

# Comune di Tarsia

Provincia di Cosenza

## Piano triennale per l'informatica 2021 – 2023

### Sommario

Premessa .....	3
Normativa di riferimento.....	4
Glossario .....	6
Finalità .....	11
1. Servizi.....	13
Stato di fatto .....	13
Miglioramenti .....	13
2. Dati .....	13
Stato di fatto.....	13
Miglioramenti .....	13
3. Piattaforme.....	14
Stato di fatto .....	14
Miglioramenti .....	14
4. Infrastruttura .....	15
Stato di fatto .....	15
Connettività Internet .....	15
Apparati di rete – Palazzo Comunale.....	16
Apparati di rete – Castello Litta .....	17
Apparati di rete – Asilo Nido .....	17
Parco postazioni computer fisse.....	17

Parco stampanti e multifunzioni.....	18
Miglioramenti .....	18
5.    Interpolarità.....	19
Stato di fatto.....	19
Miglioramenti .....	19
6.    Accessibilità .....	20
Stato di fatto.....	20
Miglioramenti .....	20
7.    Sicurezza Informatica .....	21
Stato di fatto.....	21
Miglioramenti .....	21
8.    Formazione .....	22
9.    Cronoprogramma di attuazione delle macro attività.....	23
Conclusioni .....	25

## Premessa

Con la pubblicazione ad agosto del Piano triennale per la Pubblica Amministrazione 2020 – 2022 da parte di AgID e con il D.L. n. 76 del 16 luglio 2020 (convertito con Legge 11 settembre 2020 n.120) il cosiddetto decreto “semplificazioni” risulta necessario redigere il piano triennale per l’informatica nel Comune di Tarsia.

Le sopracitate pubblicazioni hanno evidenziato in maniera significativa i passi metodologici da affrontare con un preciso scadenziario delle attività, inoltre l’emergenza COVID-19 ha imposto alle Amministrazioni di procedere con celerità all’utilizzo della modalità di lavoro agile, pertanto ad utilizzare approcci digitali basati sulla cyber security e metodi di lavoro quanto più possibile cloud oriented.

In particolare il primo switch off determinato dal decreto semplificazioni è relativo alla data del 28 febbraio 2021, nella quale è divenuto obbligatorio per le Pubbliche Amministrazioni il rilascio di servizi in modalità digitale, nello specifico si parla dell’utilizzo della piattaforma PagoPA per ricevere pagamenti da parte della cittadinanza in modalità digitale, non sarà più consentito agli Enti il rilascio di credenziali per l’accesso ai servizi comunali online, i quali dovranno essere accessibili solo tramite SPID o CIE e l’attivazione dei servizi comunali online sull’App IO.

Il presente documento pertanto risulta necessario ad esporre le operazioni effettuate e da effettuare per adempiere i termini di legge e vuole inoltre dimostrare che l’Amministrazione sta lavorando per portare le modalità di lavoro e la fruizione dei servizi ai Cittadini verso una modalità sempre più smart e informatizzata.

## Normativa di riferimento

- A. **Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n.82** «Codice dell'Amministrazione Digitale» e successive modifiche;
- B. **DPCM 1° Aprile 2008** «Regole tecniche e di sicurezza per il funzionamento del Sistema Pubblico di Connettività» previste dall'art. 71 c.1 bis del D.lgs. 7 marzo 2005, n.82, recante il Codice dell'Amministrazione Digitale;
- C. **DPCM 24 gennaio 2013** «Direttiva recante indirizzi per la protezione cibernetica e la sicurezza informatica nazionale»;
- D. **DPCM 3 dicembre 2013** «Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005»;
- E. **DPCM 3 dicembre 2013** «Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005»;
- F. **DL 24 giugno 2014, n.90** «Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari», convertito nella legge 11 agosto 2014, n.114;
- G. **DPCM 24 ottobre 2014** «Definizione delle caratteristiche del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID) nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da par-te della Pubblica Amministrazione e delle imprese»;
- H. **DPCM 13 novembre 2014** «Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplica-zione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005»;
- I. **DPR 28 dicembre 2000, n. 445** <<disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa, di seguito «Testo unico», e la gestione informatica dei documenti>>;
- J. **Regolamento UE n° 910/2014** – eIDAS (electronic IDentification Authentication and Signature);
- K. **Legge n. 124 del 07/08/2015** (Riforma Madia) “Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche” recante norme relative alla cittadinanza digitale;
- L. **D.lgs. 97/2016** (FOIA) Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione del-la corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche;

