

# Ciclo di webinar in diretta

## Nuovo Piano Triennale AGID 2024-2026 negli enti locali: aggiornamento 2025

Relatore: Dottor Antonio Guzzo  
Funzionario ICT Agenzia delle Entrate

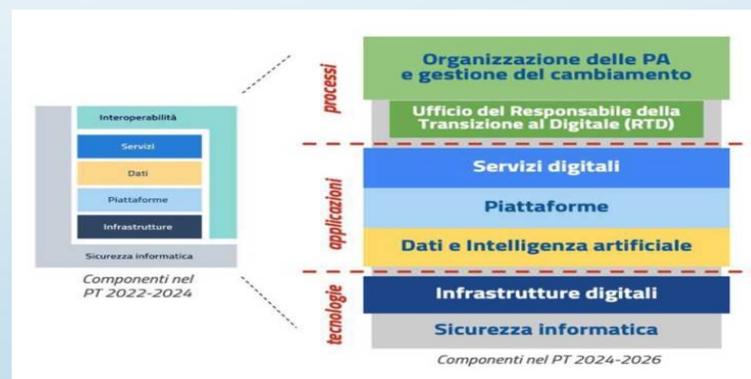
Strumenti e attività per l'attuazione del Piano Triennale AGID 2024-2026 : Aggiornamento 2025  
06-03-2025

ASMEL - Associazione per la Sussidiarietà e la Modernizzazione degli Enti Locali

Email [info@dpointrete.it](mailto:info@dpointrete.it)

Numero Verde 800.16.56.54 (int.3)

Web: [www.dpointrete.it](http://www.dpointrete.it), [www.asmel.eu](http://www.asmel.eu)



# Sommario

- **Gli strumenti per l'attuazione del piano**
- **Strumento 1- L'Approvvigionamento ICT**
- **Strumento 2- La Gestione associata dell'ICT**
- **Strumento 3- I Servizi prioritari secondo l'egovernment benchmark**
- **Strumento 4- La Smart Area servizi digitali territoriali avanzati**
- **Strumento 5- L'Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione**

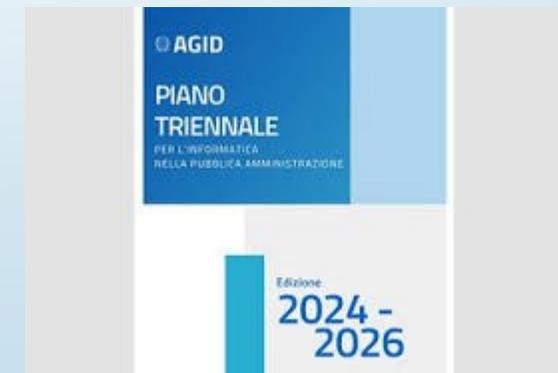
# DEFINIZIONE

In linea con quanto già proposto nel Piano 2024-2026, una delle principali novità dell'Aggiornamento 2025 del Piano riguarda la Parte Terza - Strumenti.

Nell'Aggiornamento 2025 sono proposte in totale 16 schede descrittive: sono presenti le 5 schede degli strumenti già indicati nel Piano triennale 2024-2026 e ulteriori 11 schede, contributo di Amministrazioni che hanno voluto mettere a disposizione degli utenti del Piano il proprio know how, le proprie esperienze e la propria documentazione. Le schede sono strutturate in 5 sezioni:

1. Anagrafica: sono indicate le amministrazioni che mettono a disposizione lo Strumento e il collegamento con i temi del Piano triennale
2. Scenario
3. Presentazione
4. Quadro di sintesi ed elementi chiave
5. Risorse utili, una sezione che rimanda ad una serie di allegati.

<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/piano-triennale/strumenti>



# • Strumento 1- Approvvigionamento ICT

- Strumento 1 - Approvvigionamento ICT
- Questo documento fornisce alcune indicazioni operative per la definizione di contratti di approvvigionamento ICT coerenti con gli obiettivi del Piano triennale attraverso gli strumenti di acquisto di Consip ed è stato redatto in collaborazione con Consip



# • Strumento 1- Approvvigionamento ICT

- GLI ACCORDI QUADRO CONSIP E GLI INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE
- Le iniziative strategiche ICT sono realizzate attraverso appalti aggiudicati da Consip nella forma dell'Accordo quadro, che consentono a tutte le Amministrazioni di acquistare rapidamente i servizi necessari per attuare il percorso di transizione al digitale secondo il paradigma dell'ordine diretto, ove l'Amministrazione non abbia esigenze progettuali peculiari ovvero attraverso lo strumento dell'appalto specifico tra i fornitori selezionati da Consip, con garanzie di qualità e prezzi vantaggiosi.
- In particolare, le Amministrazioni possono accedere, ad oggi, a un piano molto ricco di gare strategiche che nell'ultimo anno è stato ampliato con le seconde edizioni di alcune iniziative sulla base dell'andamento di adesione registrato per le prime edizioni Come evidente, l'insieme delle gare strategiche fornisce, quindi, un set articolato di strumenti per supportare una Pubblica Amministrazione nel compiere il suo Digital Journey, ossia un percorso completo di attuazione di una trasformazione digitale a partire dalla definizione della strategia fino alla attuazione attraverso risorse infrastrutturali, di dati ed applicative



# • Strumento 1- Approvvigionamento ICT

- AGID, inoltre, attraverso i Comitati tecnici, previsti nell'ambito dei compiti di governance degli Organismi di coordinamento e controllo di cui fa parte, ha avviato delle azioni congiunte con gli aggiudicatari degli accordi quadro e con le amministrazioni contraenti, finalizzate alla rilevazione sempre più accurata di elementi indispensabili alla misurazione della crescita digitale del Paese.
- Le Amministrazioni hanno, quindi, attraverso il piano delle gare strategiche, l'opportunità di definire contratti coerenti con gli obiettivi del Piano triennale attraverso un modello ben definito di indicatori di digitalizzazione e di categorie che sono, nell'ambito delle attività di monitoraggio, oggetto di rilevazione e contribuiscono alla misurazione dell'incremento del livello di trasformazione digitale mediante l'utilizzo dei servizi previsti dalle stesse gare strategiche.
- Nella figura seguente sono elencati gli elementi principali di monitoraggio di AGID nelle gare strategiche:



# • Strumento 1- Approvvigionamento ICT- Versione del 31-07-2024

- Definire contratti coerenti con gli obiettivi del Piano triennale attraverso il Piano delle Gare strategiche Consip ( si applica a tutte le amministrazioni pubbliche)
- Le iniziative strategiche ICT vengano realizzate mediante appalti aggiudicati da Consip nella forma dell'Accordo quadro, che consente a tutte le Amministrazioni di acquistare rapidamente i servizi necessari per attuare il percorso di transizione al digitale secondo il paradigma dell'ordine diretto, ove l'Amministrazione non abbia esigenze progettuali peculiari, ovvero attraverso lo strumento dell'appalto specifico tra i fornitori selezionati da Consip, con garanzie di qualità e prezzi vantaggiosi.
- Le gare attive possono essere raggruppate in macroaree di servizi:
  - a. Sicurezza,
  - b. Servizi applicativi Cloud,
  - c. Sanità digitale,
  - d. Public Cloud SaaS,
  - e. Public Cloud IaaS e SaaS,
  - f. Digital Transformation e Data Management.

