

**Seconda fase di attuazione dell'e-government  
Inclusione dei piccoli Comuni nell'attuazione dell'e-government**

**STRATEGIA CONDIVISA  
DI SVILUPPO DEI CENTRI SERVIZI TERRITORIALI  
PIEMONTESI**

**LINEE GUIDA PER LA REALIZZAZIONE  
DEI CST SUL TERRITORIO**

- - -

*Indice*

L'inclusione dei piccoli Comuni nell'e-government: i CST .....	2
Il modello a rete dei CST piemontesi .....	3
I ruoli degli Enti.....	3
L'organizzazione territoriale .....	4
Cooperazione con il Sistema Accademico .....	4
La governance della rete dei CST piemontesi .....	5
Funzioni dei CST piemontesi .....	6
Sostenibilità del modello .....	8
La tipologia d'offerta dei CST .....	10
Articolazione dell'offerta di servizi.....	10
Servizi ai Comuni aderenti .....	10
Livelli di servizio garantiti .....	10
Il contributo delle aziende private fornitrici di servizi ICT alla PA piemontese.....	11
Costituzione della rete di CST: piano operativo.....	12
Avvio delle iniziative finanziate con fondi CIPE.....	12
Partecipazione al bando CNIPA per la prequalifica dei CST piemontesi .....	16
Piano finanziario.....	20

## **L'inclusione dei piccoli Comuni nell'e-government: i CST**

Nel documento programmatico "L'e-government nelle Regioni e negli Enti locali: Il fase di attuazione", approvato dalla Conferenza Unificata Stato, Regioni, Città ed Autonomie Locali il 27 novembre 2003, i Centri Servizi Territoriali rappresentano una possibile soluzione al rischio di esclusione dei piccoli comuni dall'attuazione dell'e-government. Si parte dalla considerazione di uno stato di fatto: i progetti presentati ai bandi della "prima fase di attuazione dell'e-government" hanno coinvolto un numero molto ridotto di Comuni con popolazione inferiore ai 20.000 abitanti (meno di un terzo degli oltre 7.000 Comuni italiani con queste caratteristiche demografiche ha aderito ad almeno uno dei progetti finanziati), e che le ragioni di questa esclusione risiedono prevalentemente nella carenza di infrastrutture tecnologiche, nella scarsità di risorse finanziarie e nella mancanza di competenze adeguate al sostegno dell'innovazione.

Nella seconda fase di attuazione dell'e-government è stata quindi delineata una misura di supporto all'inclusione dei piccoli Comuni, per la quale a livello nazionale sono state allocate risorse finanziarie per 15 milioni di Euro provenienti da stanziamenti ex Finanziaria 2003, volti a qualificare e successivamente costituire i CST sul territorio attraverso la partecipazione a bandi per progetti che saranno pubblicati dal Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA). Molte Regioni hanno inoltre deciso di utilizzare per lo stesso fine parte dei fondi stanziati dal Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica (CIPE) per iniziative da attuarsi in zone con difficoltà strutturali e da inserire negli Accordi di Programma Quadro per la Società dell'Informazione (APQ SI).

In particolare, la Regione Piemonte ha deciso, sentita anche l'Unione delle Province Piemontesi (UPP), di inserire nell'Atto Integrativo dell'Accordo di Programma Quadro, sottoscritto il 27 giugno 2005 con il Ministero dell'Economia e Finanze (MEF) ed il Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie (DIT), una iniziativa per la realizzazione dei CST piemontesi. Questa iniziativa verrà cofinanziata dal CIPE grazie ai fondi assegnati dalla delibera 19/2004, relativa al finanziamento di attività per il quadriennio 2004-2007, che ammontano a circa 3,9 milioni di Euro e sono vincolati all'impiego in aree con difficoltà strutturali (c.d. aree ad obiettivo 2 e phasing out).

Inoltre si stima che dal finanziamento ex finanziaria 2003, attraverso il bando per progetti che sarà pubblicato dal CNIPA, saranno destinati al Piemonte circa 1,6 milioni di euro.

Il sistema piemontese delle Autonomie Locali, coordinato dalla Regione Piemonte, la quale si configura come soggetto promotore dell'iniziativa a livello territoriale, intende contribuire all'inclusione dei piccoli Comuni nell'attuazione dell'e-government:

- rendendo disponibili ulteriori risorse regionali nell'arco del triennio 2005-2007 ("Patto per lo sviluppo del Sistema Piemonte"), ed attraverso l'inclusione dei CST nel novero dei soggetti beneficiari degli interventi relativi al "Programma WI-PIE - RUPAR2" (Piano per il Piemonte in banda larga);
- individuando nelle Amministrazioni Provinciali piemontesi e nelle organizzazioni di rappresentanza degli Enti locali un soggetto attivo per la costituzione e lo sviluppo della rete regionale dei CST.