- M. **Regolamento UE 679/2016** (trattamento e circolazione dei dati personali);
- N. **Decreto legislativo n. 179 del 2016** “Modifiche e integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, ai sensi dell'articolo 1 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche” (CAD 3.0);
- O. **DPCM 31 maggio 2017** “Piano Triennale 2017-2019 per l'informatica nella Pubblica Amministrazione”;
- P. **Linee Guida per il Disaster Recovery (DR) delle PA** in data 23/03/2018;
- Q. **Caratterizzazione dei sistemi cloud per la pubblica amministrazione** in data 23/03/2018;
- R. **Circolare n. 3 del 9 aprile 2018** “Criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA”;
- S. **Linee guida di design per i servizi digitali della PA** in data 13/06/2018;
- T. **Circolare n. 3 del 1° ottobre 2018** “Responsabile per la transazione al digitale”;
- U. **12 febbraio 2019** “Piano triennale 2019 – 2021 per l'informatica nella Pubblica Amministrazione”;
- V. **03 febbraio 2020** Ultimo aggiornamento del “Piano triennale 2019 – 2021 per l'informatica nella Pubblica Amministrazione”;
- W. **DPCM dell'8 marzo 2020** “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19” all'art. 2 comma r) la modalità di lavoro agile disciplinata dagli articoli da 18 a 23 della legge 22 maggio 2017, n. 81;
- X. **19 maggio 2020** - Linee guida sulla sicurezza nel procurement ICT;
- Y. **D.Lgs. 76 del 16 luglio 2020** (convertito con Legge 11 settembre 2020 n.120) “Semplificazioni”;
- Z. **21 luglio DPCM** “Strategia nazionale per le competenze digitali”;
- AA. **07/08/2020** Lavoro da remoto – vademecum delle policy di sicurezza per le organizzazioni;
- BB. **14 agosto 2020** – Piano triennale dell'informatica 2020 – 2022;
- CC. **11 settembre 2020** Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

## Glossario

Ai fini del presente piano si intende per:

- **Accountability**, criterio guida del Regolamento per la protezione dei dati personali, entrato in vigore nell'area UE lo scorso 25 maggio, in italiano è stato tradotto con il termine "responsabilizzazione" ma il concetto non è chiaramente interpretabile solo come "responsabilità", il concetto di "accountability" è legato al rendere conto dell'azione fatta o fatta fare;
- **AgID**, l'agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio che ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda Digitale Italiana e contribuire alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, favorendo l'innovazione e la crescita economica;
- **API**, un insieme di procedure (in genere raggruppate per strumenti specifici) atte all'espletamento di un dato compito;
- **Amministratori di sistema**, soggetti deputati a intervenire per garantire l'efficienza e la funzionalità di un determinato sistema informatico, aventi la possibilità di accedere a dati personali qualora l'accesso sia assolutamente necessario per raggiungere le finalità proprie del ruolo ricoperto, secondo le misure minime di sicurezza gli amministratori di sistema devono accedere con le proprie utenze amministrative e solo in casi particolari e documentati possono accedere con l'utenza Administrator generica;
- **ANPR**, anagrafe nazionale della popolazione residente, è il registro anagrafico centrale del Ministero dell'interno della Repubblica Italiana;
- **Antivirus**, programma in grado di riconoscere un virus presente in un file e di eliminarlo o di renderlo inoffensivo;
- **Apparati attivi**, apparecchiature hardware (fisiche) collegate alla rete che ne permettono il funzionamento;
- **Aree condivise**, spazi di memorizzazione messi a disposizione degli utenti sui sistemi centralizzati per la condivisione e lo scambio di files;
- **Attachment**, file allegato, può essere un allegato alla posta elettronica o a qualsiasi software di gestione dei file;
- **Backup**, procedura per la duplicazione dei dati su un supporto esterno o distinto da quello sul quale sono memorizzati, in modo da garantirne una copia di riserva;
- **Banda**, quantità di dati per unità di tempo che può trasmettere una connessione, nella banda ampia la velocità varia da 64 Kbps a 1,544 Mbps, nella banda larga la trasmissione di dati avviene a velocità superiori ai 1,544 Mbps;
- **CAD**, il Codice dell'amministrazione digitale, ovvero la norma che riunisce in sé diverse norme emanate tra il 1997 e il 2005 riguardanti l'informatizzazione della Pubblica Amministrazione, ed in particolare il documento informatico, la firma

elettronica e la firma digitale, delle quali stabilisce l'equivalenza con il documento cartaceo e con la firma autografa;

- **CERT\_PA**, Computer Emergency Readiness/Response Team, ovvero si tratta di una speciale squadra attiva per dare subito risposta in caso di emergenze informatiche all'interno della Pubblica Amministrazione, CERT-PA opera all'interno dell'AgID;
- **CONSIP**, è la centrale acquisti della pubblica amministrazione italiana, ovvero una società per azioni il cui unico azionista è il Ministero dell'economia e delle finanze del governo italiano ed opera nell'esclusivo interesse dello Stato;
- **Cookie**, tradotto letteralmente significa biscotto, è un file memorizzato in locale che identifica il computer quando è collegato ad alcuni siti Internet che ne fanno uso;
- **Cloud**, letteralmente tradotto nuvola, indica un insieme di erogazione servizi offerti on demand da un fornitore ad un cliente finale attraverso la rete Internet, il cloud è un modello che consente di disporre, tramite internet, di un insieme di risorse di calcolo che possono essere erogate come un servizio;
- **CIE**, la carta d'identità elettronica italiana è un documento di riconoscimento previsto in Italia dalla legge, ha sostituito la carta d'identità in formato cartaceo nella Repubblica Italiana, la carta di identità elettronica attesta l'identità del cittadino;
- **CSIRT**, computer security incident response team, il CSIRT Italiano è stato istituito presso il Dipartimento delle informazioni per la Sicurezza della Presidenza del Consiglio dei Ministri (DIS) con l'obiettivo di ottimizzare l'efficacia della prevenzione e della risposta del Paese a fronte di eventi di natura cibernetica a danno di soggetti pubblici e privati;
- **CSP**, cloud service provider, fornitori di servizi in cloud;
- **Data breach**, incidente di sicurezza in cui dati sensibili o riservati protetti, vengono consultati, copiati, trasmessi, rubati o utilizzati da soggetti non autorizzati;
- **DNS**, domain name system, sistema che gestisce gli indirizzi dei domini Internet;
- **DPIA**, data protection impact assessment, Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, ovvero una procedura finalizzata a descrivere il trattamento, valutarne necessità e proporzionalità, e facilitare la gestione dei rischi per i diritti e le libertà delle persone fisiche derivanti dal trattamento dei loro dati personali;
- **Ente**, il Comune di Tarsia;
- **Firewall**, apparato di rete hardware o software che filtra tutto il traffico dati in entrata e in uscita e che di fatto evidenzia un perimetro all'interno della rete informatica comunale e contribuisce alla sicurezza della rete stessa;
- **Garante della privacy**, il garante per la protezione dei dati personali è stato istituito dalla Legge 31 dicembre 1996 n. 765, quale autorità amministrativa pubblica di controllo indipendente;
- **Indirizzamento**, attività di assegnazione di indirizzi logici ad apparati attivi;

