

L'esperienza alla Provincia di Lecco con PA Digitale

# Urbi per il Territorio

Una vasta gamma di applicativi a disposizione dei Comuni

Lo sviluppo di servizi informatici complessi, l'applicazione di temi tecnologici impegnativi e attuali, come la Business continuity o la digitalizzazione, si scontrano spesso con i limiti di risorse economiche e di competenze presenti nelle singole Amministrazioni. È una situazione che rischia di lasciare ampie fasce di cittadini senza i servizi richiesti a una Pubblica Amministrazione moderna. Un tipo di risposta pragmatico è quello che, attraverso l'aggregazione di più Enti in un Centro Servizi Territoriale, concentra gli investimenti e la gestione in un punto di riferimento unico, cui le diverse Amministrazioni accedono secondo le proprie necessità. Questo è il modello utilizzato, per esempio, dalla Provincia di Lecco che, proponendosi come polo tecnologico per i 90 Comuni del territorio, mette a disposizione, attraverso il proprio Centro Sistema, una server farm e servizi di tipo informatico, applicativo e di e-Government. Il progetto ha circa cinque anni. Utilizzando le risorse disponibili con il primo bando di e-Government e quelli previsti dalla Regione Lombardia con i progetti Siscotel, la giovane Provincia di Lecco ha realizzato una server farm per l'erogazione di servizi di rete a un numero di Enti Locali giunto nel tempo a 64. Inoltre, all'interno di un sovraportale provinciale, sono stati realizzati e poi ospitati i siti dei diversi Comuni.

Questa logica di accesso come servizio alle risorse informatiche da parte degli Enti Locali, basata sulla rete, è stata presto estesa a una famiglia di applicativi ampia e di uso quotidiano per le Amministrazioni. Infatti viene assicurata, in Asp, l'erogazione delle applicazioni offerte dalla Suite Urbi di PA Digitale per la gestione delle Aree amministrativa, demografica, contabile-finanziaria, tributi e gestione del personale. La scelta tecnologica di utilizzare applicativi ASP è in assoluto quella che meglio permette di fornire a Comuni di piccole dimensioni distribuiti sul territorio, servizi e performance di qualità superiore rispetto alle capacità di spesa di questi Enti, svincolando completamente il carico di lavoro degli aggiornamenti software, backup, sicurezza e monitoraggio.

Le soluzioni, di fatto, sono disponibili agli operatori comunali on line attraverso i collegamenti alla server farm, senza il peso di una gestione in house, e ai cittadini, attraverso i siti dei diversi Enti Locali (certificati on line, interrogazioni anagrafiche, movimenti a debito/credito e fatture, visione protocolli, situazione contribuenti tributi, calcolo ISEE e albo pretorio on line). Abbiamo potuto approfondire le caratteristiche del progetto e le sue prospettive di sviluppo con l'Assessore provinciale ai servizi informativi Fabio Dadati. *Assessore, può dirci quali sono i vantaggi e i servizi offerti dal Centro Sistema?*

"Si tratta di una gamma di servizi articolata. In primo luogo, offriamo servizi di connettività e gestione della posta elettronica. Il Centro si occupa di tutte le questioni legate alla security e alla gestione dei siti internet dei diversi Comuni, facendo in modo, comunque, di assicurare la massima autonomia nella parte di amministrazione e aggiornamento dei contenuti. La componente dei servizi più rilevante è quella legata all'offerta dei servizi web based a disposizione degli Enti Locali e dei cittadini. In questo ambito, mettiamo a disposizione le risorse per la gestione dei servizi demografici, i tributi Ici e Tarsu, le soluzioni per la gestione delle delibere e delle determine e, soprattutto, dell'Albo Pretorio. Offriamo servizi anche per la gestione economica e del personale.