# Il modello a rete dei CST piemontesi

## I ruoli degli Enti

L'intervento previsto nell'Atto Integrativo dell'Accordo di Programma Quadro Società dell'Informazione per la realizzazione dei CST piemontesi, delinea già un modello a rete per i CST piemontesi, nell'ambito del quale si descrivono di seguito i ruoli previsti per gli Enti territoriali e il modello di governance:

- la **Regione** si configura come **soggetto promotore** della rete piemontese dei CST, in coerenza con il ruolo, definito dal Piano piemontese per l'e-government, di Ente realizzatore delle infrastrutture necessarie allo sviluppo dell'e-government e fautore di opportunità per lo sviluppo locale, analogamente a quanto emerge dai progetti già inseriti nell'Accordo di Programma Quadro per la Società dell'Informazione;
- le **Province piemontesi** assumono il ruolo di **soggetti coordinatori**, sia in quanto enti ai quali l'ordinamento delle Autonomie Locali assegna compiti di assistenza tecnica verso i Comuni e sia in funzione di una prassi ormai consolidata che vede le Province piemontesi in primo piano nelle azioni di sostegno ed accompagnamento dei piccoli Comuni secondo i principi di sussidiarietà e di cooperazione interistituzionale,
- ai **piccoli Comuni** e loro forme associate, costituite ai sensi del d.lgs. 18 agosto 2000, n. 267 (Testo Unico degli Enti Locali - TUEL), viene affidato il compito di **indirizzo e controllo** della rete regionale di CST;
- le delegazioni regionali delle **Associazioni di Enti locali**, in particolar modo l'ANCI Piemonte, l'UNCEM Piemonte, la Lega delle Autonomie Locali, la Consulta dei Piccoli Comuni del Piemonte, promuoveranno il percorso partecipativo di costituzione dei CST attraverso attività di informazione ed assistenza ai Comuni piemontesi.
- il CST avrà cura di operare in una logica di **apertura e confronto con le Aziende fornitrici di soluzioni e servizi ICT** alle PA locali e di incentivare fortemente l'utilizzo di soluzioni *open source* e della logica del "riuso" dei servizi sviluppati;
- al **CSI-Piemonte** è attribuito il ruolo di **soggetto gestore** della rete dei CST piemontesi, con i seguenti compiti:
  - **erogazione dei servizi di base** (veicolati mediante la rete RUPAR);
  - **erogazione dei servizi on-line per cittadini ed imprese** sviluppati nel contesto del "Multiprogetto SistemaPiemonte";
  - **erogazione dei servizi di interscambio e di cooperazione applicativa tra pubbliche amministrazioni.**
  - **attività mirata all'integrazione/riuso dei servizi on line per cittadini ed imprese** sviluppati dagli enti territoriali piemontesi nel contesto della prima fase dell'e-government

Il CSI-Piemonte in quanto soggetto gestore mette a disposizione dell'iniziativa la sua rete di sedi decentrate (Alessandria, Cuneo, Novara, Vercelli) per le attività operative dei CST, rendendo inoltre disponibile la sua personalità giuridica consortile per la gestione dei contratti con i fornitori locali, e rendendo di fatto superflua la creazione di soggetti giuridici cui delegare le attività dei CST, con un evidente risparmio di risorse finanziarie ed organizzative.

## **L'organizzazione territoriale**

In considerazione, oltre che di quanto indicato come vincolante dall'”Avviso per la selezione dei soggetti ammessi” pubblicato dal CNIPA, della morfologia regionale e del rilevante numero di piccoli Comuni presenti sul territorio piemontese (quasi il 90% dei 1.206 Comuni piemontesi ha una popolazione uguale o inferiore a 5.000 abitanti), è stata individuata come ottimale una rete composta da 8 CST, corrispondenti ad uno per ciascun territorio provinciale, non escludendo tuttavia la possibilità di attivare ulteriori “punti di presidio territoriale” nelle province caratterizzate da un numero rilevante di piccoli Comuni (es. Cuneo, Torino). Nel territorio della Provincia di Torino, ad esempio, si terrà conto delle attività di natura complementare già avviate attraverso il coinvolgimento e con il finanziamento dei Patti Territoriali caratterizzati da una significativa presenza di piccoli comuni.

## **Cooperazione con il Sistema Accademico**

I CST costituiranno da un lato, l'occasione per valorizzare e mettere a frutto, attraverso un impiego efficace e coordinato, le risorse tecnologiche ed applicative presenti in modo de-localizzato nei territori provinciali e messe a disposizione da soggetti diversi, dall'altro, l'opportunità di coinvolgere, attraverso forme di collaborazione definite di volta in volta dagli stessi CST, le Università, il Politecnico di Torino od altri centri di competenza creando, attraverso la diffusione del know how a loro disposizione, un sistema favorevole allo sviluppo di azioni innovative. Inoltre, un rapporto di collaborazione e partecipazione del sistema accademico è in grado di generare un circolo virtuoso di attività sussidiarie nei confronti dei piccoli Comuni, realizzabili ad esempio mediante stages, circoli di assistenza tecnica operati da studenti cui riconoscere crediti formativi.

## La governance della rete dei CST piemontesi

Il governo della rete eredita il paradigma della cooperazione interistituzionale che caratterizza le iniziative piemontesi in materia di Società dell'Informazione. La Regione in qualità di soggetto promotore definisce le linee guida complessive della rete; ciascuna Provincia indirizza e coordina le attività del CST di riferimento, in accordo con i piccoli Comuni fruitori dei servizi erogati e avvalendosi della collaborazione delle Associazioni di Enti locali piemontesi.

I CST piemontesi nasceranno quindi da Accordi di Programma che le singole Amministrazioni Provinciali, in quanto Enti capofila dell'aggregazione, stipuleranno con la Regione Piemonte, i piccoli Comuni aderenti e loro forme associate. Potranno aderire agli Accordi di Programma anche i Comuni capoluogo di provincia e gli altri Comuni di maggiori dimensioni, fermo restando che i benefici derivanti dai progetti a cofinanziamento statale, regionale e provinciale saranno riservati esclusivamente ai piccoli Comuni aderenti agli Accordi.