- **Integrità**, la protezione contro la perdita, la modifica, la creazione o la replica non autorizzata delle informazioni ovvero la conferma che i dati trattati siano completi;
- **IP**, indirizzo che permette di identificare in modo univoco un computer collegato alla rete, si suddivide in due parti, la prima individua la rete dove si trova il computer, la seconda individua il computer all'interno di quella rete;
- **Interoperabilità**, caratteristica di un sistema informativo, le cui interfacce sono pubbliche e aperte, di interagire in maniera automatica con altri sistemi informativi per lo scambio di informazioni e l'erogazione di servizi;
- **IPSEC**, Internet Protocol Security, ovvero un insieme di protocolli implementati che fornisce un metodo per garantire la sicurezza del protocollo IP e dei protocolli di livello superiore (come ad esempio UDP e TCP), proteggendo i pacchetti che viaggiano tra due sistemi host, tra due security gateway (ad esempio router o firewall) oppure tra un sistema host e una security gateway;
- **Linee guida o policy**, regole operative tecniche e/o organizzative atte a guidare i processi lavorativi, decisionali e attuativi;
- **Log**, file che registra attività di base quali l'accesso ai computer e che è presente sui server della rete informatica;
- **Logging**, attività di acquisizione cronologica di informazioni attinenti all'attività effettuata sui sistemi, siano essi semplici apparati o servizi informatici;
- **Misure minime di sicurezza**, le misure minime di sicurezza ICT emanate dall'AgID, sono un riferimento pratico per valutare e migliorare il livello di sicurezza informatica delle amministrazioni, al fine di contrastare le minacce informatiche più frequenti;
- **NAS**, network attached storage, ovvero un dispositivo collegato alla rete la cui funzione è quella di consentire agli utenti di accedere e condividere una memoria di massa, in pratica costituita da uno o più dischi rigidi, all'interno della propria rete;
- **Office automation**, software di produttività, si intendono gli applicativi a corredo della mansione lavorativa;
- **Open data**, un formato di dati reso pubblico, documentato esaustivamente e neutro rispetto agli strumenti tecnologici necessari per la fruizione dei dati stessi;
- **PagoPA**, un sistema di pagamenti elettronici realizzato per rendere più semplice, sicuro e trasparente qualsiasi pagamento verso la Pubblica Amministrazione;
- **Policy**, modello di configurazione e adattamenti da riferirsi a gruppi di utenti o a uso del software;
- **Policy di riferimento**, documento tecnico che descrive lo stato attuale delle policy in uso, aggiornato periodicamente in funzione dell'evoluzione tecnologica/organizzativa;
- **Postazione di lavoro**, dispositivo che consente l'accesso al proprio ambiente di lavoro informatico;