L'insieme delle gare strategiche fornisce un set articolato di strumenti che supporta una Pubblica Amministrazione nel compiere il suo Digital Journey, ossia un percorso completo di attuazione di una trasformazione digitale a partire dalla definizione della strategia fino alla attuazione attraverso risorse infrastrutturali, di dati ed applicative.

**Lo Strumento 1 "Approvvigionamento ICT" fornisce indicazioni operative per la definizione di contratti di approvvigionamento ICT coerenti con gli obiettivi del Piano triennale attraverso gli strumenti di acquisto di Consip.**



# • Strumento 1- Approvvigionamento ICT- Versione del 31-07-2024

- L'analisi è stata svolta utilizzando i dati estrapolati dai Contratti esecutivi stipulati dalle amministrazioni e mappando:
  - - il raggiungimento attraverso l'adesione degli obiettivi di Piano triennale riferiti al Piano triennale per l'informatica nella PA 2020-2022, secondo una macro-classificazione in sei ambiti (Servizi, dati, piattaforme, infrastrutture, interoperabilità e sicurezza);
  - - il raggiungimento attraverso l'adesione degli obiettivi di Piano triennale riferiti al Piano triennale per l'informatica 2020-2022, secondo una classificazione in sotto ambiti di specificazione;
  - - la realizzazione dei principi guida, attraverso l'adesione degli obiettivi di Piano triennale riferiti al Piano triennale per l'Informatica 2020-2022;
  - - gli Indicatori Generali di Digitalizzazione (IGD) definiti nelle Gare strategiche.
- Per classificare le amministrazioni contraenti e creare dei cluster di tipologia di pubbliche amministrazioni è stata utilizzata la classificazione ISTAT che prevede il seguente raggruppamento di PAC e PAL per tipologia:
  - - le PAC sono state aggregate in: Ministeri, Organi costituzionali, Autorità indipendenti, Enti (Enti di Ricerca, Enti Assistenziali e Previdenziali, Agenzie nazionali, organizzazioni quali Cassa Depositi e Prestiti, Pago PA SPA, Invitalia, ecc.), società ICT in house;
  - - le PAL sono state aggregate in: Regioni e Province autonome, Comuni e Province, Sanità, Università e Ricerca, società ICT in house.



# • Strumento 1- Approvvigionamento ICT- Versione del 31-07-2024

Lo Strumento 1 - Approvvigionamento ICT" è strutturato in due parti.

- Nella prima parte viene delineata l'attività di controllo effettuata da AGID in relazione alla stipula degli Accordi quadro Consip stipulati dalle amministrazioni e alla coerenza di tali accordi con gli obiettivi del Piano triennale per l'informatica nella PA.
- **Viene illustrato un modello di indicatori di digitalizzazione adottato da AGID per monitorare l'Incremento del livello di trasformazione digitale mediante l'utilizzo dei servizi previsti dalle Gare strategiche, che è uno dei risultati attesi del Piano triennale 2022-2024.**
- Nella seconda parte, definita con il supporto di Consip, viene fornita una vista sintetica di 21 strumenti Consip, ovvero delle iniziative attive, che contribuiscono alla realizzazione degli obiettivi del Piano triennale, a disposizione delle Amministrazioni e utilizzabili in alcuni casi anche con fondi PNRR.
- Questo strumento ha l'obiettivo di fornire indicazioni metodologiche sul percorso condotto da AGID nella definizione delle proprie attività di monitoraggio: attraverso i Comitati tecnici previsti nell'ambito dei compiti di governance degli Organismi di coordinamento e controllo, AGID ha avviato delle azioni congiunte con gli aggiudicatari degli Accordi quadro e con le amministrazioni contraenti, finalizzate alla rilevazione sempre più accurata di elementi indispensabili alla misurazione della crescita digitale del Paese.



# • Strumento 1- Approvvigionamento ICT- Versione del 31-07-2024

- Le Amministrazioni hanno l'opportunità di definire contratti coerenti con gli obiettivi del Piano triennale, attraverso un modello di indicatori di digitalizzazione e di categorie che sono oggetto di rilevazione del monitoraggio condotto da AGID. Tale analisi è stata svolta utilizzando i dati estrapolati dai Contratti esecutivi stipulati dalle amministrazioni e mappando:
  - - il raggiungimento attraverso l'adesione degli obiettivi di Piano triennale riferiti al Piano triennale per l'informatica nella PA 2020-2022, secondo una macro-classificazione in sei ambiti (Servizi, dati, piattaforme, infrastrutture, interoperabilità e sicurezza);
  - - il raggiungimento attraverso l'adesione degli obiettivi di Piano triennale riferiti al Piano triennale per l'informatica 2020-2022, secondo una classificazione in sotto ambiti di specificazione;
  - - la realizzazione dei principi guida, attraverso l'adesione degli obiettivi di Piano triennale riferiti al Piano triennale per l'Informatica 2020-2022;
  - - gli Indicatori Generali di Digitalizzazione (IGD) definiti nelle Gare strategiche.



# • Strumento 1- Approvvigionamento ICT- Versione del 31-07-2024

- **elementi chiave**
- I nove indicatori generali di digitalizzazione sono classificati nei seguenti tre sub-indicatori:
- **1. Digitalizzazione**, cui afferiscono gli Indicatori che contribuiscono in maniera diretta alla digitalizzazione: Numero servizi aggiuntivi offerti all'utenza interna, esterna (cittadini), esterna (imprese), altre PA; Obiettivi CAD raggiunti con l'intervento; Integrazione con infrastrutture immateriali;
- **2. Standardizzazione**, cui afferiscono gli Indicatori propedeutici alla digitalizzazione: Integrazione con Basi Dati di interesse nazionale; Riutilizzo di processi per erogazione servizi; Riutilizzo soluzioni tecniche; Collaborazione con altre amministrazioni (progetto in coworking, realizzato anche mediante contratti esecutivi diversi per Amministrazione);
- **3. Efficiamento**, cui afferiscono gli Indicatori che rappresentano i benefici del processo di trasformazione digitale: Riduzione percentuale (%) della spesa per l'erogazione del servizio; Riduzione percentuale (%) dei tempi di erogazione del servizio.