Per il futuro, verranno offerti i servizi di gestione documentale. In questo modo, liberiamo le Amministrazioni Locali dal peso di occuparsi di attività secondarie, ma gravose, come il salvataggio dati e l'archiviazione. Per i trecentomila cittadini della Provincia mettiamo a disposizione i servizi di autocertificazione, le interrogazioni sui servizi demografici, servizi di segreteria, come la visione del protocollo, quelli legati allo stato dei tributi, secondo i criteri previsti dalla Regione attraverso la Carta Regionale dei Servizi".

*Quanti Enti sono collegati al Centro Sistema e cosa ha significato sviluppare il modello?*

"La proposta e l'introduzione dei servizi si è afferma-

ta gradualmente. Si trattava e si tratta ancora di accettare un cambiamento di modello tecnologico e, soprattutto, organizzativo rilevante. Ci sono aspetti tecnici che richiedono impegno, come la conversione di archivi esistenti, ma questi cambiamenti comportano salti culturali, fasi di formazione del personale e, quindi, momenti di resistenza al cambiamento che vanno seguiti con attenzione.

Siamo partiti con un nucleo iniziale di 30 Comuni, oggi siamo 60. Tutti i Comuni sono chiamati ad alimentare e ad aggiornare il sistema dell'Anagrafe estesa, vale a dire, devono trasferire i propri dati dalle proprie anagrafi a quella del Centro Sistema, per garantire l'accesso di tutti i cittadini ai servizi previsti dalla Crs. È evidente che quelli che si servono già del Centro Sistema sono sollevati da questo lavoro per gli altri servizi e si trovano avvantaggiati anche in termini di aggiornamento tecnologico e normativo. Il CST consente di rendere disponibili i dati dell'anagrafe estesa secondo una soluzione che garantisce gli aspetti di riservatezza e proprietà, e ha permesso di fornire rapidamente anche alle forze di sicurezza un servizio informativo dedicato, denominato "Anagrafe click", progettato e sviluppato internamente, che ha riscosso molto successo. A ogni Comune rimane la possibilità di decidere se migrare o meno verso gli applicativi del Centro, ma molti hanno scelto in tal senso.

Il Comune di Lecco, capofila di un progetto Siscotel, per esempio, ha puntato sull'esternalizzazione completa delle soluzioni e dei servizi, ma è una scelta compiuta anche da vari Comuni di piccole dimensioni.

Nel tempo, la fiducia degli Enti Locali è cresciuta, constatando i vantaggi in termini economici, di competenze tecniche e l'alleggerimento delle attività che potremmo definire non core".

*Come siete giunti all'individuazione della Suite Urbi?*

"Per il progetto sono state indette due gare.

La prima, relativa agli aspetti di telecomunicazioni e servizi informatici, è stata vinta da Telecom Italia; alla seconda, per gli applicativi e i siti internet, hanno partecipato più di dieci aziende e Zucchetti PA Digitale si è assicurata la vittoria sulla base delle condizioni economiche e della qualità offerta essendo risultata l'unica web nativa e realmente coerente con l'architettura richiesta. La Suite Urbi nasce sul paradigma web e si adatta bene alle necessità di un programma distribuito sul territorio come il nostro".

*Quali gli sviluppi previsti per il progetto?*

"Lo sviluppo dei servizi è stato sinora seguito e applaudito dalla Provincia. Adesso è previsto un accordo di programma tra gli Enti partecipanti al progetto, che dovrebbe portare alla creazione di un Consorzio o una Società di scopo che si occuperà della gestione vera e propria. Il prossimo 18 marzo verranno definiti gli organi di controllo del servizio, dal punto di vista politico e tecnico".

*È possibile pensare a estensioni del servizio oltre i Comuni della Provincia?*

"In effetti già oggi sono presenti due Comuni, Pontida e Cisano Bergamasco, che fanno parte della Provincia di Bergamo, ma questo è dovuto ai confini di una delle Comunità Montane che partecipano al nostro progetto. Anche la stessa Provincia di Lecco ha messo a punto un piano di adozione completa dei servizi applicativi del CST con un cronoprogramma articolato. Il primo modulo che si andrà ad attivare è quello relativo alla gestione del personale. In realtà, il nostro focus principale, rimane sui novanta Comuni della Provincia. Ormai siamo in una fase che possiamo definire di "vendita" dei servizi ai Comuni e ci rendiamo conto di avere un'offerta competitiva".