- **Protocollo**, insieme di regole che definisce il formato dei messaggi scambiati tra due unità informatiche e che consente loro di comunicare nonché di comprendere la comunicazione;
- **PSN**, poli strategici nazionali, ovvero il soggetto titolare dell'insieme di infrastrutture IT (centralizzate o di-distribuite) di proprietà pubblica, eletto a Polo Strategico Nazionale dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e qualificato da AgID ad erogare, in maniera continuativa e sistematica, ad altre amministrazioni;
- **Responsabile del trattamento**, il Dirigente/Responsabile P.O., oppure il soggetto pubblico o privato, che tratta dati personali per conto del Titolare del trattamento;
- **RDP**, remote desktop protocol, ovvero un protocollo di rete proprietario sviluppato da Microsoft, che permette la connessione remota da un computer ad un altro in maniera grafica;
- **Responsabile per la protezione dati**, RPD o DPO, il dipendente della struttura organizzativa del Comune, il professionista privato o impresa esterna, incaricati dal Titolare o dal Responsabile del trattamento.
- **Registri delle attività di trattamento**, elenchi dei trattamenti in forma cartacea o telematica tenuti dal Titolare e dal Responsabile del trattamento secondo le rispettive competenze;
- **Rete dati**, insieme dell'infrastruttura passiva (cavi, prese, ecc.) e degli apparati attivi (modem, router, ecc.) necessari alla comunicazione tra apparati informatici;
- **Sandbox**, è un processo di rete che consente di inviare i file a un dispositivo separato, da ispezionare senza rischiare la sicurezza della rete, ciò consente il rilevamento di minacce che potrebbero aggirare altre misure di sicurezza, comprese le minacce zero-day;
- **SIOPE+**, è la nuova infrastruttura che intermedierà il colloquio tra pubbliche amministrazioni e banche/tesoriere con l'obiettivo di migliorare la qualità dei dati per il monitoraggio della spesa pubblica e per rilevare i tempi di pagamento delle Pubbliche Amministrazioni nei confronti delle imprese fornitrici;
- **Software web-based**, programma dotato di un'interfaccia web, non ha prerequisiti e dipendenze obbligatorie (ad esempio plug-in sul dispositivo) ed è mobile first;
- **SPC**, sistema pubblico di connettività e cooperazione, ovvero una cornice nazionale di interoperabilità, definisce le modalità preferenziali che i sistemi informativi delle Pubbliche Amministrazioni devono adottare per essere tra loro interoperabili;
- **SPC2**, sistema pubblico di connettività e cooperazione fase 2;
- **SPCCloud**, sistema pubblico di connettività e cooperazione in cloud per l'erogazione di servizi a favore della Pubblica Amministrazione;
- **SPID**, sistema pubblico di identità digitale, ovvero la soluzione che ti permette di accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione o dei soggetti privati aderenti, con un'unica Identità Digitale, utilizzabile da computer, tablet e smartphone;

- **SSL**, secure sockets layer, ovvero un protocollo crittografico usato nel campo delle telecomunicazioni e dell'informatica che permette una comunicazione sicura dalla sorgente al destinatario (end-to-end) su reti TCP/IP (come ad esempio Internet) fornendo autenticazione, integrità dei dati e confidenzialità operando al di sopra del livello di trasporto;
- **Titolare del trattamento**, ovvero l'autorità pubblica (il Comune o altro Ente locale) che singolarmente o insieme ad altri determina finalità e mezzi del trattamento di dati personali;
- **URL**, uniform resource locator, Identifica in modo univoco le informazioni presenti su Internet, un indirizzo dal quale si richiamano le informazioni;
- **Utente**, persona fisica autorizzata ad accedere ai servizi informatici dell'Ente;
- **VOIP**, voice over IP, ovvero una tecnologia che rende possibile effettuare una comunicazione telefonica sfruttando il protocollo IP della rete dati;
- **VPN**, virtual private network, ovvero una rete di telecomunicazioni privata instaurata tra soggetti che utilizzano, come tecnologia di trasporto, un protocollo di trasmissione pubblico condiviso e sicuro attraverso la rete internet;
- **CMS**, content management system, sistema di gestione dei contenuti, ovvero uno strumento software, installato su un server web, il cui compito è facilitare la gestione dei contenuti di siti web, svincolando il webmaster da conoscenze tecniche specifiche di programmazione.

## Finalità

Il Piano triennale 2020-2022 approvato da AgID rappresenta la naturale evoluzione dei due piani precedenti e introduce una nuova strategia volta a:

1. favorire lo sviluppo di una società digitale, dove i servizi mettono al centro i cittadini e le imprese, attraverso la digitalizzazione della pubblica amministrazione che costituisce il motore di sviluppo per tutto il Paese;
2. promuovere lo sviluppo sostenibile, etico ed inclusivo, attraverso l'innovazione e la digitalizzazione al servizio delle persone, delle comunità e dei territori, nel rispetto della sostenibilità ambientale;
3. contribuire alla diffusione delle nuove tecnologie digitali nel tessuto produttivo italiano, incentivando la standardizzazione, l'innovazione e la sperimentazione nell'ambito dei servizi pubblici.

L'elemento più caratterizzante del Piano risulta essere pertanto la misurazione dei risultati sopracitati, introducendo così una guida operativa per tutte le amministrazioni e la cultura di misurare la qualità dei dati che diventa uno dei motivi portanti di questo approccio, i principi guida del Piano sono:

1. digital & mobile first per i servizi, che devono essere accessibili in via esclusiva con sistemi di identità digitale definiti dalla normativa assicurando almeno l'accesso tramite SPID;
2. cloud first (cloud come prima opzione): le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano primariamente il paradigma cloud, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in;
3. servizi inclusivi e accessibili che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori e siano interoperabili by design in modo da poter funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico esponendo le opportune API;
4. sicurezza e privacy by design: i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali;
5. user-centric, data driven e agile: le amministrazioni sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo e rendono disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti secondo il principio transfrontaliero by design;
6. once only: le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite;
7. dati pubblici un bene comune: il patrimonio informativo della pubblica amministrazione è un bene fondamentale per lo sviluppo del Paese e deve essere valorizzato e reso disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile;

8. codice aperto: le pubbliche amministrazioni devono prediligere l'utilizzo di software con codice aperto e, nel caso di software sviluppato per loro conto, deve essere reso disponibile il codice sorgente.

