



PLANO DI VALUTAZIONE (PdV) PUGLIA 2014-2020

VALUTAZIONE IN ITINERE RELATIVA ALLA

PROGRAMMAZIONE REGIONALE 2014-2020

IN MATERIA DI

“STRATEGIA DI SPECIALIZZAZIONE INTELLIGENTE

SMART PUGLIA 2020”

Obiettivo specifico 2.2 “Digitalizzare i processi amministrativi e diffondere i servizi digitali pienamente interoperabili” (Ob. Specifico POR 2b);

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

2 agosto 2019, n. 1468

Report finale

Dicembre 2020

INDICE

1. EXECUTIVE SUMMARY	3
1.1 Contenuti delle attività realizzate.....	3
1.2 Risultati e indicazioni conclusive.....	6
2. INTRODUZIONE	9
2.1. Study background	9
2.2. Obiettivi e domande della ricerca.....	10
2.3. Disegno della ricerca e metodologia.....	11
3. PROCESSO DI TRANSIZIONE DIGITALE NEL SETTORE PUBBLICO...	12
3.1. La dimensione europea e nazionale.....	12
3.2. La transizione digitale in Puglia	16
3.2.1. Strumenti di pianificazione delle policy in materia di Agenda digitale.....	16
4. ATTUAZIONE DEGLI INTERVENTI	23
4.1. L'avanzamento degli interventi.....	23
5. CASE STUDIES: METODOLOGIA E RISULTATI	299
6. EVOLUZIONE DELLA GOVERNANCE IN RISPOSTA ALLO SVILUPPO DELLA PIANIFICAZIONE	34
7. INDICATORI DI MONITORAGGIO E POSIZIONAMENTO REGIONALE	37
8. LA TRANSIZIONE DIGITALE NEL NUOVO CICLO DI PROGRAMMAZIONE 2021-2027	42
BIBLIOGRAFIA.....	45
APPENDICE 1 – ELENCO DETTAGLIATO DEGLI INDICATORI DI MONITORAGGIO DELL'AGENDA DIGITALE AFFERENTI ALL'OS 2.B.....	46
APPENDICE 2 – ELENCO DELLE INTERVISTE REALIZZATE.....	47
APPENDICE 3.1 – CASI DI STUDIO: METODOLOGIA	48
APPENDICE 3.2 - DESCRIZIONE DEI PROGETTI ANALIZZATI	50
APPENDICE 4 - PROSPETTO PUGLIA LOG-IN.....	56

1. EXECUTIVE SUMMARY

1.1 Contenuti delle attività realizzate

Nel periodo di programmazione 2014-2020, l'utilizzo dei Fondi Strutturali e d'Investimento Europei per investimenti in ICT era subordinato al rispetto, da parte degli Stati membri e delle Regioni, di una serie di condizionalità ex ante, connesse con la redazione di uno o più documenti strategici. La Regione Puglia ha scelto di costruire due documenti strategici: l'Agenda Digitale Puglia 2020 in materia di crescita digitale e infrastrutture NGN e la Smart Puglia 2020 in materia di ricerca e innovazione. Al fine di rendere la regione un luogo attraente in cui vivere e lavorare, si individuavano come punti di debolezza nel settore del digitale, sui quali intervenire:

- la mancanza di una infrastruttura in fibra ottica capillare a beneficio di cittadini e imprese;
- una scarsa diffusione delle ICT nel settore pubblico e nelle imprese;
- una mancata inclusione digitale per i cittadini;
- una difficoltà generalizzata nell'accesso alle competenze digitali;
- una scarsa cultura collaborativa sia verticale, tra attori pubblici a livello regionale e nazionale sia orizzontale, tra i diversi attori del settore pubblico.

La trasformazione digitale nei servizi pubblici poteva essere utilizzata per stimolare l'innovazione e migliorare l'adozione delle ICT e le competenze digitali della popolazione.

Alla luce di tali premesse, il presente approfondimento, nell'ambito della più ampia valutazione in itinere volta ad analizzare il contributo del POR Puglia 2014-2020 all'implementazione della Strategia di Specializzazione Intelligente, risponde alla domanda valutativa di riferimento:

- *“l’attivazione di sistemi integrati per l’innovazione dei processi della PA sta producendo effetti per la realizzazione di servizi di e-government”, individuando l’OS 2.b “Digitalizzazione dei processi amministrativi e diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili” come Obiettivo Specifico di riferimento.*

Per lo svolgimento dell'analisi, date le esigenze conoscitive manifestate dall'Autorità di Gestione, anche funzionali alla definizione del nuovo ciclo di programmazione 2021-2027, si è scelto di ampliare l'oggetto d'indagine, optando per un'analisi di implementazione dell'Agenda digitale regionale.

Il piano di valutazione in itinere comprendeva quattro attività separate ma correlate di raccolta dei dati:

- una ricostruzione del quadro normativo e strategico di riferimento;
- un esercizio di monitoraggio e valutazione dei progressi compiuti, al fine di fornire una panoramica delle modalità di attuazione dell'Agenda digitale, con particolare riferimento al secondo dei risultati attesi da questa individuati¹;
- una descrizione del modello di governance;

¹ Cft. Fig. 2.4 – Risultati attesi e azioni individuati nell'ambito dell'Agenda Digitale Puglia 2020.

- un’analisi più approfondita dell’attuazione degli interventi sulla base di casi di studio.

Il POR Puglia 2014-2020 ha costituito la quasi esclusiva fonte di finanziamento dell’Agenda digitale regionale. Risorse aggiuntive sono state reperite sul Fondo Sviluppo e Coesione 2014-2020.

Sul piano metodologico, l’attività valutativa ha adottato un approccio di analisi misto, quantitativo e qualitativo, che ha combinato diversi strumenti:

- analisi della documentazione strategica;
- interviste con stakeholder selezionati;
- analisi dei dati provenienti dal sistema di monitoraggio regionale MIR per gli interventi finanziati;
- analisi dei servizi digitali sviluppati dalla Pubblica Amministrazione Regionale per le imprese e i cittadini, attraverso l’individuazione e la redazione di case studies che hanno visto il coinvolgimento delle diverse strutture regionali beneficiarie.

L’analisi dello stato di avanzamento dell’Agenda digitale Puglia 2020 ha preso in esame gli obiettivi specifici 2.b e 11.a, attraverso i dati forniti dalle strutture regionali responsabili delle stesse. Si tratta: della Sezione Infrastrutture Energetiche e Digitali per l’OS 2.b e della Sezione Programmazione Unitaria per l’OS 11.a. I dati forniti riportano informazioni qualitative e quantitative su tutti gli interventi inseriti nella certificazione delle spese chiusa al 31 dicembre 2019. Si tiene, inoltre, conto della modifica del Programma Operativo autorizzata dalla CE nel luglio 2020.

Nel complesso, sono stati attuati 32 interventi (25 su OS 2.b e 7 su OS 11.a), per un ammontare complessivo di finanziamenti pubblici impegnati pari a 97,63 milioni di euro (79,90 milioni su OS 2.b e 17,73 su OS 11.a). I pagamenti certificati all’Unione europea al 31 dicembre 2019 ammontano a 52,75 milioni di euro, dei quali 48,8 milioni afferiscono all’OS 2.b e i restanti 3,91 milioni afferiscono all’OS 11.a. In considerazione del trasferimento di risorse sull’OT 3 per finanziare le misure anti-Covid-19, le risorse dell’OS 2.b risultano certificate per oltre il 90%. Sull’OS 11.a le risorse certificate costituiscono circa la metà del contributo UE disponibile.

Ai fini di una successiva valutazione ex-post degli interventi in materia di Agenda digitale, occorrerà tener conto dei progetti finanziati a valere sulle risorse che sono state trasferite sul Programma Operativo Complementare Puglia 2014-2020, risultanti dall’applicazione di un tasso di cofinanziamento UE del 100% sul POR, a seguito delle modifiche regolamentari anti Covid-19.

La gran parte dei progetti censiti al 31/12/2019 in materia di agenda digitale (18 interventi per 76,4 milioni di euro) sono riconducibili al progetto *Puglia Log-In* (56,4 milioni di euro), con il quale nel 2016 la Regione aveva avviato l’attuazione della strategia per il digitale. Si rileva il ricorso a progetti coerenti, per importi pari a 21,2 milioni di euro, in gran parte destinati all’implementazione del Sistema Informativo della Regione Puglia. Questi progetti, per loro stessa natura, risultano tutti conclusi. L’avanzamento degli interventi non sembra dipendere dall’ambito, quanto piuttosto dalle tempistiche delle procedure di avvio. È evidente un primo cluster di interventi costituito dai progetti coerenti, che sono stati avviati tra la seconda metà del 2014 e il primo bimestre del 2015, che riguardano principalmente lo

sviluppo di servizi digitali, oltre ad infrastrutture fisiche e immateriali, che come detto sono sostanzialmente conclusi. Nel corso del 2016, si distingue l'avvio del progetto Log-In prima sull'OS 2.b (FESR) e poi sull'OS 11.a (FSE), anch'essi conclusi. A partire dal settembre 2018, sono partiti gli interventi di esecuzione dei progetti definiti nell'ambito di Puglia Log-In, afferenti agli ambiti Sviluppo di servizi digitali ed Ecosistemi verticali.

Rispetto ai settori d'intervento, quello sanitario ha concentrato oltre un quinto delle risorse destinate alla digitalizzazione (21,8 milioni di euro). Seguono il settore territorio e ambiente (8,9 milioni di euro), quello della formazione professionale (5,2 milioni di euro) e degli incentivi alle imprese (4,9 milioni di euro).

L'approfondimento di alcuni progetti, selezionati come casi di studio, ha evidenziato che la costruzione di un "ecosistema di servizi digitali integrati accessibile attraverso il portale istituzionale" prevista da Puglia Log In risulta in fieri: i servizi digitali sono generalmente accessibili direttamente dal nuovo portale regionale, sebbene utilizzino il vecchio portale regionale Sistema Puglia, la cui obsolescenza tecnologica rappresenta un limite per una piena implementazione dei servizi stessi.

La digitalizzazione dei servizi ha visto come principali beneficiarie le strutture regionali stesse, anche se i destinatari finali possono essere individuati tra tutti i potenziali utenti, interessati ad interagire con la Regione. I benefici riportati riguardano soprattutto la riduzione dei tempi di istruttoria e un rafforzamento della trasparenza e della sicurezza.

I progetti analizzati contribuiscono al miglioramento della gestione e della performance complessiva del POR, in quanto rendono più efficiente la gestione di molte procedure: se gli effetti sulla spesa certificata sono incerti, perché dipendono anche dalle tempistiche di implementazione degli interventi finanziati, d'altro canto si rilevano effetti certamente positivi sulle competenze digitali sia dei funzionari pubblici sia delle diverse tipologie di utenti.

Con riferimento alla governance, la configurazione inizialmente assunta nell'ambito di Puglia Log In ha mostrato delle criticità, con ripercussioni sui tempi di attuazione: a monte, i ritardi nel trasferimento delle risorse alla società InnovaPuglia, incaricata di elaborare i capitolati, ha rallentato l'avvio delle attività; a valle, l'acquisizione dei servizi attraverso esternalizzazione, è stata gestita ricorrendo agli accordi quadro CONSIP, che non hanno garantito la rapidità auspicata. Inoltre, un ruolo marginale nella governance del processo è stato attribuito gli Enti Locali e alle altre amministrazioni pubbliche.

Per tali ragioni, il Piano Triennale Puglia Digitale ha riordinato il modello di governance con l'istituzione di una Cabina di regia e la previsione di un maggior coinvolgimento di ANCI e Rete regionale dei Responsabili per la Transizione Digitale, anche alla luce della natura degli interventi da realizzare, che vede come beneficiari non più solo le strutture regionali, ma anche gli altri Enti locali e le aziende del Sistema Sanitario Regionale.

Con riferimento ad una prima valutazione degli effetti degli interventi finanziati, gli indicatori di monitoraggio hanno evidenziato, nel complesso, una dinamica positiva per la Puglia nel periodo 2013-2019, sebbene generalmente di entità più modesta rispetto al dato nazionale. Tale aspetto, unitamente alla condizione di partenza, non ha consentito di recuperare il gap esistente rispetto al contesto italiano e ancor più a quello europeo.

Il processo di trasformazione avviato mostra l'esigenza di una continuità anche nel prossimo ciclo di programmazione 2021-2027, in coerenza con gli orientamenti comunitari che considerano la trasformazione digitale una delle principali leve dell'Unione Europea e criterio trasversale nella valutazione dei piani di investimento per l'utilizzo dei fondi Next Generation EU.

1.2 Risultati e indicazioni finali

Con riferimento agli aspetti *programmatici*, l'analisi dei documenti evidenzia un processo di maturazione e sedimentazione all'interno della dimensione regionale delle conoscenze e delle competenze in tema di transizione digitale, che sono andate via via condensandosi in documenti che, anche alla lettura, appaiono più chiari nella definizione di obiettivi, azioni e modalità di gestione.

Per garantirne l'efficacia, i piani dovrebbero essere incorporati in un ciclo continuo, che includa un'accurata progettazione, contenente obiettivi concreti e misurabili, un efficace meccanismo di attuazione e monitoraggio, un approccio olistico con tutti gli altri strumenti che insistono su questioni connesse e un sistema di valutazione². Si richiamano, al riguardo, due aspetti riconducibili, a monte, alla fase di pianificazione, e a valle, a quella di monitoraggio.

Con riferimento al primo aspetto, i documenti di pianificazione che attuano l'Agenda digitale individuano macro-progetti, la cui definizione puntuale avviene, come specificato anche nella recente D.G.R. 179/2020, a seguito di interlocuzione con la Cabina di Regia, nella fase attuativa. L'individuazione del contributo del Programma Operativo all'attuazione dell'Agenda digitale risulta complessa, per la mancanza di una chiara corrispondenza tra i progetti contenuti nei documenti di pianificazione e quelli finanziati dal POR.

Con riferimento al secondo aspetto, la raccolta dei dati e le interlocuzioni con i soggetti privilegiati hanno evidenziato la carenza di informazioni sul monitoraggio degli indicatori, citati nei diversi documenti. Sia l'Agenda Digitale sia i successivi documenti attuativi individuano indicatori funzionali a monitorare l'andamento delle misure e le risorse disponibili. Si riscontra, tuttavia, l'assenza delle informazioni utili a valorizzare gli indicatori e a determinarne l'andamento (es. baseline, fonte, periodicità di aggiornamento). Sarebbe utile una revisione del sistema di monitoraggio dell'Agenda Digitale, con la previsione di indicatori, la cui valorizzazione consenta un effettivo monitoraggio e valutazione dei progressi della Strategia. L'attività di monitoraggio già svolta ai fini della presente analisi valutativa e contenuta nel cap. 7, ha fornito alcune indicazioni in merito ad indicatori di risultato alternativi che potrebbero essere selezionati. Ulteriori indicatori potrebbero riguardare il numero dei servizi offerti e l'utenza intercettata, nonché aspetti territoriali dei progetti realizzati.

Entrambi gli aspetti sono connessi con la possibilità di procedere ad una verifica periodica, anche annuale, della strategia: in un mondo in rapido cambiamento e con una tecnologia in rapida evoluzione, sarebbe utile tenere traccia con una maggiore frequenza dei cambiamenti.

² Unione Europea (2014), Mid-term evaluation of the eGovernment action plan.

Percorso seguito, tra l'altro, dal Comitato di Pilotaggio OT 11 – OT 2, nonché da altre regioni italiane (es. Emilia Romagna), che forniscono annualmente un riscontro sugli avanzamenti verso il conseguimento degli obiettivi di digitalizzazione.

Con riferimento all'*attuazione*, il livello di avanzamento degli interventi ha sinora consentito di apprezzare solo parzialmente gli effetti derivanti dalla digitalizzazione di molti servizi offerti dalla Regione. I tempi di attuazione risultano particolarmente lunghi, sia per la complessità tecnica degli interventi sia per aspetti amministrativi connessi con le procedure di affidamento. L'esigenza di conciliare le esigenze di rendicontazione necessarie a garantire il rispetto dei target di spesa nell'ambito del POR con le tempistiche di attuazione ha reso necessario il ricorso ai progetti coerenti. Tale metodo indebolisce l'intero processo di policy, poiché si inseriscono in corso d'opera progetti che non erano stati individuati ab origine nei documenti di pianificazione.

I progetti conclusi e in corso di realizzazione al dicembre 2019, hanno visto come beneficiario quasi esclusivo la Regione Puglia. Con Puglia Digitale emerge una evoluzione: dopo un propedeutico rafforzamento delle dotazioni regionali, vi è un'apertura verso le altre Amministrazioni Pubbliche. L'engagement degli Enti Locali e una massiva azione di promozione territoriale della cultura dei servizi digitali sono considerati fattori determinati per la piena affermazione dei servizi digitali³.

In tal senso, è imprescindibile attivare tutte quelle misure che consentano un aumento delle competenze digitali della popolazione. La spinta in tal senso, determinata in maniera indiretta attraverso la digitalizzazione dei procedimenti amministrativi, risulta insufficiente a superare i gap esistenti con il resto d'Europa. Appaiono interessanti alcune sperimentazioni in atto a livello nazionale, riguardanti l'apertura di sportelli digitali sul territorio, a servizio dell'utenza.

Con riferimento alla *governance*, il processo di transizione digitale, nella prima fase, coincidente con l'attuazione del progetto Puglia Log-in e del successivo Piano Triennale 2017-2019, sembra aver risentito di alcuni aspetti organizzativi e procedurali. In particolare:

- la collocazione dell'Ufficio unico per la Transizione al Digitale all'interno del Dipartimento Sviluppo Economico e l'individuazione del Responsabile per la Transizione Digitale nel ruolo del Dirigente della Sezione Infrastrutture Energetiche e Digitali sembrano aver depotenziato la funzione di coordinamento che le due strutture dovrebbero avere nei confronti dell'intera amministrazione regionale; ciò è confermato dal fatto che il Consiglio regionale ha nominato un secondo Responsabile per la transizione al digitale;
- struttura di governance complessa, con numerose intersezioni tra strutture e centri di responsabilità;
- l'assenza di interlocuzione tra il Responsabile della Transizione Digitale (che ricopre anche il ruolo di responsabile dell'OT 2) e i referenti nazionali responsabili

³ CdP OT 11 – OT 2, *Tecnologia, servizi e contenuti digitali*, <https://www.ot11ot2.it/approfondimenti/tecnologia-servizi-e-contenuti-digitali>.

dell'attuazione del PON nei medesimi ambiti; tale interlocuzione è gestita direttamente dall'Autorità di Gestione;

- difficoltà di affidare tempestivamente i servizi al di mercato; la scelta di utilizzare le procedure CONSIP non sembra aver accelerato tali procedure, per i necessari tempi di negoziazione e ulteriore progettazione con i fornitori selezionati.

Puglia Digitale ha innovato e semplificato la struttura di governance, prevedendo un maggiore coordinamento nell'ambito della Cabina di regia e potenziando il ruolo di InnovaPuglia, che valica la sua funzione di mero supporto tecnico, essendo chiamata a implementare i servizi, con una conseguente riduzione del ricorso al mercato. L'ampliamento della platea dei beneficiari ha previsto l'introduzione di meccanismi di coinvolgimento dei comuni e degli altri enti pubblici, attraverso ANCI e Rete regionale degli RTD. Rimangono da sciogliere alcuni nodi nel coordinamento tra previsioni normative nazionali (CAD), che richiedono di incardinare l'UTD in una posizione apicale della struttura organizzativa e del modello MAIA, al fine di potenziare il ruolo di coordinamento di tale ufficio nei confronti dell'intera struttura regionale.

In vista del prossimo ciclo di programmazione delle politiche di coesione, che saranno accompagnate per la prima volta dalle ulteriori importanti risorse rese disponibili a livello UE dal Quadro Finanziario Pluriennale 2021-2027 e a livello nazionale dal Fondo di Sviluppo e Coesione (2021-2027 e riorganizzazione delle risorse dei tre precedenti cicli 2000-2006/2007-2013/2014-2020), si suggeriscono alcuni spunti di riflessione:

- opportunità e *capacity burden* connessi con l'ammontare delle risorse disponibili con implicazioni in termini di integrazione tra le diverse fonti, disponibilità di progetti e capacità amministrativa;
- approccio territoriale dei fondi strutturali per il finanziamento delle politiche in tema di digitale come punto di forza;
- maggiore integrazione con S3 opportunità per un aggiornamento dei fabbisogni espressi dal territorio anche in tema di digitale;
- rilevanza degli investimenti "soft" per l'incremento delle competenze digitali della PA a livello regionale e locale, delle PMI e dei cittadini e per la comunicazione e la diffusione di conoscenza sui servizi digitali disponibili;
- incremento di servizi digitali pienamente accessibili e interattivi in tutti i settori attraverso un cambio di prospettiva. Al centro del servizio di e-government non c'è la PA che lo offre ma il cittadino che ne usufruisce: la mera trasposizione digitale delle procedure non è sufficiente;
- opportunità di sviluppare servizi digitali anche nelle aree rurali e costiere;
- opportunità di sviluppare servizi digitali in coerenza con i principi dell'economia circolare;
- opportunità di sviluppare servizi digitali per affrontare i cambiamenti climatici;
- opportunità di sviluppare servizi digitali in coerenza con gli Obiettivi ONU per lo Sviluppo Sostenibile.

