio di supporto per l'arricchimento dell'offerta di soluzioni riusabili, la promozione dell'iniziativa presso gli Enti piemontesi e la predisposizione degli strumenti necessari ad avviare un'operazione di riuso tra PA ("kit del riuso") in ottemperanza alla normativa vigente.

COLLABORAZIONI INTERNAZIONALI

In coerenza con gli anni passati proseguirà la consulenza specialistica rivolta alla Regione Piemonte affinché questa sia rappresentata ai tavoli istituzionali comunitari relativi alle **priorità strategiche della Digital Agenda**, promossa dalla Commissione europea nel quadro del programma strategico "**Europe 2020**". Particolare attenzione verrà rivolta agli **open data, ai servizi ultrabroadband e di e-Inclusion**.

Il CSI affiancherà la Regione Piemonte anche nella valorizzazione e nella promozione delle iniziative regionali intraprese nel campo della **banda larga, della telemedicina, del mercato unico digitale**, attraverso l'individuazione e la capitalizzazione di finanziamenti comunitari mirati a sviluppare progetti innovativi e a trasferire innovazione a beneficio degli Enti piemontesi.

Infine, attraverso la candidatura a premi comunitari, nonché alla partecipazione e all'organizzazione di eventi internazionali, il CSI promuoverà la diffusione delle buone pratiche piemontesi nei confronti di altre regioni europee, rafforzando il proprio *network* internazionale.

Nel 2012, in Montenegro, verrà inoltre avviato il progetto per supportare il locale Ministero dell'ICT nella predisposizione di una strategia nazionale sull'e-Government, come meglio dettagliato nel capitolo del Piano dedicato alle attività internazionali del CSI.

Salute

Le attività rivolte al Settore sanitario per l'anno 2012 hanno come riferimento:

- i contenuti proposti nella bozza di **Piano Socio Sanitario 2011-2015** della Regione Piemonte (PSSR 2011-2015) - attualmente in fase di approvazione - che pone come obiettivo prioritario del Servizio Sanitario piemontese la promozione del “benessere e della salute dei cittadini e delle comunità” e mette l'accento sul contenimento della spesa e la razionalizzazione dell'organizzazione complessiva;
- il **Piano di rientro** della Regione Piemonte (DGR 415 del 2 agosto 2010 - Piano di riqualificazione del Servizio Sanitario Regionale - SSR - e di riequilibrio economico; accordo tra Regione Piemonte e Ministeri della Salute e delle Finanze), nel quale sono esplicitati obiettivi di risparmio da conseguire nel breve periodo ed un programma di azioni strutturali, in grado di incidere sull'intero sistema regionale e generare effetti migliorativi nel lungo periodo.

In coerenza con i Piani regionali riferiti al comparto sanitario e con i programmi strategici sulla base dei quali sono state impostate le attività del CSI per il 2012, nel corso dell'anno l'azione del Consorzio si svilupperà nelle seguenti linee d'intervento:

1. Evoluzione dei Sistemi informativi Socio Sanitari regionali
2. Iniziative legate all'*e-Health*
3. Servizi *on line* al cittadino
4. Fruizione del patrimonio informativo

Sono inoltre previsti interventi di tipo infrastrutturale, trasversali alle linee di sviluppo indicate e complementari alle stesse.

Evoluzione dei Sistemi Informativi Socio Sanitari regionali

Gli interventi evolutivi che il CSI si propone di realizzare sono coerenti con l'intento della Regione Piemonte di rafforzare il proprio ruolo di indirizzo e di governo dei sistemi informativi delle Aziende Sanitarie Regionali (ASR), e accelerarne il processo di innovazione attraverso la realizzazione di soluzioni omogenee per tutte le Aziende. Tali interventi offrono al CSI l'opportunità di razionalizzare le soluzioni informatiche offerte alle ASR, supportandole nelle attività di individuazione ed avvio dei processi di omogeneizzazione delle soluzioni informatiche (ricorrendo, ove possibile, al riuso di soluzioni o a tecnologie *Open Source*).

Nel 2012 l'attenzione del Consorzio sarà rivolta, in particolare, ad individuare e a sviluppare nuove soluzioni dedicate al sistema amministrativo contabile, all'area clinico sanitaria ed all'area socio assistenziale. Nello specifico, il CSI si occuperà di:

- **SIRAC (Sistema Informativo Regionale Amministrativo Contabile)**

Il Progetto SIRAC ha quali obiettivi:

- offrire alla Regione Piemonte e alle Aziende Sanitarie Regionali un impianto contabile unico ed armonizzato, al fine di predisporre un bilancio consolidato regionale comprensivo dei bilanci delle singole aziende;
- supportare i processi amministrativo-contabili della istituenda funzione regionale denominata “*Gestione Sanitaria Accentrata*” (GSA) (il Decreto Ministeriale n.118 del

23 giugno 2011 prevede l'istituzione di uno specifico centro di responsabilità – il GSA - presso le regioni che scelgono di gestire direttamente una quota del finanziamento del proprio servizio sanitario).

- **Piattaforma Sanità Elettronica (PSE)**

La PSE dovrà costituire la soluzione integrata e unificata per l'intera Regione per l'informatizzazione dell'area clinico ospedaliera (SIO) e del Sistema Informativo Territoriale (SIT).

La PSE consentirà di:

- erogare in modo centralizzato i servizi alle ASR (producendo un notevole risparmio sui costi) ed ampliare l'offerta ad oggi disponibile includendo servizi quali il Dossier Clinico Aziendale, la Cartella Clinica e il SIT;
- integrare i Sistemi Informativi locali aziendali ed il Sistema Informativo Sanitario Regionale, con particolare attenzione alle diagnostiche, all'area amministrativo-contabile e ai processi di supporto;
- implementare e personalizzare ogni ulteriore evoluzione si rendesse necessaria per soddisfare le esigenze delle singole ASR e delle Direzioni regionali.

- **Cartella regionale socio-assistenziale**

Il Consorzio ha come obiettivo dotare gli Enti gestori dei servizi socio-assistenziali di uno strumento per l'informatizzazione della "cartella socio-assistenziale" che unisca, alle consuete funzioni di supporto all'assistente sociale, anche la gestione amministrativa degli interventi. La nuova soluzione permetterebbe inoltre di sostituire il sistema GSA (Gestione Socio Assistenziale, ad oggi utilizzato sul territorio del Comune di Torino) e di intraprendere una nuova strategia commerciale per espandere il mercato verso nuovi CISS (Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio-assistenziali) o ulteriori forme di gestione (in collaborazione con progetti specifici per gli Enti locali, tra cui, in particolare, SICOFE, piattaforma di servizi per gli Enti locali gestita dal CSI). La disponibilità della soluzione faciliterebbe lo sviluppo di progetti di interoperabilità rivolti al comparto sanitario territoriale: attraverso opportune azioni di integrazione con il Fascicolo Sanitario Elettronico si potrebbe ad esempio disporre di un quadro clinico-assistenziale completo dell'assistito. L'interazione del sistema con i servizi rivolti agli Enti locali o al cittadino porrebbe inoltre le basi per la realizzazione di strumenti volti a supportare l'*ageing society*.

- **Riduzione della complessità architettonica dell'ICT delle Aziende sanitarie**

Nel corso del 2012 il CSI intende inoltre promuovere, particolarmente presso le aziende sanitarie dove oggi svolge servizi di outsourcing e/o progetti di evoluzione dei sistemi informativi, azioni di semplificazione e razionalizzazione dei Sistemi Informativi aziendali. Eventuali future revisioni dell'assetto organizzativo, o l'individuazione di entità sovrazionali per la gestione unitaria di alcune attività sanitarie (quali, ad esempio, la rete ospedaliera), offrono l'occasione di unificare gli attuali sistemi adottando le soluzioni prevalenti per ogni area. Tale processo produrrebbe un risparmio nei costi di gestione e mantenimento ed una riduzione delle spese per le integrazioni tra sistemi.