Le attività di governo dei CST competono a Comitati di Pilotaggio rappresentativi degli Enti aderenti e la cui composizione è definita nell'ambito degli Accordi di Programma relativi ai singoli CST. Nei suddetti Comitati di Pilotaggio dovranno essere garantite forme di partecipazione dei rappresentanti delle Associazioni degli Enti Locali.

Le Province, nel loro ruolo di Enti coordinatori e capofila dell'Accordo di Programma che costituisce il CST, individueranno la sede formale di riferimento.

Ciascuna Provincia, in qualità di soggetto coordinatore, potrà promuovere forme di cooperazione o cofinanziamento anche da parte di soggetti esterni all'Accordo di Programma, con particolare riferimento alle Fondazioni Bancarie operanti nei singoli territori di riferimento.

Il coordinamento della rete dei CST a livello regionale viene garantito da un Comitato Guida composto da un referente individuato da ogni Comitato di Pilotaggio dei CST, da due rappresentanti della Regione Piemonte, individuati rispettivamente dalla Direzione Affari Generali, Settore Autonomie Locali, e dalla Direzione Organizzazione, Pianificazione, Sviluppo e Gestione delle Risorse Umane, dai rappresentanti delle associazioni UPP, ANCI Piemonte, UNCEM Piemonte, Lega Autonomie locali e Consulta Unitaria dei Piccoli Comuni, e da un rappresentante del soggetto gestore CSI-Piemonte con compiti consultivi.

I componenti dei Comitati di Pilotaggio e del Comitato Guida regionale partecipano ai lavori dei rispettivi organismi nell'espletamento delle loro normali funzioni lavorative per conto degli Enti che rappresentano, anche nel caso di collaboratori esterni alle Amministrazioni; pertanto, il far parte di tali organi non darà diritto alla corresponsione di gettoni di presenza od altri emolumenti. Eventuali trattamenti economici aggiuntivi e le eventuali indennità di missione saranno riconosciuti direttamente dalle Amministrazioni cui afferiscono i singoli componenti.

## Funzioni dei CST piemontesi

Nella visione del CNIPA, i CST rappresentano l'elemento facilitatore dell'attuazione dell'e-government nei piccoli comuni italiani. Essi vengono definiti come strutture operative, con dotazione tecnologica, che consentano la diffusione e la fruizione dei servizi on-line della Pubblica Amministrazione per i cittadini e le imprese anche nei piccoli e medi Comuni, Unioni di Comuni e Comunità Montane.

Il percorso che questi enti devono compiere per raggiungere questo duplice obiettivo è così sintetizzabile:

- **Accesso ad una visione strategica dell'utilizzo delle ICT:** i piccoli Comuni e le loro forme associate tradizionali (Unioni, Comunità Collinari e Montane) sono, per lo più, utilizzatori delle tecnologie dell'informazione, non possedendo – per ragioni finanziarie ed organizzative – gli strumenti ed i mezzi per concepire le medesime in chiave strategica e giungere alla riorganizzazione dei propri processi produttivi e delle modalità di relazione con l'utenza (cittadini ed imprese). I CST devono poter assumere un ruolo guida di accompagnamento dei Comuni verso una consapevole pianificazione strategica dell'e-government.
- **Accrescimento delle competenze:** la cultura dell'amministrazione digitale fatica ad imporsi nei piccoli Comuni soprattutto a causa della scarsa disponibilità di risorse umane dedicate alla diffusione delle ICT. Nella maggioranza dei casi, i piccoli Comuni delegano ai loro fornitori ICT anche questa funzione strategica. I CST potranno agire come consulenti strategici e facilitatori del trasferimento di know how, garantendo un livello di intervento assolutamente terzo rispetto al mercato ed operando quindi nell'interesse dei Comuni aderenti. Questo obiettivo può essere conseguito anche attraverso collaborazioni da attivare con gli atenei ed altri soggetti detentori di conoscenza tecnica.
- **Configurazione delle relazioni con i fornitori di soluzioni e servizi ICT:** i piccoli Comuni si trovano svantaggiati nei rapporti con i propri fornitori di soluzioni e servizi ICT, in ragione del loro potere negoziale oggettivamente inferiore rispetto a quello detenuto da Enti di maggiori dimensioni. Il CST si configura come possibile “gruppo d'acquisto”, e come elemento di ottimizzazione delle relazioni con i fornitori reali e potenziali (selezione preliminare delle proposte, rinegoziazione dei contratti, osservatorio prezzi, ecc.).
- **Realizzazione del front-office:** sono pochi i piccoli Comuni che, – con fondi propri o mediante i cofinanziamenti ottenuti, ad esempio, attraverso la partecipazione a bandi di e-government, – hanno realizzato servizi di front-end classificabili come veri “servizi di e-government”, disponibili on-line, ritenendo che fosse troppo esigua l'utenza potenziale rispetto agli investimenti necessari. Un approccio a livello di CST, in un'ottica di riuso delle soluzioni sviluppate da altri Enti in occasione della prima fase di e-government (progetti volti a realizzare servizi per i cittadini e le imprese), semplifica l'accesso ai benefici dell'amministrazione digitale per i cittadini e le imprese presenti nei territori dei piccoli Comuni piemontesi.