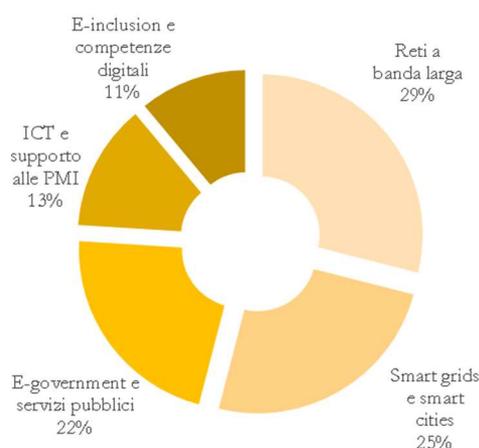
2. INTRODUZIONE

2.1. Study background

Nel periodo di programmazione 2014-2020, gli Stati membri e le Regioni dovevano rispettare una serie di condizionalità ex ante, connesse con gli investimenti in Information e Communication Technology (ICT) e riguardanti la costruzione di una strategia per la crescita digitale (Agenda digitale), un piano per le reti di nuova generazione (NGN) e una strategia di Specializzazione intelligente (S3). Le diverse strategie potevano essere presentate come un unico documento o come un quadro organico di documenti. La Regione Puglia ha scelto di costruire due documenti strategici: l'Agenda Digitale Puglia 2020 in materia di crescita digitale e infrastrutture NGN e la Smart Puglia 2020 in materia di ricerca e innovazione.

Gli investimenti pianificati in ICT a valere sui Fondi Strutturali e d'Investimento Europei (FSEI), erano destinati per poco più del 50% alle infrastrutture (reti a banda larga e sistemi intelligenti di distribuzione dell'energia) e per la restante parte (circa il 45%) su e-government e servizi pubblici, ICT e supporto alle PMI, e-inclusion e competenze digitali⁴.

Fig. 1 – Puglia: stima della tipologia di investimenti in ICT nel periodo 2014-2020.



Le percentuali indicate sono stime degli stanziamenti contenuti nei PO regionali e nazionali e nei programmi di cooperazione transfrontaliera, ripartite a livello regionale in base al tipo di regione e alla dimensione della popolazione.

Fonte: Ciampi Stancova, K. and J. Sörvik (2015).

⁴ Ciampi Stancova, K. and J. Sörvik (2015), *Assessment of strategies for ICT investments using European Structural and Investment Funds: reflections from experts and practical examples*. European Commission, Joint Research Centre, Institute for Prospective Technological Studies, Spain. EUR 27668 EN; doi: 10.2791/745099.

L'obiettivo era rendere la regione un luogo attraente in cui vivere e lavorare. A tal fine si individuavano come punti di debolezza sui quali intervenire:

- mancanza di una infrastruttura in fibra ottica capillare a beneficio di cittadini e imprese;
- una scarsa diffusione delle ICT nel settore pubblico e nelle imprese;
- una mancata inclusione digitale per i cittadini;
- una difficoltà generalizzata nell'accesso alle competenze digitali;
- una scarsa cultura collaborativa sia verticale, tra attori pubblici a livello regionale e nazionale sia orizzontale, tra i diversi attori del settore pubblico a livello territoriale.

La trasformazione digitale nei servizi pubblici poteva essere utilizzata per stimolare l'innovazione e migliorare l'adozione delle ICT e le competenze digitali della popolazione. A tal fine, benefici erano attesi da un rafforzamento delle competenze del personale regionale, in particolare delle strutture impegnate nell'implementazione dell'Agenda digitale, nell'utilizzo delle ICT; da un miglioramento della comunicazione e della collaborazione con gli altri livelli istituzionali e con gli stakeholder, comprese le PMI locali e le grandi aziende.⁵

2.2. Obiettivi e domande della ricerca

Il presente approfondimento si inserisce nell'ambito della più ampia valutazione in itinere volta ad analizzare il contributo del POR Puglia 2014-2020 all'implementazione della Strategia di Specializzazione Intelligente, con particolare attenzione all'innovazione del sistema territoriale ed imprenditoriale e alla digitalizzazione dei processi amministrativi e diffusione dei servizi digitali della PA.

La domanda valutativa di riferimento chiedeva se *“l’attivazione di sistemi integrati per l’innovazione dei processi della PA sta producendo effetti per la realizzazione di servizi di e-government”*, individuando l'OS 2.b *“Digitalizzazione dei processi amministrativi e diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili”* come Obiettivo Specifico di riferimento.

Per lo svolgimento dell'analisi, date le esigenze conoscitive manifestate dall'Autorità di Gestione, anche funzionali alla definizione del nuovo ciclo di programmazione 2021-2027, si è scelto di ampliare l'oggetto d'indagine, optando per un'analisi di implementazione dell'Agenda digitale regionale.

Inoltre, dopo una preliminare ricognizione generale del POR 2014-2020, è emerso come interventi volti alla digitalizzazione dei processi amministrativi siano stati finanziati anche nell'ambito dell'OT 11, e in particolare nell'OS 11.a *“Aumento della trasparenza e interoperabilità, e dell'accesso ai dati pubblici”*. Per tali ragioni, l'analisi ha preso in considerazione anche quest'ultimo obiettivo specifico.

⁵ Ibidem.

Coerentemente con gli obiettivi conoscitivi dell'analisi di implementazione, la valutazione mira a:

- descrivere cosa è stato realizzato, chi sono i responsabili delle attività svolte, chi ne riceve benefici, chi le conseguenze;
- verificare se ciò che è stato fatto corrisponde al disegno ideale della strategia;
- descrivere se un intervento sta, o non sta, funzionando nel modo previsto⁶.

2.3. Disegno della ricerca e metodologia

Sul piano metodologico, l'attività valutativa ha adottato un approccio di analisi misto, quantitativo e qualitativo, che ha combinato diversi strumenti:

- analisi della documentazione strategica;
- interviste con stakeholder selezionati;
- analisi dei dati provenienti dal sistema di monitoraggio regionale MIR per gli interventi finanziati;
- analisi dei servizi digitali sviluppati dalla Pubblica Amministrazione Regionale per le imprese e i cittadini, attraverso l'individuazione e la redazione di case studies che hanno visto il coinvolgimento di diverse strutture regionali beneficiarie degli interventi finanziati dalle misure oggetto d'indagine.

Il presente documento costituisce una sintesi ragionata dei due precedenti report intermedi, cui è possibile fare riferimento per informazioni di dettaglio su aspetti metodologici e di analisi connessi con i risultati presentati nel seguito.

Il lavoro si apre con la descrizione del framework di livello europeo, nazionale e regionale, nel quale si inseriscono gli interventi finanziati dal POR in materia di digitalizzazione dei servizi pubblici. Segue la descrizione dello stato di attuazione degli interventi finanziati a valere sugli Obiettivi Specifici 2.b e 11.a del POR e la presentazione dei risultati dell'analisi dei casi di studio realizzati. Uno specifico capitolo è destinato allo studio del modello di governance, con particolare riferimento alla sua evoluzione in risposta allo sviluppo degli strumenti di pianificazione. Il capitolo 7 è dedicato a descrivere il posizionamento regionale nel contesto nazionale ed europeo, sulla base degli indicatori di monitoraggio dell'Agenda Digitale e degli indicatori di risultato della programmazione 2014-2020. Il capitolo 8 apre una finestra sulla nuova programmazione 2021-2027, individuando sia le opportunità derivanti dai nuovi strumenti messi in campo, anche per fronteggiare la crisi determinata dal Covid-19, sia gli elementi di discontinuità rispetto al passato. Un capitolo conclusivo suggerisce alcuni spunti di riflessione.

⁶ Martini A., Sisti M., *Valutare il successo delle politiche pubbliche*, Il Mulino, Bologna, p. 85.

3. PROCESSO DI TRANSIZIONE DIGITALE NEL SETTORE PUBBLICO

3.1. La dimensione europea e nazionale

L'Agenda Digitale dell'UE, avviata nel maggio 2010, costituiva uno dei sette pilastri della strategia Europa 2020. Il suo obiettivo principale era lo sviluppo di un mercato unico digitale al fine di generare una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva in Europa.

Nel settembre 2016, la Commissione ha presentato al Parlamento Europeo la Comunicazione “Connettività per un mercato unico digitale competitivo: verso una società dei Gigabit europea”⁷, con la quale ha traslato e aggiornato gli obiettivi del 2010, fissando al 2025 il termine per il loro conseguimento:

- connettività Gigabit per tutti i principali driver socioeconomici come scuole, hub di trasporto e principali fornitori di servizi pubblici, nonché le imprese ad alta intensità digitale;
- copertura 5G ininterrotta in tutte le aree urbane e su tutti i principali assi di trasporto terrestre⁸;
- tutte le famiglie europee, nelle aree rurali e in quelle urbane, dovranno avere accesso a connettività Internet che offra un *down link* di almeno 100 Mbps, potenziabile a velocità Gigabit.

Nel febbraio 2020, la strategia è stata ulteriormente aggiornata, con il documento “Plasmare il futuro digitale dell'Europa”, che mira a rendere l'Europa un player globale nell'economia digitale, supportando la transizione degli Stati membri e la loro capacità di competere a livello internazionale. Gli ambiti d'intervento della nuova strategia sono connessi con tre assunzioni di base:

1. la tecnologia è al servizio delle persone, pertanto è necessario:
 - investire sulle competenze digitali;
 - proteggere le persone dai rischi informatici (cyber security)
 - garantire che lo sviluppo dell'intelligenza artificiale avvenga nel rispetto dei diritti umani;
 - accelerare il passaggio alla banda ultra larga per le famiglie, le scuole e gli ospedali in tutta Europa;
 - espandere le capacità di calcolo europee al fine di sviluppare soluzioni innovative per la medicina, i trasporti e l'ambiente;
2. occorre sviluppare una economia digitale equa e competitiva, attraverso:

⁷ COM/2016/0587 final.

⁸ Obiettivo intermedio per il 2020: connettività 5G disponibile come servizio commerciale a tutti gli effetti in almeno una grande città in ciascuno Stato membro, a seguito di lancio commerciale nel 2018.

- lo sviluppo di una comunità di start up innovative e PMI in grado di accedere al mercato finanziario e crescere velocemente;
 - la redazione di un Patto per i Servizi Digitali che implichi un’assunzione di responsabilità da parte dei gestori delle piattaforme online e chiarisca le regole per i servizi online;
 - la definizione di regole comuni che siano rispondenti alle esigenze dell’economia digitale e consentano alle imprese europee di competere in maniera equa;
 - l’accesso a dati liberi e aperti, nel rispetto dei dati personali e sensibili;
3. occorre perseguire una società aperta, democratica e sostenibile:
- utilizzando le tecnologie per aiutare l’Europa a divenire neutrale dal punto di vista climatico entro il 250;
 - riducendo le emissioni di carbonio del settore digitale;
 - implementando le competenze dei cittadini nella protezione dei loro dati personali;
 - creando uno spazio per i dati sanitari che dia impulso alla ricerca scientifica, alle diagnosi e ai trattamenti;
 - contrastando la disinformazione online e promuovendo contenuti diversificati e affidabili.

Più matura è la consapevolezza sull’importanza di raccogliere, gestire e utilizzare l’enorme quantità di dati che la transizione digitale sta determinando. La CE stima che, nel 2025, la quantità di dati disponibili sarà pari a 5 volte quella del 2018. Per la loro gestione e utilizzo sarà necessario un cambio di paradigma: oltre 80% dei dati dovrà viaggiare attraverso sistemi interconnessi, rendendo residuale l’utilizzo dei computer centralizzati per l’archiviazione. L’impatto atteso in termini sociali, occupazionali ed economici è considerevole, se confrontato con i valori del 2018:

1. la popolazione con almeno competenze digitali di base dovrebbe passare dal 57% al 65%;
2. i lavoratori che utilizzano dati digitali dovrebbero raddoppiare, passando da 5,7 milioni a 10,9 milioni;
3. l’indotto della “data economy” dovrebbe quasi triplicare, passando da 301 miliardi di euro (2,4% del PIL EU) a 829 miliardi (5,8% del PIL EU)⁹.

Con riferimento all’Italia, nel 2015 è stata definita la Strategia Nazionale per l’Agenda Digitale Italiana, nel 2016 il Codice per l’Amministrazione Digitale e nel 2017 il primo Piano Triennale per l’Informatica nella Pubblica amministrazione 2017–2019. A fine 2019 è stato poi presentato dalla Ministra per la Trasformazione Digitale, il Piano

⁹ Commissione Europea (2020), *The European Data Strategy*, ISBN 978-92-76-15991-9, DOI: 10.2775/987881 NA-01-20-096-EN-N.

Nazionale Innovazione 2025 e da ultimo, nel luglio 2020, è stato pubblicato il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica amministrazione 2020-2022.

Fig. 2 – Evoluzione della Pianificazione Triennale nazionale.



Fonte: Ministero per l'Innovazione tecnologica e la Digitalizzazione.

Nonostante gli sforzi che erano stati programmati nell'ambito delle strategie che si sono susseguite e sovrapposte a livello centrale e locale¹⁰, l'edizione 2020 del *Digital Economy and Society Index* (DESI) della Commissione Europea evidenzia uno scarso dinamismo del contesto nazionale, se confrontato con i Paesi capofila (Finlandia e Svezia in primis). L'Italia ritorna al terzultimo posto tra i 28 Stati membri dell'UE¹¹, con un punteggio complessivo pari a 43,6 a fronte di un dato UE del 52,6, seguita solo da Grecia, Romania e Bulgaria. Mentre sono confortanti i risultati sul fronte della "Connettività"¹², appare più critico il valore dell'indicatore "Capitale umano" (32,5), che colloca l'Italia all'ultimo posto tra i Paesi UE, la cui media è di 49,3 punti: i livelli di competenze digitali di base e avanzate risultano "molto bassi" e sono accompagnati da un numero esiguo di specialisti e laureati nel settore ICT.

Per quanto riguarda i servizi pubblici digitali, l'Italia si conferma al 19esimo posto: l'incremento quantitativo di servizi di e-government sembra trainato più da obblighi formali di adeguamento digitale, che dalla reale utilità pratica degli stessi, a causa della mancata fruibilità generalizzata da parte della collettività (solo il 32% degli utenti italiani online usufruisce concretamente dei servizi)¹³.

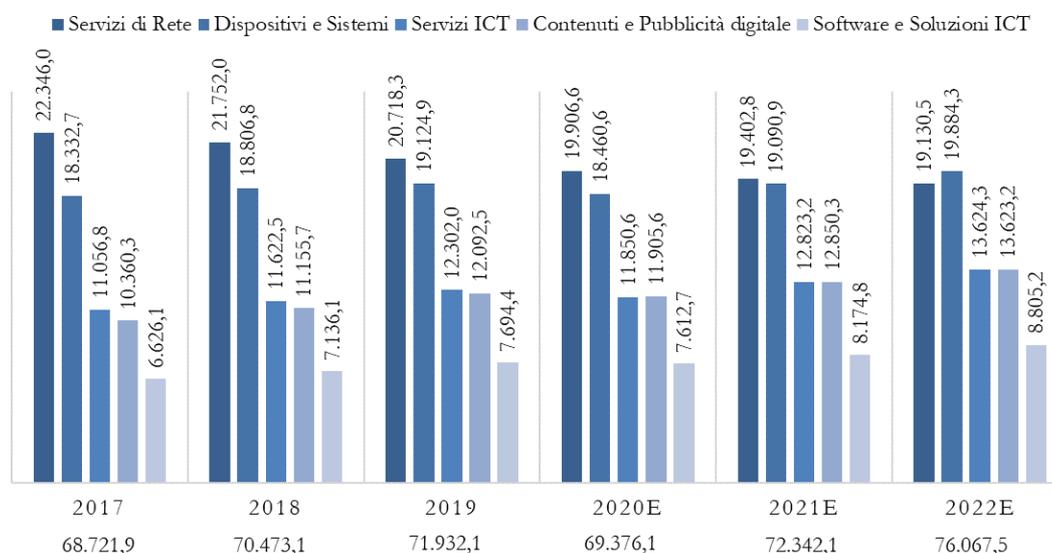
¹⁰ Si considerino la Strategia per l'Italia Digitale, i Piani Triennali per l'informatica nella PA, le Agende Digitali regionali, incluse nelle rispettive Strategie di Specializzazione Intelligente, nonché da ultimo il Piano Nazionale Innovazione 2025.

¹¹ Nel 2019 erano state recuperate alcune posizioni: con 41,6 punti era stato raggiunto il 23esimo posto.

¹² Con 50,0 punti l'Italia occupa il 17esimo posto.

¹³ Angelo Alù (2020), DESI 2020, il punto più basso per l'Italia: tutti i problemi da risolvere in <https://www.agendadigitale.eu/cittadinanza-digitale/desi-2020-il-punto-piu-basso-per-litalia-tutti-i-problemi-da-risolvere/>.

Fig. 3 – Il mercato digitale in Italia, 2017-2022* (valori in milioni di euro).



* Valori stimati. Fonte: Net Consulting Cube 2020. Elaborazioni IPRES (2020).

Tale scenario indica che la transizione digitale a livello nazionale è ancora incompleta e presenta notevoli margini di crescita, come dimostrano anche le statistiche sull'andamento del mercato digitale. Secondo la Commissione europea, il settore digitale nel suo complesso contribuisce al PIL dell'UE per l'1,7%¹⁴. A partire dal 2016, il mercato digitale in Italia è cresciuto costantemente più dell'economia nel suo complesso, con un picco nel 2018, anno in cui ad una crescita del mercato digitale pari al 2,5% ha fatto fronte una crescita del PIL dello 0,9%.

Anche la domanda digitale della Pubblica Amministrazione (PA) ha registrato un trend positivo, trainato in particolare dal livello centrale (+3,1%, pari a 1.958 milioni di euro). Secondo i dati AgID, nel corso del 2019, le PA attive sulla piattaforma PagoPA sono cresciute dell'11%, le identità digitali rilasciate da SPID del 44%, la popolazione registrata sull'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente del 56%. In fase di implementazione sono i progetti nazionali riguardanti l'app "IO", il progetto "Made.IT", il cross-TechHub Italia, il Moon Transfer Found e l'AI Ethical label EL. Nel 2019, anche a livello locale si è assistito ad una crescita (+0,8%, pari a circa 1.211 milioni) seppur modesta, dopo anni di riduzioni. Gli Enti locali rimangono impegnati sullo sviluppo di applicazioni e servizi di front office a beneficio dei cittadini e alla progettazione di infrastrutture urbane in logica smart city¹⁵.

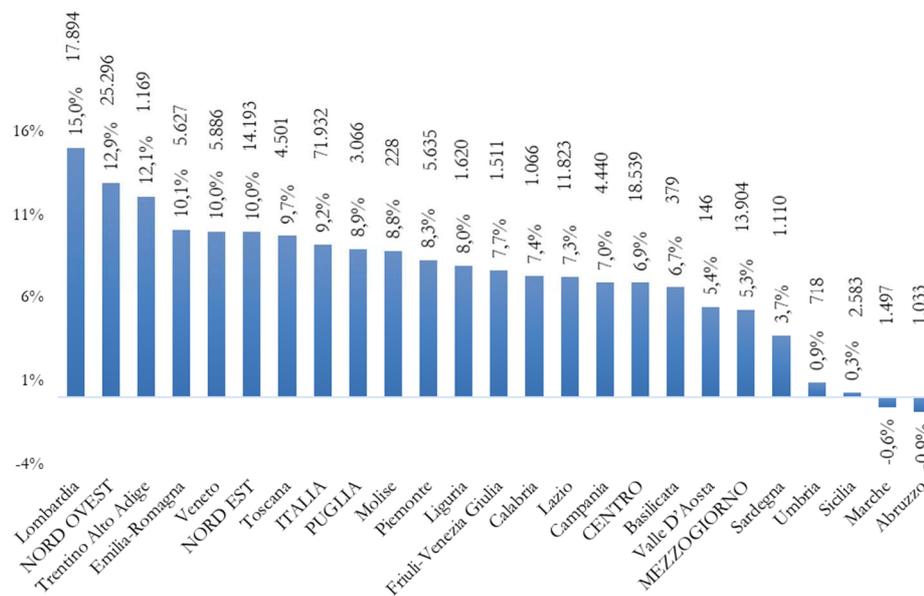
Con riferimento al mercato digitale nelle regioni, il primato sia in termini assoluti sia in termini di variazione percentuale, spetta alla Lombardia (17,8 miliardi di euro e

¹⁴ Camera dei Deputati, Ufficio Rapporti con l'Unione europea (2020).

¹⁵ Anitec-Assinform (2020).

+15% rispetto al 2015). In Puglia, nel 2019, tale mercato ammontava a 3.066 milioni di euro, con una dinamica positiva del +8,9% tra il 2015 e il 2019, in linea con la media nazionale (+9,2%): tale andamento distingue la regione che si posiziona subito dopo i principali player nazionali, costituiti oltre che dalla Lombardia, da Trentino Alto Adige (+12,1%), Emilia Romagna (+10,1%), Veneto (+10%) e Toscana (+9,7%).

Fig. 4 - Mercato digitale italiano per regione (variazioni percentuali 2019/2015 e valori assoluti 2019 in milioni di euro).



Fonte: Net Consulting Cube 2019 e 2020. Elaborazioni IPRES (2020).