Nel 2012, oltre ai già citati interventi che interessano le aree amministrativo-contabile e clinico-sanitaria, vedranno la loro applicazione concreta alcuni interventi di unificazione dei sistemi dei Laboratori di Analisi e delle Diagnostiche messi a punto nel 2011. In taluni casi, tali azioni porteranno all'unificazione dei prodotti informatici nell'ambito della stessa Azienda Sanitaria Ospedaliera.

Iniziative legate all'e-Health

Tra gli interventi del Consorzio a maggior rilevanza strategica sono da segnalare le iniziative per favorire l'**Interoperabilità del dato clinico**, condizione che crea i presupposti per la continuità di cura e la presa in carico del cittadino da parte del sistema sanitario, in piena coerenza con gli obiettivi del PSSR.

Nel 2012 l'attività del CSI sarà orientata a conferire continuità a importanti iniziative progettuali sviluppate nel corso del 2011 afferenti a:

- **Teleconsulto Immagini in Rete**
Il Consorzio intende estendere le funzionalità di teleconsulto attraverso il completamento del collegamento al servizio "Immagini in Rete" delle strutture sanitarie e ospedaliere e l'integrazione con il sistema Tempore (nella sua evoluzione in *web*), oggi utilizzato per il servizio 118.
- **Rete Centri Trasfusionali**
Per i Centri Trasfusionali è previsto il collegamento alla Rete regionale per l'automazione ed il controllo dei dati relativi alla movimentazione delle sacche di sangue.
- **Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)**
Nel 2011 è stato realizzato un primo nucleo di funzionalità del FSE per la condivisione tra medici di base ed ospedalieri della documentazione clinica dei pazienti e per permettere ai cittadini di esprimere il proprio consenso al trattamento dei dati personali. Nel 2012 si prevede di incrementare le tipologie di documentazione disponibile e di diffondere il sistema ad ulteriori ASR (al momento sono state coinvolte le ASL di Biella, TO1, TO2, TO4, TO5, Cuneo e le ASO Molinette, S.Anna/OIRM, CTO, San Luigi, Mauriziano e Santa Croce di Cuneo).
- **Dematerializzazione**
Il CSI si propone di avviare il servizio di conservazione legale sostitutiva per la documentazione clinico-sanitaria dei cittadini, in particolare quella che confluirà nel Fascicolo Sanitario Elettronico (verbali di pronto soccorso, lettere di dimissione, atti operatori, referti di laboratorio analisi, referti di radiologia e relative bio-immagini, referti di anatomia patologica).

Oltre ai filoni citati, nel 2011 sono stati elaborati studi di fattibilità su temi di grande attualità per la realizzazione di soluzioni qualificanti per il sistema informativo regionale, ad esempio:

- la **Rete dei Medici di Medicina Generale**, grazie alla quale il medico di base sarà uno dei soggetti attivi nella cooperazione in Rete tra professionisti e operatori sanitari e fra essi ed il cittadino;
- la **Ricetta Elettronica**, che informatizza le prescrizioni del medico generico (sia quelle farmaceutiche che quelle riguardanti le prestazioni specialistiche, diagnostiche e di laboratorio), rendendo più agevole la loro fruizione da parte del cittadino e ponendo le premesse per la totale dematerializzazione del processo (che comprende prescrizione, erogazione, rendicontazione e contabilizzazione delle prestazioni sanitarie).

Il Consorzio curerà, inoltre, il potenziamento dei collegamenti di Rete all'interno delle ASR e tra gli Enti della Sanità, condizione indispensabile per la diffusione efficiente dei servizi di Sanità Elettronica.

Servizi on line al cittadino

Nel corso del 2012 il Consorzio intende **estendere all'intera regione** alcuni **servizi già** oggi disponibili per Torino e Provincia (ad esempio, il pagamento *on line* dei ticket, la prenotazione della prestazione sanitaria, la consultazione e l'acquisizione on line dei referti).

Nel 2011 è inoltre giunta a conclusione l'iniziativa di **telemedicina** nel Verbano Cusio Ossola; nel 2012, anche grazie alla collaborazione delle Aziende Sanitarie dell'area, verrà terminato il progetto **SovraCup** con l'estensione del servizio ai territori dell'Alessandrino e del Vercellese.

I servizi di prossima realizzazione riguarderanno:

- la gestione delle liste d'attesa delle prenotazioni con "*recall*" dell'utente (mediante chiamate telefoniche automatiche ricorda agli utenti la prenotazione e ne richiede la conferma o la disdetta, riducendo significativamente le liste d'attesa);
- la possibilità di eseguire contestualmente prenotazione della prestazione e pagamento del ticket tramite canali diversi (*on line, call center, smartphone*);
- lo sviluppo di funzionalità on line legate al servizio di *screening* oncologico (visualizzazione e modifica delle prenotazioni da parte dei cittadini);
- l'estensione delle funzioni del Portale dei Medici di Medicina Generale (possibilità di gestire il processo delle vaccinazioni);
- il rinnovamento del sistema dei siti web (intranet e internet) delle ASR (il percorso sarà avviato, *in primis*, nelle ASL TO1 e VC);
- l'avvio del servizio on line per il cittadino per la scelta/revoca del Medico di base e del Pediatra;
- l'estensione del servizio di pagamento del ticket alle Molinette e al CTO;
- l'attivazione del servizio di delega per il SovraCUP web.

Si segnala come particolarmente innovativo il servizio che prevede la portabilità su mobile dei servizi ai cittadini attualmente disponibili su web (ad es. l'espressione del consenso, la consultazione del Fascicolo, il pagamento del ticket ...).

A favore di soggetti con fragilità (disabili e anziani) si evidenzia inoltre la costruzione del *repository* regionale dei verbali di invalidità e delle targhe dei veicoli associati, propedeutico all'avvio di servizi a supporto della mobilità dei cittadini con disabilità o anziani.

Fruizione del patrimonio informativo

Nel 2012 il Consorzio intende promuovere il riutilizzo dei dati prodotti dalle aziende sanitarie in ottemperanza al "debito informativo" per realizzare nuovi **cruscotti decisionali** che rielaborino le informazioni contenute nel *data warehouse* regionale a vantaggio dello stesso Comparto sanitario.

In esito al processo di deliberazione/determinazione conseguente all'approvazione del Piano di Rientro regionale, per il 2012 ci si attende un aumento - sia in termini numerici che di complessità - delle richieste inerenti il trattamento dati; per contro, si prevede che il consolidamento delle soluzioni di cruscottistica e monitoraggio sviluppate nel 2010 e consolidate nel 2011 (DWH-PADDI) sia solo parziale. Si è pertanto già proceduto ad effettuare delle letture "critiche" di alcuni fenomeni di spesa (oltre a quelli di appropriatezza produttiva) con particolare riferimento alla farmaceutica ospedaliera, con l'obiettivo di condividere con gli altri settori le

opportunità offerte dal progetto e dalle soluzioni con esso erogate a vantaggio dei diversi Enti e strutture regionali.

Le nuove proposte per il 2012 mirano a consolidare i processi di monitoraggio per garantire condivisioni puntuali dei principali fenomeni gestiti dai diversi settori regionali; una sintesi di tali informazioni verrà resa disponibile all'Assessorato alla Salute, alla Direzione regionale del comparto, oltre che alle ASR, promuovendo, in tal modo, la condivisione di un modello unico regionale, secondo quanto previsto in ambito amministrativo contabile dal progetto SIRAC (Sistema Informativo Amministrativo Contabile unico regionale) già nel 2011.

L'adeguamento tecnologico e logico della base dati regionale "Piani di Attività" e la sua successiva integrazione nel *data warehouse* risultano essere premesse necessarie per dare attuazione al Piano di Rientro e per adeguare i criteri di raccolta ed elaborazione delle informazioni in vista dell'introduzione del regime a "Costi Standard".

In continuità con quanto già sviluppato nel corso del 2011, il Consorzio prevede inoltre di arricchire e consolidare le funzionalità per la creazione di **indicatori** (alimentati dal *Data Warehouse* regionale) che misurino gli effetti delle azioni previste dal Piano di rientro restituendo le informazioni derivanti da tale azione di monitoraggio secondo varie viste e modalità.