# • Strumento 1- Approvvigionamento ICT- Versione del 31-07-2024

- **elementi chiave**
- Nella prima parte viene riportato il valore rilevato per l'indicatore R.A.7.1b, che a novembre 2023 è pari a 6, il suo andamento del tempo e l'interpretazione del fenomeno. Nel periodo di osservazione, che decorre dalla data di avvio della misurazione di questo indicatore, si osserva un andamento inizialmente in calo del valore del R.A.7.1b, dovuto essenzialmente alla concomitante riduzione del sub-indicatore "Digitalizzazione", per poi stabilizzarsi intorno al valore 6.
- Il fenomeno può essere conseguenza di varie cause come, ad esempio, gli insiemi di gare/lotti che mutano nel tempo secondo le attivazioni ed il conseguente ciclo di monitoraggio o, più verosimilmente, per i possibili effetti dovuti all'opera di sensibilizzazione di AGID verso le PA, che ha portato le stesse ad una valorizzazione più diffusa e accurata degli indicatori.
- La seconda parte del documento presenta una tabella di sintesi nella quale sono elencati 20 strumenti di acquisizione Consip e, per ciascuno di essi, viene riportato il capitolo del Piano triennale i cui contenuti suggeriscono il ricorso all'adozione di tali strumenti.



# • Strumento 1- Approvvigionamento ICT- Versione del 31-07-2024

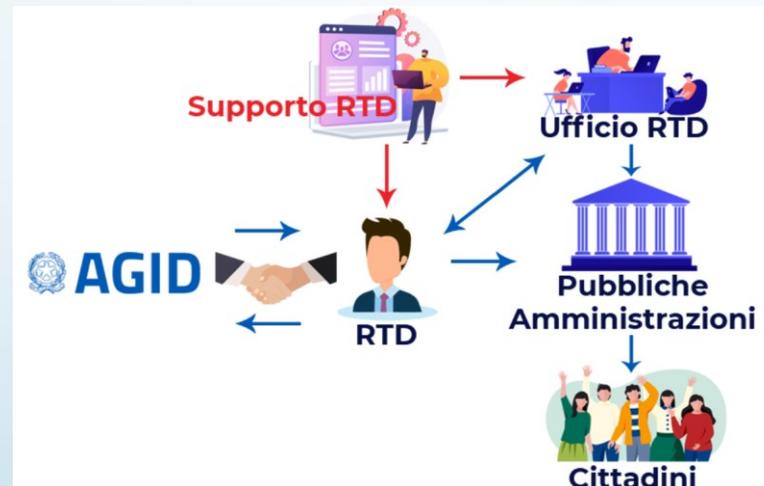
- Quadro di sintesi - elementi chiave
- I 20 strumenti elencati, ovvero le iniziative attive a disposizione delle Amministrazioni ad agosto 2024, sono descritti con un maggiore dettaglio e sono i seguenti:
- 1. Digital Transformation
- 2. Sanità digitale - SICA (sistemi informativi clinico-assistenziali)
- 3. Sanità digitale- SISSC (sistemi informativi sanitari e servizi al cittadino)
- 4. Sanità digitale- SIG (Sistemi informativi gestionali)
- 5. Data Management
- 6. Servizi applicativi Cloud
- 7. Cloud enabling
- 8. Public Cloud IaaS e PaaS
- 9. S-RIPA
- 10. Licenze Software Multibrand
- 11. Microsoft Enterprise Agreement
- 12. Public Cloud SaaS - B.I.
- 13. Public Cloud SaaS - Pr.In.Co.
- 14. Public Cloud SaaS - CRM
- 15. Public Cloud SaaS - IT Service Management
- 16. SPC Connettività
- 17. Servizi PEC e REM-IT
- 18. Sicurezza da remoto
- 19. Sicurezza on premise - gestione e protezione
- 20. Sicurezza on premise - Protezione Perimetrale, endpoint e anti-APT



# Strumento 2 - Gestione associata dell'ICT

## Strumento 2 - Gestione associata dell'ICT

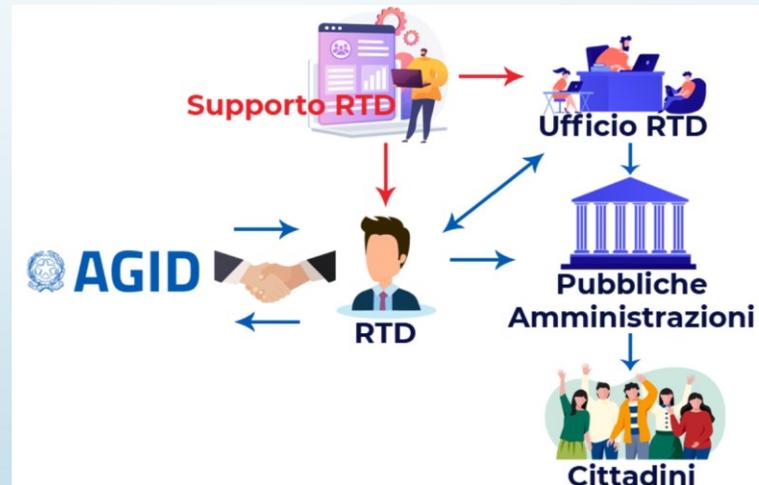
Questo documento esamina i principi generali della gestione associata dell'ICT, con un focus specifico sulle Unioni di Comuni. Inoltre, analizza i fattori abilitanti che favoriscono l'implementazione di tali sistemi, con particolare attenzione all'organizzazione dei servizi intercomunali in gestione associata. Infine nello stesso documento si esplora inoltre il ruolo delle community e della collaborazione digitale, evidenziando l'importanza della qualificazione dei centri servizi e lo stesso è stato redatto dal Gruppo di ricerca sulla trasformazione digitale della PA dell'Osservatorio Agenda Digitale del Politecnico di Milano.



# Strumento 2 - Gestione associata dell'ICT

**Strumento 2 - Gestione associata dell'ICT : si applica espressamente agli enti locali**

Il tema della gestione associata dell'ICT si colloca in un contesto normativo, organizzativo e tecnologico specifico. Dal punto di vista normativo, le Unioni di Comuni e altre forme associative sono regolamentate dal Testo Unico degli Enti Locali (TUEL), che ne stabilisce le modalità di funzionamento e le competenze. Organizzativamente, queste strutture permettono ai comuni, specialmente quelli di piccole dimensioni, di condividere risorse e competenze, migliorando l'efficienza e la qualità dei servizi offerti. Tecnicamente, la gestione associata dell'ICT consente di ottimizzare l'uso delle risorse disponibili e affrontare le sfide della trasformazione digitale, come la manutenzione delle applicazioni e l'introduzione di nuove soluzioni e infrastrutture. L'art.17 del Codice Amministrazione Digitale, al comma 1-septies e chiarito dalla circolare n. 3 del 2018 del Ministro per la Pubblica Amministrazione, stabilisce la possibilità di esercitare le funzioni di RTD in forma associata



# Strumento 2 - Gestione associata dell'ICT

**Strumento 2 - Gestione associata dell'ICT : si applica espressamente agli enti locali**

Il documento esamina i principi generali della gestione associata dell'ICT, con un focus specifico sulle Unioni di Comuni. Analizza i fattori abilitanti che favoriscono l'implementazione di tali sistemi, con particolare attenzione all'organizzazione dei servizi intercomunali in gestione associata. Il documento esplora inoltre il ruolo delle community e della collaborazione digitale, evidenziando l'importanza della qualificazione dei centri servizi.