- **Superamento delle barriere culturali nei confronti della gestione associata di funzioni e servizi:** I CST possono mettere in luce il valore aggiunto realmente conseguibile nel gestire in forma associata i servizi ICT, evidenziando in particolare l'importanza di un dimensionamento ottimale per la realizzazione di economie di scala. In tal modo i CST faciliterebbero il processo di gestione di funzioni e servizi per conto dei Comuni da parte delle forme associate giuridicamente definite (Comunità Montane, Collinari, Unioni).
- **Centralità del dato e delle tematiche relative all'interscambio:** i piccoli Comuni considerano le ICT come risorse strumentali dedicate in prevalenza ai propri procedimenti interni. Occorre promuovere la consapevolezza rispetto al fatto che le tecnologie dell'informazione possano e debbano venire utilizzate anche per la veicolazione dei dati all'interno dell'Ente e lungo i processi che coinvolgono più amministrazioni. Le attività dei CST possono incrementare questa consapevolezza diffondendo capillarmente "buone prassi" attinenti all'interscambio informativo. In questo senso, ad esempio, i CST valorizzeranno, promuovendone l'utilizzo ed agendo come facilitatori di processo, i servizi di e-government "A2A" sviluppati all'interno del multiprogetto "SistemaPiemonte".
- **Facilitazione dell'accesso ai servizi per cittadini ed imprese:** la popolazione residente nei piccoli Comuni è con ogni probabilità quella più sfavorita rispetto alla possibilità di accesso a servizi on-line (non solo della PA), sia per ragioni socio-demografiche (età media più alta rispetto alle zone più densamente abitate, minor reddito disponibile), che per difficoltà oggettive di accesso alla Rete. I CST possono diventare una sorta di "rete di sportelli polifunzionali dell'e-government" presso i quali i cittadini e le imprese localizzate nei piccoli Comuni potranno trovare "intermediari tecnologici" capaci di svolgere per conto loro le varie "pratiche telematiche" connesse ai servizi di e-government.

I CST piemontesi dovranno quindi dotarsi di un portafoglio di servizi capace di posizionarsi correttamente rispetto a questi obiettivi primari. Essi opereranno quindi sintetizzando al loro interno funzioni di:

- Pianificazione strategica dell'e-government territoriale
- Agenzia formativa ed informativa
- Centrale delle negoziazioni con i fornitori di servizi ICT
- Promozione e diffusione del riuso delle soluzioni di front-office
- Promozione della gestione associata
- Gestione dell'interscambio e della cooperazione applicativa
- Facilitazione dell'accesso ai servizi di e-government per cittadini ed imprese

## Sostenibilità del modello

Il progetto piemontese della **rete di CST** si connota per l'assenza di sovrastrutture ad esso dedicate, garantendo di conseguenza economicità di gestione rispetto a modelli che vedono la realizzazione di soggetti giuridici ad-hoc (che avrebbero una funzione non auspicabile di intermediazione tra i Comuni e i livelli amministrativi sovraordinati) e di strutture operative ed organizzative generatrici di costi.

I CST costituiranno, a regime, una struttura funzionale di risposta alle esigenze dei comuni e del territorio, attraverso un'opportuna configurazione dell'offerta di servizi (vedi paragrafo successivo "Tipologia d'offerta dei CST"), definita ad hoc in base alle esigenze rilevate localmente; consentiranno, quindi, di diffondere sul territorio le soluzioni già realizzate e messe a disposizione gratuitamente dalla Regione nell'ambito della RUPAR e di far fronte in modo ottimale, celere e flessibile, alle richieste degli utenti finali, cittadini ed imprese.

I CST possono evolvere, inoltre, qualificandosi come "ricercatori di opportunità", ovvero supportando i piccoli Comuni nell'individuazione e nell'accesso a finanziamenti regionali, statali o comunitari, compito che richiede capacità progettuale e risorse competenti.

Un ulteriore ambito di possibile intervento dei CST attiene agli interscambi telematici che intercorrono tra i vari livelli della PA: la Regione, le Province, ma anche le ASL, le Forze dell'Ordine, la PA centrale, ricorrono sempre più spesso a flussi automatizzati di informazioni, che richiedono sistemi ed infrastrutture capaci di generare e veicolare tali flussi.

I CST, proponendosi come soggetti predisposti all'inoltro dei flussi telematici verso i livelli sovraordinati della PA o verso altri soggetti, sono in grado di generare una possibile entrata capace di contribuire al loro sostentamento.

I CST infine, potrebbero erogare servizi di e-government a titolo oneroso direttamente a cittadini ed imprese, qualora si dovesse ritenere opportuna l'adozione di questa modalità di erogazione agli utenti finali.

Si ritiene opportuno mantenere una attenzione costante sull'autosostentamento finanziario dei CST una volta operanti a regime (presumibilmente entro tre anni dalla loro costituzione), arrivando ad immaginare un modello di business da proporre agli Enti aderenti con l'obiettivo di realizzare Centri capaci di assicurare la copertura dei propri costi anche attraverso i ricavi derivanti dalla vendita di servizi a valore aggiunto ai Comuni afferenti.

La proposta di questo modello di business è frutto di un'analisi accurata dei fabbisogni dei piccoli Comuni piemontesi, e più in generale, di un approccio orientato al mercato, in una logica fortemente legata alle finalità istituzionali dell'iniziativa.

L'assunto di fondo che si assume è che vi sia, da parte dei piccoli Comuni, la disponibilità ad acquistare alcuni servizi a valore aggiunto, non escludendo inoltre la possibilità che i CST possano offrire prestazioni attinenti all'ambito specifico dell'e-government, a pagamento, anche direttamente a cittadini e/o imprese.