Interventi infrastrutturali, trasversali e complementari alle linee di sviluppo

Il tema dell'**identità digitale** è tra quelli indicati come prioritari dall'amministrazione regionale; la disponibilità del servizio abiliterebbe, infatti, la diffusione del **Fascicolo Sanitario** personale e, più in generale, gli interventi di **dematerializzazione**.

Al fine di supportare al meglio l'azione della Regione Piemonte in tale direzione occorre diffondere maggiormente l'informazione e svolgere alcuni approfondimenti sia di tipo tecnico (in particolare sugli strumenti adottabili) sia di tipo economico (costi di impianto ed erogazione del servizio).

Le azioni pianificate per il 2012 mirano, in particolare, a:

- dotare i **professionisti** degli strumenti di autenticazione e firma digitale, per favorire i processi di conservazione legale e sostitutiva e quelli di dematerializzazione della documentazione clinica che dovrà confluire nel Fascicolo Sanitario Elettronico. Nello specifico, per gli operatori del settore sanitario, si ipotizza di acquisire strumenti che non richiedano necessariamente un lettore di smart-card e possano quindi essere utilizzati su molteplici dispositivi (ad es. *Tablet*);
- dotare i **cittadini** delle credenziali di accesso ai servizi on line della sanità;
- rendere disponibile il servizio di identità federata per consentire ai **professionisti delle ASR** del Piemonte di usufruire dei servizi di interoperabilità.

Come meglio dettagliato nel capitolo del Piano dedicato alle Infrastrutture, per rispondere a quanto previsto dal nuovo CAD (che ha sancito l'obbligo, per tutte le Amministrazioni, di predisporre dei Piani di **Continuità Operativa** e di **Disaster Recovery** entro il 2012,) il Consorzio intende strutturare l'offerta per perimetri progressivi, indirizzandola alle Aziende Sanitarie per cui il CSI eroga già servizi applicativi (ASL BI, ASL TO1), nella direzione di



garantire alta affidabilità e continuità operativa alle stesse Aziende Sanitarie Regionali tramite la fornitura di servizi infrastrutturali ad alto valore aggiunto.

Aziende di servizi pubblici locali (Utilities della Città di Torino)

All'inizio del 2011 le principali *Utilities* del Comune di Torino (IREN S.p.A., AMIAT S.p.A., SMAT S.p.A. e GTT S.p.A.) e la Città stessa hanno sottoscritto un accordo di collaborazione per mettere in atto processi di semplificazione ed attuare sinergie in ambito ICT, al fine di razionalizzare e migliorare l'efficacia della spesa sostenuta in tale Settore.

A seguito della sottoscrizione di un apposito Protocollo d'Intesa, è stato definito il ruolo del CSI-Piemonte a supporto del Comune di Torino nell'attuazione delle iniziative previste dall'Accordo.

Tutti i soggetti sottoscrittori hanno manifestato la propria disponibilità ad estendere l'Accordo ad altre *Utilities*, rendendolo di fatto applicabile a tutte le Aziende controllate e partecipate dalla Città.

In tale contesto, l'azione del CSI si orienterà su tre piani differenti:

- **Condivisione di conoscenze e riuso di piattaforme ed applicazioni utilizzate dalla Città di Torino**

A tale ambito afferiscono tutte le azioni che fanno riferimento alla dematerializzazione, alla gestione documentale e all'automazione dei processi, alle infrastrutture *cloud* ed alla continuità operativa, nonché ai servizi di identità digitale e di comunicazione.

- **Sviluppo di applicazioni di interesse condiviso**

Dall'analisi degli obiettivi di sviluppo delle *Utilities* della Città di Torino è sorta l'esigenza comune di individuare nuove modalità di gestione dell'informazione interna ed è emerso l'interesse a riutilizzare tali dati in modo trasversale tra le *Utilities* stesse, semplificando i processi di *data entry* e di rielaborazione delle informazioni. Tali presupposti determinano le condizioni necessarie per l'avvio di processi condivisi finalizzati allo sviluppo di nuove applicazioni basate sull'esperienza e sul patrimonio informativo della Città di Torino (ad esempio: dematerializzazione del ciclo passivo; gestione del patrimonio; centro di contatto unico cittadino; portale cartografico, ...).

- **Evoluzioni organizzative ed azioni di controllo**

A fine 2011 l'Amministrazione comunale di Torino ha deliberato l'avvio di un processo di riordino delle partecipazioni della Città che vedrà, nel corso del 2012, l'accorpamento delle società di trasporti, rifiuti ed inceneritore in un unico soggetto giuridico, la FCT Holding S.r.l.

In tale contesto, in continua evoluzione, il CSI-Piemonte deve essere pronto a rispondere alle possibili richieste della Città di rilevare e controllare:

- i rapporti finanziari tra l'ente proprietario (Città) e la società (*Holding*), la situazione contabile, gestionale e organizzativa delle società, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica;
- i risultati complessivi della gestione, mediante bilancio consolidato, secondo la competenza economica.

L'Azienda

Politiche di Gestione e Sviluppo del Personale

Nel corso del 2012 è previsto il proseguimento ed il consolidamento del processo di **cambiamento culturale** e di **sviluppo organizzativo** già avviato nel 2011; particolare attenzione sarà rivolta a rendere le azioni di ogni dipendente sinergiche rispetto agli obiettivi del Consorzio.

A tale scopo saranno attuate iniziative che promuovano la crescita professionale, l'impegno e la motivazione da parte di tutto il personale; tali azioni si collocano all'interno di politiche di gestione e sviluppo mirate a far crescere e riconoscere competenza e merito, perseguendo l'equità interna.

Con l'obiettivo di rendere il CSI-Piemonte sempre più efficiente ed efficace nel servizio offerto ai cittadini ed alla PA, si rende opportuno potenziare alcune attività e attivarne di nuove, in coerenza con le priorità aziendali.

Nel 2012 si prevedono, in particolare, le seguenti azioni:

- realizzazione di percorsi formativi focalizzati su strumenti, tecnologie e processi, progettati per consolidare o sviluppare le competenze distintive dei ruoli aziendali - sia tecnici che di staff - al fine di adeguare sistematicamente le competenze professionali del personale alle necessità del Consorzio e portarle verso livelli di eccellenza del mercato;
- avvio di nuove *Community* professionali interne e consolidamento di quella dei *Project Manager* - avviate nel 2011 -, al fine di favorire la cultura della collaborazione e dello scambio di esperienze, conoscenze e competenze e di promuovere la crescita del *knowledge* aziendale;
- potenziamento delle competenze interne attraverso l'assunzione di personale portatore di *know-how* tecnico specifico, necessario per rinforzare e consolidare il potenziale produttivo e gestionale del Consorzio;
- avvio della campagna di assunzione di giovani neo-laureati (in discipline tecniche e umanistiche) con potenziale di crescita professionale, con il duplice obiettivo di rinforzare alcune aree aziendali e consolidare i rapporti con gli Atenei, con i quali si continuerà a collaborare realizzando progetti di stage e tirocini;
- ottimizzazione dell'allocazione del personale attraverso la mobilità interna, nell'ottica di favorire lo sviluppo professionale e generare efficienze produttive mediante l'assegnazione delle risorse a nuove e diverse posizioni organizzative, coerentemente con le attitudini individuali e le esigenze organizzative;
- attuare interventi continuativi di riqualificazione professionale, attraverso formazione in aula, *on line* e/o *on the job*, con l'obiettivo di mantenere competente, aggiornato e produttivo l'intero capitale umano dell'azienda;
- attuare il progetto di *assessment* e *development* manageriale che, partendo dalla definizione del modello di leadership aziendale, ha l'obiettivo di identificare le azioni di sviluppo professionale necessarie per ricoprire al meglio le posizioni organizzative manageriali affidate;
- attuare politiche retributive, di carriera e sistemi incentivanti che premino la competenza tecnico-manageriale e i risultati conseguiti e perseguano l'obiettivo dell'equità interna anche con l'ausilio di un sistema di pesatura delle posizioni organizzative e la valutazione dei comportamenti organizzativi attesi, promuovendo la cultura del merito e del risultato;



- curare i rapporti con le rappresentanze sindacali, per perseguire un rapporto di partnership costruttivo che contribuisca a creare valore per l'azienda attraverso l'attuazione di politiche di intervento mirate ed efficaci.