Lo strumento realizzato mira, pertanto, a facilitare la gestione associata dell'ICT tra enti locali. Questa gestione può assumere diverse forme, tra cui Unioni di Comuni, Consorzi e Convenzioni. Le Unioni di Comuni, ad esempio, possono centralizzare la gestione delle funzioni ICT, nominando un Responsabile per la transizione digitale (RTD) che coordina le attività per tutti i comuni membri, come specificato dal CAD (vedi sopra). I Consorzi, invece, offrono risorse specializzate e gestiscono funzioni ICT specifiche, come la connettività e l'infrastruttura tecnologica. Le Convenzioni permettono a un ente capofila di gestire le funzioni ICT per conto degli altri enti, mantenendo una struttura flessibile e facilmente adattabile.



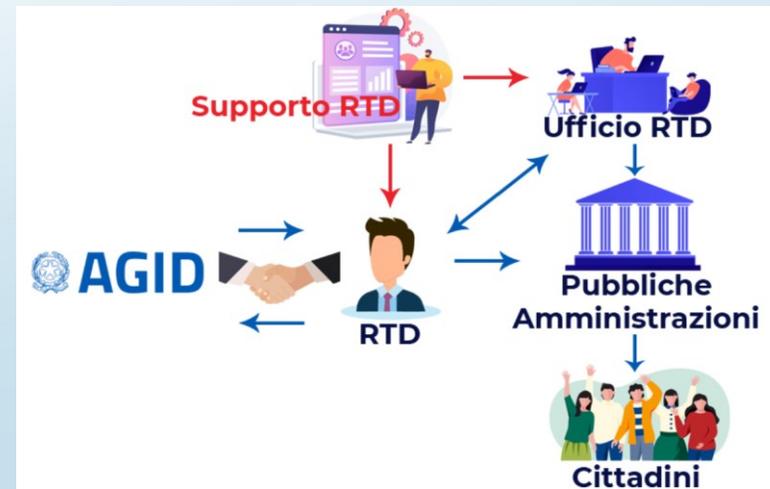
# Strumento 2 - Gestione associata dell'ICT

## Strumento 2 - Gestione associata dell'ICT elementi chiave

Il percorso metodologico per la progettazione e realizzazione di questo strumento si articola in diverse fasi fondamentali: ricognizione, progettazione, implementazione, gestione ed espansione.

1. **Ricognizione:** Questa fase iniziale prevede un'analisi approfondita del fabbisogno digitale degli enti coinvolti. Vengono valutati vari aspetti, tra cui il livello di digitalizzazione dei servizi, gli applicativi utilizzati, il grado di interoperabilità dei dati, le competenze digitali del personale, l'adozione di piattaforme e infrastrutture tecnologiche, e la connettività. L'obiettivo è identificare le necessità e le opportunità per associare la funzione ICT tra i diversi enti.

2. **Progettazione:** Successivamente, si passa alla progettazione del processo di associazione delle funzioni ICT. Questo include l'adeguamento tecnologico, come l'omogeneizzazione degli applicativi e la migrazione dei dati, e la definizione della governance e delle modalità di raccordo tra gli enti. Viene valutata anche l'opportunità di associare la funzione ICT con altri servizi, stabilendo accordi per la cessione delle funzioni e il relativo modello di ripartizione dei costi. Inoltre, si pianifica la struttura organizzativa, considerando la possibilità di creare un ufficio centralizzato con personale dedicato.



# Strumento 2 - Gestione associata dell'ICT

## Strumento 2 - Gestione associata dell'ICT

3. **Implementazione:** In questa fase si attuano le azioni pianificate. Vengono adottati nuovi regolamenti, conferiti incarichi e individuati i referenti per ciascun ente. La nomina del Responsabile per la transizione digitale (RTD) può avvenire sia prima sia dopo l'associazione della funzione ICT, a seconda della configurazione organizzativa. Il RTD guida il processo di associazione e garantisce il coordinamento delle attività.

4. **Gestione:** Completata l'associazione, le strategie di trasformazione digitale vengono implementate secondo lo stato dell'arte rilevato, i bisogni locali e gli obiettivi regionali e nazionali. Le attività sono monitorate e aggiornate in collaborazione con gli enti associati, assicurando che le azioni siano coerenti e ben integrate. La gestione continuativa permette di adattare le strategie alle esigenze emergenti e migliorare costantemente i servizi offerti.

5. **Espansione:** Una volta consolidata la gestione associata dell'ICT, la collaborazione può essere estesa ad altre funzioni e nuovi enti. In particolare, le Unioni di Comuni possono sviluppare la funzione digitale trasversalmente ai vari servizi comunali, gestendo gradualmente in maniera associata anche altre attività. Le Convenzioni e i Consorzi, grazie alla loro flessibilità, possono ampliare la collaborazione includendo nuovi enti e diventando punti di riferimento per la trasformazione digitale delle amministrazioni coinvolte.

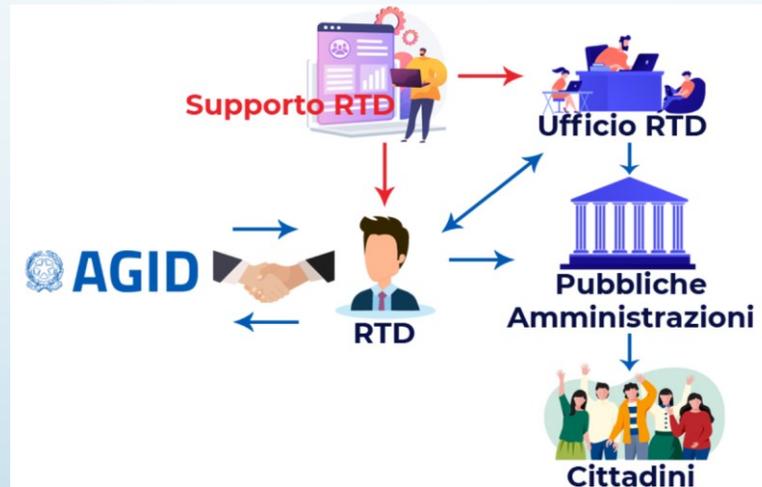


# Strumento 2 - Gestione associata dell'ICT

## Strumento 2 - Gestione associata dell'ICT

Fattori abilitanti: Per garantire il successo e la longevità dei sistemi intercomunali incentrati sul digitale è cruciale considerare vari fattori critici.

Tra questi: **forme associative preesistenti, la dimensione dell'associazione, la presenza di un ente leader, il presidio politico, il supporto normativo e organizzativo da parte di enti sovraordinati, l'omogeneità dei software gestionali e l'iniziativa propria degli enti coinvolti.** Questi elementi contribuiscono a creare un ambiente favorevole per la cooperazione e la gestione efficiente delle funzioni ICT, promuovendo l'innovazione e la digitalizzazione a livello territoriale.