3.2. La transizione digitale in Puglia

3.2.1. Strumenti di pianificazione delle policy in materia di Agenda digitale

La costruzione dell'Agenda Digitale Puglia 2020¹⁶ è andata di pari passo con la definizione degli strumenti programmatici nell'ambito della politica di coesione 2014-2020, all'interno della quale l'Agenda Digitale rappresenta un obiettivo trasversale fondamentale per il miglioramento dell'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché per l'impiego e la qualità delle medesime.

L'Agenda Digitale Puglia 2020 pertanto:

- ha fatto propri i risultati attesi individuati nell'Obiettivo Tematico 2 (OT 2) dell'Accordo di Partenariato;

¹⁶ Approvata con D.G.R. n. 1732 del 1° agosto 2014.

- ha costituito un requisito per l'adempimento della condizionalità ex-ante per la crescita digitale;
- è stata definita in stretta correlazione con la Smart Specialization Strategy regionale.

Fig. 5 - L'Agenda digitale Puglia 2020. Sintesi.



Fonte: Regione Puglia. Elaborazioni IPRES (2020).

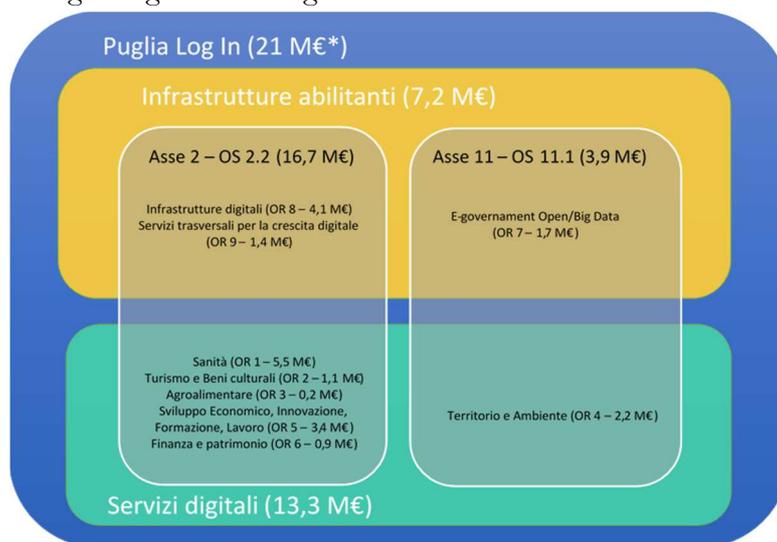
Per la sua attuazione, la Regione ha predisposto una serie di documenti di pianificazione, costituiti in particolare da:

- D.G.R. 30 novembre 2016, n. 1921, *POR Puglia FESR – FSE 2014/2020. Avvio degli interventi prioritari in tema di Agenda digitale. Azione pilota "Puglia Log-in"*;
- D.G.R. 28 dicembre 2017, n. 2316, *Cambiamento tecnologico e organizzativo: Approvazione delle linee di indirizzo e modello di governance e della programmazione per l'attuazione del Piano Triennale dell'ICT 2017/2019*;
- D.G.R. 12 giugno 2018, n. 998, *POR Puglia FESR - FSE 2014/2020. Azione 2.2 "Interventi per la digitalizzazione dei processi amministrativi e diffusione di servizi digitali della PA a cittadini e imprese". Avvio interventi prioritari in tema di Agenda Digitale*;

- D.G.R. 16 ottobre 2018, n. 1803, *Art. 39 della L.R. n. 4/2010. Approvazione del Piano triennale 2018-2020 di Sanità Digitale della Regione Puglia;*
- D.G.R. 14 ottobre 2019, n. 1871, *Puglia Digitale - Programmazione 2019-2021 interventi e azioni prioritari in tema di Agenda Digitale. Approvazione;*
- D.G.R. 17 febbraio 2020, n. 179, *Seguito DGR 1871/2019 "Puglia Digitale - Programmazione 2019-2021 interventi e azioni prioritari in tema di Agenda Digitale". Approvazione schede interventi.*¹⁷

Con l'azione pilota "Puglia Log In"¹⁸, la Regione ha dato avvio agli interventi prioritari in tema di Agenda Digitale, specificando gli Obiettivi tematici e i risultati attesi del POR Puglia 2014-2020 (OT II – OS 2.b e OT XI – OS 11.a) funzionali ad attuare la strategia di digitalizzazione della pubblica amministrazione e promuovere l'open government.

Fig. 6 - Progetto Puglia Log-in. Sintesi degli ambiti d'intervento e dei relativi costi.



* Sono inclusi i costi di gestione pari a € 381.121,91. Fonte: Regione Puglia. Elaborazioni IPRES (2020).

Puglia Log-in mirava “a migliorare l’accessibilità e la fruibilità dei servizi pubblici digitali erogati dalla Regione Puglia”. A tal fine, si intendeva implementare e successivamente integrare i sistemi digitali già disponibili o da costruire per i diversi ambiti tematici (trasversali e verticali), creando un “ecosistema di Servizi Digitali

¹⁷ E, ancora, con la D.G.R. 1686/2017 è stato istituito l’Osservatorio Regionale sulle attività non autorizzate nei sistemi informativi; con la D.G.R. 1831/2017 sono stati definiti gli indirizzi per l’armonizzazione dei sistemi info-telematici dell’intero sistema regionale di Agenzie ed enti.

¹⁸ Per conoscere nel dettaglio i progetti realizzati nell’ambito di Puglia Log In e le implicazioni con i successivi documenti di pianificazione, si veda l’Appendice 4 al presente documento.

Integrati”, accessibile attraverso il Portale Istituzionale. Il progetto era concepito in maniera integrata, prevedendo “sia la progettazione dei nuovi servizi digitali sia il potenziamento delle competenze del personale amministrativo coinvolto nella loro erogazione”¹⁹. Il costo complessivo dell’azione pilota era stimato in 25,6 milioni di euro (iva inclusa), per una durata di 32 mesi, dal 01/05/2016 al 31/12/2018. Le attività previste riguardavano: lo sviluppo della progettazione degli interventi di innovazione; il monitoraggio della fornitura, a seguito della stipula dei contratti tra la Regione Puglia e i soggetti appaltanti; il supporto al personale amministrativo che eroga i servizi. Per alcuni ambiti era previsto anche il supporto tecnico per la funzionalità dei servizi. I prodotti dell’attività erano costituiti principalmente da: documenti progettuali e capitolati tecnici per l’esecuzione delle gare d’appalto da parte della Regione Puglia, report di monitoraggio, linee guida.

A seguito della pubblicazione del “Piano Triennale per l’Informatica nella Pubblica amministrazione 2017–2019”, nel maggio 2017, i contenuti del progetto pilota Puglia Log In sono confluiti in un più articolato documento, il “Piano Triennale dell’ICT - Regione Puglia”, la cui stesura è funzionale ad armonizzare la pianificazione regionale in materia di ICT nella Pubblica Amministrazione a quanto stabilito dall’omologo Piano nazionale.

Nello specifico, la Regione Puglia si è impegnata a:

- contribuire alla realizzazione del censimento del patrimonio ICT in esercizio, in continuità con l’attività di rilevazione dello stato di attuazione dell’Agenda Digitale nei Comuni pugliesi, già avviata in collaborazione con ANCI; rientra in tale ambito anche il supporto alla migrazione delle applicazioni degli EE.LL. su un Centro Servizi Cloud regionale;
- a candidarsi a ricoprire il ruolo di Polo Strategico Nazionale;
- a realizzare un progetto di consolidamento e virtualizzazione dei propri data center;
- ad adeguare la propria capacità di connessione per garantire il completo dispiegamento dei servizi e delle piattaforme strategiche.

Dal punto di vista attuativo, il Piano Triennale ICT 2017-2019 della Puglia individua sei progetti prioritari già individuati nell’ambito del progetto Puglia Log In.

¹⁹ D.G.R. 30 novembre 2016, n. 1921.

Tab. 1 – Riepilogo dei progetti prioritari inclusi nel Piano Triennale Regionale ICT 2017-2019 – Puglia Digitale.

Macro area	Progetto	Riferimento Puglia Log In	Durata	Budget	Destinatari/Beneficiari
Infrastrutture fisiche	DataCenter_Puglia	Azioni 8.4 – 8.5 – 8.6 – 8.7 – 8.8	01/01/2017-31/12/2018	€ 7,5 milioni su OT 2	Tutti gli EE.LL./Cittadini e imprese pugliesi
Infrastrutture immateriali, piattaforme abilitanti	SPID_Puglia	Azione 9.4	01/01/2017-31/12/2018	€ 200 mila su OT 2	Tutti gli EE.LL./Cittadini e imprese pugliesi
	PagoPA_Puglia	Azione 6.1	1/1/2017-31/12/2018	€ 800 mila su OT 2	Tutti gli EE.LL./Cittadini e imprese pugliesi
	EvoWeb	Azioni 7.1 – 7.4	1/1/2017-31/12/2018	1,81 milioni su OT 11	Componenti sociali e produttive del territorio pugliese (cittadini, imprese, associazioni, sistema della ricerca, ...)
Ecosistemi	SIST-FSE_Puglia	Azione 1.2	1/1/2017-31/12/2018	1,9 milioni su OT 2	Aziende Sanitarie pubbliche/operatori privati (medici, farmacie ed erogatori accreditati) e di tutti i cittadini pugliesi
Sicurezza	CyberSec_Puglia	Azione 8.1	1/1/2017-31/12/2018	4,0 milioni su OT 2	Tutti gli EE.LL./Cittadini e imprese pugliesi

Fonte: Regione Puglia. Elaborazioni IPRES (2019).

Tab. 2 - Investimenti complessivi (iva inclusa) per l'attuazione del Piano Triennale ICT 2017-2019 per fonte di finanziamento.

POR OT 2	POR OT 11	TOTALE	
66.018.169,55	36.931.523,58	102.949,693, 13	di cui
		25.611.745,93	costi interni per progettazione, monitoraggio, comunicazione, etc. (Puglia Login)
		77.337.947,20	costi esterni per gare, appalti, realizzazione, etc.

Fonte: Regione Puglia. Elaborazioni IPRES (2020).

Puglia Digitale²⁰ costituisce l'ultimo documento di pianificazione, che prosegue nell'attuazione della Strategia regionale e delle disposizioni nazionali. Gli obiettivi individuati mirano a:

- ampliare la platea di utilizzatori dell'infrastruttura digitale e del Datacenter regionali, favorendo l'accesso agli altri Enti locali, alle Agenzie Regionali e alle Aziende pubbliche del Servizio Sanitario Regionale;

²⁰ Approvato con D.G.R. 1871/2019 e integrato dalla D.G.R. 179/2020.

- supportare tali enti nel processo digitalizzazione dei loro servizi, incrementando la velocità di trasformazione anche attraverso la realizzazione di servizi di assistenza per gli utenti;
- implementare l'offerta pubblica di servizi digitali qualificati, garantendo il rispetto della privacy e della sicurezza;
- costruire dei Centri di Competenza Regionali, che facciano da aggregatori e moltiplicatori delle competenze digitali a livello regionale.

Fig. 7 – Cronologia della pianificazione.



Fonte: UE, AGID, Regione Puglia. Elaborazioni IPRES (2020).

La struttura di Puglia Digitale segue l'impostazione del Piano Triennale nazionale, articolandosi su sei assi di intervento e undici interventi, il cui grado di dettaglio è tuttavia passibile di successive integrazioni ed evoluzioni.

L'importo degli investimenti pianificati ammonta nel complesso a 150,6 milioni di euro, dei quali il 62% di fonte POR 2014-2020 Obiettivo Specifico 2.b e il restante 38% di fonte FSC 2014-2020 (Patto per la Puglia). Gli interventi dovrebbero essere conclusi entro il 31 dicembre 2023.

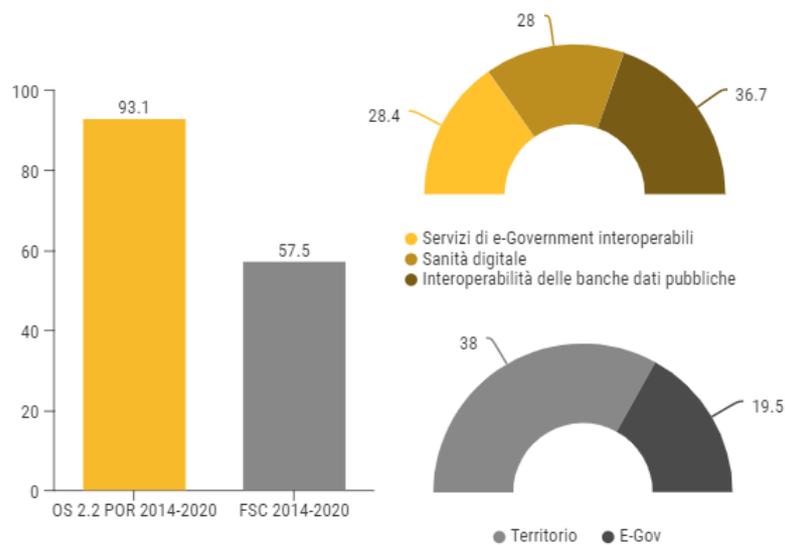
Tab. 3 – Riepilogo degli interventi contenuti nel Piano Triennale Puglia Digitale 2019-2021.

Assi	Interventi	Riferimento Puglia Log-in	Riferimento PT 2017-2019
Infrastrutture digitali	Sviluppo dei servizi Cloud per la PA	OR 8	Datacenter_Puglia
Piattaforme abilitanti	E-procurement per l'innovazione (E-PPI e DPI2)	OR 6	DPI2_Puglia
	Servizi infrastrutturali	OR 9	SPID _Puglia"
Sicurezza	Infrastrutture di Sicurezza del Cloud, di connettività e miglioramento del Datacenter regionale	OR 8	CyberSec_Puglia
Ecosistemi e Open Data	Territorio e Ambiente	OR 3 – 4	
	Sanità digitale	OR 1	FSE_Puglia
	Finanza Pubblica	OR 6	PagoPA_Puglia

	Procedimenti Amministrativi	OR 5 – 7	EvoWeb
	Turismo e Cultura	OR 2	
Centri di Competenza regionali	Centro di Competenza sul Riutilizzo e la Qualità del Software		
	Governance, Comunicazione e Capacity Building		

Fonte: Regione Puglia. Elaborazioni IPRES (2020).

Fig. 8 – Puglia Digitale: valore complessivo degli interventi per fonte di finanziamento e ambito (valori in milioni di euro).



Fonte: Regione Puglia. Elaborazioni IPRES (2020).

4. ATTUAZIONE DEGLI INTERVENTI

4.1. L'avanzamento degli interventi

L'analisi dello stato di avanzamento dell'Agenda digitale Puglia 2020 prende in esame gli Obiettivi Specifici 2.b e 11.a, attraverso i dati forniti dalle strutture regionali responsabili delle stesse. Si tratta: della Sezione Infrastrutture Energetiche e Digitali per l'OS 2.b e della Sezione Programmazione Unitaria per l'OS 11.a.

I dati forniti riportano informazioni qualitative e quantitative su tutti gli interventi inseriti nella certificazione delle spese chiusa al 31 dicembre 2019.

Si tiene, inoltre, conto della modifica del Programma Operativo autorizzata dalla CE con Decisione di esecuzione della Commissione Europea C(2020) 4719 del 08/07/2020, di cui la Giunta Regionale ha preso atto con Deliberazione 16 luglio 2020, n. 1091. A seguito della diffusione della pandemia da Covid-19 e delle modifiche regolamentari e normative intervenute a livello comunitario e nazionale, con Delibera n. 782/2020 del 26 maggio 2020 la Giunta Regionale aveva dato mandato all'Autorità di Gestione di procedere:

- con la riprogrammazione finanziaria del POR al fine di consentire il finanziamento della manovra anticrisi del valore complessivo di 750 milioni di euro, per fronteggiare gli effetti economico-sociali della pandemia da COVID-19;

- alla variazione del tasso di cofinanziamento comunitario nel limite previsto dall'art 120 Regolamento (UE) n. 1303/2013, aderendo al Piano di Azione e coesione (PAC) con la redazione del Programma Operativo Complementare Puglia 2014-2020.

La revisione del programma operativo si è sostanziata nella riallocazione finanziaria tra assi. Nell'ambito del FESR sono stati trasferiti 403 milioni di euro verso l'Asse III "Competitività delle piccole e medie imprese"; nell'ambito del FSE sono stati trasferiti 24 milioni di euro in favore dell'Asse VIII "Promuovere la sostenibilità e la qualità dell'occupazione e il sostegno alla mobilità professionale". A seguito di tali modifiche, l'Asse II ha una dotazione di 76,561 milioni di euro, di cui 61,248 a valere sul FESR e 15,312 come cofinanziamento nazionale. Una quota del 5,5% costituisce la riserva di efficacia di attuazione; l'Asse XI ha una dotazione di 17,500 milioni di euro, di cui 14 a valere sul FSE e 3,5 come cofinanziamento nazionale. Una quota del 6% costituisce la riserva di efficacia di attuazione.

Tab. 4 – Impatto della riprogrammazione post COVID-19 sugli obiettivi specifici 2.b e 11.a (valori assoluti in milioni di euro e variazione percentuale).

Obiettivo Specifico	Fondo	Categorie di operazione	Riprogrammazione luglio 2020		Variazione quota UE 2020/2015	Variazione totale 2020/2015
			Contributo UE	Investimento totale		
2.b	FESR	78	32,44	40,55	-22%	-51%
		79	10,18	12,72	-29%	-56%
		81	10,72	13,39	-55%	-72%
		Totale OS 2.b	53,33	66,66	-33%	-58%
11.a	FSE	119 - Totale OS 11.a	8,86	11,08	77%	11%

Fonte: Regione Puglia. Elaborazioni IPRES (2020).

Tab. 5 – Piano finanziario POC Puglia 2014-2020 per gli assi II e XI (valori assoluti in milioni di euro).

Asse	Declaratoria Asse	Dotazione finanziaria POC	Quota a carico Fondo di Rotazione	Quota a carico bilancio regionale
II	Migliorare l'accesso, l'impiego e la qualità delle TIC	101,9	71,3	30,6
XI	Rafforzare la capacità istituzionale delle autorità	22,5	15,7	6,7

Fonte: Regione Puglia. Elaborazioni IPRES (2020).

Nel complesso, sono stati attuati 32 interventi (25 su OS 2.b e 7 su OS 11.a), per un ammontare complessivo di finanziamenti pubblici impegnati pari a 97,63 milioni di euro (79,90 milioni su OS 2.b e 17,73 su OS 11.a). I pagamenti certificati all'Unione europea al 31 dicembre 2019 ammontano a 52,75 milioni di euro, dei quali 48,8 milioni afferiscono all'OS 2.b e i restanti 3,91 milioni afferiscono all'OS 11.a. In considerazione del trasferimento di risorse sull'OT 3 per finanziare le misure anti-Covid-19, le risorse dell'OS 2.b risultano certificate per oltre il 90%. Sull'OS 11.a le risorse certificate costituiscono circa la metà del contributo UE disponibile.

Analizzando le categorie di spesa, emerge una certa eterogeneità nei livelli di avanzamento delle misure programmate. La quasi totalità degli interventi (23 unità), riguarda servizi e applicazioni di e-government (compresi gli appalti elettronici, le misure TIC a sostegno della riforma della pubblica amministrazione, la sicurezza informatica, le misure relative alla fiducia e alla riservatezza, la giustizia elettronica e la democrazia elettronica – categoria di spesa 78).

Tab. 6 - Stato di attuazione al 31/12/2019 del POR Puglia 2014-2020 in tema di Agenda digitale per categoria di spesa²¹ (valori in milioni di euro e incidenze percentuali).

Obiettivo Specifico	Fondo	Categorie di operazione	Stato attuazione al 31/12/2019			
			Numero interventi	Impegni	Pagamenti	Pagamenti UE
2.b	FESR	78	23	59,37	44,80	37,57
		79	0	0,00	0,00	0,00
		81	2	20,53	11,27	11,27
		Totale OS 2.b	25	79,90	56,07	48,84
11.a	FSE	119	7	17,73	8,19	3,91
		Totale OS 11.a	7	17,73	8,19	3,91

Fonte: Regione Puglia. Elaborazioni IPRES (2020).

Il 26% delle risorse impegnate sull'OS 2.b riguarda soluzioni TIC volte ad affrontare la sfida dell'invecchiamento attivo e in buona salute nonché servizi e applicazioni per la sanità elettronica (compresa la teleassistenza e la domotica per categorie deboli – categoria di spesa

²¹ Descrizione delle categorie di spesa previste dal Regolamento di esecuzione CE 215/2014:

078 - Servizi e applicazioni di e-government (compresi gli appalti elettronici, le misure TIC a sostegno della riforma della pubblica amministrazione, la sicurezza informatica, le misure relative alla fiducia e alla riservatezza, la giustizia elettronica e la democrazia elettronica)

79 - Accesso alle informazioni relative al settore pubblico (compresi i dati aperti, la cultura elettronica, le biblioteche digitali, i contenuti digitali e il turismo elettronico).