La rappresentazione semplificata del modello strategico consente di descrivere in maniera funzionale la trasformazione digitale, quest'ultima è costituita da due livelli trasversali, ovvero l'interoperabilità e la sicurezza dei sistemi informativi e da livelli verticali, come servizi, dati, piattaforme ed infrastrutture.



Sulla base di questo modello operativo e dei concetti precedentemente espressi dal Piano 2020 – 2022 di AgID, il Comune di Tarsia redige il seguente documento per rendere trasparente la situazione attuale a livello di infrastruttura informatica e delineare una road map operativa che espone in maniera sintetica quanto spetta alla Pubblica Amministrazione per ottemperare i termini di legge e pertanto migliorare la resa dell'ente in una realtà che sta cambiando verso una modalità di lavoro sempre più digitale.

## 1. Servizi

### Stato di fatto

Nel Comune di Tarsia attualmente utilizza i seguenti software as a service (SaaS)

il servizio di posta elettronica Aruba Mail,

il servizio del software anagrafe, protocollo, contabilità , paghe e tributi (TARI , IMU e Terreni demaniali) mediante la società Dedagrioup

la restante infrastruttura è gestita mediante il CED ubicato nel Palazzo Comunale.

### Miglioramenti

L'obiettivo del triennio è migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali attraverso l'utilizzo di soluzioni SaaS certificati da AgID. Il Comune di Tarsia sta già lavorando con l'attuale partner fornitore del sistema gestionale dell'Ente per esporre nuovi servizi in cloud alla cittadinanza, come la possibilità di presentare istanze on-line e pagamenti on-line ( accesso agli atti, pratiche sui tributi e pratiche anagrafiche ) mediante pago-pa

L'obiettivo da raggiungere entro la fine dell'anno 2021 sarà di adottare la suite Office 365 per una migliore condivisione e sicurezza dei documenti interni all'Ente e la migrazione del dominio internet comunale su una piattaforma più performante che permetterà al Cittadino una fruizione più agile del sito web istituzionale.

Un altro obiettivo del triennio sarà quello di promuovere maggiormente la condivisione di software personalizzati fra le Pubbliche Amministrazioni, sarà pertanto necessario adottare modelli e strumenti validi che siano a disposizione di tutti e monitorare costantemente i servizi online che devono necessariamente incrementare il livello di accessibilità dei servizi digitali della PA secondo le linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici (D.Lgs. n. 106 del 10 agosto 2018).

Più in generale l'obiettivo sarà quello di erogare ulteriori servizi digitali per il cittadino mediante l'adesione a Web Analytics secondo i principi Cloud First e SaaS First e ad acquisire servizi cloud solo se qualificati da AgID.

## 2. Dati

### Stato di fatto

Attualmente nel Comune di Tarsia parte dei dati informatici è conservata in un file server nel CED locale ubicato nel Palazzo Comunale. Il server ha una tecnologia con ridondanza RAID 1 al fine di evitare la perdita di dati ed i backup di quest'ultimo vengono effettuati mediante software cloud della Vodafone con un sistema di ripristino in caso di guasti o catastrofi, immediato.

### Miglioramenti

Nel progetto di miglioramento non è prevista l'eliminazione totale dell'archiviazione dati informatici su server locali in favore di soluzioni completamente cloud, in quanto alcuni

software ancora utilizzano il sistema file server, ma l'obiettivo da raggiungere entro la fine del 2022, sarà quello di utilizzare macchine virtuali in cloud al fine di ottenere una ridondanza dei sistemi al 100% e ridurre completamente i fileover e di conseguenza implementando un disaster recovery di ultima generazione.

Inoltre la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico è un obiettivo strategico per la Pubblica Amministrazione che, in piena adesione al contesto Europeo, ha il compito di adottare una data governance che consenta non solo di erogare servizi digitali di alto valore per i cittadini ma anche di permettere la piena condivisione dei dati tra le Pubbliche Amministrazioni.

Più in generale l'obiettivo sarà quello di avviare l'adeguamento dei sistemi che si interfacciano alle banche dati di interesse Nazionale secondo le linee guida del modello di interoperabilità, per favorirne la condivisione fra PA e PA e fra PA e Cittadino/Imprese, aumentando la qualità di dati e metadati e la consapevolezza sulle politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico.

### 3. Piattaforme

#### Stato di fatto

Il Comune di Tarsia attualmente ha sottoscritto l'utilizzo di tre piattaforme, SPID, PagoPAed App IO, e attualmente vengono utilizzate a pieno regime, difatti i cittadini possono pagare i tributi locali mediante la piattaforma pagamenti on-line sul sito istituzionale dell'Ente che permette il pagamento dei tributi mediante carta di credito o carte di credito prepagate e sistemi di pagamento on-line (pay-pal). L'autenticazione avviene mediante i nuovi sistemi messi a disposizione dalla stato quali spid, cie e registrazione classica .

#### Miglioramenti

Tenendo presente il continuo sviluppo, durante l'intero triennio, per abilitare nuove funzionalità sulle PaaS già utilizzate, l'obiettivo di questo Ente è quello di abilitare ulteriori piattaforme certificate da AgID, quali:

- INAD, piattaforma che gestisce l'Indice nazionale dei domicili digitali;
- Piattaforma del Sistema museale nazionale;
- PDND, piattaforma digitale nazionale dati.