Funzioni Centrali

Gestione della domanda: un nuovo approccio per il rafforzamento delle imprese ICT del territorio

Nel corso del 2011 sono stati avviati i bandi di gara per l'attuazione del **nuovo modello** con cui il Consorzio esprimerà la propria domanda di servizi professionali e prodotti ICT e gestirà il relativo *iter* di approvvigionamento, in un'ottica di **aggregazione della spesa**. Tale modello, basato su acquisti a corpo, ha trovato una progressiva applicazione da parte del CSI a partire dal 2011.

I risultati attesi dall'applicazione del nuovo modello sono molteplici e si ripercuotono sia sul Consorzio che sulle imprese, creando presupposti favorevoli alla formazione di un distretto ICT regionale, ovvero:

- spinta all'aggregazione tra aziende del territorio e sviluppo di filiere con competenze specifiche;
- restituzione alle imprese del valore derivante dall'acquisizione di competenze e *asset*;
- aumento di competitività delle imprese locali e conseguente opportunità, per queste ultime, di maturare competenze e referenze su progetti per la PA spendibili anche fuori dall'ambito regionale;
- sinergia del CSI con altri operatori impegnati nello sviluppo del territorio.

Attivazione di Accordi Quadro

Il CSI ha usufruito dell'istituto dell'Accordo Quadro concluso con più operatori economici ai sensi dell'art.59, c.8 del D.Lgs.163/2006 che, a fronte della necessità di accorpare esigenze ripetitive ed omogenee, rappresenta, tra le modalità di approvvigionamento previste dal "Codice degli appalti", l'unico strumento in grado di assicurare flessibilità, riduzione dei tempi e dei costi.

In particolare, è stato adottato un programma che prevede l'**indizione di quattro gare** aventi ad oggetto la prestazione di servizi di sviluppo, manutenzione e assistenza in ambito informatico per la realizzazione di attività specifiche, afferenti alle materie di interesse di ciascuna Direzione del Consorzio.

Ogni gara - da esperirsi mediante procedura aperta ai sensi degli articoli 3 e 55 del D.Lgs.12 aprile 2006 n.163 e s.m.i. - è suddivisa in Lotti, ciascuno dei quali darà origine ad un Accordo Quadro con un numero massimo di tre operatori economici.

Nel 2011 sono state indette due delle quattro gare previste ed è stata aggiudicata la prima.

Nuove modalità di governo e controllo

Ad inizio 2011 è stato introdotto in Consorzio un **nuovo sistema ERP** (*Enterprise Resource Planning*) basato principalmente sulla piattaforma SAP e sul prodotto CARDINIS per la gestione delle commesse produttive.

L'obiettivo di questo sistema è un controllo delle attività che consideri contemporaneamente:

- la pianificazione delle commesse attive sul versante dei corrispettivi attesi e dei costi correlati;
- l'avanzamento delle commesse nell'impegno delle risorse umane e strumentali;
- il conto economico di ciascuna commessa (da verificare in ciascun consuntivo periodico dell'anno);
- la rendicontazione periodica ai Clienti.

Tale processo consente l'allineamento del sistema gestionale con quello di bilancio in relazione al regime di contabilità in esenzione IVA scelto dalla grande maggioranza dei Clienti.

Tutte le aree aziendali, produttive e di controllo, fanno quindi riferimento ad un unico sistema integrato che garantisce univocità delle informazioni, maggiore tempestività e progressiva diminuzione dell'imputazione dei dati.

L'introduzione del nuovo ERP è stata accompagnata da una revisione generale dei processi aziendali per decentrare le funzioni verso le Direzioni di Linea.

E' diventato, inoltre, possibile gestire il progressivo aumento di complessità produttiva basato su piattaforme condivise e il necessario modello "full cost", che prevede il ribaltamento totale dei costi aziendali sulle singole commesse.

Nel 2012 il sistema sarà arricchito con l'introduzione di ulteriori moduli per la gestione del *budget* aziendale e verrà potenziata la reportistica.

Nel 2012 si svolgerà il progetto per la gestione degli asset aziendali che, potenziando l'ERP SAP, implementerà il modulo *Plant Maintenance* collegandolo a quelli attuali per ottenere una vista unica relativa a tutti gli oggetti che a vario titolo (acquisto, manutenzione, noleggio...) entrano in azienda, dai server della sala macchina alle auto aziendali.

Sistema Informativo Interno

Nel 2012, il Sistema informativo proseguirà il programma di **Mobility Evolution**, finalizzato a migliorare gli strumenti in dotazione ai dipendenti, con particolare attenzione alle attività che si svolgono in mobilità. I principali filoni di progetto per il 2012 sono relativi a:

- **fleet management**, assegnazione della gara per la sostituzione delle postazioni di lavoro aziendali e diffusione a tutti i dipendenti;
- **smartphone**, sviluppo e diffusione di nuove mini-app in ambito gestione del personale;
- **VOIP**, progetto per la sostituzione della telefonia fissa con telefoni IP;
- sostituzione dell'attuale software di posta Lotus con sistema di **Unified Communication** che integra, oltre alla posta, anche funzioni per video conferenze, chat, vpn...

Nel 2012 sarà, altresì, avviata l'analisi degli applicativi che governano il **Sistema di gestione del Personale** in CSI.

Il 2012 sarà anche l'anno dell'introduzione in Consorzio del prodotto CSI DoQui, un importante programma di dematerializzazione che vedrà coinvolte diverse Aree di processo, dagli Approvvigionamenti al Personale, e che si appoggerà sulle ricche funzionalità offerte dalla *suite open source* sviluppata all'interno e già operativa presso numerosi clienti.

Organizzazione interna

Nel 2012, terminata l'attività di **definizione delle posizioni organizzative aziendali** ed assegnata a ciascun dipendente una posizione, si continueranno a raccogliere osservazioni e suggerimenti di miglioramento da tutti i dipendenti del Consorzio che porteranno ad aggiornare costantemente le posizioni organizzative in vigore.

E', inoltre, previsto che il sistema di posizioni organizzative divenga - sempre più - lo strumento cardine per la gestione di un sistema integrato di valutazione delle risorse umane e per l'attuazione dei processi aziendali. In quest'ottica, sulla falsariga di quanto si va sviluppando presso diverse PA, è stato avviato un progetto di **pesatura delle posizioni organizzative**, per attribuire un valore oggettivo al contributo che ciascuna posizione offre al funzionamento dell'organizzazione.

Tale operazione consentirà di gestire le posizioni in un'ottica di equità interna; inoltre, con riferimento al mercato, favorirà:

- la valutazione delle prestazioni;
- una definizione delle politiche retributive basata su criteri oggettivi;
- l'individuazione di piani formativi e percorsi di sviluppo del personale.

Il sistema delle Posizioni Organizzative è stato integrato nel **Sistema di gestione per la Qualità aziendale** conforme alla norma ISO9001:2008.

Per quanto riguarda il **Servizio di Prevenzione e Protezione** aziendale, nel 2011 è stata avviata l'integrazione del Sistema di gestione per la Qualità con quello di Gestione della Sicurezza secondo la normativa OHSAS18001 del 2007, attività che proseguirà nel 2012 per l'adempimento sia dell'art. 30 del D. Lgs.81/2008 e s.m.i. sia del D.Lgs. 231/2001.

Nel 2012 il sistema di gestione per la Qualità sarà oggetto di verifica per il rinnovo del certificato secondo la norma ISO9001:2008.

Adozione del Modello Organizzativo previsto dal D. Lgs. 231

In conformità con quanto previsto dal **D.Lgs. 231/01**, nel 2011 il Consorzio ha adottato un **modello di organizzazione, gestione e controllo** efficace e idoneo a individuare e prevenire le condotte penalmente rilevanti poste in essere dall'azienda o dai soggetti sottoposti alla sua direzione e/o vigilanza.