# Strumento 2 - Gestione associata dell'ICT

## SISTEMI INTERCOMUNALI PER LA GESTIONE ASSOCIATA DELL'ICT

Le **community di innovazione**: altro elemento abilitante rilevato sono le community di innovazione, cioè gruppi di condivisione di esperienze, progetti e soluzioni digitali tra enti pubblici di diversi livelli e ambiti territoriali. Esse nascono con l'obiettivo di favorire l'innovazione e la trasformazione digitale della PA sfruttando le opportunità offerte dalle tecnologie e dalle reti di relazioni, rispondendo alla necessità degli enti locali, specialmente i più piccoli, di avere accesso a conoscenze e competenze ottimizzando le risorse esistenti e di svolgere progetti ambiziosi di lungo periodo.

Una **fattispecie particolare delle community di innovazione sono le community di riuso**, ovvero reti di conoscenza e collaborazione tra le PA che adottano delle soluzioni software condivise e aperte. Il riuso di software è infatti una modalità di acquisizione e cessione di soluzioni digitali, disciplinata dal CAD, che prevede la possibilità di riutilizzare gratuitamente software già sviluppati da altre amministrazioni con vantaggi in termini di risparmio, efficienza, interoperabilità e trasparenza.

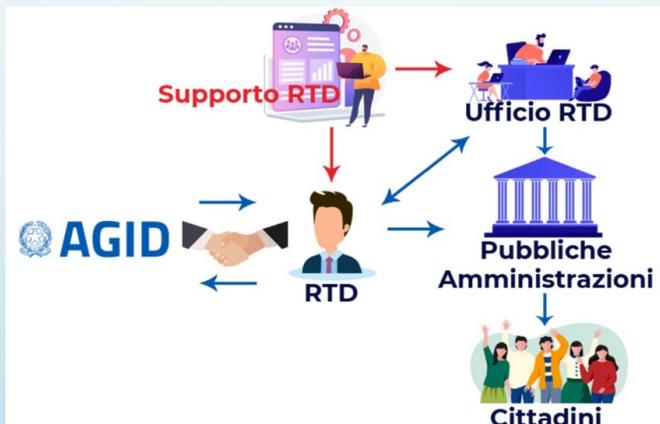


# Strumento 2 - Gestione associata dell'ICT

## SISTEMI INTERCOMUNALI PER LA GESTIONE ASSOCIATA DELL'ICT

La community di riuso può estendersi fino a diventare un vero e proprio "living lab", uno spazio di confronto e sperimentazione tra i membri, che permette di ampliare la soluzione a nuovi scenari e bisogni, come ad esempio quelli legati ad altre comunità sul territorio. Il cuore del riuso si costituisce nello sviluppo e arricchimento del cosiddetto "kit di riuso", ovvero un pacchetto di linee guida, codice, dati e documentazione che permette ai riusanti di adottare e personalizzare la soluzione in base alle proprie esigenze. Gli enti riusanti, nella logica della collaborazione tipica delle community, si impegnano a contribuire all'evoluzione della soluzione adottata arricchendo, a loro volta, il "kit di riuso".

I vantaggi che le community fanno registrare sono riconducibili a: diffusione di soluzioni standardizzate per gli enti aderenti, manutenzione continua del software, quali l'aggiornamento tecnico e normativo, l'assistenza agli enti riusanti.



# ***Strumento 3 - Servizi prioritari secondo l'e Government benchmark***

**Strumento 3 - Servizi prioritari secondo l'e Government benchmark (per tutte le pa)**

Il documento fornisce i principi di base per l'individuazione e l'implementazione dei servizi digitali «prioritari» secondo l'e Government Action Plan Benchmark ed è stato redatto in collaborazione con il Dipartimento per la Trasformazione Digitale

L'eGovernment benchmark è il principale strumento di monitoraggio utilizzato dall'Unione Europea per verificare il raggiungimento degli obiettivi del Decennio Digitale europeo. L'eGovernment benchmark ha l'obiettivo di misurare il livello di maturità tecnologica e lo stato di digitalizzazione dei servizi pubblici di tutti i Paesi Membri e costituisce uno strumento fondamentale fornendo linee guida e individuando le "best practice" a livello europeo.



# *Strumento 3 - Servizi prioritari secondo l'e Government benchmark*

**Strumento 3 - Servizi prioritari secondo l'e Government benchmark (per tutte le pa)**

Il Benchmark riflette gli obiettivi dell'Unione Europea condivisi nella Dichiarazione di Tallinn del 2017, che ha definito le linee d'azione per la creazione di un mercato unico digitale (ivi compreso il monitoraggio tramite l'eGovernment Benchmark) e all'interno della Dichiarazione di Berlino del 2020, con cui gli Stati Membri si sono impegnati a fondare il concetto stesso di governo digitale sull'inclusione dei cittadini e sulla creazione di un ambiente digitale sostenibile e rispettoso dei principi etici.



# *Strumento 3 - Servizi prioritari secondo l'e Government benchmark*

**Strumento 3 - Servizi prioritari secondo l'e Government benchmark (per tutte le pa)**

Lo "Strumento 3 - Servizi prioritari secondo l'eGovernment Benchmark" identifica i principi di base per l'individuazione e l'implementazione dei servizi digitali "prioritari" secondo l'eGovernment Action Plan Benchmark.

I servizi digitali offerti ai cittadini che sono oggetto del monitoraggio effettuato dall'eGovernment vengono valutati in base a quattro "dimensioni chiave", che si compongono di quattordici indicatori totali. Le dimensioni chiave sono le seguenti:

- **centralità dell'utente**
- **trasparenza**
- **disponibilità transfrontaliera**
- **fattori chiave abilitanti**

ossia le precondizioni tecniche per la fornitura dei servizi digitali.

Inoltre, alcuni degli indicatori dell'eGovernment Benchmark sono inclusi all'interno del DESI (Digital Economy and Society Index), in particolare l'eGovernment Benchmark fornisce i dati che alimentano due dei KPI del Decennio Digitale europeo relativi ai servizi pubblici digitali: servizi pubblici digitali per i cittadini e servizi pubblici digitali per le imprese.



# *Strumento 3 - Servizi prioritari secondo l'e Government benchmark*

**Strumento 3 - Servizi prioritari secondo l'e Government benchmark (per tutte le pa)  
elementi chiave**

Il sistema di monitoraggio dell'eGovernment Benchmark per la valutazione delle prestazioni delle Istituzioni governative ha previsto la predisposizione di un questionario composto da una lista di domande, per la valutazione di ognuna delle già citate dimensioni chiave, per l'assegnazione ad ogni Stato coinvolto di un punteggio complessivo relativo al livello di maturità nel raggiungimento degli obiettivi dell'eGovernment benchmark.