Le piattaforme tecnologiche offrono funzionalità fondamentali, trasversali e abilitanti nella digitalizzazione dei processi e servizi della PA, consentono di ridurre il carico di lavoro delle Pubbliche Amministrazioni consentendo di evitare la creazione di funzionalità specifiche per l'ente, pertanto utilizzando le PaaS si riducono i tempi ed i costi di attuazione dei servizi e si garantisce una maggior sicurezza informatica.

L'obiettivo entro la fine del 2022 rimane principalmente quello di dismettere completamente le modalità di autenticazione e pagamento, diverse da SPID e PagoPA, associate ai servizi online del Comune di Tarsia.

## 4. Infrastruttura

### Stato di fatto

Per redigere il presente Piano è stato effettuato un sopralluogo puntuale dell'infrastruttura di rete e degli apparati collegati ad essa, di fatto è stato redatto un censimento delle attrezzature presenti nel CED della sede Comunale.

Nel CED del palazzo comunale sono installati apparati di rete con rack e un server IBM con sistema Raid 1 e apparati di rete che forniscono connettività Internet e accesso al gestionale e alle risorse condivise sul server, la comunicazione telefonica è gestita da un centralino fisico che si appoggia ad una rete analogica ISDN.

### Apparati di rete – Palazzo Comunale

Ubicazione	Apparato	Quantità	Descrizione
	Patch panel	1	Cablaggi telefonia
CED principale Palazzo Comunale	Patch panel	1	cablaggi rete
	Patch panel	1	cablaggi rete
	Router	1	Connettività vDSL
	Firewall	1	
	Switch modulare	2	Moduli da 24 porte 10/100/1000 – totale 48 porte di rete
	Server IBM	1	server Microsoft 2009
	UPS	1	
	antenna Wireless	1	antenna per futuro collegamento
	Ufficio Demografici	Switch	1
Ufficio Tributi	Switch	1	Livello 1 da 4 porte 10/100
Ufficio tecnico	Access Point (UAP- AC-M-Pro)	1	Rete WiFi comunale

Le (pdl) postazioni di lavoro per i dipendenti comunali, dispongono di un computer portatile con una dok station al fine di utilizzare lo stesso anche per lo smart working comprensivo di monitor e tastiera aggiuntiva acquistati di recente con garanzia 5 anni



## Parco stampanti e multifunzioni

Negli uffici del comune sono presenti macchine per la stampa assegnate a specifici servizi o in condivisione fra diversi uffici, nello specifico sono:

1. Toshiba Studio 2508A – stampante multifunzione da tavolo A4/A3 b/n;-Piano 1
2. Toshiba Studio 255 – stampante multifunzione A4/A3 a b/n Piano 2

## Miglioramenti

Premesso che l'infrastruttura informatica del Comune di Tarsia deve necessariamente ricevere manutenzione ordinaria, la quale permetterà alla rete logica di restare sempre "pulita" e alle policy di sicurezza (firewall e windows) di restare sempre aggiornate ed essenziali per lavorare come previsto in fase di stesura, a livello hardware la maggior parte degli apparati sono in buone condizioni e aggiornati per le necessità di questo Ente, pertanto gli obiettivi di miglioramento da adottare entro la fine dell'anno 2021 saranno i seguenti:

- Sostituzione degli switch non gigabit presenti nell'infrastruttura
- Acquisto di un nuovo server per la conservazione dei dati e implementazione delle macchine virtuali al fine di ridurre i failover
- Aggiornare i sistemi operativi server all' ultima versione di Windows Server (sempre in un'ottica di razionalizzazione delle risorse)
- Politiche sempre migliori nella gestione del Firewal Comunale

Nel corso dell'anno 2022 e comunque entro la fine dell'anno 2023 invece, si cercherà di migliorare i software comunali migrandole in piattaforme cloud certificate da Agid, inoltre verranno adattate politiche di sicurezza più adeguate ai sistemi utilizzati implementando il sistema, questo obiettivo di miglioramento andrà apportato in un'ottica di maggior sicurezza dei dati conservati sul gestionale ed una maggiore accessibilità dello stesso, anche da luoghi che non siano gli uffici comunali.

Concludendo, il principale obiettivo di miglioramento resta comunque l'esigenza di attuare un percorso di razionalizzazione delle infrastrutture, questo per garantire la sicurezza dei servizi erogati mediante la migrazione verso data center più sicuri o verso infrastrutture e servizi cloud qualificati da AGID secondo il modello cloud della PA, di fatto evitando che le Amministrazioni costruiscano nuovi CED o data center così da ridurre la frammentazione delle risorse e la proliferazione di nuove infrastrutture provocando una conseguente moltiplicazione dei costi.

## 5. Interpolarità

### Stato di fatto

Attualmente il Comune di Tarsia espone servizi che utilizzano le API per interpolarsi con sistemi informativi interni all'Ente mediante l'utilizzo dell'App IO, questo sviluppo è ancora in una fase di progettazione ed attuazione iniziale, infatti al momento i servizi disponibili sono riguardanti il pagamento dei Tributi e istanze on-line.