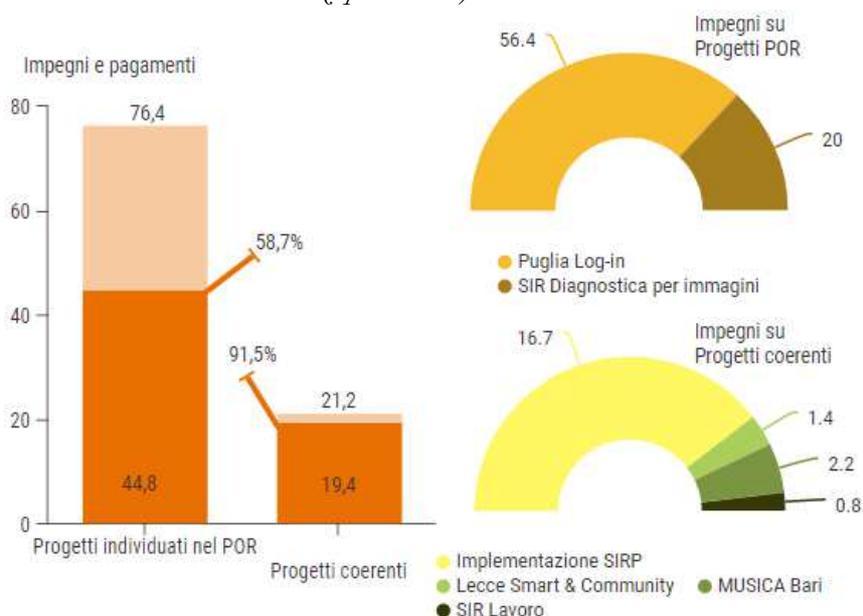
81 - Soluzioni TIC volte ad affrontare la sfida dell'invecchiamento attivo e in buona salute nonché servizi e applicazioni per la sanità elettronica (compresa la teleassistenza e la domotica per categorie deboli).

81). Nessun intervento ha riguardato l'accesso alle informazioni relative al settore pubblico (compresi i dati aperti, la cultura elettronica, le biblioteche digitali, i contenuti digitali e il turismo elettronico – categoria di spesa 79).

La gran parte dei progetti censiti al 31/12/2019 in materia di agenda digitale (18 interventi per 76,4 milioni di euro) è riconducibile al progetto *Puglia Log-In* (56,4 milioni di euro), con il quale nel 2016 la Regione aveva avviato l'attuazione della strategia per il digitale. I restanti 20 milioni di euro sono allocati sul progetto *Sistema Informativo regionale per la Diagnostica per immagini*, approvato con DGR n. 182/2015 come modificata dalla DGR 2130/2015. Il primo progetto risulta in fase di conclusione, con pagamenti che superano l'85% degli impegni²²; il secondo risulta in corso, con pagamenti pari al 56% degli impegni.

Si rileva il ricorso a progetti coerenti, per importi pari a 21,2 milioni di euro, in gran parte destinati all'implementazione del Sistema Informativo della Regione Puglia. Questi progetti, per loro stessa natura, risultano tutti conclusi.

Fig. 9 – Impegni e pagamenti effettuati al 31/12/2019 per tipologia di progetto e strumento di pianificazione (valori assoluti in milioni di euro e incidenze percentuali).



Fonte: Regione Puglia. Elaborazioni IPRES (2020).

Con riferimento alla modalità di attuazione degli interventi, è considerevole il ricorso all'affidamento in house alla società InnovaPuglia, con oltre l'80% degli impegni, per un ammontare di 63,7 milioni di euro sull'OS 2.b, incaricata dell'attuazione di due progetti già citati, ad individuazione diretta nel POR (*Puglia Log-in* per 26,1 milioni di euro e *Sistema Informativo regionale per la Diagnostica per immagini* per 20,0 milioni di euro) e dei progetti coerenti (per 17,6 milioni di euro). Sull'OS 11.a il peso dell'affidamento in house è del 27% pari a 4,7 milioni di euro, sempre connesso con l'attuazione di Puglia Log-In. Nell'ambito di

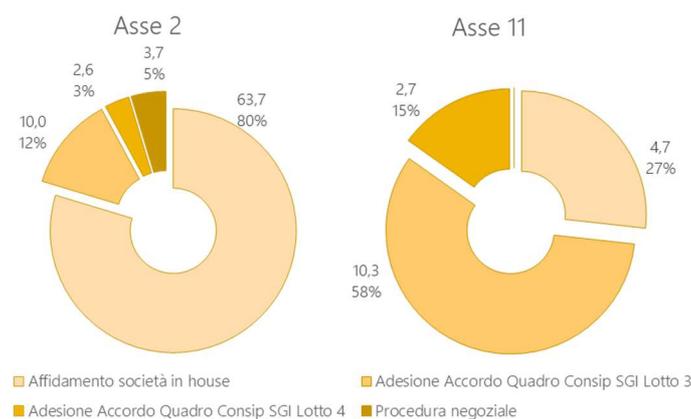
²² Si specifica che nell'ambito del progetto Log-In avviato nel 2016, rientra il progetto Sp@digitale per la digitalizzazione ed integrazione dei procedimenti amministrativi connessi alla gestione delle misure regionali in tema di formazione professionale e promozione e tutela del lavoro. Il progetto "padre" Puglia Log-In risulta concluso. Questo sotto-progetto, avviato nel settembre 2018, ha un livello di avanzamento del 57%.

tale progetto, InnovaPuglia ha curato la progettazione degli interventi di innovazione, il monitoraggio della fornitura appaltate al mercato e il supporto al personale amministrativo che eroga i servizi. Per l'esecuzione degli interventi, la Regione ha fatto ampio ricorso al mercato, aderendo agli Accordi Quadro CONSIP Lotto 3 e Lotto 4 per i servizi cloud. Nel corso del 2017 sono stati firmati i due contratti con Al maviva S.p.a., a capo del Raggruppamento Temporaneo di Imprese che include anche le società Al mawave, Indra e Price Waterhouse Coopers Advisory.

Nell'ambito dell'OS 2.b sul Lotto 3 sono in corso di realizzazione 5 interventi relativi ad ecosistemi verticali e interoperabilità, per un ammontare di 10 milioni di euro, il cui avanzamento finanziario è pari al 22%²³. Sul Lotto 4 sono in corso di realizzazione 3 interventi relativi ad ecosistemi verticali, per un ammontare di 2,6 milioni di euro, il cui avanzamento finanziario è pari al 14%²⁴.

Nell'ambito dell'OS 11.a sono in corso di realizzazione 3 interventi relativi allo sviluppo di servizi digitali per ciascun Lotto, con un ammontare di 10 milioni di euro sul Lotto 3²⁵ e di 2,7 milioni di euro su Lotto 4²⁶. L'avanzamento finanziario è pari al 30% sul primo e al 23% sul secondo.

Fig. 10 – Modalità di attuazione degli interventi per Asse (valore assoluto in milioni di euro e incidenza percentuale per gli impegni).



Fonte: Regione Puglia. Elaborazioni IPRES (2020).

L'avanzamento degli interventi non sembra dipendere dall'ambito, quanto piuttosto dalle tempistiche delle procedure di avvio.

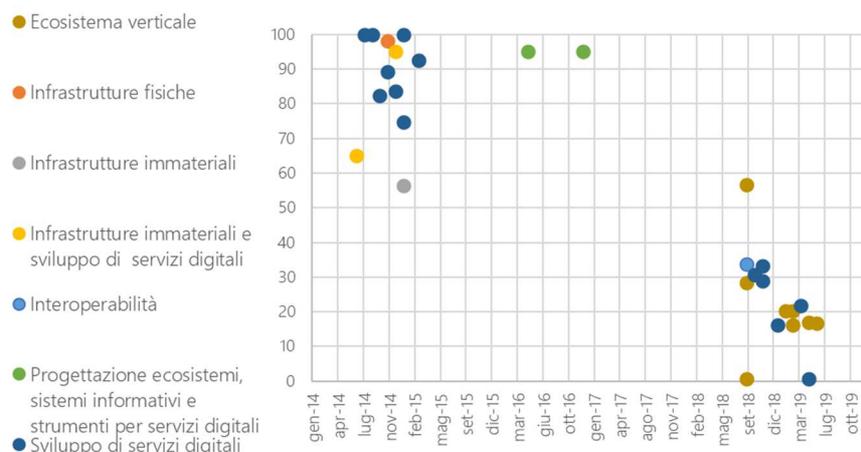
²³ Si tratta degli interventi relativi al *Sistema Informativo del lavoro regionale*, al *Sistema gestionale dei pagamenti elettronici delle entrate della P.A.*, al *Sistema Informativo per il Contenzioso amministrativo*, al *Sistema per Programmi Integrati di agevolazioni*, *PLA PMI*, *PLA Turismo*, *Contratti di programma*, *Titolo II e Titolo VI* e al progetto per *Evoluzione, gestione e manutenzione del Sistema di Protocollo informatico e dei relativi servizi abilitanti PEC e IDP*.

²⁴ Si tratta degli interventi relativi al *Portale e app Puglia Salute – Evoluzione*, *Ecosistema Digitale della Cultura*, *Ecosistema Turismo*.

²⁵ Si tratta degli interventi *Servizi Digitali per ambiente e territorio*, *Push - Puglia Social Housing*, *Sistema di Gestione delle Performance - Gzoom Puglia*.

²⁶ Si tratta degli interventi *Portale Istituzionale*, *Puglia Partecipa*, *Portale Accesso Dati*.

Fig. 11 – Avanzamento finanziario (pagamenti su impegni al 31/12/2019) dei progetti per ambito d'intervento e data di avvio progetto.

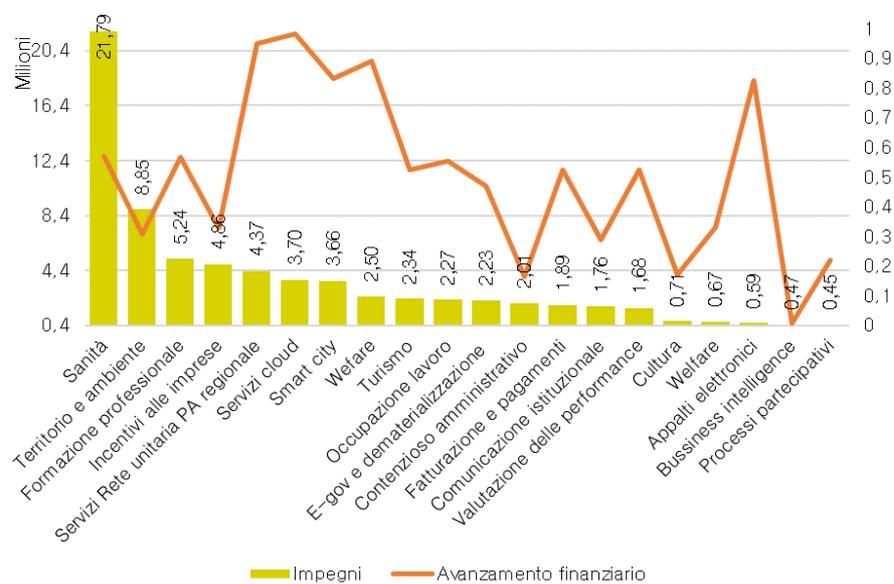


Fonte: Regione Puglia. Elaborazioni IPRES (2020).

È evidente un primo cluster di interventi costituito dai progetti coerenti, che sono stati avviati tra la seconda metà del 2014 e il primo bimestre del 2015, che riguardano principalmente lo sviluppo di servizi digitali, oltre ad infrastrutture fisiche e immateriali, che come detto sono sostanzialmente conclusi. Nel corso del 2016, si distingue l'avvio del progetto Log-In prima sull'OS 2.b (FESR) e poi sull'OS 11.a (FSE), anch'essi conclusi. A partire dal settembre 2018, sono partiti gli interventi di esecuzione dei progetti definiti nell'ambito di Puglia Log-In, afferenti agli ambiti Sviluppo di servizi digitali ed Ecosistemi verticali.

Rispetto agli ambiti d'intervento, quello sanitario risulta essere il settore in cui si è concentrato oltre un quinto delle risorse destinate alla digitalizzazione: si tratta, nello specifico di 4 progetti relativi a *Sistema Informativo regionale per la Diagnostica per immagini, Portale e app Puglia Salute – Evoluzione* nell'ambito di Puglia Log-In, *MedSport - Sistema Informativo della Medicina dello Sport* e *SCRAP - Sistemi informativi regionali per gli screening oncologici e l'Anatomia Patologica* (progetti coerenti). L'avanzamento del primo progetto, che copre oltre il 90% delle risorse del settore determina un livello di avanzamento che supera di poco la metà (57%). Segue il settore Territorio e Ambiente, con circa 9 milioni di euro destinati a creare un'infrastruttura dedicata alla gestione dei procedimenti a valenza territoriale/ambientale che consenta di ottimizzare la gestione delle banche dati in continuità con il sistema informativo SIT-PUGLIA. Il progetto, avviato ad ottobre 2018 è in corso di realizzazione. Rilevanti sono anche gli investimenti nella formazione professionale (5,24 milioni di euro) e per digitalizzare le procedure di gestione degli avvisi relativi agli incentivi alle imprese (4,86 milioni di euro).

Fig. 12 - Impegni e Avanzamento finanziario (pagamenti su impegni al 31/12/2019) dei progetti per settore d'intervento.



Fonte: Regione Puglia. Elaborazioni IPRES (2020).

5. CASE STUDIES: METODOLOGIA E RISULTATI

L'indagine sui progetti finanziati dagli OS 2.b e 11.a del POR Puglia 2014-2020 relativi all'attuazione dell'Agenda digitale della Regione Puglia è stata approfondita con l'analisi di alcuni casi di studio.

La metodologia²⁷ d'indagine, che si configura come analisi di studio descrittivo a caso multiplo, ha seguito le seguenti fasi:

- a. definizione dell'oggetto d'indagine;
- b. mappatura dei soggetti coinvolti e dei referenti per ciascun progetto;
- c. realizzazione delle interviste attraverso un questionario semi-strutturato;
- d. raccolta della documentazione;
- e. analisi ed elaborazioni delle conclusioni.

I progetti indagati sono stati quattro, dei quali 3 afferenti all'OS 2.b e 1 afferente all'OS 11.a.

Tab. 7 - Studio di casi in materia di progetti per la digitalizzazione dei servizi pubblici nel POR Puglia 2014-2020: oggetto d'indagine.

Settore	Progetto	Referente	Ruolo e Struttura	Data intervista	Documenti
Sanità	Sistema regionale per la diagnostica per immagini (OS 2.b)	Dott. Vito Bavaro		Non realizzata	
	Portale e app Puglia Salute – Evoluzione (OS 2.b)	Dott. V. Silvestris	DEC ²⁸ - Dipartimento Sviluppo Economico	14/09/2020	<ul style="list-style-type: none"> - Report intervista - Progetto dei fabbisogni - Database su numero di prenotazioni da portale - Rapporto Tecnico Amministrativo Finale del progetto Sanità Web – Portale regionale della Salute
Ing. Maria Malerba		STS ²⁹ - InnovaPuglia			
Ambiente e territorio	Servizi digitali per ambiente e territorio (OS 11.a)	Ing. A. Zizzari	DEC - Dipartimento Sviluppo Economico, Ufficio Transizione Digitale	22/09/2020	<ul style="list-style-type: none"> - Report intervista - Determinazione 339/2018 - Piano dei fabbisogni - Progetto esecutivo
Formazione professionale	Sp@ digitale (OS 2.b)	Ing. G. Circhetta	InnovaPuglia	07/09/2020	<ul style="list-style-type: none"> - Report intervista - Determinazione 85/2018

²⁷ Per un approfondimento metodologico si veda l'Appendice 3.1.

²⁸ Acronimo di Direttore Esecutivo del Contratto.

²⁹ Supporto Tecnico Specialistico.

					- Delibera 998/2018
Incentivi alle imprese	Sistema programmi integrati di agevolazioni (OS 2.b)	Ing. A. Zizzari	DEC - Dipartimento Sviluppo Economico, Ufficio Transizione Digitale	21/07/2020	- Report intervista - Determinazione 212/2018 - Piano dei fabbisogni - Progetto esecutivo

Fonte: Regione Puglia. Elaborazioni IPRES (2020).

I progetti osservati presentano elementi di similarità sia rispetto alle caratteristiche (fabbisogni, servizi offerti, benefici attesi, destinatari potenziali, avanzamento fisico) sia rispetto alla governance (ruolo delle strutture dipartimentali e relazioni con la Sezione Infrastrutture Energetiche e Digitali, responsabile dell’Azione 2.2 e con InnoVaPuglia).

Tutti i progetti costituiscono la prosecuzione dell’azione pilota Puglia Log In³⁰, avviata nel 2016, che prevedeva la progettazione (redazione di documenti tecnici e capitolati di gara) degli interventi di digitalizzazione in tutti gli ambiti di competenza regionale, la cui implementazione sarebbe stata successivamente affidata attraverso procedure ad evidenza pubblica ad operatori di mercato. L’obiettivo era creare un “ecosistema di servizi digitali integrati”, accessibile attraverso il portale istituzionale. Si specifica che la costruzione di alcuni sistemi informativi e la digitalizzazione di alcune procedure era stata avviata in precedenza ed è poi confluita all’interno di Puglia Log In, che ha cercato di orientare e sistematizzare la transizione dell’amministrazione regionale. Puglia Log In prevedeva anche il monitoraggio della fornitura, a seguito della stipula dei contratti tra la Regione Puglia e i soggetti appaltanti oltre ad attività di accompagnamento e formazione per il potenziamento delle competenze del personale amministrativo coinvolto dal processo di digitalizzazione. La conclusione del progetto era prevista per il 31 dicembre 2018. Le attività sono proseguite sino al 30 settembre 2019.

Il fabbisogno di base espresso dai progetti analizzati è costituito da una generalizzata esigenza di digitalizzare le procedure amministrative regionali, prevedendo anche una loro reingegnerizzazione funzionale ad una maggiore efficacia ed efficienza.

Tutti i progetti mirano alla costruzione di punti unici di accesso ai servizi digitali. Tuttavia, mentre le piattaforme implementate nell’ambito dei tre progetti relativi ad ambiente/territorio, incentivi alle imprese e formazione professionale/lavoro sono autoconsistenti e consentono di accedere a procedure regionali ovvero avvisi e bandi che le diverse Sezioni pubblicano nell’ambito delle proprie competenze, il portale (e l’app) Puglia Salute non è autoconsistente, consente cioè di accedere ai servizi in ambito sanitario offerti da altre amministrazioni, attraverso protocolli di dialogo e integrazione dei diversi sistemi informativi.

Tale aspetto si riverbera pertanto sia sulla tipologia di servizi offerti sia sulla tipologia di beneficiari.

³⁰ Per un approfondimento su Puglia Log In si veda l’Appendice 1 allegata al Report II.

I servizi offerti dai primi tre progetti riguardano, come anticipato, la possibilità di gestire in maniera più o meno digitale, le procedure per acquisire l'autorizzazione ambientale unica ovvero per partecipare ad alcuni specifici avvisi pubblici per il supporto alle imprese, alla formazione professionale e al lavoro. Si tratta pertanto di particolari procedure che la Regione ha scelto di digitalizzare al fine di migliorare e rafforzare i propri processi interni. Ne risulta che i beneficiari di tali progetti siano le strutture regionali stesse, mentre i destinatari finali sono costituiti da tutti i potenziali utenti, interessati ad interagire con le strutture regionali. Il progetto in ambito sanitario, poiché non mira a digitalizzare procedimenti regionali, ha come beneficiari diretti i cittadini e tutti gli utenti (es. medici e farmacie) che domandano e offrono le prestazioni sanitarie.

I progetti analizzati prevedono la realizzazione di sessioni formative a favore dei funzionari pubblici per l'utilizzo dei nuovi strumenti. Viceversa, non prevedono la realizzazione di attività strutturate e sistematiche di informazione e comunicazione a favore degli utenti, i quali sono formati all'occorrenza e accompagnati da un servizio di help-desk tecnico all'utilizzo di specifici servizi disponibili on line. Ciò limita in parte l'utilizzo dei servizi on line, in particolare per quanto riguarda l'ambito sanitario, in cui la procedura on line affianca quella tradizionale. Diverso è per gli altri ambiti, in cui, come previsto dagli avvisi, le procedure digitali stanno di fatto sostituendo le procedure tradizionali cartacee.

I benefici riportati riguardano soprattutto la riduzione dei tempi e la conseguente possibilità di istruire un maggior numero di domande. Si riporta inoltre un rafforzamento della trasparenza e della sicurezza: la gestione informatica delle procedure consente di definire un workflow rigido, che garantisce una maggiore protezione delle pratiche e dei dati in esse contenuti da potenziali manipolazioni esterne.

Un ulteriore elemento che accomuna i quattro progetti è costituito dalle tempistiche di attuazione, che come riferito dagli interlocutori, presentano dei ritardi, causati generalmente da aspetti amministrativi connessi agli affidamenti (gestione dei rapporti con il RTI aggiudicatario) più che di natura tecnica. Solo nel caso del progetto Puglia Semplice, i tempi di avvio della fase di sviluppo sono stati rinviati per la necessità di elicitare nuovamente i requisiti, poiché il tempo intercorso tra la pianificazione che era stata elaborata nell'ambito di Puglia Log In (Azione 5.1) e l'adesione all'Accordo Quadro Consip aveva reso il progetto originario obsoleto. Tutti i progetti hanno evidenziato la necessità di modifiche e/o integrazioni nella fase di sviluppo, per tener conto di disposizioni normative e nuovi fabbisogni oppure di novità tecnologiche nel frattempo intervenuti.