*Quali sono gli aspetti critici a questo punto?*

"Il nostro territorio deve fare i conti con alcune aree in condizioni di Digital Divide. Si tratta di limiti geografici difficilmente superabili, ma la Provincia è impegnata su questo fronte.

Grazie alle risorse messe a disposizione dalla Regione per la copertura territoriale del servizio Adsl in diversi comuni, poiché laddove questo non è stato possibile il collegamento agli applicativi web based viene consentito in modalità satellitare".

10 e 11 marzo

**Conoscenze e Skill per la gestione Call Center**  
Questo corso di formazione tratta le tematiche della gestione del Call Center che non possono essere ignorate se si vuol realmente perseguire l'ottimizzazione delle Operations di un Contact Center.

L'analisi include la conoscenza delle dinamiche chiave, di quanto serve per la previsione dei volumi, per la turnazione, per il reporting in tempo reale e storico, per la definizione e messa a punto dei processi di qualità del Contact Center, di tutto quanto contribuisce alla creazione di una migliore relazione con il personale operativo e allo sviluppo professionale degli addetti.

A Roma, presso il Centro Regus, Viale Luca Gaurico 9/11

Info: [www.soiel.it](http://www.soiel.it)

23 marzo

**La videosorveglianza su IP**

La migrazione dalle tecniche analogiche alla tecnologia IP ha apportato profonde ristrutturazioni al mondo dei sistemi video e, in particolar modo, a quello dei sistemi di videosorveglianza.

Oggi, grazie all'evoluzione di architetture sempre più complesse, le nuove soluzioni per la videosorveglianza su IP sono sistemi in grado di rispondere in maniera più efficiente a nuove e più sofisticate esigenze, garantendo un beneficio immediato in termini di sicurezza e controllo.

Soiel International propone un convegno, a partecipazione gratuita per i visitatori, interamente dedicato ai sistemi di videosorveglianza su IP. Attraverso gli interventi delle aziende protagoniste dell'offerta e di alcuni consulenti esperti del settore, verranno delineate le tecnologie e le architetture che sono alla base di un sistema di videosorveglianza, con uno sguardo attento agli aspetti implementativi e normativi.

A Roma, presso Hotel Melià, via degli Aldobrandeschi 223

Info: [www.soiel.it](http://www.soiel.it)

20 maggio

**Ict Virtuale - Valore Reale**

Secondo autorevoli analisti di mercato, nei prossimi anni la virtualizzazione risulterà uno dei trend a maggiore impatto nelle organizzazioni, modificando le dinamiche delle infrastrutture informatiche e di telecomunicazione e i sistemi IT a supporto delle varie attività aziendali. La virtualizzazione può essere, quindi, declinata in molti modi ed estendersi dallo storage al networking, dai server alle applicazioni, fino ad arrivare a nuove modalità di fruizione e di pagamento a consumo dei sistemi IT in una logica di Software as a Service (SaaS). Soiel International ripropone, per il 2010, l'evento "Ict virtuale: valore reale".

A Bologna, presso Savoia Hotel Regency, Via del Pilastro 2

Info: [www.soiel.it](http://www.soiel.it)

appuntamento

guida



Per ogni approfondimento in Rete basta andare su [www.soiel.it](http://www.soiel.it) e scaricare sul pc il Telecomando: digitando il Numero e Zap! si accede direttamente al servizio

Fondazione Prospera	1535
IBM	1536
innovaphone	1537
Microsoft	1538
NetAPP	1539
Novell	1540
PA Digitale	1541
RSA	1542
Salesforce.com	1543