La disponibilità dei piccoli Comuni e delle loro forme associate ad acquistare alcuni servizi è subordinata all'effettiva corrispondenza tra i reali fabbisogni e il catalogo dell'offerta. Tenuto conto delle sempre più limitate disponibilità finanziarie delle pubbliche amministrazioni, essa è legata alla capacità di creare un portafoglio d'offerta comprensivo di servizi che generano valore per i fruitori. Servizi di questo tipo possono essere ad esempio, quelli legati agli acquisti (es. piattaforma di e-procurement, realizzazione di albi fornitori e di cataloghi condivisi, negoziazione raggruppata, osservatorio prezzi), quelli attinenti alla gestione delle

entrate (servizi per la fiscalità locale), o la gestione, (quale “gruppo d’acquisto” o semplice supporto agli enti nelle fasi di negoziazione) delle relazioni con i fornitori di servizi ICT.

In modo analogo, per ciò che riguarda la formazione , è noto che attualmente i piccoli Comuni erogano poca formazione, in quanto i relativi costi sono molto elevati . L’economicità di scala raggiungibile dai CST nella pianificazione, negoziazione ed acquisizione di servizi per la formazione dei dipendenti comunali, può costituire l’elemento risolutivo a favore dei piccoli Comuni . Anche la consulenza organizzativa, che nei piccoli Comuni assume le forme della “formazione e intervento”, è riconducibile in questa logica.

Il modello di business delineato dovrà essere realizzato in fasi successive: i CST non saranno in grado all’atto di costituzione di governare questo insieme variegato e complesso di attività. Tale risultato sarà frutto di un percorso ragionato e diluito nel tempo, soprattutto in vista della necessità di ottenere via via il consenso di tutti gli attori coinvolti, primi fra tutti i Comuni. Regione e Province intendono operare un investimento sul futuro della rete di CST, consapevoli da una parte dei benefici che ne deriverebbero, dall’altra della temerarietà di un approccio più superficiale.

E’ ragionevole presupporre che un CST possa realizzare *in toto* il modello di business entro 36 mesi dall’inizio dell’attività.

## La tipologia d'offerta dei CST

### Articolazione dell'offerta di servizi

I CST piemontesi articoleranno la propria offerta di servizi in funzione della domanda proveniente dai Comuni aderenti, rimanendo comunque entro i confini di un modello generale di catalogo delineato dal coordinamento regionale.

### Servizi ai Comuni aderenti

I Comuni aderenti ad un CST riceveranno servizi classificabili all'interno di due categorie:

- **Servizi di base:** sono tipicamente i servizi già oggi disponibili agli Enti Locali aderenti alla RUPAR piemontese (connettività, accesso a banche dati, strumenti di cooperazione ed interscambio, semplificazione amministrativa, ecc.) e quelli che saranno sviluppati in futuro da Regione e Province per arricchire questa tipologia di offerta. Questi servizi saranno resi disponibili **gratuitamente** da parte dei CST ai Comuni;
- **Servizi a domanda specifica:** sono quei servizi che un CST, sulla base delle proprie capacità organizzative e delle esigenze espresse dai Comuni aderenti, renderà disponibili "a consumo" a ciascun Comune che deciderà di aderire alla proposta ( a fronte quindi della sottoscrizione di uno specifico contratto di servizio). Il catalogo e il relativo listino di questa tipologia di servizi sarà definito dal Comitato di Pilotaggio del singolo CST, sulla base di linee guida condivise nel coordinamento regionale per garantire una omogeneità sul territorio.

### Livelli di servizio garantiti

I CST garantiranno a tutti i Comuni aderenti il rispetto dei livelli di servizio definiti per ciascun servizio erogato. Il "catalogo servizi" del CST dovrà quindi riportare, per ciascun servizio offerto, gli SLA garantiti, le modalità di misurazione degli stessi, le eventuali penali a carico dei soggetti erogatori dei servizi in caso di scostamenti gravi tra i livelli di servizio garantiti e quelli effettivi.

Le linee guida per la definizione degli SLA e dei metodi di misurazione dei medesimi competono al Comitato Guida e sono pertanto unici per l'intera rete regionale di CST.

Per quanto riguarda i servizi base, già erogati attraverso la RUPAR, gli SLA rimangono quelli definiti in sede di catalogo RUPAR; il garante del mantenimento degli SLA è il Centro Tecnico della RUPAR Piemonte (CSI-Piemonte).

## **Il contributo delle aziende private fornitrici di servizi ICT alla PA piemontese**

La rete piemontese di CST nasce con l'intento di agevolare i piccoli Comuni nell'attuazione dell'e-government, anche attraverso un ripensamento strategico complessivo dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione, non solamente sul versante del front-office (servizi on line per cittadini ed imprese) ma anche con l'obiettivo di ottimizzare il back-office attraverso il miglioramento continuo dei sistemi informativi comunali.

L'evoluzione dei sistemi informativi dei singoli comuni costituenti il CST, la progressiva introduzione di soluzioni multicomunali in ASP e la promozione di soluzioni capaci di interoperare con altri Enti della PA locale e centrale rappresentano i tre assi strategici lungo i quali corre il filo di quella che definiamo "inclusione nell'e-government".

Gli Enti che in Piemonte hanno deciso di cooperare al coinvolgimento dei piccoli Comuni, creando le condizioni preliminari alla messa in esercizio dei Centri Servizi Territoriali, ritengono che il coinvolgimento delle aziende private fornitrici di ICT e servizi "basati su ICT" alla PA locale assuma connotazioni di rilevanza strategica.