Con riferimento agli aspetti di governance, i tre progetti relativi ad ambiente/territorio, sanità e incentivi alle imprese sono stati appaltati utilizzando gli Accordi Quadro Consip Lotto 3³¹ e Lotto 4³²: si rileva una non sempre agevole interazione con i RTI affidatari, impegnati con attività di assistenza su tutto il territorio nazionale. Il progetto relativo alla formazione professionale/lavoro è stato affidato alla società in house InnovaPuglia, già impegnata in attività di sviluppo di sistemi informativi per le Sezioni Formazione e Lavoro.

³¹ R.T.I. Al maviva S.p.A, Al mawave S.r.l, Indra Italia S.p.A, Pwc Advisory S.p.A..

³² R.T.I. Engineering Ingegneria Informatica, Pwc Advisory S.p.A., NTT DATA Italia (NTT), SQS Italia (SQS).

Per la governance dei progetti occorre distinguere in base alla tipologia di attività: la gestione amministrativa dei progetti è rimasta in capo alle Sezioni Infrastrutture energetiche e digitali e Programmazione unitaria (per il solo progetto su ambiente e territorio), i cui dirigenti svolgono rispettivamente il ruolo di Responsabili delle azioni 2.2 e 11.1. e di Responsabile Unico del Procedimento. La gestione tecnica dei progetti è in genere gestita da un *board* composto da referenti dell'amministrazione interessata dal processo di digitalizzazione (nella fattispecie le Sezioni Competitività, Formazione professionale, Tutela del lavoro e i Dipartimenti Mobilità e Sanità), da InnovaPuglia e dalle imprese affidatarie. Nella fase di redazione del piano dei fabbisogni interviene anche il Responsabile per la Transizione Digitale.

La complessità dei progetti richiede un confronto e un coordinamento costante tra tutti i soggetti che a vario titolo sono coinvolti.

Il ruolo di InnovaPuglia rimane molto forte, rappresentando il centro di competenza principale con riferimento sia agli aspetti di sviluppo informatico dei progetti analizzati sia come memoria storica dell'intero processo di transizione che ha interessato specifiche Sezioni regionali.

Si rileva una coesistenza di ruoli in capo alla PO Supporto Specialistico per la Transizione al Digitale incardinata nel Dipartimento Sviluppo Economico, che svolge la funzione di Direttore Esecutivo del Contratto per i progetti in materia di ambiente/territorio e incentivi alle imprese, oltre ad essere componente dell'Ufficio per la Transizione Digitale.

La costruzione di un "ecosistema di servizi digitali integrati accessibile attraverso il portale istituzionale" prevista da Puglia Log In risulta in fieri. I servizi sono generalmente accessibili direttamente dal nuovo portale regionale, lanciato nel maggio 2020, dalla sezione Servizi e modulistica³³. Tale percorso di accesso conduce l'utente al vecchio portale regionale Sistema Puglia, di cui due delle quattro piattaforme implementate dai progetti analizzati costituiscono delle appendici. L'ammmodernamento o la sostituzione di Sistema Puglia, la cui obsolescenza tecnologica rappresenta un limite per una piena implementazione dei servizi che i progetti in analisi potrebbero garantire, costituisce una delle esigenze manifestate dagli interlocutori per il prossimo ciclo di programmazione.

I progetti analizzati contribuiscono al miglioramento della gestione e della performance complessiva del POR, in quanto rendono più efficiente la gestione di molte procedure: i quattro progetti considerati impattano direttamente e indirettamente su tutti gli assi del programma. Se gli effetti sulla spesa certificata sono incerti, perché dipendono anche dalle tempistiche di implementazione degli interventi finanziati, d'altro canto si rilevano effetti certamente positivi sulle competenze digitali sia dei funzionari pubblici sia delle diverse tipologie di utenti. I benefici indotti su questi ultimi potrebbero contribuire alla riduzione del *digital divide* di secondo livello, in coerenza con l'azione 9.2 del POR, che non risulta attivata e che avrebbe dovuto finanziare la formazione di competenze digitali e informatiche sul territorio (punti di accesso pubblici assistiti, piazze telematiche, coworking, sistema di e-facilator) e percorsi di comunicazione e alfabetizzazione diffusa a favore di specifici gruppi

³³ Il link relativo alla procedura telematica per accedere al Titolo II capo 6 non è funzionante.

di persone maggiormente vulnerabili, quali giovani con bassa scolarizzazione, donne sole con figli, adulti ultra55enni esclusi dal mercato del lavoro, anziani.

Il processo di trasformazione avviato mostra l'esigenza di una continuità: le piattaforme che sono state implementate potranno essere utilizzate anche nel prossimo ciclo di programmazione 2021-2027, con piccoli interventi di manutenzione a seconda delle modifiche che saranno imposte ai Regolamenti. Poiché attualmente il termine di scadenza degli Accordi Quadro è fissato al 31 marzo 2022, si prefigura un aspetto di continuità connesso sia con quegli interventi di manutenzione che potranno essere necessari, sia per "portare dentro" tali piattaforme servizi e procedure che al momento viaggiano su altri canali. Non da ultimo rimane una questione legata alla necessità di aggiornare le componenti tecnologiche dell'infrastruttura anche a parità di servizi offerti. In tale ottica tutti gli interlocutori hanno auspicato che si possano individuare le risorse finanziarie per proseguire le attività già avviate.

Tab. 8 – Quadro sinottico dei progetti analizzati come casi di studio.

Progetto	Importo (euro)	Soggetto attuatore	Parole chiave	Assi POR interessati
Portale e app Puglia Salute – Evoluzione	526 mila	R.T.I. Lotto 4	Accordo Quadro CONSIP, Puglia Log In, manutenzione ordinaria, attività evolutive, portale di front-end, punto unico d'accesso, integrazione, utenti finali, attuazione parziale nei tempi previsti, velocizzazione delle procedure, digital divide	IX
Servizi digitali per ambiente e territorio	8,8 milioni	R.T.I. Lotto 3	Accordo Quadro CONSIP, Puglia Log In, rafforzamento della capacità istituzionale, ambiente e territorio, digitalizzazione dei procedimenti amministrativi, portale unico d'accesso, monitoraggio singola procedura, non attivo	II, IV, V, VI, VII, XI, XII
Sp@ digitale	5,2 milioni	InnovaPuglia	Puglia Log In, InnovaPuglia, digitalizzazione dei procedimenti amministrativi, Regione Puglia beneficiaria, portale unico d'accesso, integrazione, attuazione parziale nei tempi previsti, velocizzazione delle procedure, vetusta SistemaPuglia, programmazione avvisi	IX, X
Sistema programmi integrati di agevolazioni	3,8 milioni	R.T.I. Lotto 3	Accordo Quadro CONSIP, Puglia Log In, digitalizzazione dei procedimenti amministrativi, portale unico di accesso, sistemi di work flow, integrazione, contrazione dei tempi di istruttoria, riduzione degli errori	I, III

Fonte: Regione Puglia. Elaborazioni IPRES (2020).

6. EVOLUZIONE DELLA GOVERNANCE IN RISPOSTA ALLO SVILUPPO DELLA PIANIFICAZIONE

La Strategia Puglia Digitale 2020 non individuava un dettagliato modello di governance, limitandosi a fornire l'approccio di fondo che dovrebbe ispirare la gestione della transizione al digitale, che guarda all'*open innovation*. Una prima e più puntuale individuazione delle strutture coinvolte nell'attuazione dell'Agenda Digitale nonché delle funzioni attribuite a ciascuna di esse, con particolare riferimento agli interventi per la digitalizzazione dei processi amministrativi e diffusione di servizi digitali della PA a cittadini e imprese, è fornita nella successiva D.G.R. 2316/2017 (Piano triennale 2017-2019) e in particolare nell'allegato "Cambiamento Tecnologico ed Organizzativo: stato dell'arte e linee di indirizzo strategiche". Il documento formalizza l'organizzazione consolidatasi a partire dal 2016, per l'attuazione del progetto Puglia Log-in e integrata con le unità organizzative previste dalle successive disposizioni nazionali contenute nel CAD. Nella prima fase di attuazione di queste misure, le strutture coinvolte sono state:

- la Direzione amministrativa del Gabinetto di Presidenza, che monitora la complessiva reingegnerizzazione dei processi interni all'amministrazione;
- l'Osservatorio Regionale sulle attività non autorizzate nei sistemi informativi, che ha lo scopo di alimentare la discussione per l'analisi di strategie riguardanti l'impatto della Cyber Security sulla protezione d'infrastrutture a rischio (ad esempio trasporti, energia, ecc.), attraverso lo studio e la valutazione di potenziali minacce e vulnerabilità nonché attraverso la proposizione di rimedi;
- il Dipartimento Sviluppo economico, innovazione, istruzione, formazione e lavoro, che presidia la pianificazione e verifica gli indirizzi relativi allo sviluppo ICT a livello regionale³⁴; al suo interno è attiva la Posizione Organizzativa "Supporto specialistico per la transizione al digitale", che fa parte dell'Ufficio unico per la Transizione al Digitale;
- la Sezione Programmazione Unitaria, che in qualità di Autorità di Gestione cura e coordina la programmazione e la gestione dei fondi strutturali comunitari (FESR-FSE) e nazionali (FSC);
- la Sezione Infrastrutture Energetiche e Digitali, il cui Dirigente svolge le funzioni di Responsabile dell'Azione 2.2 del POR³⁵ e di Responsabile per la Transizione Digitale³⁶ nell'ambito dell'Ufficio unico per la Transizione al Digitale; la Sezione è inoltre incaricata di predisporre gli atti necessari all'affidamento all'esterno di servizi e acquisizione di beni³⁷;
- l'Ufficio unico per la Transizione al Digitale³⁸, diretto dalla Dirigente della Sezione Infrastrutture Energetiche e Digitali, incaricato di assicurare il presidio del processo di

³⁴ Regione Puglia, DGR 2316/2017 – Allegato A "Linee Guida al Cambiamento organizzativo e Tecnologico".

³⁵ Regione Puglia, DGR 1921/2016.

³⁶ Istituito dal Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. "Codice dell'Amministrazione Digitale", art. 17.

³⁷ DGR 1921/2016

³⁸ Il Codice per l'Amministrazione Digitale art. 17 stabilisce che "1. Le pubbliche amministrazioni garantiscono l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'amministrazione definite dal Governo in coerenza con le regole tecniche di cui all'articolo 71. A tal fine, ciascuna pubblica amministrazione affida a un unico ufficio dirigenziale generale, fermo restando il numero complessivo di tali uffici, la transizione

gestione del cambiamento tecnologico, favorendo coerenza tra gli investimenti ICT già realizzati, la loro evoluzione, i nuovi strumenti di pianificazione nazionali e la programmazione strategica regionale³⁹;

- la Società in house Innova Puglia, in qualità di soggetto che garantisce il supporto tecnico specialistico e svolge le funzioni di soggetto aggregatore per la Regione Puglia;
- il Dipartimento Risorse Finanziarie, Strumentali, Personale e Organizzazione, che conduce le politiche di ammodernamento infrastrutturale dei servizi interni;
- il Dipartimento per la Promozione della Salute, del Benessere Sociale e dello Sport per tutti, che coordina il processo di transizione verso la sanità digitale⁴⁰;
- tutti gli altri Dipartimenti regionali, chiamati ad interagire e a esprimere i loro fabbisogni di innovazione, anche con il supporto di InnovaPuglia.

Tale modello ha incontrato delle criticità, tali per cui nessuna delle azioni individuate nell'ambito di Puglia Log In si è conclusa nei tempi previsti. A monte, i ritardi nel trasferimento delle risorse alla società InnovaPuglia, incaricata di elaborare i capitolati, ha rallentato l'avvio delle attività; a valle, l'acquisizione dei servizi attraverso esternalizzazione, è stata gestita ricorrendo agli accordi quadro CONSIP. Tale procedura non ha garantito la rapidità auspicata: le procedure di affidamento si sono rivelate farraginose e lunghe, contribuendo a rallentare il processo di transizione al digitale⁴¹.

Inoltre, non sembrano avere un ruolo nella governance del processo gli Enti Locali e le altre amministrazioni pubbliche, che risultano essere mere beneficiarie di alcuni degli interventi che dovranno essere attuati.

Al fine di superare le criticità riscontrate nel periodo 2016-2019, per l'attuazione di Puglia Digitale (Piano Triennale 2019-2021) è stata istituita una Cabina di regia congiunta, composta da:

- Segretario Generale della Presidenza;
- Direttore del Dipartimento Sviluppo economico, che ne assume il coordinamento insieme al Segretario Generale della Presidenza e definisce le modalità di consultazione e partecipazione degli interlocutori privilegiati;
- Responsabile della Transizione Digitale;
- Autorità di Gestione del POR Puglia FESR-FSE 2014-2020;
- Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche del Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere Sociale e dello Sport per Tutti, per l'ambito della sanità;
- Struttura speciale Comunicazione istituzionale.

alla modalità operativa digitale e i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità; ...; 1-sexies Nel rispetto della propria autonomia organizzativa, le pubbliche amministrazioni diverse dalle amministrazioni dello Stato individuano l'ufficio per il digitale di cui al comma 1 tra quelli di livello dirigenziale oppure, ove ne siano privi, individuano un responsabile per il digitale tra le proprie posizioni apicali”.

³⁹ Regione Puglia, DGR 2316/2017.

⁴⁰ Regione Puglia, DGR 2316/2017 – Allegato A “Linee Guida al Cambiamento organizzativo e Tecnologico”.

⁴¹ Intervista con InnovaPuglia del 9 gennaio 2020.

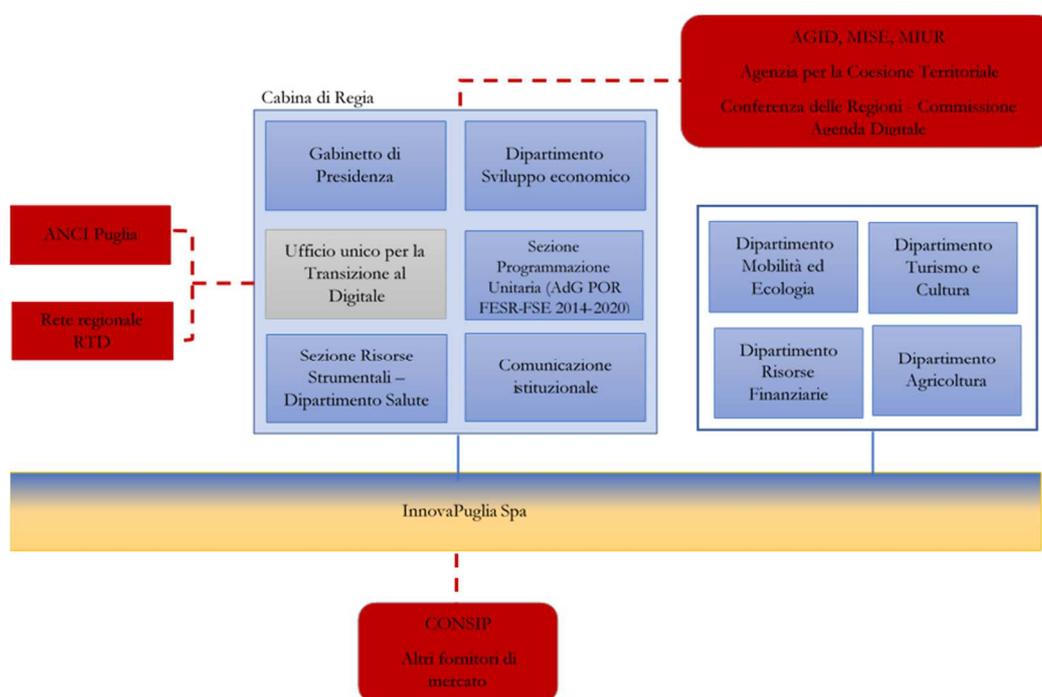
Alla luce della natura degli interventi da realizzare, che vede come beneficiari non più solo le strutture regionali, ma anche gli altri Enti locali e le aziende del Sistema Sanitario Regionale, la Cabina di regia si interfaccia con alcuni interlocutori privilegiati:

– ANCI Puglia, con la quale è stata sottoscritta apposita intesa per l’attuazione dell’Agenda digitale;

– Rete regionale dei Responsabili per la Transizione Digitale.

Il modello di governance è completato da Innova Puglia, che, oltre a mantenere le sue tradizionali funzioni di Centro di competenza per la gestione integrata degli acquisti e di Soggetto Aggregatore Territoriale per il Digitale, è chiamato ad assicurare il ruolo di soggetto unico di coordinamento tecnico per la rilevazione e valutazione dei fabbisogni di innovazione digitale, il disegno degli interventi, la definizione delle progettualità, sia nella fase di completamento di tutti gli sviluppi derivati dalle iniziative già avviate e ancora in corso (Puglia Log-in), che per quelli della nuova pianificazione.

Fig. 13 - Governance dell’Agenda Digitale: organigramma regionale per l’implementazione di Puglia Digitale.



Legenda

Linee continue: relazioni interne

Linee tratteggiate: relazioni esterne

- Strutture interne all'amministrazione inquadrato nel modello MAIA
- Strutture interne all'amministrazione non inquadrato nel modello MAIA
- Agenzie strategiche e Società partecipate inquadrato nel modello MAIA
- Soggetti esterni all'amministrazione

Fonte: Regione Puglia. Elaborazioni IPRES (2020).

7. INDICATORI DI MONITORAGGIO E POSIZIONAMENTO REGIONALE

Alla luce delle analisi sui documenti programmatici e sull'attuazione degli interventi in tema di agenda digitale, si fornisce una rappresentazione sintetica del posizionamento regionale rispetto al contesto nazionale, come risultante:

- dagli indicatori di monitoraggio dell'Agenda Digitale Puglia 2020 riferiti all'OS 2.b,
- dagli indicatori di risultato inclusi nel POR Puglia 2014-2020 e monitorati da Istat ai fini della quantificazione degli indicatori dell'Accordo di Partenariato
- da alcuni indicatori di contesto di fonte Istat e AGID.

Con riferimento agli indicatori di monitoraggio dell'Agenda Digitale Puglia 2020, per i quali il documento strategico non definiva la fonte dei dati, si è fatto ricorso alle banche dati Eurostat ed Istat, individuando l'indicatore disponibile corrispondente ovvero più prossimo a quello contenuto nel set inserito nel piano di monitoraggio.

La Tab. 9 riporta nelle prime tre colonne le informazioni contenute nel documento strategico (definizione dell'indicatore, relativo target e azione di riferimento); le ultime quattro colonne contengono il valore assunto dall'indicatore nell'ultimo anno disponibile (2019). Come indicato, nell'impossibilità di quantificare l'indicatore originario inserito nel piano di monitoraggio, si specifica l'indicatore alternativo considerato.

Tab. 9 – Indicatori di monitoraggio dell'Agenda Digitale Puglia 2020 connessi con l'OS 2.b. Anno 2019 (valori percentuali).

Indicatore	Target europei/Anno	Azioni di riferimento	Puglia	Sud	Italia	Media UE 28	Indicatore osservato
Unità immobiliari connesse in Banda Larga >=30Mbps	100% 2020	2.2.2	77%	78%	84%	89%	Households with broadband access
Unità immobiliari connesse in Banda Larga >=100Mbps	50% 2020	2.2.2	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Popolazione (%) che usa eGovernment	50% 2015	2.2.1-2.2.3-2.2.4	18%	18%	23%	55%	Individuals who used the internet for interaction with public authorities (last 12 months)
Popolazione (%) che non ha mai utilizzato internet	15% 2015	2.2.3	24%	24%	17%	9%	Individuals - internet use: never
Popolazione (%) che usa internet regolarmente	75% 2015	2.2.1-2.2.2	64%	65%	74%	85%	Individuals who used the internet once a week (including every day)

PMI (%) che vendono on-line	33% 2015	2.2.3-2.2.4	13%	14%*	14%	20%	imprese attive nel commercio elettronico: vendita on-line via web e/o sistemi di tipo EDI
-----------------------------	-------------	-------------	-----	------	-----	-----	---

*Mezzogiorno.

Fonte: ISTAT, EUROSTAT. Elaborazioni IPRES (2020).

Con riferimento alla diffusione delle infrastrutture di rete, l'indicatore osservato, sebbene ancora distante dalla media UE e dal relativo target, evidenzia un progressivo avvicinamento: tra il 2013 e il 2019, la Puglia ha visto un incremento di 17 punti percentuali a fronte di valori pari a 16 punti e a 13 punti rispettivamente per l'Italia e l'UE.

Un netto distacco, non solo della Puglia, ma dell'Italia nel suo complesso si osserva con riferimento all'indicatore che monitora l'interazione con la pubblica amministrazione. Tra il 2013 e il 2019 l'Italia, che già si trovava in una condizione di debolezza, non sembra aver avviato alcuna sostanziale trasformazione che consentisse un incremento sostanziale dell'e-government, cosicché l'indicatore registra un incremento di 2 punti percentuali raggiungendo il 23%. L'Europa nel medesimo periodo ha registrato un incremento di 14 punti percentuali, superando il target posto per il 2020. La Puglia ha seguito l'andamento nazionale, con una crescita di 4 punti percentuali e un valore dell'indicatore nel 2019 pari al 18%.

Più confortante il dato relativo al mancato utilizzo di Internet: sebbene il valore target non sia stato ancora raggiunto, la Puglia ha quasi dimezzato (dal 42% del 2013 al 24% del 2019) l'incidenza delle persone che non hanno mai utilizzato tale strumento, convergendo verso il valore medio nazionale (17%). Rimane distante il valore europeo, passato dal 20% del 2013 al 9% del 2019. Con intensità analoga ma verso opposto è cresciuta l'incidenza della popolazione che usa Internet regolarmente (almeno una volta la settimana): nel 2019, la Puglia ha registrato un valore del 64% (+16 punti percentuali rispetto al 2013), a fronte del 74% nazionale (+18 punti) e dell'85% europeo (+13 punti).