È stata, inoltre, definita una matrice dei rischi-reato, sulla base della quale sono stati definiti e approvati il Modello Organizzativo ed il Codice etico e sanzionatorio del Consorzio. Sono stati, inoltre, nominati i membri dell'**Organismo di Vigilanza** del CSI-Piemonte.

Nel 2012 si darà attuazione al modello definito attraverso l'applicazione di un sistema strutturato costituito da protocolli e flussi informativi. I processi aziendali verranno conseguentemente rivisitati ed integrati con l'introduzione dei controlli previsti nei suddetti protocolli e la documentazione a supporto del modello organizzativo verrà integrata nella documentazione del Sistema di Gestione della Qualità.

Supporto specialistico Ufficio Legale

Nel corso del 2012, in continuità con quanto avvenuto nel 2011, l'Ufficio Legale, fornirà:

- supporto alla revisione della documentazione istituzionale secondo le normative vigenti;
- consulenza e supporto alle diverse Direzioni aziendali nella definizione delle loro attività operative per quanto attiene la normativa generale e quella specifica, in considerazione del profilo giuridico del Consorzio.

Razionalizzazione della documentazione aziendale

Per facilitare l'attuazione del modello organizzativo del Consorzio anche in considerazione delle esigenze di conformità al D.Lgs. 231/01 e per rendere più semplice il reperimento delle informazioni, è stata avviata un'attività di razionalizzazione dei documenti di rilevanza aziendale, con particolare attenzione a quelli che definiscono procedure o linee guida di carattere organizzativo.

A tal fine verranno censiti e raccolti in un unico punto, in modo visibile e trasparente, tutti i documenti istituzionali, i regolamenti, le procedure organizzative e gli altri documenti rilevanti.

Verrà, inoltre, attuato un nuovo flusso di gestione del ciclo di vita di tali documenti, che prevede una verifica di congruenza rispetto al sistema dei processi aziendali.

Comunicazione

Strategia

Nel 2011 il CSI-Piemonte ha avviato il rinnovamento della propria immagine attuando prime, concrete iniziative per promuoverla presso tutti i propri *stakeholder*.

Priorità del 2012 sarà intensificare questo processo, promuovendo il CSI quale fattore abilitante per una Pubblica Amministrazione **più efficiente** e capace di fornire **servizi utili e facili** da usare, per **tutti i propri utenti** (cittadini, imprese, Enti pubblici) e a tutti i livelli.

Le diverse iniziative saranno anticipate ai **dipendenti** attraverso la Intranet aziendale e workshop interni, in modo da informarli e coinvolgerli. Oltre alla consueta attività di **comunicazione interna**, volta ad agevolare il funzionamento operativo dell'azienda e a far conoscere i progetti e le loro evoluzioni con notizie e sezioni, ampio spazio sarà, dedicato ad accompagnare le campagne di comunicazione esterna, gli eventi e i comunicati stampa.

Smart PA

Il concetto su cui si basa l'azione di comunicazione del Consorzio è quello di **"Smart PA"**, ovvero di Pubblica Amministrazione vicina alle persone e davvero "al loro servizio".

La sfida di comunicazione sarà elaborare strategie creative adatte a far conoscere ed apprezzare il **CSI** come **motore della Smart PA**, creando un'immagine attraente e un'identità autorevole e distintiva.

Le azioni di comunicazione si rivolgeranno a **tutti i fruitori** dei servizi realizzati dal CSI: cittadini, mondo produttivo, Amministrazioni Pubbliche.

In questo modo, sarà possibile sviluppare un'opinione pubblica favorevole, che sul medio periodo possa **esprimere autonomamente una domanda specifica** di servizi pubblici digitali.

Particolare rilievo avrà la promozione e la valorizzazione degli **Open Data**, *fil rouge* capace di accomunare tutta la Pubblica Amministrazione piemontese e punto di partenza per sviluppare nuovi servizi rivolti ai cittadini e creare opportunità di *business* per le imprese.

TARGET E MESSAGGI

L'azione del Consorzio sarà dunque orientata verso un *target* eterogeneo, composto da soggetti tra loro significativamente differenti.

Per ognuno è possibile individuare un macro-messaggio:

Smart PA per i cittadini

Messaggio: grazie al CSI, i servizi della Pubblica Amministrazione sono "a portata di click". Sempre e dovunque.

Smart PA per imprese e professionisti

Messaggio: grazie al CSI, il mondo produttivo può dialogare con la Pubblica Amministrazione in modo semplice ed efficace.

Smart PA per la PA

Messaggio: grazie al CSI, gli Enti pubblici possono condividere informazioni, dati e servizi.

AZIONI

Per ognuno dei *target* individuati saranno pianificate e attuate azioni di comunicazione *ad hoc*. Molte delle iniziative di comunicazione previste saranno quindi declinate in modo da raggiungere più *target*.

Campagna Click: cittadini, imprese, Enti

I servizi del CSI-Piemonte saranno comunicati attraverso iniziative promozionali che prevedono l'uso di un **testimonial grafico** creato *ad hoc*: un **omino** di nome **Click**.

Click accompagnerà idealmente i cittadini alla scoperta dei servizi informatici offerti dal CSI, insegnando loro come usarli nel modo migliore per **semplificare** la vita quotidiana, il lavoro, i rapporti con la PA.

La "campagna Click", cominciata a fine 2011, proseguirà nel 2012 con **uscite pubblicitarie** su stampa, radio e TV.

Una serie di **gadget** "targati" Click saranno distribuiti in tutti gli eventi organizzati nel corso dell'anno, per rafforzare il messaggio della campagna promozionale.

Altre iniziative, tutte coordinate dal punto di vista del *concept* e della grafica, saranno:

- la pubblicazione di una guida ai servizi per i cittadini (**Guida Click**);
- un **grande evento** per la cittadinanza.

Comunicazione sulle televisioni locali: cittadini

Verranno realizzate e diffuse a livello regionale **produzioni televisive**, coerenti con la "campagna Click" e articolate su due linee di attività: da un lato, spazi all'interno di trasmissioni di **informazione** su **temi** di rilievo per il CSI ed **eventi** organizzati dal Consorzio; dall'altro, una vera e propria **Click TV**, ovvero un *format* sull'**innovazione** dedicato all'**alfabetizzazione informatica**, ma anche ad approfondimenti tecnici specifici.

Totem: cittadini

Il CSI-Piemonte installerà **in luoghi pubblici** alcuni **chioschi interattivi (totem)**, in grado di aiutare il cittadino a scoprire e utilizzare i servizi pubblici digitali realizzati dal Consorzio per la PA.

Il totem sarà una **guida interattiva e gratuita** rivolta soprattutto a quelle persone con minor dimestichezza con i sistemi informatici: sarà l'operatore, contattato attraverso una videochiamata, a guidarle completamente all'utilizzo dei servizi e alla soluzione di eventuali problemi.

Un **totem mobile** – tecnicamente simile a quelli fissi – sarà inoltre utilizzato in occasione di **eventi e manifestazioni**, per avvicinare le persone, offrendo loro la possibilità di provare i servizi CSI.

Guida Click: cittadini

Nel 2011 è stata distribuita una prima pubblicazione, che sarà aggiornata in **tre successive edizioni nel 2012**: al suo interno verranno illustrati i **principali servizi** realizzati dal CSI per favorirne la conoscenza e l'uso da parte dei cittadini. Realizzata in accordo con gli Enti piemontesi, la Guida ha uno stile **semplice e divulgativo**.

Guida istituzionale: Enti

Sarà realizzata, in versione bilingue (**italiano e inglese**), una Guida sui servizi oggi sviluppati ed erogati agli Enti locali. L'obiettivo, in questo caso, **suscitare l'interesse di nuove Amministrazioni e diffondere** il riuso di questi servizi.

www.csipiemonte.it - redesign per servizi on line e App store CSI: cittadini

A partire dalla fine del 2011 è stato avviato un processo di evoluzione del sito web del CSI-Piemonte.