Per misurare lo stato di avanzamento delle pubbliche amministrazioni, l'eGovernment Benchmark utilizza nove momenti di vita, ovvero fasi significative nella vita di un cittadino, che rappresentano occasioni di interazione tra governo e cittadini/impres. Nell'ambito del monitoraggio dell'eGovernment Benchmark sono individuati specifici servizi "prioritari" attraverso i quali i momenti di vita, considerati nella metodologia come classificazioni di azioni necessarie più o meno quotidiane, vengono resi operativi e funzionanti per il cittadino.



# ***Strumento 3 - Servizi prioritari secondo l'e Government benchmark***

**Strumento 3 - Servizi prioritari secondo l'e Government benchmark (per tutte le pa)**

Infine, nell'ultima sezione del documento vengono elencate alcune funzionalità che dovrebbero essere integrate nel design dei servizi digitali per migliorare le performance dei servizi pubblici italiani rispetto al sistema di valutazione dell'eGovernment Benchmark e, nel dettaglio:

- 1. Utilizzo di identità digitale**
- 2. Invio e ricezione di documenti online**
- 3. Moduli pre-compilati**
- 4. Tracciamento dei progressi**
- 5. Funzione Save as a Draft**
- 6. Stima della durata del processo**
- 7. Termini di scadenza del servizio**
- 8. Termine massimo di azione della PA**
- 9. Rilascio di Notifica di Completamento**
- 10. Feedback sulla performance**



# Strumento 4 - Smart Area: servizi digitali territoriali avanzati

## Strumento 4 - Smart Area: servizi digitali territoriali avanzati (per gli enti locali)

Questo strumento fornisce alcuni principi generali alle amministrazioni pubbliche che intendono dotare il proprio territorio di una infrastruttura digitale avanzata definita «Smart Area» con l'obiettivo di erogare, a cittadini e imprese servizi digitali negli ambiti: trasporti, sicurezza, risparmio energetico ed in generale per il miglioramento della qualità della vita del territorio ed è stato redatto in collaborazione con il Comune di Modena e l'Università di Modena e Reggio Emilia sulla base dell'esperienza maturata nell'ambito del MASA - Modena Automotive Smart Area.



# Strumento 4 - Smart Area: servizi digitali territoriali avanzati

## Strumento 4 - Smart Area: servizi digitali territoriali avanzati

Una Smart Area è una zona urbana dotata di una avanzata infrastruttura digitale progettata per erogare servizi a cittadini e imprese al fine di migliorare e ottimizzare diversi aspetti della vita urbana.



# Strumento 4 - Smart Area: servizi digitali territoriali avanzati

Le componenti chiave di questa infrastruttura includono:

- **Connettività avanzata**

Connettività Wired: Utilizza fibre ottiche per garantire una connessione ad alta velocità e affidabile, facilitando la trasmissione rapida di dati. o Connettività Wireless: sfrutta tecnologie come ad esempio 4G, 5G, LoRa e 4G Narrowband per fornire reti wireless efficienti e accessibili, consentendo la connessione di dispositivi e servizi in modo rapido e flessibile.

- **Sensoristica avanzata**

Sensori in tempo reale (Smart Camera): integra telecamere intelligenti e dispositivi in grado di catturare e analizzare istantaneamente informazioni visive, migliorando la sorveglianza, la sicurezza e fornendo dati immediati su eventi o situazioni specifiche. o Sensori non in tempo reale (sensori ambientali, contatori): include dispositivi di rilevamento ambientale e contatori che monitorano vari parametri nel corso del tempo. Questi sensori forniscono dati utili per analisi a lungo termine, consentendo la valutazione delle condizioni ambientali, dei flussi di persone o di altri parametri specifici.

- **Elaborazione avanzata**

Elaborazione ad alte prestazioni (HPC e GPU): sfrutta potenti sistemi di elaborazione per gestire complessi calcoli e analisi dati ad alta velocità, consentendo una risposta rapida e una gestione efficiente delle informazioni. o Nodi Edge e Data Center: Implementa nodi di elaborazione distribuiti sul territorio (edge nodes) e centri di dati centralizzati per gestire la raccolta, l'elaborazione e lo stoccaggio dati. Questa architettura consente una distribuzione efficiente delle risorse di calcolo, riducendo la latenza e ottimizzando la gestione delle informazioni.

L'integrazione di queste tecnologie in una Smart Area contribuisce a creare un ambiente urbano più sicuro e connesso, migliorando la qualità della vita dei cittadini e consentendo l'innovazione nei servizi urbani



designed by freepik.com

# Strumento 4 - Smart Area: servizi digitali territoriali avanzati

Le tecnologie impiegate consentono anche la comunicazione bidirezionale tra elementi della città e della mobilità, come pedoni e ciclisti, con veicoli dotati di dispositivi ADAS di livello 3 e 4 (V2X).

Tra le possibili tecnologie impiegate nella Smart Area, si citano ad esempio le telecamere intelligenti per il riconoscimento di ostacoli, operanti con software di intelligenza artificiale, e sistemi di video analisi per implementare soluzioni di "Smart Parking".

Le amministrazioni sono tenute a gestire le informazioni raccolte da una infrastruttura di tipo Smart Area garantendone l'anonimato, nel rispetto della normativa vigente, al fine di preservare la privacy dei cittadini.



# Strumento 4 - Smart Area: servizi digitali territoriali avanzati

Lo strumento 4 "Smart Area: servizi digitali territoriali avanzati" fornisce alcuni principi generali alle amministrazioni pubbliche che intendono dotare il proprio territorio di una infrastruttura digitale avanzata definita "Smart Area" con l'obiettivo di erogare, a cittadini e imprese servizi digitali negli ambiti: trasporti, sicurezza, risparmio energetico ed in generale per il miglioramento della qualità della vita del territorio.

Lo Strumento può essere di interesse per Enti territoriali quali: comuni, province, città metropolitane e regioni, comunità montane, comunità isolate, unioni di comuni e consorzi fra enti territoriali.

È presente un glossario e sono delineati alcuni casi d'uso realizzabili in una Smart Area, sulla base dell'esperienza del MASA.

Tra questi:

- **Il Parcheggio Intelligente (smart parking)**
- **Il Parcheggio automatico (valet parking)**
- **Il Rilevamento ostacoli (obstacle detection)**
- **Strade verdi (green routes)**
- **Analisi dei flussi di traffico (traffic flow analysis)**
- **Analisi dell'Inquinamento (pollution analysis)**
- **Guida connessa (connected drive V2V, V2X)**
- **Guida autonoma (autonomous driving)**

Sono proposte delle Linee guida generali sulle strategie di implementazione per una Smart Area.