Le distinzioni tra i territori si riducono se si osserva l'incidenza delle imprese con più di 10 addetti attive nel commercio elettronico. Il contesto italiano (da 7,6% a 14%) e regionale (da 7,5 a 12,6%) ha visto raddoppiare il valore assunto da tale indicatore nel periodo 2013-2019, mentre a livello europeo le imprese che fanno e-commerce sono il 20% (+3 punti percentuali rispetto al 2013).

Gli indicatori di risultato dell'Accordo di Partenariato evidenziano, nel complesso, una dinamica positiva per la Puglia. Tuttavia, la condizione di partenza non ha ancora consentito di recuperare il gap esistente con il contesto nazionale. Gli indicatori osservati mostrano una variazione positiva nel periodo osservato (quarta colonna), sebbene generalmente di entità più modesta rispetto al dato nazionale (ultima colonna). Dati i più bassi valori di partenza, permane il divario, in alcuni casi anche consistente, con i valori medi nazionali (terza colonna).

Si attesta una certa dinamicità del mondo imprenditoriale: l'indicatore che monitora l'utilizzo dell'e-government da parte delle imprese, sebbene lievemente inferiore in Puglia (68,91% a fronte del 69,79% italiano), ha registrato un incremento superiore (+1,1) rispetto a quanto registrato a livello nazionale (+0,6). Se sul lato della domanda di servizi digitali, le

imprese sembrano reattive, sul fronte dell’offerta di tali servizi, si rileva una condizione particolarmente positiva: gli indicatori “Comuni con servizi pienamente interattivi” (48,4%), “Grado di partecipazione dei cittadini attraverso il web a attività politiche e sociali” (17,8%) e “Grado di utilizzo dell’e-procurement nella PA” (78,5%) presentano valori superiori alla media nazionale e una crescita più intensa nel periodo considerato.

Tab. 10 - Indicatori di risultato del POR Puglia 2014-2020 connessi con l’Agenda digitale – Valore Puglia e posizionamento rispetto al dato nazionale.

Indicatori	Valore Puglia 2019	Posizionamento della Puglia rispetto a Italia	Dinamica della Puglia (2019/2013)	Dinamica nel periodo della Puglia rispetto a Italia
Penetrazione della banda ultra larga (anni 2013, 2018)	15,23%	-	↑	-
Copertura con banda ultra larga ad almeno 30 Mbps (anni 2013,2015)	15,90%	--	↑	--
Copertura con banda ultra larga a 100 Mbps (anni 2013, 2015)	3,00%	--	↑	--
Comuni con servizi pienamente interattivi (anni 2012, 2018)	48,40%	+	↑	+
Cittadini che utilizzano il Fascicolo Sanitario Elettronico (anni 2014, 2015)	2,51%	--	↑	--
Utilizzo dell’e-government da parte delle imprese (2015, 2019)	68,91%	-	↑	+
Grado di utilizzo di Internet nelle famiglie negli ultimi 12 mesi	62,40%	-	↑	-
Disponibilità di wi-fi pubblico nei Comuni (anni 2012, 2018)	46,80%	-	↓	--
Grado di partecipazione dei cittadini attraverso il web a attività politiche e sociali	17,80%	++	↓	-
Cohesion Open Government Index su trasparenza, partecipazione e collaborazione nelle politiche di coesione (2013, Italia 2013=100)	94,3	-	n.d.	n.d.
Grado di utilizzo dell’e-procurement nella PA (anni 2015, 2018)	78,50%	++	↑	++
Dipendenti di amministrazioni locali che hanno seguito corsi di formazione ICT (2012, 2018)	3,10%	-	=	-

Fonte: ISTAT. Elaborazioni IPRES (2020).

L’indicatore relativo all’interazione con la PA evidenzia l’esistenza di un sostanziale gap tra il contesto pugliese e quello nazionale (i valori meridionali sono poco più alti di quelli pugliesi): nel 2019, le persone di 14 anni e più che nel corso dell’ultimo anno hanno acquisito informazioni, scaricato moduli e spedito moduli compilati sono rispettivamente il 21,9%, il 19% e il 15,3% con una differenza di circa 2 punti percentuali rispetto al livello nazionale.

Tra coloro che dichiarano competenze elevate nell'uso di Internet, emerge un netto divario rispetto al contesto nazionale: in particolare per i criteri *Information Skill* e *Problem solving Skill* la Puglia registra valori del 54,8% e del 43,8%, con una differenza rispetto al dato italiano tra compresa tra 6 e 7 punti percentuali. Migliore appare il posizionamento regionale con riferimento ai criteri *Communication Skill*, per il quale il valore regionale (70,9%) dista poco meno di 1,5 punti rispetto agli omologhi meridionale e nazionale e *Software Skill*, per il quale il 41,3% regionale è superiore di 1,8 punti rispetto al dato meridionale.

Fig. 14 – Utilizzo di Internet per interagire con la PA da parte di persone di 14 anni o più che si sono relazionate con la PA negli ultimi 12 mesi (valori percentuali e differenza in punti percentuali tra valore regionale e ripartizionale). Anno 2019.

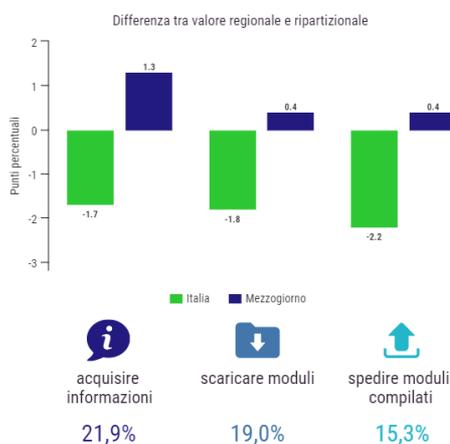
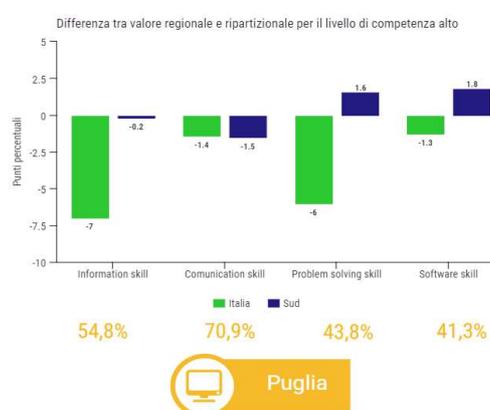


Fig. 15 – Persone di 16-74 anni che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per tipologia e livello di competenza alto (valori percentuali e differenza in punti percentuali tra valore regionale e ripartizionale). Anno 2019.



Fonte: ISTAT. Elaborazioni IPRES (2020).

Analizzando i dati (aggiornati a dicembre 2019) relativi ai servizi digitali offerti dalle amministrazioni pubbliche e dai gestori di pubblici servizi registrati sull'indice dei domicili digitali (IPA)⁴², emerge come l'offerta di servizi digitali sia estremamente bassa: a livello nazionale solo l'8% dei soggetti iscritti su IPA offrono servizi digitali, mentre in Puglia l'incidenza risulta pari al 7,7%, con un'offerta media di 3 servizi digitali per ciascuna PA. Il dato del Mezzogiorno, in controtendenza, supera quello nazionale con riferimento all'incidenza delle PA iscritte in IPA che offrono servizi digitali (8,7%).

⁴² L'indice dei domicili digitali delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (IPA), gestito dall'Agenzia per l'Italia Digitale, è l'elenco pubblico di fiducia contenente i domicili digitali da utilizzare per le comunicazioni e per lo scambio di informazioni e per l'invio di documenti validi a tutti gli effetti di legge tra le pubbliche amministrazioni, i gestori di pubblici servizi e i privati.

Tab. 11 – Indicatori connessi con la digitalizzazione dei servizi offerti dalle Pubbliche Amministrazioni - Puglia, Mezzogiorno e Italia. Anno 2019 (valori assoluti e incidenze percentuali).

Indicatori di riferimento	Unità di misura	Anno 2019		
		Puglia	Mezzogiorno	Italia
Amministrazioni registrate su IPA	n.	1.236	8.154	22.821
Amministrazioni che offrono servizi digitali	n.	95	709	1.835
	%	7,7%	8,7%	8,0%
Servizi digitali offerti dalle amministrazioni	n.	263	2.102	5.139
	n./PA	2,8	3,0	2,8

Fonte: AGID. Elaborazioni IPRES (2020).

8. LA TRANSIZIONE DIGITALE NEL NUOVO CICLO DI PROGRAMMAZIONE 2021-2027

La pandemia da COVID-19 e le conseguenti restrizioni agli spostamenti che hanno interessato tutto il mondo, hanno determinato un incremento del livello di digitalizzazione, imponendo ai governi, alle amministrazioni pubbliche e alle organizzazioni private di svolgere in remoto gran parte delle attività economiche e sociali. Gli strumenti digitali hanno consentito attività quali la telemedicina, il telelavoro e la didattica a distanza, il mantenimento delle relazioni sociali attraverso le piattaforme e i sistemi di comunicazione on line, il commercio elettronico. Rilevanti sono, in ambito strettamente sanitario, le implicazioni connesse con la possibilità di condividere a livello mondiale, dati e informazioni sul virus, sull'andamento dei contagi e sulle modalità di tracciamento. Ci si attende che i cambiamenti nelle modalità di interazione che sono stati sperimentati durante i periodi di lockdown permarranno anche successivamente al termine dell'emergenza sanitaria. Ciò implica nel medio-lungo periodo aspetti di equità nell'accesso agli strumenti e alle reti di comunicazione, nonché stringenti questioni relative al rispetto della privacy e di sicurezza informatica, soprattutto in quei contesti socio-economici caratterizzati da una pre-esistente fragilità.

Intensità e qualità della ripresa dipendono molto dalle infrastrutture e dalla digitalizzazione delle Amministrazioni Pubbliche.

A livello UE, nonostante gli sforzi verso la costruzione di una strategia olistica per la digitalizzazione, la performance digitale, se confrontata con i principali player mondiali, risulta caratterizzata da debolezze, che si traducono in divari digitali di diversa natura all'interno e tra gli Stati membri. La trasformazione digitale costituirà quindi una delle principali leve politiche dell'Unione Europea nel prossimo settennio: le risorse assegnate dal Quadro finanziario pluriennale 2021-2027 al mercato unico, all'innovazione e all'agenda digitale ammontano nel complesso a 143,4 miliardi di euro pari al 13,3% del totale, a fronte di un fabbisogno annuo di investimenti (stimato dalla CE) su tale rubrica di circa 18,9 miliardi di euro annui. La digitalizzazione sarà inoltre considerata come criterio trasversale nella valutazione dei piani di investimento per l'utilizzo da parte degli Stati membri dei fondi Next Generation EU.

Nell'ambito del QFP 2021-2027, oltre ad una dotazione pari a circa 1,8 miliardi di euro per le infrastrutture digitali nell'ambito del Meccanismo per collegare l'Europa e agli obiettivi di Orizzonte Europa, il Programma Europa Digitale investirà nelle capacità digitali strategiche fondamentali, quali il calcolo ad alte prestazioni, l'intelligenza artificiale e la cyber-sicurezza dell'UE, con un investimento complessivo stimato in 6,8 miliardi di EUR.

A tali risorse, i cui meccanismi di erogazione sono in corso di definizione a livello comunitario, si aggiungono le risorse che saranno destinate alla politica di coesione per il settennio 2021-2027, i cui Regolamenti sono in corso di definizione. Le risorse destinate all'obiettivo "Investimenti a favore dell'occupazione e della crescita" ammonteranno complessivamente a 322 miliardi di euro, mentre all'obiettivo "Cooperazione territoriale europea" (Interreg) saranno destinati complessivamente 7,9 miliardi di euro.

Il nuovo framework normativo, nonostante le semplificazioni prospettate, mantiene il sistema del quadro logico, con priorità, obiettivi specifici e azioni, nel rispetto delle

condizionalità abilitanti e dei principi di concentrazione tematica (che potranno essere applicati a livello nazionale o regionale). Viene confermata anche la tripartizione tra le categorie di regioni, sebbene le soglie siano state in parte modificate. La Puglia conferma il suo posizionamento tra le regioni meno sviluppate (il cui PIL pro capite è inferiore al 75 % della media del PIL dell'UE a 27). Potrà pertanto beneficiare di un tasso di cofinanziamento massimo dell'85%.

Il nuovo Regolamento comune della politica di coesione per il periodo 2021-2027, inserisce il tema della digitalizzazione dei servizi pubblici all'interno dell'Obiettivo di policy 1 - Un'Europa più intelligente attraverso la promozione di una trasformazione economica intelligente e innovativa. Il Fondo Europeo per lo Sviluppo Regionale contribuisce al conseguimento di tale obiettivo prioritario attraverso l'obiettivo specifico "Cogliere i vantaggi della digitalizzazione per i cittadini, le aziende e le autorità pubbliche". A differenza del periodo 2014-2020, gli interventi relativi alla costruzione e all'ammodernamento delle reti di connessione (banda ultra larga) sono stati invece trasferiti nell'OP 3 - un'Europa più connessa attraverso il rafforzamento della mobilità e della connettività regionale alle TIC.

Il Fondo Sociale Europeo Plus, in maniera complementare e nell'ambito dell'Obiettivo di policy 4 – Un'Europa più sociale attraverso l'implementazione del Pilastro europeo dei diritti sociali, contribuisce agli obiettivi specifici:

- migliorare la qualità, l'inclusività, l'efficacia e la rilevanza per il mercato del lavoro dei sistemi di istruzione e formazione, anche attraverso la convalida dell'apprendimento non formale e informale, per sostenere l'acquisizione di competenze chiave, comprese le abilità imprenditoriali e digitali;
- promuovere l'apprendimento permanente, in particolare le opportunità di aggiornamento e riqualificazione flessibile per tutti, tenendo conto delle competenze imprenditoriali e digitali, anticipare meglio i cambiamenti e i nuovi requisiti di competenze in base alle esigenze del mercato del lavoro, facilitare le transizioni di carriera e promuovere la mobilità professionale.

Le indagini sul ruolo delle condizionalità in tema di digitale per il ciclo 2014-2020 hanno evidenziato degli esiti controversi. Per tale ragione, nel prossimo ciclo 2021-2027, non è richiesta la disponibilità di una strategia per la digitalizzazione. Viene, tuttavia, rafforzata l'integrazione con la Strategia di Specializzazione Intelligente (S3), nella convinzione che affrontare gli investimenti digitali nel quadro della S3 consenta di ampliare i partenariati regionali e locali e consente un migliore allineamento delle priorità digitali con quelle generali di sviluppo regionale. Pertanto, la condizionalità tematica per l'OP 1 stabilisce che la strategia di specializzazione intelligente sia sostenuta da un'analisi aggiornata degli ostacoli alla diffusione dell'innovazione, compresa la digitalizzazione. In aggiunta, è prevista una specifica condizionalità abilitante relativa alla disponibilità di un piano nazionale o regionale per la banda larga che comprende: una valutazione delle carenze di investimenti da affrontare per conseguire gli obiettivi di connettività Gigabit dell'UE; la giustificazione degli interventi pubblici pianificati in base a modelli di investimento sostenibili; le misure volte a sostenere la domanda e l'uso di reti ad altissima capacità (very high capacity - VHC), comprese azioni per agevolare la loro diffusione, in particolare attraverso l'effettiva attuazione della direttiva europea sulla riduzione dei costi della banda larga; l'assistenza tecnica, anche sotto forma di

uffici competenti per la banda larga, atti a rafforzare le capacità delle parti interessate a livello locale e a fornire consulenza ai promotori di progetti; un meccanismo di monitoraggio basato su indicatori standard per la mappatura della banda larga.

Al fine di rafforzare il coordinamento tra i fondi destinati a finanziare la transizione digitale la Commissione ha chiarito che i fondi strutturali dovranno incoraggiare l'applicazione dei risultati della ricerca di base. Quest'ultima dovrà essere finanziata con strumenti diversi, quali Europa Digitale oppure Orizzonte Europa. Inoltre, anche in considerazione degli obiettivi definiti nel Green Deal europeo, occorre sfruttare le opportunità derivanti dall'utilizzo dell'ICT per affrontare il cambiamento climatico, non solo nell'ambito dei progetti di Smart City e Smart Grid.

Un ulteriore fattore decisivo per il successo delle strategie digitali regionali riguarda la qualità della pianificazione strategica, che risulta direttamente connessa con l'ampiezza e il grado di strutturazione dei partenariati locali. Questi ultimi possono contribuire a rafforzare l'approccio *place based*, che rimane prioritario nella visione della CE, anche in considerazione del peso assunto dal FESR nel finanziare investimenti digitali.

Tab. 12 – Riepilogo degli strumenti a supporto della digitalizzazione nel periodo 2021-2027.

Rubrica di spesa			Importo	
Quadro finanziario pluriennale 2021-2027	Mercato unico, all'innovazione e all'agenda digitale		143,4	
	Meccanismo per collegare l'Europa		1,832	
	Orizzonte Europa			
	Programma Europa Digitale		6,761	
	Politica di coesione	Investimenti a favore dell'occupazione e della crescita	OP 1 – OS a2 – Digitalizzazione	322*
			OP 3 – OS c1 – Infrastrutture di rete	
		OP 4 – Competenze digitali		
	Cooperazione territoriale europea		7,9	

* Gli importi destinati alla digitalizzazione dipenderanno dalle scelte effettive degli Stati membri e delle Regioni.

Fonte: Commissione Europea. Elaborazioni IPRES (2020).

Bibliografia

AGID (2019), *La spesa ICT nella PA italiana. Considerazioni sui principali trend e mappatura dei percorsi in atto*, Roma.

Anitec-Assinform, Confindustria digitale (2020), *Il digitale in Italia 2020. Mercati, dinamiche, policy*.

Carlo Torselli (2019), *I “progetti retrospettivi” nei POR FESR: un contributo alla pre-valutazione dei programmi*, EyesReg, Vol.9, N.2, Marzo 2019.

Ciampi Stancova, K. and J. Sörvik (2015), *Assessment of strategies for ICT investments using European Structural and Investment Funds: reflections from experts and practical examples*, European Commission, Joint Research Centre, Institute for Prospective Technological Studies, Spain. EUR 27668 EN; doi:10.2791/745099.

Commissione Europea, *Piano d'azione dell'UE per l'eGovernment 2016-2020. Accelerare la trasformazione digitale della pubblica amministrazione*, Bruxelles, 19.4.2016, COM(2016) 179 final.

De Pietro L., Onano S. (2017), *Come costruire un'Agenda Digitale Regionale*. Materiale realizzato da Formez PA nell'ambito del Progetto E-leadership.

European Commission, Joint Research Centre, Institute for Prospective Technological Studies (2014), *The Digital Agenda Toolbox*, doi:10.2791/70936.

Istat (2020), *Pubblica Amministrazione Locale e ICT. Anno 2018*, Roma.

Lindgren I. et al. (2019), *Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services*, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>.

Martini A., Sisti M., *Valutare il successo delle politiche pubbliche*, Il Mulino, Bologna.

Osmundsen Karen, Iden Jon and Bygstad Bendik (2018), *Digital Transformation: Drivers, Success Factors, and Implications*, MCIS 2018 Proceedings. 37. <https://aisel.aisnet.org/mcis2018/37>

Pellegrin, J, and Colnot, L (CSIL), supported by (case studies) Arendt, L (IPISS) Bisaschi, L and Catalano, G (CSIL), Martinaitis, Z (Visionary), Micheletti G (IDC) 2018, *Research for REGI Committee – Digital Agenda and Cohesion Policy*, European Parliament, Policy Department for Structural and Cohesion Policies, Brussels.

Tinholt D. et al. (2019), *E-Government Benchmark 2019. Empowering Europeans through trusted digital public services*. Factsheets, a study prepared for the European Commission DG Communications Networks, Content & Technology, doi: 10.2759/641548.

Ufficio Rapporti con l'Unione europea della Camera dei Deputati (2020), *La nuova strategia dell'UE per il digitale. Dossier n° 32*, 30 aprile 2020.

UNCTAD (2020), *The Covid-19 Crisis: accentuating the need to bridge digital divides*.

Wauters P., Cilli V., van der Peijl S., Osimo D., Mureddu F., Szkuta K. (2014), *Mid-term evaluation of the eGovernment action plan. Final Report*, a study prepared for the European Commission DG Communications Networks, Content & Technology, doi: 10.2759/836418.

APPENDICE 1 – Elenco dettagliato degli indicatori di monitoraggio dell’Agenda digitale afferenti all’OS 2.b.