È stato creato un accesso diretto ai servizi realizzati dal Consorzio, particolarmente in evidenza e facilmente raggiungibile: si tratta di uno spazio "neutro", organizzato per *target* di utenza - cittadini, imprese, Amministrazioni Pubbliche - che funziona come **one stop shop dei servizi digitali**, facilitandone l'accesso e la fruizione.

Nel 2012 verrà inoltre sviluppato un canale specifico come "**market**" che raccoglierà e renderà scaricabili applicazioni mobili sviluppate dal CSI (sul modello degli *store* di *Android* e di *Apple*).

Le informazioni istituzionali e sui progetti del Consorzio verranno ulteriormente arricchite e ancor più efficacemente presentate (dando maggiore evidenza al **know-how** e alle **competenze** aziendali; **videointerviste** di presentazione).

Grande evento di piazza: cittadini

Sulla scorta dell'evento realizzato insieme al 118 nell'autunno del 2011, a cavallo dell'**estate 2012** si organizzerà un grande evento di piazza, rivolto a tutta la cittadinanza e finalizzato a **far conoscere ed utilizzare i servizi pubblici digitali**.

Eventi nelle province: Enti, cittadini

Sarà organizzato un **road show** sul territorio piemontese, per presentare Smart PA in tutte le **province**. L'obiettivo è "portare" il CSI sul territorio e incontrare Sindaci e Istituzioni locali per affiliare nuovi Comuni.



Indice

Introduzione	3
ICT al servizio della PA e del cittadino: continuità dell'azione del CSI- Piemonte e nuovi spazi di opportunità	5
La domanda.....	5
Il CSI-Piemonte per una PA moderna	6
Il patrimonio CSI come fattore di competitività locale	8
Le iniziative a livello interregionale e nazionale.....	9
La dimensione internazionale del CSI-Piemonte	11
Tecnologie e Infrastrutture.....	12
Piano Integrato di Evoluzione Tecnologica del CSI-Piemonte: "Mondrian"	12
<i>Le due dimensioni delle azioni del piano mondrian</i>	<i>13</i>
<i>Le innovazioni tecnologiche</i>	<i>13</i>
<i>Le innovazioni organizzative</i>	<i>13</i>
<i>Gli investimenti</i>	<i>14</i>
Ricerca e Sviluppo	14
Infrastrutture	16
Impresa, Lavoro e Scuola	17
Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro	17
Industria, Artigianato e Commercio	18
Agricoltura.....	19
Cultura e Turismo	20
Trasporti	21
Comunicazione, conoscenza, didattica e ricerca.....	21
Territorio e Ambiente.....	23
Ambiente.....	23
Edilizia e Territorio	24
Fiscalità	26
Sicurezza e Sistemi in tempo reale	27
Servizi per gli Enti locali	28

Demografia	29
<i>Circolarità anagrafica</i>	29
<i>Open Data – Public Sector Information</i>	29
Governo e gestione	31
Bilancio e Programmazione	31
<i>Bilancio e programmazione economico-finanziaria</i>	31
<i>Gestione e valorizzazione del patrimonio</i>	32
Sistemi di governo	32
<i>Sistemi di controllo per la PA locale (Controllo direzionale)</i>	32
<i>Governo del patrimonio informativo</i>	32
<i>Governo della piattaforma di Business intelligence</i>	33
Procurement	33
<i>e-Procurement, albo fornitori e portale fornitori</i>	33
<i>Gestione degli approvvigionamenti</i>	34
Servizi del Personale	34
<i>Dematerializzazione</i>	34
<i>Evoluzione dei sistemi di gestione del Personale</i>	34
Flussi documentali	35
<i>Dematerializzazione, gestione documentale e automazione dei processi</i>	35
Servizi infrastrutturali e reti	36
<i>Data center (Risorse elaborative)</i>	36
<i>Servizi di comunicazione (Contact Center, Unified Communications)</i>	37
<i>Identità digitale</i>	37
<i>Rete</i>	38
Supporto alle attività istituzionali	38
<i>Supporto all'e-Government in ambito nazionale, interregionale e locale</i>	38
<i>Collaborazioni internazionali</i>	39
Salute	40
Evoluzione dei Sistemi Informativi Socio Sanitari regionali	40
Iniziative legate all'e-Health	42
Servizi on line al cittadino	43
Fruizione del patrimonio informativo	43
Interventi infrastrutturali, trasversali e complementari alle linee di sviluppo	44
Aziende di servizi pubblici locali (Utilities della Città di Torino)	46
L'Azienda	47
Politiche di Gestione e Sviluppo del Personale	47

Funzioni Centrali	49
Gestione della domanda: un nuovo approccio per il rafforzamento delle imprese ICT del territorio.....	49
Attivazione di Accordi Quadro.....	49
Nuove modalità di governo e controllo.....	49
Sistema Informativo Interno.....	50
Organizzazione interna.....	51
Adozione del Modello Organizzativo previsto dal D. Lgs. 231.....	51
Supporto specialistico Ufficio Legale.....	52
Razionalizzazione della documentazione aziendale.....	52
Comunicazione	53
Strategia.....	53
Smart PA.....	53
<i>Target e messaggi</i>	53
<i>Azioni</i>	54
Campagna Click: cittadini, imprese, Enti.....	54
Indice	57

Quantificazione economica 2012

e allegato Piano Triennale predisposto ai sensi della L.R. 7/2001

CONTO ECONOMICO

La previsione del Conto economico 2012 è la seguente:

CONTO ECONOMICO (migliaia di euro)	PREVISIONE
	2012
A) Valore della produzione	181.199
B) Costi della produzione	176.566
<i>Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci</i>	2.940
<i>Per servizi</i>	70.184
<i>Per godimento di beni di terzi</i>	5.804
<i>Per il personale</i>	69.924
<i>Ammortamenti e svalutazioni</i>	9.772
<i>Variazioni delle riman. di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci</i>	-
<i>Accantonamento per rischi</i>	710
<i>Oneri diversi di gestione</i>	17.232
Differenza tra valore e costi della produzione (A-B)	4.633
C) Proventi e oneri finanziari	(690)
D) Rettifiche di valore di attività finanziarie	0
E) Proventi e oneri straordinari	0
Risultato prima delle imposte (A-B+C+D+E)	3.943
Imposte sul reddito dell'esercizio	(3.400)
Utile (Perdita) dell'esercizio	543

Il conto economico sopra esposto è stato redatto considerando gli effetti derivanti dall'applicazione del regime esentativo dell'Iva ex art. 10, comma 2, DPR 633/72.

Valore della produzione

La previsione del valore della produzione risulta così composta:

- circa 166,1 milioni di Euro relativi a ricavi commerciali, comprensivi del ribaltamento dell'Iva indetraibile (circa 16,1 milioni di Euro) stimata sul volume delle forniture esterne;
- circa 13,0 milioni di Euro relativi ad incrementi di immobilizzazioni per lavori interni (capitalizzazione di progetti d'investimento realizzati internamente dal Consorzio), finalizzati allo sviluppo di nuovi software e piattaforme applicative;

- circa 2,1 milioni di Euro relativi a ricavi e proventi vari, di cui circa 1,6 milioni di Euro relativi a contributi per progetti svolti.

In particolare la previsione dei ricavi commerciali è costituita per circa 111,3 milioni di Euro dai servizi di gestione erogati in sostanziale continuità e per circa 54,8 milioni di Euro da ulteriori servizi di sviluppo, le cui stime sono state formulate sulla base delle necessità rilevate e delle disponibilità manifestate dagli Enti clienti.

Ovviamente la realizzazione effettiva di questi ricavi commerciali è subordinata alla disponibilità finanziaria degli Enti clienti, la cui entità potrà essere verificata solo nel corso dell'esercizio 2012, anche se fin d'ora non si può non sottolineare un quadro di difficoltà crescenti, i cui effetti, se non interverranno positive inversioni di tendenza, si rifletteranno necessariamente sugli esercizi successivi.