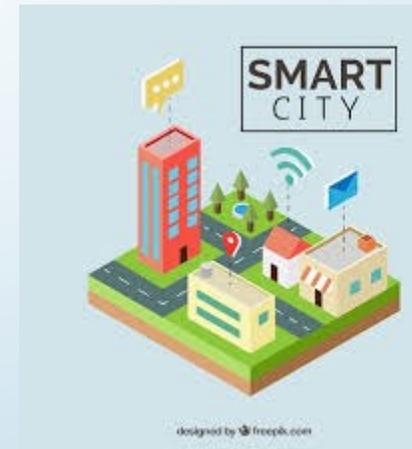


# Strumento 4 - Smart Area: servizi digitali territoriali avanzati

## elementi chiave

L'implementazione di una Smart Area da parte di una pubblica amministrazione richiede una pianificazione integrata e l'attuazione di diverse fasi. Lo strumento riporta le seguenti indicazioni di massima per la definizione di strategie di implementazione:

- **Analisi delle esigenze e coinvolgimento degli stakeholder:**
  - Identificare le esigenze della comunità e delle aziende locali ed individuare i casi d'uso. o Coinvolgere gli stakeholder chiave, tra cui cittadini, imprese, organizzazioni non profit e altri attori locali.
- **Pianificazione Strategica**
  - Stabilire obiettivi chiari e misurabili per il progetto.
  - Sviluppare una visione a lungo termine per la Smart Area.
  - Stabilire un budget iniziale accurato considerando i costi associati all'acquisizione e all'installazione di tecnologie, sviluppo software, manutenzione, formazione del personale.
  - Esplorare opportunità di finanziamento attraverso finanziamenti nazionali e comunitari (Funding for cities, Smart Cities Marketplace), partnership pubblico-privato.
  - Considerare le opportunità offerte dal programma di procurement innovativo Smarter Italy.
- **Infrastruttura tecnologica:**
  - Valutare e implementare l'infrastruttura tecnologica necessaria, inclusi sensori, reti di comunicazione, piattaforme software.
- **Connettività**
  - Assicurarsi di avere una connettività affidabile e veloce per supportare le tecnologie Smart Area.



# Strumento 4 - Smart Area: servizi digitali territoriali avanzati

## elementi chiave

- **Sicurezza dei dati:**
  - Garantire la sicurezza dei dati raccolti e implementare misure adeguate di protezione della privacy.
- **Applicazioni e servizi**
  - Sviluppare applicazioni che abbiano un impatto immediato sulla qualità della vita dei cittadini.
- **Collaborazione e standard:**
  - Collaborare con altre amministrazioni, aziende private e organizzazioni per favorire l'adozione di standard comuni.
- **Monitoraggio e valutazione:**
  - Implementare sistemi di monitoraggio e valutazione per misurare l'impatto del progetto e apportare eventuali miglioramenti.
- **Aggiornamenti continui**
  - Essere pronti ad aggiornare e migliorare costantemente il progetto in base all'evoluzione delle tecnologie e delle esigenze della comunità.

Queste indicazioni possono variare a seconda delle specifiche esigenze e delle caratteristiche dell'amministrazione e del territorio coinvolto, ma forniscono una base per un approccio strategico all'implementazione di progetti di tipo Smart Area.



# Strumento 5 - Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione

## Strumento 5 - Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione

Il documento fornisce indicazioni operative per l'adozione dell'Intelligenza Artificiale basate sull'esperienza pratica per l'implementazione delle tecnologie di IA nella Pubblica Amministrazione ed è stato redatto con il contributo di Consorzio Interuniversitario Nazionale per l'Informatica (CINI), INAIL, ISTAT, INPS.



# Strumento 5 - Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione

## Strumento 5 - Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione

Un'adozione efficace e conforme alla normativa di strumenti di Intelligenza Artificiale (IA o AI - Artificial Intelligence, indifferentemente) all'interno della Pubblica Amministrazione richiede un'attenta navigazione nel panorama legislativo corrente e una previsione strategica delle evoluzioni future in questo ambito.

Normative come l'AI Act, e il GDPR (General Data Protection Regulation), rappresentano elementi imprescindibili in questo percorso, ponendo delle basi per la gestione dei dati e l'uso delle tecnologie AI.

Strategicamente, l'adozione dell'AI nella PA deve essere allineata con gli obiettivi a lungo termine dell'Amministrazione digitale, che includono la digitalizzazione dei servizi, l'aumento dell'efficienza amministrativa e la promozione di una governance trasparente e accessibile. L'AI può giocare un ruolo cruciale in queste aree, migliorando la capacità di analisi dei dati, automatizzando processi e offrendo nuovi servizi ai cittadini. Per raggiungere questi risultati, la PA deve garantire che i sistemi di Intelligenza artificiale adottati siano affidabili, controllati da apposite procedure di gestione del rischio, privi di implicazioni etiche e sociali negative.



# Strumento 5 - Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione

## Strumento 5 - Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione

Nel giugno 2023 è stato emendato il cosiddetto AI Act, che intende stabilire obblighi per fornitori e utenti per mitigare i rischi legati all'utilizzo dell'Intelligenza artificiale. Secondo l'AI Act i sistemi di Intelligenza artificiale a rischio limitato dovrebbero soddisfare requisiti minimi di trasparenza che consentano agli utenti di prendere decisioni informate. Dopo aver interagito con le applicazioni, l'utente può decidere se continuare a utilizzarle. In generale, gli utenti devono essere informati quando interagiscono con l'IA. Ciò include i sistemi di IA che generano o manipolano contenuti di immagini, audio o video.

Nel corso dell'iter di definizione del regolamento sono stati anche introdotti alcuni requisiti minimi di trasparenza per l'IA generativa, che dovrebbero:

- rivelare che il contenuto è stato generato dall'IA;
- progettare il modello per evitare che generi contenuti illegali;
- pubblicare riepiloghi dei dati protetti da diritto di autore e utilizzati per l'addestramento.

L'approfondimento del tema dell'approccio basato sul rischio dell'AI ACT è seguito da quattro contributi di casi concreti di pubbliche amministrazioni, che stanno realizzando applicazioni basate sull'intelligenza artificiale.

La visione del Laboratorio Artificial Intelligence and Intelligent Systems (AIIS) del CINI parte dalla considerazione che, tenendo conto delle incertezze e della rapida evoluzione del contesto, nel breve periodo occorre partire da una fase di acquisizione sistematica di conoscenze, che poi dovrà essere seguita negli anni successivi da un approccio operativo



# Strumento 5 - Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione

## Strumento 5 - Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione

. In questa ottica, vengono individuati tre obiettivi principali:

- **Acquisizione di conoscenze e strumenti per l'analisi del rischio nell'adozione di strumenti di AI**
- **Acquisizione di conoscenze sui principali standard Internazionali applicabili a prodotti e servizi basati su AI**
- **Analisi e gestione dei dati da utilizzare in applicazioni basate su AI Vengono forniti suggerimenti per le azioni dirette alle PA**
  - Predisposizione di strumenti per l'analisi del rischio
  - Sviluppo di metodologie e procedure di valutazione per applicazioni AI
  - Assicurare Linee guida sulla raccolta e il trattamento di dati finalizzati al l'utilizzo in sistemi AI
  - Progettazione e adozione di un piano di competenze per l'AI
  - Progettazione e adozione di un piano dei fabbisogni

Il contributo dell'INAIL analizza le sfide, le opportunità e i benefici derivanti dai progetti di IA dell'INAIL, quali siano le prospettive future in questo ambito e i progetti attualmente in corso. Nel contesto dell'organizzazione e dei processi, INAIL si è dotata di un modello maturo di Open Innovation per gestire le innovazioni e i cambiamenti che avverranno nei prossimi mesi, anche dal punto di vista legislativo. L'introduzione dell'AI Act, infatti, comporterà adeguamenti normativi per l'INAIL sia come fornitore che come utente di soluzioni IA. Per questo è prevista l'integrazione di un framework di governance dell'IA all'esistente quadro di governance del dato e la revisione di processi e prassi già esistenti per garantire la conformità legale ed etica lungo tutto il ciclo di vita delle soluzioni IA.