Indicatore di monitoraggio Agenda Digitale	Indicatore osservato	Fonte	Unità di misura
Unità immobiliari connesse in Banda Larga >=30Mbps	Households with broadband access	Eurostat Tav. isoc_r_broad_h	Percentage of households
	Household internet connection type: broadband	Eurostat – Tav. isoc_ci_it_h	Percentage of households
Popolazione (%) che usa eGovernment	Individuals who used the internet for interaction with public authorities	Eurostat – Tav. isoc_r_gov_i	Percentage of individuals
	E-government activities of individuals via websites: interaction with public authorities	Eurostat – Tav. isoc_ciegi_ac	Percentage of individuals
Popolazione (%) che non ha mai utilizzato internet	Individuals who used the internet, frequency of use and activities. Frequency of internet access: never	Eurostat – Tav. isoc_r_iuse_i	Percentage of individuals
	Individuals - internet use. Frequency of internet access: never	Eurostat – Tav. isoc_ci_ifp_iu	Percentage of individuals
Popolazione (%) che usa internet regolarmente	Individuals who used the internet, frequency of use and activities. Frequency of internet access: once a week (including every day)	Eurostat – Tav. isoc_r_iuse_i	Percentage of individuals
	Individuals - frequency of internet use. Frequency of internet access: once a week (including every day)	Eurostat – Tav. isoc_ci_ifp_fu	Percentage of individuals
PMI (%) che vendono on-line	Imprese attive nel commercio elettronico: vendita on-line via web e/o sistemi di tipo EDI	Istat – ICT nelle imprese con almeno 10 addetti	Percentuale di imprese
	Enterprises with e-commerce sales (without financial sector, 10 persons employed or more)	Eurostat – Tav. isoc_ec_eseln2	Percentage of enterprises

APPENDICE 2 – Elenco delle interviste realizzate

Struttura/Ruolo	Interlocutore	Data
Regione Puglia/Responsabile OS 2.b e RTD per le strutture di Giunta Regionale	Ing. Iadaresta	16/12/2019
InnovaPuglia/	Ing. Surico – Ing. Curci	09/01/2020
Regione Puglia/PO “Supporto specialistico per la transizione al digitale”	Ing. Zizzari	24/02/2020
Regione Puglia/DEC	Dott. V. Silvestris	14/09/2020
InnovaPuglia	Ing. Maria Malerba	
Regione Puglia/DEC	Ing. A. Zizzari	22/09/2020
InnovaPuglia	Ing. G. Circhetta	07/09/2020
Regione Puglia/DEC	Ing. A. Zizzari	21/07/2020

APPENDICE 3.1 – Casi di studio: metodologia

L'indagine sui progetti finanziati dagli OS 2.b e 11.a del POR Puglia 2014-2020 relativi all'attuazione dell'Agenda digitale della Regione Puglia si configura come analisi di studio descrittivo a caso multiplo. Sono state seguite le seguenti fasi:

- a. definizione dell'oggetto d'indagine;
- b. mappatura dei soggetti coinvolti e dei referenti per ciascun progetto;
- c. realizzazione delle interviste attraverso un questionario semi-strutturato;
- d. raccolta della documentazione;
- e. analisi ed elaborazioni delle conclusioni.

Con riferimento alla definizione dell'oggetto d'indagine, sono stati definiti i criteri per la selezione dei progetti, che considerano aspetti qualitativi e quantitativi:

- esclusione dei progetti coerenti, ovvero di quei progetti che sono stati certificati sul POR al fine di conseguire i target di spesa, ma che non erano stati individuati nell'ambito del programma;
- esclusione dei due progetti Puglia Log-In, finanziati sull'OT 2 e sull'OT 11, che si sono conclusi il 30 settembre. Le attività previste riguardavano: lo sviluppo della progettazione degli interventi di innovazione; il monitoraggio della fornitura, a seguito della stipula dei contratti tra la Regione Puglia e i soggetti appaltanti; il supporto al personale amministrativo che eroga i servizi. Per alcuni ambiti era previsto anche il supporto tecnico per la funzionalità dei servizi. I prodotti dell'attività erano costituiti principalmente da: documenti progettuali e capitolati tecnici per l'esecuzione delle gare d'appalto da parte della Regione Puglia, report di monitoraggio, linee guida. Un approfondimento sull'attuazione del progetto Puglia Log-In è disponibile in Appendice;
- individuazione dei settori che hanno ricevuto maggiori finanziamenti;
- individuazione dei progetti che hanno maggiore impatto in termini di utenza interessata dalla digitalizzazione dei servizi.

A seguito dell'applicazione di tali criteri, sono stati selezionati cinque progetti appartenenti a quattro diversi settori.

Con riferimento alla mappatura dei soggetti coinvolti, si è proceduto a verificare le competenze attraverso il portale istituzionale regionale. Per una validazione si è fatto riferimento all'Ufficio per la Transizione Digitale. Si è, quindi, proceduto a prendere contatti con i referenti dei progetti al fine di programmare le interviste.

All'esito delle prime due fasi, l'oggetto d'indagine risulta composto da quattro progetti per indisponibilità di uno dei referenti.

Le interviste sono state realizzate tra luglio e settembre 2020 utilizzando specifica piattaforma web. Per lo svolgimento si è fatto ricorso ad un questionario semi-strutturato, riguardante:

- a. le caratteristiche dei progetti
 - fabbisogni;
 - servizi offerti;
 - vantaggi derivanti dalla digitalizzazione (riduzione di tempi, accesso ai dati, ...);
 - destinatari potenziali;

- avanzamento fisico;
- b. governance dei progetti
 - ruolo delle strutture dipartimentali (Sezioni/Servizi/PO) nelle fasi di individuazione dei fabbisogni, progettazione e attuazione;
 - relazioni esistenti tra le suddette strutture e la Sezione Infrastrutture Energetiche e Digitali, responsabile dell'Azione 2.2;
 - relazioni esistenti tra le suddette strutture e InnovaPuglia.

APPENDICE 3.2 - Descrizione dei progetti analizzati

1. Portale e app Puglia Salute – Evoluzione

Il progetto, avviato a settembre 2018, attraverso la sottoscrizione dell'Accordo Quadro CONSIP Lotto 4, prevede la realizzazione di interventi evolutivi del Portale regionale della Salute, l'adeguamento della infrastruttura tecnologica e la manutenzione evolutiva del Portale e della APP. Il portale PugliaSalute è stato realizzato attraverso il progetto Sanità WEB nell'ambito dell'intervento Puglia Log-In. In quel frangente, la progettazione del portale era stata curata da InnovaPuglia, mentre la realizzazione della piattaforma era stata affidata ad una RTI guidata dalla società Engineering Spa.

PugliaSalute è un portale di front-end, non autoconsistente: è collegato con tanti altri sistemi operativi, per consentire al cittadino di accedere ai servizi attraverso un unico punto d'accesso. Il portale non offre servizi propri, ma si integra con i servizi offerti da altre PA (CUP, medicina dello sport, fascicolo dell'atleta, calendario delle visite).

Con riferimento ai fabbisogni, oltre a tener conto dei feedback provenienti dagli utenti, che hanno manifestato particolari esigenze, si è guardato agli sviluppi attesi sugli altri servizi cui il portale consente di accedere (es: FSE). Il Progetto dei fabbisogni è inoltre articolato in modo da poter includere attività ulteriori, inizialmente non contemplate.

I servizi offerti sono rivolti agli utenti finali: medici, farmacie, cittadini, associazioni sportive, La loro utilità è stata particolarmente apprezzata durante l'emergenza da Coronavirus, in cui in tutti i settori c'è stata una fortissima spinta sulla digitalizzazione.

Con riferimento al monitoraggio della fruizione del portale, è stato attivato un servizio per tracciare quali servizi vengono utilizzati, l'esito delle procedure di accesso, il workflow più o meno efficiente e le eventuali problematiche.

Con riferimento allo stato di attuazione, solo alcune attività previste dal piano dei fabbisogni saranno completate nei tempi previsti, spesso non imputabili alle controparti. Si cita a titolo di esempio il caso del taccuino del cittadino su FSE: il cittadino dovrebbe avere uno spazio a sua disposizione per caricare il referto di una prestazione sanitaria privata, che non confluisce in automatico nel FSE; tuttavia la possibilità di procedere con tale integrazione deve essere prevista da una norma nazionale, che stabilisca l'armonizzazione di tutti i FSE regionali; questo procedimento normativo sta determinando dei rallentamenti.

Con riferimento alle tempistiche e alle relazioni che si sono instaurate con la RTI che ha vinto la gara Consip, si registra una buona interlocuzione, anche in considerazione del tipo di servizi chiesto e del fatto che c'era già una pregressa conoscenza. Non sono mancati i consueti problemi connessi con la gestione amministrativa della fornitura. Si sottolinea che i meccanismi di gestione del contratto ci sono, ma sono di difficile applicazione e si rischia di disperdere energie per risolvere questioni amministrative che distolgono dalla realizzazione degli obiettivi.

Rispetto all'utilità dell'Accordo Quadro, si rileva una velocizzazione delle procedure di gara. D'altro canto, le società aggiudicatrici, dovendo far fronte a richieste a livello nazionale, tendono ad andare sotto pressione dal punto di vista dell'organico. Questo determina delle

ripercussioni sui servizi offerti, anche a causa di una carente formazione del personale su tematiche specifiche, soprattutto nella fase iniziale.

Con riferimento alla presenza di una strategia di comunicazione per promuovere l'utilizzo del portale, il progetto Sanità web prevedeva un piano di comunicazione, che di fatto non è stato attuato, in quanto molto costoso. Si è preferito utilizzare i canali di comunicazione istituzionale (principalmente social network) della Regione. In aggiunta a ciò, si è attuata un'attività di sensibilizzazione degli operatori sanitari, per promuovere i servizi del portale e l'utilizzo dell'app. Si è osservata una certa resistenza da parte di alcune categorie di lavoratori, intimoriti dalla possibilità che a digitalizzazione delle procedure possa determinare una fuoriuscita di personale. Inoltre, si rileva una questione di *digital divide*, che spinge gli utenti a ricercare canali tradizionali di comunicazione, anche per il tramite di operatori telefonici. Si rileva tuttavia un alto grado di soddisfazione da parte dei cittadini dopo i primi utilizzi dei servizi digitali.

Con riferimento alla governance del progetto, vi sono state delle interlocuzioni con l'Ufficio Transizione Digitale e con il suo Responsabile nella fase di stesura del Piano dei fabbisogni. Inoltre, il Responsabile per la Transizione Digitale svolge il ruolo di Referente Unico di Progetto e un funzionario all'interno della sezione è responsabile della gestione amministrativa del progetto (pagamenti e rendicontazioni). Per la definizione del Piano dei fabbisogni sono state svolte delle audizioni con il Dipartimento Sanità, che detiene la governance di tutti gli altri sistemi sanitari. Le interlocuzioni con InnovaPuglia sono permanenti e costanti.

2. Servizi digitali per ambiente e territorio

Obiettivo del progetto è l'informatizzazione dei procedimenti amministrativi relativi ai servizi digitali per il territorio e l'ambiente, potenziando, al contempo, le funzioni di tutela e governo del territorio regionale, in integrazione a quanto già precedentemente realizzato. Il progetto mira a creare un'infrastruttura dedicata alla gestione dei procedimenti a valenza territoriale/ambientale che consenta di ottimizzare la gestione delle banche dati (alfanumeriche, cartografiche, ecc.), ne garantisca la condivisione e nello stesso tempo agevoli l'utente nell'accesso ai servizi. Il tutto in continuità con quanto già realizzato e presente sul sistema informativo PUGLIA.CON, comunemente noto anche come SIT-PUGLIA.

Il progetto è finanziato sull'OT 11 in quanto prevede il rafforzamento della capacità istituzionale in tema di ambiente e territorio, con particolare riferimento alla reingegnerizzazione e digitalizzazione dei procedimenti amministrativi. Le attività di progetto riguardano il rifacimento del Sistema Informativo Territoriale (SIT) in termini sia di server sia di infrastruttura tecnologica, con la conseguente dismissione dei sotto-siti tematici (es: osservatorio rifiuti). Il progetto è connesso con l'OR 9 di Puglia Log-In, che prevedeva un portale unico per ambiente e territorio, quale punto di accesso unico per i procedimenti ambientali. La funzione principale del portale, che non è stato ancora lanciato ma è raggiungibile all'indirizzo <https://pugliacon.regione.puglia.it/web/sit-puglia-dipartimento/home/> è quella di presentare le informazioni relative al procedimento unico ambientale (la Regione ha infatti accorpato le quattro procedure di autorizzazione

ambientale). Nel futuro l'idea è consentire agli utenti di accedere alle autorizzazioni dal portale. Si sta cercando di rendere obbligatoria la georeferenziazione, per riportare gli interventi sulle mappe del SIT.

L'avanzamento del progetto, che sta concludendo il suo secondo anno di attività, presenta un lieve ritardo, anche a causa del Covid. Per tale ragione si sta procedendo con una richiesta di proroga al Raggruppamento Temporaneo di Imprese per un ulteriore anno a saldi invariati (il limite massimo consentito è di 4 anni).

Per l'attuazione del progetto si è fatto ricorso all'Accordo Quadro CONSIP Lotto 4. L'importo dei servizi affidati al Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) è pari a 7,5 milioni di euro.

Con riferimento al monitoraggio, c'è un sistema di monitoraggio per singola procedura. Dovrebbe essere possibile individuare i collegamenti tra diversi procedimenti, se esistenti.

Con riferimento alla governance, questa è posta in capo ad un componente dell'Ufficio Transizione Digitale in qualità di Direttore Esecuzione del Contratto (DEC): quando il progetto fu avviato, il Dipartimento Mobilità e Ambiente non era nelle condizioni di individuare un referente. Per il Dipartimento Mobilità partecipano al progetto due funzionari regionali, con funzioni rispettivamente di raccordo tra i responsabili di azione e responsabile dei sistemi informativi e territoriali.

Oltre ai dipendenti regionali, sul progetto lavorano:

- un gruppo di circa 20 dipendenti di InnovaPuglia, già impegnate sul SIT, con funzione di supporto al DEC e di raccordo tra esecutore e Regione
- RTI, esecutore della commessa.

3. Sp@ digitale

Il progetto SP@ Digitale, finanziato dal FSE, ha consentito la digitalizzazione dei procedimenti amministrativi di competenza delle Sezioni Formazione Professionale e Promozione e Tutela del Lavoro: la piattaforma consente di gestire tutti i bandi attraverso il portale unico d'accesso Sistema Puglia, su cui sono disponibili anche servizi ulteriori per i funzionari regionali. Attraverso la piattaforma viene gestito interamente il programma Garanzia Giovani, che prevede dei sistemi di cooperazione applicativa per la messa in rete di informazioni con i corrispondenti sistemi nazionali del Ministero del Lavoro, del Ministero dello Sviluppo Economico, del Ministero della Ricerca e con il Sistema informativo SIGMA per la rendicontazione del contributo ministeriale. La piattaforma per la gestione del programma Garanzia Giovani ha ricevuto note di merito anche da parte della CE.

Altre misure regionali gestite attraverso SP@ Digitale sono: Pass Laureati, Piani Formativi Aziendali, Riqualficazione OSS, Nuovo programma Garanzia Giovani (in fase di implementazione che seguirà Garanzia Giovani), Accredimento degli enti di formazione, Mi formo e lavoro (che ha seguito Welfare to work), Bandi per le scuole (circa due edizioni annue), Pass imprese, Offerta formativa, Diplomi annuali, Avviso Start – Covid, Bando CIG – Covid.

Il 70% delle attività previste dalla determina di affidamento del progetto è stato completato, sebbene si operi rispondendo alle richieste, spesso urgenti, della Regione.

Il beneficiario del progetto è la Regione Puglia, mentre i destinatari sono gli utenti finali. Nella sezione della piattaforma dedicata alla formazione professionale tra i beneficiari vi sono anche gli enti di formazione, che hanno potuto digitalizzare tutte le comunicazioni inerenti ai corsi.

Come riferito durante l'intervista, gli utenti sembrano abbastanza pronti ad utilizzare le procedure on line di partecipazione ai bandi. Hanno comunque a disposizione un supporto online per l'assistenza tecnica.

Tra i punti di forza della piattaforma vi è l'applicazione di un controllo preventivo di correttezza che consente di abbreviare le istruttorie.

Come criticità si rileva la vetustà dell'infrastruttura SistemaPuglia, che a volte causa dei problemi tecnici; con il piano Puglia Digitale si dovrebbe riuscire a reingegnerizzare anche quel portale.

In caso di modifica dei Regolamenti per il periodo 2021-2027, a seconda dell'entità delle modifiche sarà necessario adeguare i sistemi regionali.

Con riferimento alla governance, il progetto è attuato da InnovaPuglia, che nel 2005 aveva già strutturato la piattaforma per la gestione del bando "Ritorno al futuro" per la Sezione Formazione Professionale. Negli anni successivi InnovaPuglia ha continuato a ricevere affidamenti diretti dalla Regione, finanziati su FESR e FSE, per portare avanti attività di digitalizzazione dei bandi e delle autorizzazioni uniche, in attuazione dell'azione pilota Puglia Log In. Lo sviluppo di tali servizi ha consentito alla Regione di avere un posizionamento nazionale di tutto rispetto in materia di digitalizzazione.

I principali interlocutori di InnovaPuglia sono:

- le Dirigenti delle Sezioni Formazione Professione e Promozione e Tutela del Lavoro, per la parte relativa ai contenuti;
- l'AdG del POR 2014-2020, per attività trasversali di interesse connesse con le procedure del FSE;
- la Dirigente della Sezione Infrastrutture Energetiche e Digitali, in qualità di Responsabile d'Azione.

InnovaPuglia nello svolgimento delle attività ha incontri frequenti con i responsabili di procedimento, poiché la digitalizzazione deve andare di pari passo con la scrittura degli avvisi. Questo costituisce un ulteriore fattore critico. Al riguardo sarebbe utile una programmazione degli avvisi, anche a 6 mesi, perché attualmente le attività di implementazione dei sistemi di gestione dei singoli bandi vengono svolte in tempi strettissimi, determinati dalla necessità di soddisfare le richieste di volta in volta formulate dalla Regione. A tal fine si riutilizzano pezzi di applicazioni già sviluppate internamente. Raramente si fa ricorso a riuso di software e applicazioni sviluppate da altri enti e amministrazioni.

4. Sistema programmi integrati di agevolazioni

Il titolo del progetto oggetto di indagine è "Puglia semplice" e consente di gestire digitalmente tutte le procedure connesse con gli avvisi di cui ai Regolamenti regionali Titolo II e Titolo VI, mentre non include le misure Nidi e TecnoNidi. È in corso l'implementazione sulla piattaforma anche delle procedure relative ai Contratti di Programma e ai PIA, che sono

più complesse: tutto il team che scrive il progetto troverà un unico ambiente strutturato che consente l'unicità del dato, il supporto nella compilazione e informazioni coerenti, al fine di seguire i processi di gestione della pratica dalla fase iniziale fino alla liquidazione, attraverso l'utilizzo di firma digitale e comunicazioni via Pec, oltre che di rendicontazione online. L'intento è superare la prassi secondo cui la documentazione viene prima prodotta online e poi inviata attraverso la Pec.

Il sistema è attivo dal 4 febbraio 2020 e ha consentito di gestire anche due avvisi emanati durante a prima fase dell'emergenza COVID, nella primavera: Lift – Circolante e Start.

Il progetto costituisce una evoluzione della corrispondente azione di Puglia Log In, che risultava ormai superata quando questo progetto è partito ed è stato pertanto necessario definire un Piano dei fabbisogni completamente diverso da quanto era stato pensato in Puglia Log In. Nella fase iniziale di progettazione si intendeva trasferire l'infrastruttura SistemaPuglia su una nuova piattaforma (SistemaPuglia Digitale) basata su Oracle che consentisse di reingegnerizzare la gestione dei sette avvisi che transitavano su SistemaPuglia. Tale passaggio è apparso quasi subito non praticabile in quanto sarebbe risultato obsoleto sia rispetto alle lacune di SistemaPuglia sia rispetto alla nuova normativa entrata in vigore. Pertanto si è scelto di mantenere SistemaPuglia come portale unico di accesso ad una seconda piattaforma sulla quale sono gestiti i diversi avvisi. Tutti gli attori coinvolti possono accedere alla piattaforma e alle fasi procedurali di gestione degli avvisi in base al proprio ruolo. Inoltre il titolare conosce esattamente in quale fase si trova la sua pratica, poiché è stato costruito un meccanismo di ownership secondo cui la pratica è modificabile solo da un soggetto alla volta, ma è visibile da tutti. Nei primi due mesi di operatività della nuova piattaforma sono state presentate circa 2.500 pratiche. Tali numeri non sono paragonabili con quelli del passato, quando in un mese se ne ricevevano circa un decimo. All'inizio c'è stata un po' di titubanza da parte degli utenti, ma la curva dell'apprendimento è stata molto veloce.

In caso di modifiche agli avvisi determinati dalle regole dalla nuova programmazione 2021-2027, poiché la piattaforma è basata su sistemi di work flow, sarebbero necessarie delle regolazioni, ma l'impianto complessivo rimarrebbe valido. Se ci fossero delle modifiche sostanziali nella procedura (es: l'impresa diventa responsabile della presentazione della domanda al posto della banca), si dovranno prevedere degli interventi più consistenti. Il sistema è strutturato per essere flessibile e scalabile.

I vantaggi descritti sono: impossibilità di modifica dei documenti dopo l'inserimento dei dati, sui quali sono effettuati una serie di controlli interni; conseguente riduzione degli errori di imputazione; contrazione dei tempi di istruttoria, poiché molti elementi sono pre-controllati dalla piattaforma; riduzione dei tempi di liquidazione poiché sono stati introdotti sistemi di scambio massivo dei file di rendicontazione con la ragioneria.