Per quanto riguarda i Tributi è possibile mediante l'utilizzo dell'applicazione visionare la propria situazione tributaria ed è possibile pertanto effettuare pagamenti in sicurezza mediante il servizio PagoPA, ed il sistema di autenticazione Spid, CIE o registrazione classica

per quanto riguarda le istanze on-line il cittadino può presentare istanze online ricevendo il numero di protocollo e controllando l'evoluzione della sua pratica.

### Miglioramenti

L'obiettivo futuro, presumibilmente entro la fine del 2022, compatibilmente anche con lo sviluppo di integrazione API che dovrà effettuare l'attuale fornitore del gestionale comunale, sarà quello di permettere tramite l'App IO la prenotazione per l'appuntamento di rinnovo CIE, la richiesta ed il rilascio di certificati anagrafici e contestualmente dare la possibilità al Cittadino di pagare in sicurezza, tramite il servizio PagoPA, i diritti per i servizi citati in precedenza, tutto mediante il proprio smartphone, interfacciandosi unicamente con l'applicazione IO.

Comunque l'obiettivo dell'intero triennio rimane quello di proseguire lo sviluppo dei servizi esposti ed esporne di nuovi, permettendo la collaborazione e l'interazione telematica tra Pubbliche Amministrazioni, Cittadini ed Imprese, favorendo l'attuazione del principio once only e recependo le indicazioni dell'European Interoperability Framework attraverso la diffusione e l'utilizzo di API.

## 6. Accessibilità

### Stato di fatto

Attualmente gli strumenti informatici, i quali devono rispondere ad un principio di accessibilità nel Comune di Tarsia, sono il sito web istituzionale, i documenti contenuti nell'Albo Pretorio Online e quelli contenuti nel portale online di Amministrazione Trasparente.

Il sito web è stato sviluppato mediante l'utilizzo di un CMS (Content Management System), ovvero un sistema di gestione dei contenuti certificato da AgID, pertanto guadagna un punteggio di accessibilità pari al 77%, quindi risulta "parzialmente accessibile" come dichiarato all'Agenzia per l'Italia digitale in data 05/01/2021 compilando la dichiarazione di accessibilità (D. Lgs. 10 agosto 2018, n. 106), consultabile al seguente indirizzo: <https://form.agid.gov.it/view/2b9ccfd7-3ef1-44d8-bb3e-d68ea9f0332f/>

La documentazione pubblicata online all'Albo Pretorio e sul portale di Amministrazione Trasparente è gestita da questo Ente mediante l'utilizzo del servizio web esposto dal fornitore del gestionale comunale, pertanto il metodo di programmazione del software risulta accessibile secondo le direttive di AgID, ma i contenuti veri e propri quindi i file PDF caricati, per risultare accessibili devono sempre essere pubblicati generando il PDF dal documento editabile stesso e non scansionando la versione cartacea, quest'ultimo procedimento avviene in quanto non è ancora utilizzato in ogni ambito il metodo della firma digitale sui documenti, di fatto per questioni di tempo e praticità, alcuni documenti vengono firmati e successivamente scansionati per la pubblicazione.

### Miglioramenti

I miglioramenti che questo Ente attuerà entro l'anno 2022, saranno i seguenti:

- effettuare opere di adeguamento al sito web istituzionale rendendolo conforme ai requisiti previsti dall'allegato A alla norma UNI EN 301549:2018 (WCAG 2.1);
- miglioramento di form online, formulari e archivi documentali presenti sul sito web istituzionale;
- formazione del personale per la pubblicazione di documenti in formato accessibile;

Gli obiettivi citati serviranno per rendere il sito web istituzionale del Comune di Tarsia ed i relativi contenuti fruibili a chiunque, oltre a raggiungere una sempre maggiore completezza di informazioni, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità, ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione Digitale.

Un ulteriore obiettivo del triennio sarà quello di aggiornare il linguaggio di programmazione del sito web con una tecnologia che ne permetta l'aggiornamento o integrazione con gestionali o dati esterni.

## 7. Sicurezza Informatica

### Stato di fatto

Attualmente il Comune di Tarsia protegge la propria infrastruttura informatica interna mediante l'utilizzo di un firewall fisico installato presso il CED comunale, nel quale sono state configurate delle policy preventivamente stipulate dall'Ente, che permettono una fruizione agile dei servizi, ma allo stesso tempo garantiscono sicurezza nell'utilizzo degli strumenti online, le postazioni di lavoro installate in rete locale sono invece protette mediante un client antivirus che riceve aggiornamenti e si interfaccia direttamente con il firewall in precedenza citato.

Per quanto riguarda i servizi in cloud, come ad esempio la posta elettronica, software di contabilità, anagrafe e tributo ci si affida ai sistemi di sicurezza messi a disposizione dai provider di servizi SaaS, in questo caso Aruba, Dedagroup la quale quest'ultima utilizza il cloud Azure di Microsoft.

### Miglioramenti

Si premette che AgID dovrà emanare gli aggiornamenti alle misure minime di sicurezza e tool di sicurezza, inoltre dovrà essere pubblicato il decreto attuativo della Legge sul perimetro di sicurezza Nazionale Cibernetica e le linee guida per lo sviluppo e definizione del modello di riferimento sui CERT di prossimità, di conseguenza questo Ente prenderà atto di quanto emanato e si adeguerà alle normative, mantenendo alto il livello di sicurezza e aggiornando il regolamento interno informatico.