Si esclude pertanto qualsivoglia soluzione – nella realizzazione e successiva evoluzione continua del catalogo servizi dei CST – che non preveda in modo sistematico la verifica della presenza sul mercato di prodotti e servizi già realizzati, nei limiti e coi vincoli imposti dalla normativa e dalla giurisprudenza in materia di acquisti di beni e servizi per la PA.

Particolare rilevanza, anche al fine di promuovere l'utilizzo delle risorse locali e di fornire al sistema produttivo di supporto alle attività dei CST un insieme di regole e strumenti precompetitivi, assumerà l'indirizzo di utilizzare soluzioni tecnologiche open source per le piattaforme di sviluppo ed erogazione dei servizi applicativi di front office. Tali soluzioni, insieme all'adozione della metodologia del riuso di servizi già sviluppati, garantirà l'orientamento dei fondi disponibili all'incentivazione del sistema produttivo locale anziché verso la mera acquisizione di pacchetti e licenze proprietarie.

## Costituzione della rete di CST: piano operativo

Il piano operativo per la costituzione della rete regionale di CST si snoda lungo due direttrici parallele: quella relativa alle iniziative finanziate con fondi CIPE (caratterizzata da adempimenti rilevanti anche sul piano formale per quanto riguarda la rendicontazione al Ministero dell'Economia e Finanze) e quella relativa alla predisposizione del progetto "Rete piemontese dei CST" da sottoporre a CNIPA per la prequalifica degli otto CST piemontesi in risposta all'avviso di prossima pubblicazione.

Le due direttrici sono comunque destinate a convergere (ferme restando le implicazioni particolari relative all'iniziativa finanziata da fondi CIPE e la necessità di mantenere, quindi, momenti separati di project-management e di rendicontazione), qualora il progetto presentato da Regione Piemonte in risposta all'avviso CNIPA ottenga la prequalifica ed il conseguente cofinanziamento. In questo caso, quindi, si procederà ad una "riconciliazione e riunificazione logica" dei due master plan.

### Avvio delle iniziative finanziate con fondi CIPE

Il piano operativo è costruito secondo un'articolazione per fasi ed azioni. Le fasi progettuali individuate sono le seguenti:

Fase	Descrizione
1	Analisi dei fabbisogni e verifica della riusabilità
2	Progettazione di massima dei CST e aggregazione della domanda.
3	Formazione
4	Inclusione dei piccoli Comuni nell'e-government

#### Fase 1: Analisi dei fabbisogni e verifica della riusabilità

1.a: Analisi dei bisogni prioritari del Sistema della pubblica amministrazione locale piemontese, con particolare riferimento alla situazione e alle necessità dei comuni di minore dimensione e delle comunità montane e collinari.

2.a: Verifica delle potenzialità e dell'efficacia delle metodologie di riuso dei servizi esistenti sviluppati nella prima fase di e-government in risposta ai bisogni del sistema della PAL regionale rilevati in fase di analisi

#### Obiettivi di fase

- Aggiornamento dell'analisi della domanda di innovazione ICT del sistema della PAL piemontese (in collaborazione con l'Osservatorio Regionale)
- Realizzazione del programma di riuso dei progetti di e-government sviluppati nella prima fase dell'e-government

## Azioni previste

<b>A1</b>	Rilevazione delle necessità degli enti locali aderenti al CST in termini di strumenti ICT e di servizi da erogare on line.
<b>A2</b>	Rilevazione delle necessità degli EELL in termini di formazione delle risorse umane e di assistenza tecnica su sistemi hardware e software.
<b>A3</b>	Confronto fra i bisogni rilevati negli EELL e le risposte potenziali fornite dal riuso delle soluzioni sviluppate nella I fase di e-government
<b>A4</b>	Realizzazione del piano di riuso per il sistema della PAL regionale
<b>A5</b>	Diffusione degli strumenti di autenticazione e firma.

## Fase 2: Progettazione di massima dei CST e aggregazione della domanda ("Marketing dei CST")

### Obiettivi di fase

- Definizione del modello architeturale di riferimento dei CST
- Definizione del "piano di marketing" dei CST: catalogo servizi, modalità di accesso, modalità di erogazione
- Definizione del modello di business dei CST: servizi universali, servizi a valore aggiunto; modalità di costruzione del listino prezzi dei servizi (in una logica evidente di "non profittabilità" e di pura copertura dei costi di ammortamento ed esercizio
- Definizione del piano operativo per l'aggregazione della domanda

## Azioni previste

<b>A6</b>	Progettazione di massima del modello architeturale di CST
<b>A7</b>	Stesura del piano di marketing strategico della rete dei CST
<b>A8</b>	Stesura del piano operativo di aggregazione della domanda
<b>A9</b>	Disseminazione dell'iniziativa attraverso incontri con Amministratori e Dirigenti dei Piccoli Comuni; raccolta e formalizzazione delle adesioni

### Fase 3: Formazione

#### Obiettivi di fase

- Costituzione del nucleo operativo per la formazione e l'assistenza
- Definizione di un programma di formazione suddiviso in moduli da attivare in base alle necessità di ciascun ente, secondo la metodologia della formazione integrata.
- Avvio dei percorsi formativi per le figure tecniche-dirigenziali e politico-amministrative

#### Azioni previste

<b>A10</b>	Definizione dei rapporti contrattuali con le figure professionali, reperite per la maggior parte all'interno del sistema degli EELL piemontesi
<b>A11</b>	Definizione di accordi con le amministrazioni Provinciali e con la Regione per l'inserimento dei programmi formativi specifici all'interno dei propri quadri di competenze
<b>A12</b>	Definizione di accordi con gli EELL per la fruizione dei programmi formativi
<b>A13</b>	Definizione dei programmi formativi
<b>A14</b>	Diffusione dei programmi all'interno degli EELL e organizzazione dei corsi articolati sui territori provinciali
<b>A15</b>	Attuazione dei percorsi formativi
<b>A16</b>	Attivazione di contratti di assistenza continuativa secondo programmi concordati in base alle necessità degli EELL.
<b>A17</b>	Verifica dei risultati

Un ruolo determinante in questa fase relativa alla formazione sarà rivestito dal "Centro per la formazione a supporto dell'e-government" promosso dal CSI-Piemonte nel 2004.