Costi della produzione

Tra i costi della produzione si segnalano:

- circa 70,2 milioni di Euro per servizi, prevalentemente riconducibili ad affidamenti per commesse esterne, servizi di manutenzione hardware e software ed ad altri servizi tra cui utenze;
- circa 69,9 milioni di Euro per personale dipendente ed interinale;
- circa 17,2 milioni di Euro per oneri diversi di gestione, di cui circa 16,1 milioni di Euro relativi all'Iva indetraibile stimata sulle forniture esterne;
- circa 9,8 milioni di Euro per ammortamenti, di cui circa 5,8 milioni di Euro derivanti da investimenti esterni realizzati in esercizi precedenti, circa 1,5 milioni di Euro derivanti da investimenti esterni previsti per il 2012 e circa 2,5 derivante da investimenti realizzati internamente dal Consorzio.

Oneri finanziari

Gli oneri finanziari tengono conto:

- dell'elevata esposizione media di scoperto bancario a breve nel corso dell'esercizio per garantire maggiore liquidità ai fornitori del Consorzio;
- della previsione di utilizzo di nuovi finanziamenti a fronte degli investimenti pianificati;
- dell'andamento futuro del costo del denaro stimato in crescita.

Nell'ambito della gestione finanziaria sono stati considerati gli interessi attivi addebitati ai principali Enti per ritardati pagamenti.

INVESTIMENTI

Per l'esercizio 2012 si prevedono investimenti per circa 20,1 milioni di euro, di cui circa 6,8 milioni di Euro derivanti da acquisti di investimenti tecnologici e circa 13,0 milioni di Euro relativi a progetti di capitalizzazione interna finalizzati alla realizzazione di software e piattaforme applicative.

Gli importi previsti sono finalizzati a dare continuità al piano degli investimenti avviato già negli scorsi esercizi con l'obiettivo di garantire agli Enti progetti e servizi sempre più innovativi ed efficienti.

FLUSSI FINANZIARI

L'andamento mensile dei flussi finanziari previsti per l'esercizio 2012 è il seguente:

dati in milioni di euro	Gen prev.	Feb prev.	Mar prev.	Apr prev.	Mag prev.	Giu prev.	Lug prev.	Ago prev.	Set prev.	Ott prev.	Nov prev.	Dic prev.
Saldo banca fine mese precedente	-38,7	-30,7	-34,6	-39,6	-31,0	-25,9	-34,6	-45,9	-52,6	-53,2	-62,6	-66,0
INCASSI	23,3	8,4	5,9	17,6	16,2	10,5	11,7	4,4	13,0	6,1	10,5	8,3
ACCENSIONE FINANZIAMENTI	0,0	0,0	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	0,0
RIMBORSI DI FINANZIAMENTI	-1,0	0,0	-0,2	-1,0	0,0	0,0	-1,5	0,0	-0,2	-1,5	0,0	0,0
SPESE PER IL PERSONALE DIPENDENTE	-7,1	-4,7	-4,4	-4,8	-5,5	-8,1	-8,9	-3,9	-4,1	-4,7	-4,5	-6,7
ONERI FINANZIARI E FISCALI	0,0	-3,8	-0,9	-0,8	-0,8	-0,8	-0,8	-0,1	-0,2	-0,1	-2,1	-0,1
FORNITORI VARI	-7,2	-3,8	-5,4	-5,4	-4,8	-10,2	-11,9	-7,1	-9,1	-9,2	-10,3	-8,5
Saldo Banca	-30,7	-34,6	-39,6	-31,0	-25,9	-34,6	-45,9	-52,6	-53,2	-62,6	-66,0	-73,0

I dati di previsione sono stati elaborati considerando gli andamenti mensili storici della fatturazione attiva verso i principali Enti clienti e passiva dei fornitori, valutando le scadenze dei crediti e dei debiti e tenendo conto dei sempre più ritardati tempi di finanziamento e pagamento degli Enti, soprattutto quelli maggiori, che determinano a loro volta, quale effetto conseguente, un notevole incremento dello scoperto di conto corrente, utilizzato anche per non allungare ulteriormente i tempi di pagamento verso i fornitori (che prospettivamente vengono mantenuti intorno ai 90 giorni rispetto alle scadenze contrattuali).

I flussi evidenziano un saldo mensile di scoperto di conto corrente bancario variabile ed in progressivo aumento nell'ultimo semestre dell'esercizio fino a raggiungere un saldo a fine anno intorno ai 73,0 milioni di Euro.

Nel corso del 2012 sono previste inoltre nuove accensioni di finanziamenti a medio termine per complessivi 6,0 milioni di Euro, finalizzati ad assicurare copertura finanziaria di parte degli investimenti dell'esercizio. Complessivamente, l'esposizione per finanziamenti a medio e lungo termine a fine esercizio 2012 è prevista pari a circa 12,6 milioni di Euro, di cui 7,6 milioni di Euro relativi a finanziamenti e mutui accessi in esercizi precedenti.

Di seguito si riporta il rendiconto finanziario previsto per l'esercizio 2012, completo delle dinamiche patrimoniali e finanziarie sopra esposte.

DESCRIZIONE (migliaia di euro)	PREVISIONE
	2012
Autofinanziamento [Risultato netto + Ammortamenti + Variazione TFR]	10.038
Variazione delle scorte (WIP e magazzino)	1.894
Variazione dei Crediti Clienti	(16.490)
Variazione dei Debiti fornitori	(4.616)
Investimenti	(20.135)
Rimborso e variazione finanziamenti	(6.520)
Accensione finanziamenti e mutui	6.000
Variazione fondo consortile	467
Saldo variazioni altre attività/passività	(7.172)
Generazione (Fabbisogno) finanziaria	(36.534)

COMPOSIZIONE DEL CAPITALE INVESTITO NETTO (CIN)

Il Capitale Investito Netto dell'esercizio 2012 è previsto pari a circa 213,0 milioni di Euro, con la seguente composizione:

DESCRIZIONE (migliaia di euro)	PREVISIONE
	2012
Investimenti netti (materiali ed immateriali)	37.143
Crediti Clienti	147.613
Scorte (Wip e magazzino)	18.669
Altre attività non finanziarie (Altri crediti, Ratei e Risconti)	9.579
Capitale investito netto	213.004

INDICATORI ECONOMICO FINANZIARI 2012

Le previsioni economico finanziarie dell'esercizio 2012 evidenziano i seguenti indicatori:

INDICATORI	PREVISIONI
	2012
Valore della Produzione	181.199 m€
ROS Redditività del Valore della Produzione [Risultato operativo/ Valore della Produzione]	2,56%
Risultato operativo	4.633 m€
ROI Redditività del capitale investito [Risultato operativo/ CIN]	2,17%
CIN Capitale Investito Netto	213.004 m€

Nota: m€ = migliaia di Euro

CONTRIBUTI AL FONDO CONSORTILE

Nell'esercizio 2012 il fondo consortile si incrementa di circa 467 migliaia di Euro per effetto dei contributi previsti.

PIANO TRIENNALE 2012-2014

Il Piano triennale 2012-2014 è predisposto ai sensi della Legge Regionale 11 aprile 2001, n.7.

Il Piano è stato redatto con una proiezione di contenimento delle attività del Consorzio a seguito delle crescenti difficoltà finanziarie degli Enti Consorziati, già prospettate per l'esercizio 2012, che incidono principalmente sulle nuove progettualità del Consorzio, determinando un ridimensionamento dei programmi di investimento e di sviluppo tecnologico e, sul fronte finanziario, un notevole incremento dell'esposizione complessiva verso le banche.

Pur nella logica esposta, il Piano è comprensivo degli effetti derivanti dalle gestioni di precedenti esercizi e, tenendo conto dei fenomeni inflattivi previsti, prospetta comunque una gestione della situazione economica e finanziaria, che, da un lato, permetta al Consorzio di far fronte in continuità agli impegni istituzionali di servizio agli Enti e, dall'altro, consenta, con una maggior coinvolgimento di questi ultimi, a contenere e mantenere sotto controllo l'elevato indebitamento bancario.