Uno degli obiettivi che sempre deve essere prioritario per questo Ente è quello della manutenzione ordinaria delle policy, della rete logica e degli apparati ad essa collegati, in questo modo avendo una "situazione ordinata" si possono prevenire attacchi da fonti esterne e nel caso in cui una minaccia riuscisse a penetrare all'interno dell'infrastruttura, sarà più facile individuarne la locazione ed isolarla per evitarne la propagazione (es. virus cryptolocker).

Un altro obiettivo per il triennio sarà quello di dismettere SaaS obsoleti che non garantiscono gli standard di sicurezza richiesti e sottoscrivere di nuovi che invece garantiscano standard di sicurezza più elevati e siano allocati presso data center certificati da AgID.

Contrastare le minacce informatiche citate in precedenza diventa fondamentale in quanto garantisce la disponibilità, l'integrità e la riservatezza delle informazioni proprie del sistema informativo dell'Ente, portando all'aumento della fiducia nei servizi digitali erogati dalla PA, tutto questo può essere attuato con la formazione, la prevenzione e l'incremento del livello di Cyber Security Awareness, misurato tramite questionari di self assessment ai RTD, con portali istituzionali che utilizzano il protocollo HTTPS only e adeguando le misure minime di sicurezza emanate da CERT\_PA.

Più in generale l'obiettivo, da perseguire durante il corso del triennio, per questa Amministrazione sarà quello di aumentare il livello di consapevolezza del dato prodotto e gestito dall'Ente, secondo un principio di accountability, principio cardine del GDPR, favorendo al contempo la diffusione mediante formati aperti, sicuri ed accessibili.

## 8. Formazione

È fondamentale per la realizzazione del processo di cambiamento orientato alla semplificazione e all'accessibilità degli strumenti informatici definire un programma di informazione e formazione rivolta alle strutture amministrative coinvolte.

Gli obiettivi formativi da portare a termine entro l'anno 2022, sono la formazione del personale interessato per l'utilizzo delle nuove piattaforme sottoscritte dal Comune di Tarsia, nello specifico il PagoPA, l'App IO e il servizio SPID.

Questo sarà necessario in quanto i dipendenti devono essere in grado di operare nel modo corretto per utilizzare al meglio i nuovi programmi, in un'ottica di svecchiamento delle procedure, velocità nel lavoro e assistenza sempre più efficace verso il Cittadino.

La programmazione della formazione del personale dovrà contenere degli obiettivi in linea con il presente Piano e le risorse finanziarie disponibili a bilancio atte a renderlo attuativo.

## 9. Cronoprogramma di attuazione delle macro attività

AMBITO	MACRO ATTIVITÀ	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
		trim. 2021	trim. 2021	trim. 2021	trim. 2021	trim. 2022	trim. 2022	trim. 2022	trim. 2022	trim. 2023	trim. 2023	trim. 2023	trim. 2023
Servizi	Prenotazione e ritiro certificati anagrafici online e pagamento telematico												
	Sistema di backup aggiuntivo su cloud												
Dati	Adeguamento sistemi su banche dati nazionali												
	Sviluppo ulteriore funzionalità PaaS già utilizzate												
Piattaforme	Abilitazione nuove PaaS certificate AgID												
	Dismettere metodi di autenticazione online non certificati (solo SPID)												

	Dismettere metodi di pagamento non certificati (solo PagoPA)												
Infrastruttura	Sostituzione switch non gigabit												
	Acquisto di un nuovo server per la conservazione dei dati e implementazione delle macchine virtuali al fine di ridurre i failover virtuali												
	Politiche sempre migliori nella gestione del Firewall Comunale												
	App IO prenotazione CIE e certificati												
Interpolarità													

AMBITO	MACRO ATTIVITÀ	I trim. 2021	II trim. 2021	III trim. 2021	IV trim. 2021	I trim. 2022	II trim. 2022	III trim. 2022	IV trim. 2022	I trim. 2023	II trim. 2023	III trim. 2023	IV trim. 2023
Interpolarità	App IO pagamenti tramite PagoPA												
Accessibilità	Rifacimento sito web istituzionale												
Sicurezza Informatica	Dismissione SaaS non certificati AgID												
	Adozione tool cyber security per report minacce												
Formazione	Utilizzo e assistenza PagoPA												
	Utilizzo e assistenza App IO												
	Utilizzo e assistenza SPID												



## Conclusioni

Con il presente Piano Triennale, il Comune di Tarsia ha mostrato come, mediante una azione condivisa e programmata si possa andare a migliorare tutti gli aspetti richiesti di AgID riguardante i principi di sicurezza informatica, Interpolarità ed accessibilità delle informazioni dei dati.

Molte delle operazioni indicate nei precedenti capitoli sono in fase di sviluppo o realizzazione, ponendo una solida base sulla quale andare a sviluppare ulteriormente nel corso del triennio servizi digitali pubblicati dell'Ente per i cittadini sempre più fruibili, user friendly e sicuri, come indicato da AgID.

Tutto questo coinvolge Amministratori e Personale comunale in una piena condivisione degli obiettivi, secondo regole di trasparenza e sicurezza come principio cardine.