## Fase 4: Inclusione dei piccoli comuni nell'e-government

### Obiettivi di fase

- Definizione del programma per il conseguimento su tutto il territorio regionale dei livelli e delle condizioni di accesso ai servizi di e-government realizzati nell'ambito della prima fase dell'e-government.
- Verifica delle condizioni di erogabilità dei servizi A2A, A2B ed A2C attraverso la rete dei CST.

### Azioni previste

<b>A18</b>	Monitoraggio dei servizi sviluppati nella fase 1 dell'e-government già utilizzati od in fase di attivazione da parte dei piccoli comuni piemontesi.
<b>A19</b>	Definizione di un programma di riuso su tutto il territorio delle soluzioni sviluppate, compreso formazione e assistenza.
<b>A20</b>	Studio di fattibilità per l'erogazione dei servizi A2A, A2B ed A2C attraverso la rete dei CST piemontesi.

### Diagramma di Gantt per le attività sulla direttrice "Fondi CIPE"

ANNO	2005					2006					2007																			
Attività / Mese	L	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Fase 1	■	■	■	■																										
Fase 2			■	■	■	■	■	■	■	■																				
Fase 3											■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Fase 4							■	■	■	■	■																			

## **Partecipazione al bando CNIPA per la prequalifica dei CST piemontesi**

Il Centro Nazionale per l'Informatica della Pubblica Amministrazione (CNIPA), in attuazione della seconda fase dell'e-government il cui piano è stato approvato dalla Conferenza Unificata Stato-Regioni-Enti Locali, ha predisposto per la pubblicazione un avviso per la qualificazione di aggregazioni di Enti Locali interessate a svolgere funzioni di Centri Servizi Territoriali (CST). I soggetti che si qualificheranno sulla base di quanto disposto all'art. 6 del predetto avviso, acquisiranno il diritto di partecipare all'avviso successivo mirante a finanziare la realizzazione di progetti finalizzati all'erogazione di servizi ai Comuni attraverso i CST. Le risorse disponibili a livello nazionale su questa misura attuativa della seconda fase del piano di e-government ammontano a 15 milioni di Euro; si stima che al territorio piemontese possano arrivare finanziamenti per un importo che si aggira intorno a 1,6 milioni di Euro.

Possono partecipare al primo avviso:

- 1. Soggetti che già svolgono funzioni riconducibili a quelle previste dall'avviso (aggregazioni di enti locali come identificati dal D.Lgs. 267/2000, Testo Unico degli Enti Locali – TUEL – ed eventualmente di Regioni o Province Autonome), costituiti tramite le forme di cui agli artt. 30, 33 e 34 del TUEL e finalizzati alla gestione in forma associata di servizi coerenti con quelli previsti nelle linee guida allegate all'avviso;*
- 2. Consorzi costituiti secondo le norme del TUEL;*
- 3. Unioni di Comuni e Comunità Montane;*
- 4. Aziende speciali, Istituzioni, Società per Azioni od a responsabilità limitata costituite secondo le norme previste dal TUEL e la cui proprietà sia interamente di Enti Locali ed, eventualmente, di Regioni o Province Autonome;*
- 5. Enti locali che intendono avviare ex-novo un CST nelle forme indicate al precedente punto 1) e che si impegnano in tal senso a costituire un soggetto giuridico al quale delegare la funzione di CST entro il termine massimo di trenta giorni dalla pubblicazione della graduatoria dei progetti ammessi al cofinanziamento;*
- 6. I soggetti definiti CST negli Accordi di Programma in materia di Società dell'Informazione per lo sviluppo delle aree sottoutilizzate in alcune Regioni del Centro-Sud e nel Programma "Sud e non solo" finanziato con risorse previste nella delibera CIPE n. 17 del 9 maggio 2003, e nelle delibere n.19 e n.20/2004.*

In tutti i casi, le aggregazioni piemontesi che si candidano ad assumere funzioni di CST dovranno presentare, allegato al dossier di candidatura, il verbale di concertazione tra la Regione competente territorialmente e le delegazioni regionali di ANCI, UPI ed UNCEM, Lega delle Autonomie Locali e Consulta Unitaria dei Piccoli Comuni del Piemonte in cui si attesti che la proposta presentata è coerente con la presente strategia condivisa di sviluppo dei CST sul territorio.