CONTO ECONOMICO

La previsione dei Conti economici del triennio 2012 – 2014 è la seguente:

CONTO ECONOMICO (migliaia di euro)	PREVISIONE		
	2012	2013	2014
A) Valore della produzione	181.199	170.534	173.015
B) Costi della produzione	176.566	166.063	168.514
<i>Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci</i>	2.940	2.997	3.081
<i>Per servizi</i>	70.184	58.179	58.825
<i>Per godimento di beni di terzi</i>	5.804	6.042	6.188
<i>Per il personale</i>	69.924	72.022	74.182
<i>Ammortamenti e svalutazioni</i>	9.772	10.800	10.100
<i>Variazioni delle riman. di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci</i>	-	-	-
<i>Accantonamento per rischi</i>	710	-	-
<i>Oneri diversi di gestione</i>	17.232	16.023	16.138
Differenza tra valore e costi della produzione (A-B)	4.633	4.471	4.501
C) Proventi e oneri finanziari	(690)	(700)	(698)
D) Rettifiche di valore di attività finanziarie	0	0	0
E) Proventi e oneri straordinari	0	0	0
Risultato prima delle imposte (A-B+C+D+E)	3.943	3.771	3.803
Imposte sul reddito dell'esercizio	(3.400)	(3.407)	(3.494)
Utile (Perdita) dell'esercizio	543	364	309

I conti economici sopra esposti sono stati redatti considerando gli effetti derivanti dall'applicazione del regime esentativo dell'Iva ex art. 10, comma 2, DPR 633/72, prevedendo una gestione economica in sostanziale pareggio.

CONTO ECONOMICO

Valore della produzione

Il Valore della Produzione risulta composto da:

- ricavi commerciali, comprensivi del ribaltamento dell'Iva indetraibile (circa 16,1 milioni di Euro nel 2012 ed in riduzione nel biennio 2013 – 2014 con un valore intorno ai 15 milioni di Euro) stimata sul volume delle forniture esterne;
- incrementi di immobilizzazioni per lavori interni (capitalizzazione di progetti d'investimento realizzati internamente dal Consorzio) pari a circa 13,0 milioni di Euro nel 2012, e stimati pari a circa 1,0 milioni di Euro nel 2013 e nel 2014;
- ricavi e proventi vari, comprensivi dei contributi per progetti svolti.

Costi di produzione

I costi della produzione passano dai circa 176,6 milioni di Euro del 2012 ai circa 168,5 milioni di Euro del 2014, evidenziando un contenimento complessivo dei costi percentualmente pari al 4,6% dei valori correnti.

In particolare, nel triennio si segnala:

- la riduzione dei costi per servizi che passano dai circa 70,2 milioni di Euro del 2012 ai circa 58,8 milioni di Euro del 2014, come effetto principale della riduzione delle commesse legate ai progetti di capitalizzazione interna, ai costi di sviluppo progettuale ed al contenimento delle spese generali;
- la crescita inflattiva dei costi del personale;
- l'aumento degli ammortamenti che, dai circa 9,8 milioni di Euro del 2012, passano, per effetto principale degli investimenti realizzati, ai circa 10,8 milioni di Euro del 2013 ed ai circa 10,1 milioni di Euro del 2014.

Gli oneri diversi di gestione si attestano nel biennio 2013 - 2014 su valori intorno ai 16,0 milioni di Euro, riferibili principalmente al valore stimato dell'Iva indetraibile.

I restanti costi della produzione risultano infine privi di variazioni di rilievo.

Oneri finanziari

La tendenza degli oneri finanziari riflette l'andamento dei tassi e la struttura dell'indebitamento finanziario complessivo, che, oltre all'elevato scoperto bancario, comprende l'utilizzo di mutui e finanziamenti a fronte degli investimenti realizzati e previsti.

Il livello degli oneri finanziari netti, derivanti dalla gestione finanziaria complessiva che comprende gli interessi attivi addebitati ai principali Enti per ritardati pagamenti, si attestano nel triennio 2012-2014 intorno ai 0,7 milioni di Euro.

INVESTIMENTI

Rispetto all'esercizio 2012, nel quale si prevedono investimenti per circa 20,1 milioni di euro, i volumi di investimento del biennio 2013 e 2014 sono stimati in consistente abbattimento. I volumi di investimento in ciascuno di tali esercizi sono previsti infatti pari a circa 5,2 milioni di Euro, di cui circa 4,0 milioni di Euro relativi ad acquisti di investimenti tecnologici e circa 1,0 milioni di Euro relativi a progetti di capitalizzazione interna finalizzati, quasi esclusivamente, al completamento delle attività di realizzazione di software e piattaforme applicative già avviate nei precedenti esercizi.

FLUSSI FINANZIARI

Il rendiconto finanziario dei singoli esercizi del triennio è il seguente:

DESCRIZIONE (migliaia di euro)	PREVISIONE		
	2012	2013	2014
Autofinanziamento [Risultato netto + Ammortamenti + variazione TFR]	10.038	10.878	10.111
Variazione delle scorte (WIP e magazzino)	1.894	1.842	(253)
Variazione dei Crediti Clienti	(16.490)	10.436	4.059
Variazione dei Debiti fornitori	(4.616)	(8.657)	(2.960)
Investimenti	(20.135)	(5.200)	(5.200)
Rimborso e variazione finanziamenti	(6.520)	(5.686)	(5.520)
Accensione finanziamenti e mutui	6.000	5.000	5.000
Variazione fondo consortile	467	467	467
Saldo variazioni altre attività/passività	(7.172)	(1.413)	463
Generazione (Fabbisogno) finanziaria	(36.534)	7.667	6.167

L'analisi dei flussi finanziari evidenzia nel triennio una progressiva riduzione dell'indebitamento finanziario a breve che passa dai circa 78,5 milioni di Euro del 2012 (di cui circa 73,0 milioni di Euro di scoperto di conto corrente) ai circa 64,7 milioni di Euro del 2014 (di cui circa 60,0 milioni di Euro di scoperto di conto corrente).

Nel corso del triennio sono previste nuove accensioni di finanziamenti a medio termine per complessivi 16,0 milioni di Euro, di cui 6,0 milioni di Euro nel corso dell'esercizio 2012 e 5,0 milioni di Euro in ciascun esercizio del biennio 2013 - 2014, finalizzate ad assicurare copertura finanziaria di parte degli investimenti previsti.

COMPOSIZIONE DEL CAPITALE INVESTITO NETTO (CIN)

Il Capitale Investito Netto è previsto in riduzione nel triennio 2012 – 2014, passando dai circa 213,0 milioni di Euro dell'esercizio 2012, ai circa 188,9 milioni di Euro del 2014, con la seguente composizione:

DESCRIZIONE (migliaia di euro)	PREVISIONE		
	2012	2013	2014
Investimenti netti (materiali ed immateriali)	37.143	31.543	26.643
Crediti Clienti	147.613	137.177	133.119
Scorte (Wip e magazzino)	18.669	18.720	18.974
Altre attività non finanziarie (Altri crediti, Ratei e Risconti)	9.579	9.867	10.162
Capitale investito netto	213.004	197.307	188.898

L'evoluzione del Capitale investito è influenzata dalle dinamiche del credito verso clienti previsto solo in lieve flessione, per effetto di un modesto miglioramento dei tempi d'incasso e dal programma di investimenti previsti in consistente riduzione nel biennio 2013 – 2014.

INDICATORI ECONOMICO FINANZIARI

Le previsioni economico finanziarie del triennio evidenziano i seguenti indicatori:

INDICATORI	PREVISIONI		
	2012	2013	2014
Valore della produzione	181.199 m€	170.534 m€	173.015 m€
ROS Redditività del Valore della Produzione [Risultato operativo/ Valore della Produzione]	2,56%	2,62%	2,60%
Risultato operativo	4.633 m€	4.471 m€	4.501 m€
ROI Redditività del capitale investito [Risultato operativo/ CIN]	2,17%	2,27%	2,38%
CIN Capitale Investito Netto	213.004 m€	197.307 m€	188.898 m€

Nota: m€ = migliaia di Euro