# Strumento 5 - Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione

## Strumento 5 - Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione

L'INPS ha maturato una significativa esperienza in materia di Intelligenza artificiale (IA) e IA generativa. Nel documento sono riportati gli elementi fondamentali di alcuni dei principali progetti ideati e implementati dall'INPS con l'obiettivo di potenziare i servizi offerti all'utenza mediante l'impiego dell'intelligenza artificiale. I progetti brevemente presentati riguardano:

- La classificazione e lo smistamento automatico della Posta Elettronica Certificata (PEC)
- La gestione delle richieste al Customer Service
- L' "Assistente virtuale"
- Iniziative di AI nell'ambito contenzioso e legale.



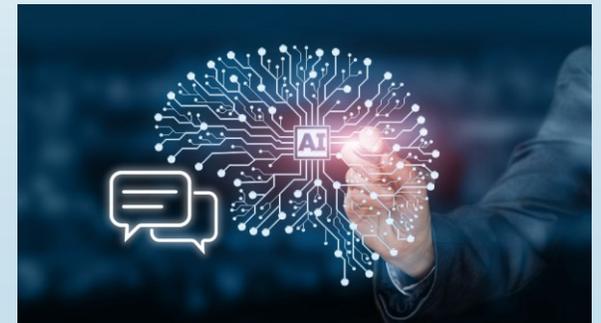
# Strumento 5 - Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione

## Strumento 5 - Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione

Il contributo dell'INAIL analizza le sfide, le opportunità e i benefici derivanti dai progetti di IA dell'INAIL, quali siano le prospettive future in questo ambito e i progetti attualmente in corso. Nel contesto dell'organizzazione e dei processi, INAIL si è dotata di un modello maturo di Open Innovation per gestire le innovazioni e i cambiamenti che avverranno nei prossimi mesi, anche dal punto di vista legislativo. L'introduzione dell'AI Act, infatti, comporterà adeguamenti normativi per l'INAIL sia come fornitore che come utente di soluzioni IA. Per questo è prevista l'integrazione di un framework di governance dell'IA all'esistente quadro di governance del dato e la revisione di processi e prassi già esistenti per garantire la conformità legale ed etica lungo tutto il ciclo di vita delle soluzioni IA.

L'INPS ha maturato una significativa esperienza in materia di Intelligenza artificiale (IA) e IA generativa. Nel documento sono riportati gli elementi fondamentali di alcuni dei principali progetti ideati e implementati dall'INPS con l'obiettivo di potenziare i servizi offerti all'utenza mediante l'impiego dell'intelligenza artificiale. I progetti brevemente presentati riguardano:

- La classificazione e lo smistamento automatico della Posta Elettronica Certificata (PEC)
- La gestione delle richieste al Customer Service
- L' "Assistente virtuale"
- Iniziative di AI nell'ambito contenzioso e legale.



# Strumento 5 - Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione

## Strumento 5 - Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione

Anche ISTAT ha attivato diversi progetti per esplorare le potenzialità dell'IA nell'ambito delle proprie attività istituzionali. Da anni l'Ente utilizza tecniche di IA attraverso l'uso delle ontologie per modellare i dati. Infatti, il linguaggio logico delle ontologie è in grado di abilitare il "ragionamento automatico" (reasoner) per il controllo della qualità dei dati, recuperando eventuali incoerenze sui dati e fornendo nuove informazioni non direttamente ottenibili dalle analisi dei dati stessi.

Recentemente, ISTAT sta esplorando una possibile soluzione attraverso l'uso di algoritmi di AI generativa per produrre ontologie partendo da una descrizione in linguaggio naturale del contesto semantico che si vuole modellare. La necessaria interazione con gli specialisti consente sia l'addestramento degli algoritmi che il miglioramento della qualità della modellazione. Una possibile applicazione di tali tecniche generative può essere utilizzata nell'ambito della gestione dei dati delle pubbliche amministrazioni, per rendere i dati amministrativi interoperabili attraverso le tecniche del semantic web, ottimizzando l'impegno - di risorse con competenze specialistiche elevate.

Altri casi di studio, in corso di verifiche, riguardano la produzione dei dati statistici, dalla loro raccolta alla diffusione.



# Strumento 5 - Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione

## Strumento 5 - Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione

L'acquisizione di conoscenze e strumenti per l'analisi del rischio nell'adozione di strumenti di Intelligenza artificiale (AI) è un pilastro fondamentale per la Pubblica Amministrazione nel contesto attuale, dove l'AI Act e altre normative emergenti pongono l'accento sulla gestione dei rischi associati all'utilizzo dell'AI. Questo impegno si concentra non solo sulla comprensione dei potenziali pericoli, ma anche sulle modalità di interazione con questi sistemi avanzati, riconoscendo che il carattere dei rischi può variare significativamente a seconda delle specifiche applicazioni dell'AI.

L'analisi del rischio nell'AI, in linea con le direttive dell'AI Act, prevede un'attenta valutazione che va oltre la semplice identificazione delle criticità. Questo processo richiede una comprensione approfondita delle diverse categorie di rischio stabilite dalla normativa, che a loro volta implicano diversi livelli di controllo e monitoraggio. L'essenza di questo approccio risiede nel riconoscere che ogni applicazione dell'AI possiede caratteristiche uniche e, di conseguenza, richiede una strategia su misura per gestire i rischi ad essa associati.

Un elemento chiave per il raggiungimento di questo obiettivo è la formazione e l'aggiornamento continuo delle competenze all'interno delle amministrazioni pubbliche. Ciò implica non solo dotare i dipendenti delle conoscenze tecniche necessarie per comprendere e gestire i rischi dell'AI, ma anche sviluppare una cultura organizzativa che promuova la consapevolezza e la responsabilità nei confronti di questi nuovi sistemi tecnologici. In questo senso, l'analisi del rischio diventa un processo dinamico, che evolve con il progresso tecnologico e l'accumulo di nuove esperienze e conoscenze nel campo dell'AI.