I dossier di candidatura dovranno arrivare al CNIPA entro il 31 ottobre 2005 e saranno esaminati da un'apposita commissione di esperti. Costituiranno elementi di valutazione ai fini della qualificazione:

- a) *un'accertata base demografica, costituita dalla somma degli abitanti residenti nei Comuni costituenti o aderenti al CST;*
- b) *percentuale dei Comuni con popolazione uguale o inferiore ai 5.000 abitanti sul totale degli Enti costituenti o aderenti al CST;*
- c) *il numero e la tipologia dei servizi erogati e/o che si intende realizzare per i piccoli Comuni;*
- d) *l'affidabilità del modello gestionale con particolare riguardo al controllo sulla gestione operato o previsto dai piccoli Comuni;*
- e) *la sostenibilità del piano industriale;*
- f) *il numero dei Comuni coinvolti in rapporto ad ognuno dei servizi erogati;*
- g) *coincidenza dell'aggregazione proponente con preesistenti forme associative o loro multipli;*
- h) *chiarezza nell'impostazione contrattuale dei rapporti tra CST e singolo Comune, con particolare riferimento alla stipula di Service Level Agreement (SLA).*

Per quanto riguarda il territorio piemontese, Regione ed Autonomie Locali convengono sull'opportunità di agire a livello fortemente coordinato definendo un unico progetto piemontese di costituzione dei CST articolato nelle otto realizzazioni provinciali. Il progetto sarà presentato al CNIPA dalla Regione Piemonte come Ente promotore dell'iniziativa.

L'attività di promozione dell'iniziativa sul territorio e di coinvolgimento dei piccoli Comuni verrà svolta dalle Province con la collaborazione delle organizzazioni di rappresentanza degli Enti locali.

L'attività di predisposizione della documentazione per la partecipazione all'avviso viene affidata al CRC Piemonte (Centro Regionale di Competenza sull'e-government), il quale si avvarrà della collaborazione del CSI Piemonte .

La documentazione di partecipazione all'avviso CNIPA sarà inviata entro i termini stabiliti e con le forme previste dall'avviso medesimo a cura della Direzione Personale, Organizzazione e Informatica di Regione Piemonte.

L'articolazione in fasi di questo piano è la seguente:

<b>Fase</b>	<b>Descrizione</b>
1	Costruzione del consenso e raccolta delle adesioni ai CST da parte dei Comuni
2	Stipula dei protocolli di intesa provinciali
3	Predisposizione della documentazione in risposta all'avviso CNIPA
4	Progettazione esecutiva ed avvio dei CST
5	Monitoraggio e rendicontazione al CNIPA

Le fasi 4 e 5, ovviamente, sono subordinate all'effettivo ottenimento della prequalifica ed al successivo cofinanziamento CNIPA.

### **Fase 1: Costruzione del consenso e raccolta delle adesioni**

#### **Obiettivi di fase**

- Massimizzare le adesioni da parte dei Comuni all'iniziativa di costruzione della rete regionale di CST

#### **Azioni previste**

<b>B1</b>	<b>Promozione della rete regionale di CST</b>
<b>B2</b>	<b>Raccolta delle adesioni ai protocolli di intesa</b>

### **Fase 2: Stipula dei protocolli di intesa provinciali**

#### **Obiettivi di fase**

- Condivisione dei contenuti dei protocolli di intesa tra Province e Comuni (e/o loro forme associate)

#### **Azioni previste**

<b>B3</b>	<b>Condivisione della bozza di protocollo di intesa "standard" e recepimento delle eventuali modificazioni</b>
<b>B4</b>	<b>Stipula dei protocolli di intesa provinciali</b>

### **Fase 3: Predisposizione della documentazione in risposta all'avviso CNIPA**

#### **Obiettivi di fase**

- Predisporre la documentazione da sottoporre al CNIPA in risposta all'avviso

#### **Azioni previste**

<b>B5</b>	<b>Documentazione amministrativa</b>
<b>B6</b>	<b>Compilazione modulistica CNIPA</b>
<b>B7</b>	<b>Studio di fattibilità e piano industriale</b>

#### Fase 4: Progettazione esecutiva ed avvio dei CST

##### Obiettivi di fase

- Realizzazione del “progetto esecutivo tipo” per ciascuno degli otto CST piemontesi
- Start-up dei CST

##### Azioni previste

<b>B8</b>	<b>Progetto esecutivo standard</b>
<b>B9</b>	<b>Adattamento del modello standard ai singoli CST</b>
<b>B9</b>	<b>Start-up dei CST</b>

#### Fase 5: Monitoraggio e rendicontazione al CNIPA

##### Obiettivi di fase

- Monitoraggio dell’avanzamento del progetto
- Rendicontazione al CNIPA

##### Azioni previste

<b>B10</b>	<b>Monitoraggio del progetto</b>
<b>B11</b>	<b>Rendicontazione al CNIPA</b>

#### Diagramma di Gantt per le attività sulla direttrice “Bando CNIPA”

ANNO	2005					2006					2007																				
Attività / Mese	L	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	
Fase 1																															
Fase 2																															
Fase 3																															
Fase 4																															
Fase 5	Non ancora identificabile l’allocazione temporale in assenza di regole definite dal CNIPA																														

## Piano finanziario

Si rappresenta nella tabella seguente la stima delle prime risorse a disposizione per l'attivazione dei CST piemontesi (dati in migliaia di €)

<b>Fonti finanziarie</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>Triennio</b>
Del. CIPE 19/2004 (3,9 M€)	280	740	2.900	3.900
Bando CNIPA (linea 4 fase II e-gov)	-	1.600	-	1.600
<b>TOTALI</b>	<b>280</b>	<b>2.340</b>	<b>2.900</b>	<b>5.500</b>

Inoltre si potrà contare sulle risorse della fase di riuso attivate dal DIT che ad oggi non risultano stimabili nelle more dell'emissione del bando.