Con riferimento agli aspetti di governance, il progetto è stato affidato aderendo all'Accordo Quadro CONSIP Lotto 3, per un importo di 3 milioni di euro. Sono attive due linee d'attività, quella di implementazione software e quella di consulenza a supporto al *change management*, che include la parte di formazione rivolta ai dipendenti regionali e agli utenti. Poiché le attività non sono concluse lo strumento non è stato presentato al pubblico e non è prevista una strategia di comunicazione e informazione, ma interventi puntuali di supporto degli utenti. Sempre con riferimento agli aspetti di governance, poiché di importo superiore ai 500 mila

euro e la complessità è medio alta, oltre al RUP (Ing. Iadaresta) è stato individuato anche un Direttore Esecutivo del Contratto (Ing. Zizzari), supportato da InnovaPuglia. Inoltre fanno parte del comitato tecnico che si interfaccia con il RTI anche PugliaSviluppo e i responsabili di sub-azione.

APPENDICE 4 - Prospetto Puglia Log-In

Importo totale del progetto: 20.993.234,36 euro. Conclusione delle attività: 30/09/2019				
Azione	Titolo Azione	Importo (iva esclusa)	Affidamenti	Nuove attività in Puglia Digitale
OR.0 Project Management				
OR.01 OR.02	Coordinamento tecnico del progetto e Stato di avanzamento lavori e Reporting periodico	580.942,63		
OR.1 Sanità digitale				
A1.1	Agenda digitale dell'ecosistema Sanità della Regione Puglia 2017-2019	467.141,88	<ul style="list-style-type: none"> Progettazione Sistema Informativo regionale per la Rete Unica dei Laboratori d'Analisi da avviare in SarPulia Progettazione Acquisizione di servizi di autenticazione e di sicurezza di documenti informatici 	
A1.2	Progettazione e Monitoraggio Intervento Evoluzione del Sistema Informativo Sanitario Territoriale (SIST) e Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) della Regione Puglia (FSE – Evoluzione 2017-2018)	1.479.898,29	Contratto CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3 di InnovaPuglia durata di 6 mesi dalla stipula del contratto, Importo netto IVA €. 123.472,80	<p>Scheda Intervento multi-progetto Agid “FSE-Puglia”</p> <p>Obiettivo è la realizzazione di sviluppi evolutivi del Sistema Informativo Sanitario Territoriale (SIST) della Regione Puglia, sia per ciò che riguarda il processo di dematerializzazione della ricetta farmaceutica e specialistica sia l'estensione funzionale e dei contenuti del Fascicolo Sanitario Elettronico, verificando la attuabilità di soluzioni innovative a supporto della semplificazione del rapporto tra assistiti e SSR, ed implementando l'alimentazione di nuove tipologie di documenti. Successivamente saranno sperimentati processi innovativi. Tra quelli allo studio vi è quello di automatizzare le prenotazioni delle prestazioni specialistiche a partire dalla ricetta dematerializzata, agevolando i cittadini nella fase di prenotazione. Si prevede di effettuare una azione pilota in un distretto sociosanitario per verificare il modello prima della estensione sul territorio regionale.</p> <p>Nella scheda Intervento “Ecosistema Sanità” è prevista la prosecuzione nel 2021 di queste attività, dato che la scheda AgId si conclude nel 2020.</p>
A1.3	Progettazione e Monitoraggio Intervento Evoluzione del Portale regionale della Salute della Regione Puglia	606.616,18	Contratto CONSIP SPC-Cloud Lotto 4: durata 10/2018 – 10/2021, Importo netto IVA €. 526.373,60	<p>Scheda PugliaDigitale “Ecosistema Sanità”</p> <p>Raccordandosi con l'intervento sul Portale federale della regione Puglia in termini di modalità e multicanalità nella relazione con il cittadino, PugliaSalute oltre a sviluppare nuovi servizi (Prevenzione nelle scuole e nelle aziende, certificazioni vaccinali, gestione della propria posizione rispetto all'anagrafe assistiti, estensione</p>

	(PugliaSalute – Evoluzione 2017-2018)			dei servizi del FSE) si orienterà nel miglioramento della accessibilità e usabilità dei servizi recependo le indicazioni del Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2019 – 2021.
A1.4	Progettazione e Monitoraggio Intervento Evoluzione del Sistema Informativo dei Dipartimenti della Salute Mentale della Regione Puglia (PugliaSaluteMentale – Evoluzione 2017-2018)	393.102,11	<p>Variante in Corso d'opera per adeguamento funzionale del Sistema Informativo regionale dei Dipartimenti di Salute Mentale al DM 262/2016, per un importo pari a 34.920,00 (IVA esclusa)</p> <p>Contratto CONSIP SGI Lotto 5: Piano dei Fabbisogni per lo sviluppo evolutivo e la gestione operativa del sistema regionale dei Dipartimenti di Salute Mentale; importo euro 1.065.045,90 (IVA esclusa)</p>	<p>Scheda PugliaDigitale “Ecosistema Sanità”</p> <p>In aderenza a quanto indicato nel Piano Triennale 2018-2020 della Sanità Digitale della Regione Puglia (DGR 1803/2018), gli ulteriori obiettivi che si intende perseguire sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ampliare il supporto di processi produttivi, per la dematerializzazione della cartella clinica territoriale dei Servizi territoriali per adulti (CSM) e per minori (NPIA) del DSM; • avviare il coinvolgimento diretto delle strutture sanitarie riabilitative psichiatriche.
A1.5	Sperimentazione del CUP Regionale	480.243,47	<p>Procedura negoziata di InnovaPuglia con la società Exprivia per integrazione del CUP:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dell'IRCCS “De Bellis” di Castellana Grotte (€ 12.500) - dell'ASL Bari (€ 8.000) - per assistenza relativa alle componenti di integrazione utilizzate nella sperimentazione della federazione fra CUP, con riferimento alle ASL Brindisi, Taranto, BT, all'AOU Policlinico di Bari (€ 22.500,00). 	<p>Scheda PugliaDigitale “Ecosistema Sanità”</p> <p>L'intervento è finalizzato a ampliare sia la rete dei soggetti e sistemi federati sia l'ambito di applicabilità del sistema di CUP federato.</p>
A1.6	Supporto Tecnico alla funzionalità del sistema PugliaSaluteMentale	232.761,03		
A1.7	Cartella Clinica Digitale	169.846,29	<p>Contratto CONSIP SGI Lotto 5: Piano dei Fabbisogni per l'introduzione della Cartella Clinica Elettronica; importo circa 8 milioni di euro (IVA esclusa)</p>	<p>Scheda PugliaDigitale “Ecosistema Sanità”</p> <p>In aderenza a quanto indicato nel Piano Triennale 2018-2020 della Sanità Digitale della Regione Puglia (DGR 1803/2018), l'intervento è finalizzato a sviluppare e diffondere la cartella clinica elettronica in un primo nucleo di aziende sanitarie pubbliche della Regione Puglia.</p>

OR.2 Servizi digitali per il Turismo ed i Beni Culturali				
A2.1	Progettazione e Monitoraggio Intervento Ecosistema digitale del turismo	418.641,08	Contratto CONSIP SPC-Cloud Lotto 4: durata 1/2019 – 7/2021, Importo netto IVA €. 1.121.516,56	<p>Scheda PugliaDigitale “Ecosistema Integrato Turismo e Cultura” L’evoluzione dell’ecosistema del turismo prevede, nell’ottica di una fruizione integrata del patrimonio turistico-culturale, i seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • realizzazione di un punto unico di accesso; • realizzazione di servizi per un’esperienza turistica-culturale inclusiva, partecipativa e contestualizzata • creazione di un servizio di customer satisfaction <p>Inoltre, nell’evoluzione dei servizi in ambito turistico sarà valutata l’adozione della blockchain technology per consentire a tour operator e agenti di viaggio di aggregare offerta e creare pacchetti di viaggio interagendo con più fornitori, per garantire sui pagamenti e su eventuali controversie, consentendo di superare le piattaforme di prenotazione turistica, per tracciare le spese turistiche nella regione</p>
A2.2	Progettazione e Monitoraggio Intervento Puglia Wi-Fi	280.616,40		<p>Scheda PugliaDigitale “Ecosistema Integrato Turismo e Cultura” L’intervento è finalizzato a garantire la gestione tecnica dell’autenticazione, la raccolta di dati, la realizzazione di servizi di analisi statistica in un’ottica big data al fine di consentire alla Regione di conoscere meglio i propri turisti ed i loro percorsi sul territorio e ottimizzare l’offerta turistica.</p> <p>Scheda PugliaDigitale “Infrastrutture e reti per il Cloud sicuro della PA” L’obiettivo è di rendere disponibile un servizio Free WiFi, con le stesse credenziali valide su base nazionale e, in futuro, europea.</p>
A2.3	Progettazione e Monitoraggio Intervento Ecosistema Digitale della Cultura	287.186,84	Contratto CONSIP SPC-Cloud Lotto 4: durata 1/2019 – 7/2021, Importo netto IVA €. 576.159,36	<p>Scheda PugliaDigitale “Ecosistema Integrato Turismo e Cultura” L’evoluzione dell’ecosistema Digitale della Cultura vede la realizzazione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nuovi servizi digitali per la divulgazione e valorizzazione delle informazioni sulle Attività Culturali, su Cinema e Audiovisivo, su Spettacolo dal vivo e sulle attività del Polo Biblio-museale. • servizi di analisi statistica in un’ottica big data al fine di consentire alla Regione di conoscere meglio i consumi culturali.
A2.4	Progettazione e Monitoraggio Intervento Evoluzione della Digital Library verso l’Ecosistema Digitale della Cultura	413.976,75		<p>Scheda PugliaDigitale “Ecosistema Integrato Turismo e Cultura” L’evoluzione della Digital Library si fonda sui seguenti temi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • reingegnerizzazione del modello architeturale e dei servizi; • integrazione all’interno dell’Ecosistema Digitale Integrato del Turismo e della Cultura; • realizzazione di un sistema di Long Term Digital Preservation, che assicuri la corretta conservazione nel tempo degli asset digitali;

				<ul style="list-style-type: none"> • realizzazione di interventi di miglioramento della User Experience; • introduzione di contenuti innovativi 3D, quali video 360, modelli 3D, immagini sferiche • realizzazione del collegamento alla Linked Open Data Cloud del MIBAC; • sperimentazione blockchain technology per i consumi di opere digitali.
A2.5	Progettazione e Monitoraggio Intervento Evoluzione della Carta dei Beni verso l'Ecosistema Digitale della Cultura	274.309,19	Contratto CONSIP SPC-Cloud Lotto 4: durata 3/2019 – 6/2020, Importo netto IVA €. 163.795,24	<p>Scheda PugliaDigitale “Ecosistema Integrato Turismo e Cultura”</p> <p>Le future attività previste sono spinte verso una definitiva integrazione della piattaforma SIRPAC nell'ecosistema oltre a un ampliamento dei servizi di interoperabilità e al contempo una fruibilità del patrimonio dei beni culturali ampliata grazie all'uso di tecnologie immersive, nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • reingegnerizzazione del modello architettonico e dei servizi di SIRPAC – CartApulia.it, in conformità al modello di Ecosistema; • integrazione all'interno dell'Ecosistema Digitale Integrato del Turismo e della Cultura attraverso meccanismi di interoperabilità al fine di consentire l'integrazione, sia lato back-end sia lato front-end, con la Digital Library per i dati sui beni digitali e con il Catalogo dell'offerta turistica (viaggiareinpuglia.it) per i percorsi tematici e per le descrizioni dell'offerta dei Luoghi della Cultura; • realizzazione di sistemi di catalogazione dei beni mobili, funzionali anche al trasferimento all'ICCD, da fornire ai musei per la catalogazione delle raccolte (art. 17 del Codice dei Beni Culturali - d.lgs. 42/2004); • aggiornamento della Carta dei Beni; • riproduzione 3D di complessi topografici, mostrando come erano nel passato (ricostruzioni virtuali) od anche nel presente; • visite virtuali nei luoghi della cultura; • utilizzo dell'IoT per migliorare la fruizione in loco dei beni culturali. A titolo di esempio: uso di sensori di rilevazione e/o scansione di QR-Code all'ingresso dei luoghi di cultura; analisi real time dei dati di fruizione; tracciamento espositivo dei singoli beni; invio al visitatore dei dati di accesso ai beni in real time per organizzare la propria visita. • realizzazione del collegamento alla Linked Open Data Cloud del MIBAC che ambisce a diventare nucleo principale per il dominio dei Beni Culturali: i dati relativi al soggetto conservatore, quale luogo della cultura, riconosciuto dal Ministero, dovranno essere modellati attraverso l'ontologia adottata dall'ICCD;

OR.3 Servizi digitali per l'Agroalimentare				
A3.1	Progettazione e Monitoraggio Intervento Sistema di monitoraggio del territorio per la vigilanza fitosanitaria	442.271,11	Prodotto Piano dei Fabbisogni (AQ CONSIP SPC-Cloud Lotto 3 SGI)	<p>Scheda Puglia Digitale “Territorio e Ambiente” Monitoraggio delle trasformazioni territoriali in ambito agricolo forestale; rafforzamento della capacità amministrativa</p> <p>L'obiettivo prioritario che si intende perseguire è quello di costruire delle funzionalità che consentano alla Regione Puglia di monitorare le trasformazioni in atto nel territorio agricolo-forestale, con particolare attenzione ai territori colpiti dal batterio della <i>xylella fastidiosa</i> e dalle ricadute sulla filiera olivicola oltre che sulle filiere direttamente ed indirettamente connesse quali, ad esempio, il settore della produzione di energia da biomassa, che faceva affidamento su un potenziale di biomassa derivante dalla gestione dell'arboricoltura presente sul territorio, il settore del turismo nelle aree rurali, la perdita della funzione di protezione del suolo e, quindi, al possibile incremento del rischio idrogeologico, anche in relazione al fenomeno delle alluvioni, tipico di alcune aree del Salento.</p> <p>L'obiettivo dell'intervento è pertanto quello di rendere in forma integrata tutta l'informazione disponibile, derivante prioritariamente da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • richieste di espianto e di impianto, • misure del PSR, • fascicoli aziendali, • altri interventi proposti, raccordando, a livello prototipale il SIT regionale con SUE e SUAP. <p>Di fondamentale importanza, in attuazione del Protocollo d'intesa sottoscritto tra Agca e Regione Puglia, risulta la realizzazione dell'interscambio informativo tra il SIAN e il SIT regionale in modalità sincrona, relativamente ai dati del territorio regionale e della loro valorizzazione attraverso lo sviluppo di funzionalità di fruizione in modalità integrata con la banca dati del SIT regionale e informatizzazione dei procedimenti amministrativi strettamente correlati alla banca dati SIAN, quali la Certificazione della qualifica di Imprenditore Agricolo Professionale (IAP), la gestione del potenziale vitivinicolo.</p> <p>In sintesi, l'Azione si può configurare come un “Osservatorio delle trasformazioni in atto sul territorio regionale”, che consenta di effettuare delle analisi sulle diverse componenti territoriali, ambientali e paesaggistiche. Come ulteriore ricaduta di tale attività è da considerare, tra l'altro, la necessità di interventi sull'attuale normativa di settore.</p>
A3.2	Progettazione e Monitoraggio Intervento Sistema per la gestione delle risorse idriche	274.189,63		
A3.3	Progettazione e Monitoraggio Intervento Sistema di supporto al governo del territorio forestale e naturale	140.241,66	Prodotto Piano dei Fabbisogni (AQ CONSIP SPC-Cloud Lotto 3 SGI)	
A3.4	Sistema di supporto alla competitività delle filiere agroalimentari	103.447,32	Prodotto Piano dei Fabbisogni (AQ CONSIP SPC-Cloud Lotto 3 SGI)	
A3.5	Supporto Tecnico alla funzionalità dei servizi	252.051,21		

OR.4 Servizi digitali per il Territorio e l'Ambiente			
A4.1	Progettazione e Monitoraggio Intervento "Sportello unico per gli enti locali in materia ambientale"	273.823,38	Contratto CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3: durata 10/2018 – 6/2021, Importo netto IVA € 7.221.490,00
A4.2	Progettazione e Monitoraggio Intervento Potenziamento dell'infrastruttura di dati territoriali e ambientali e del portale per la fruizione	558.125,55	CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3: durata 10/2018 – 6/2021, Importo netto IVA € 7.221.490,00 Prodotto Progetto di Acquisto completo per l'acquisizione dei fotogrammi AGEA 2016 In consegna capitolato Aggiornamento dell'uso del suolo da ortofoto 2016 e relativi Indicatori territoriali
A4.3	Progettazione e Monitoraggio Intervento Sistema per il Monitoraggio tecnico-economico degli interventi infrastrutturali pubblici.	92.102,32	
A4.4	Progettazione e Monitoraggio Intervento Evoluzione del sistema per la gestione dei dati della raccolta differenziata dei rifiuti	203.365,05	CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3: durata 10/2018 – 6/2021, Importo netto IVA € 7.221.490,00 Prodotta Documentazione di gara per l'acquisizione di strumentazione specialistica In consegna Capitolato Dematerializzazione di archivi documentali e vettorializzazione di alcuni strati specifici (es. usi civici). Azioni A4.4, A4.6, A5.8
A4.5	Progettazione e Monitoraggio Intervento "Sistema per la gestione informatizzata del PPTR e dei procedimenti	465.775,71	Contratto CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3: durata 10/2018 – 6/2021, Importo netto IVA € 7.221.490,00

Scheda Puglia Digitale "Territorio e Ambiente"
Monitoraggio delle trasformazioni territoriali e valutazione della sostenibilità ambientale; Rafforzamento della politica integrata in materia di utilizzo delle risorse (suolo, acqua, aria); Rafforzamento della capacità amministrativa degli Enti locali

L'obiettivo che ci si propone è quello di sfruttare al meglio l'imponente ed estremamente dettagliato patrimonio messo in campo attraverso l'infrastruttura di dati e servizi territoriali del SIT regionale e far evolvere il livello di conoscenza attuale verso un sistema più orientato a rappresentare un vero e proprio "Osservatorio per il monitoraggio delle trasformazioni territoriali" avente come fine ultimo il "perseguimento di livelli di sostenibilità ambientale".

Le attività prevedono:

- monitoraggio relativamente a:
 - autorizzazioni e accertamenti di compatibilità paesaggistica rilasciati dagli Enti locali
 - procedimenti in materia di valutazioni ambientali
 - incidenza sul territorio delle modifiche al PPTR apportate in fase di attuazione/adequamento dei Piani urbanistici comunali o attraverso rettifiche puntuali;
- identificazione e costruzione di indicatori quali, ad esempio:
 - identificazione e monitoraggio dei "contesti territoriali prevalentemente già edificati o urbanizzati", anche nell'ottica di selezionare i coefficienti di moltiplicazione previsti per il calcolo del contributo straordinario di urbanizzazione previsto dalla L.R. 270/2019
 - localizzazione di nuove infrastrutture o edificato in relazione alla dispersione insediativa,
 - sensibilità del territorio alla trasformazione (derivante dall'analisi di fattori endogeni – frammentazione, superfici, attività, ecc. – ed esogeni – vincolistica, densità popolazione, distanze, elementi a confine, ecc.),
 - dinamiche di transizione negli usi del suolo negli anni (anche con riferimento a mutazioni di carattere sociale),
 - capacità del settore agricolo di produrre servizi a carattere multifunzionale (derivanti dall'aggregazione di informazioni sulla esistenza/consistenza di produzioni di alta varietà e qualità, sulla presenza di elementi caratteristici del

	autorizzativi connessi a tutela e valorizzazione del paesaggio”		In consegna capitolato Aggiornamento dell’uso del suolo da ortofoto 2016 e relativi Indicatori territoriali	<p>paesaggio, sulla densità degli elementi idraulici, sulla messa in atto di attività di manutenzione del territorio, sulla presenza/consistenza di boschi, ecc.),</p> <ul style="list-style-type: none"> o uso efficiente della risorsa idrica (derivante dalle politiche agricole regionali), o uso efficiente delle risorse suolo (derivante dall’analisi della produttività del uso agricolo, dalla quantificazione delle superfici naturali/seminaturali sottratte, ecc.), o emissioni in atmosfera derivanti da pratiche agricole, o impatti derivanti dall’uso delle risorse (impermeabilizzazione dei suoli, emissioni in atmosfera, contaminazione delle acque, ecc.), <ul style="list-style-type: none"> • aggiornamento degli strati informativi di interesse trasversale del SIT regionale, a partire dal database territoriale integrato (DBTI) e a seguire con gli strati informativi derivabili quali Uso del suolo, Carta tecnica regionale e ortofoto sulla base del volo aereo in fase di esecuzione da parte della società CGR per conto di AGEA; • attivazione di specifici Laboratori con il coinvolgimento di alcuni Enti Locali finalizzati a verificare sul campo l’applicabilità di alcuni indicatori, perfezionando così le metodologie e tarando al meglio le modalità di calcolo anche in relazione alle specificità territoriali con l’obiettivo di derivare “best practices” da proporre sul territorio regionale; • costruzione di banche dati di settore di fondamentale importanza anche per le Azioni precedentemente descritte, anche attraverso l’informatizzazione di procedimenti amministrativi quali: <ul style="list-style-type: none"> o Autorizzazione unica alla costruzione di impianti di energia da fonti rinnovabili. Attualmente la procedura risulta parzialmente informatizzata per quanto riguarda gli impianti eolici, fotovoltaici e a biomassa. L’obiettivo è quello di far evolvere l’attuale procedura verso un procedimento interamente digitale, dall’acquisizione della richiesta sino all’attuazione e al monitoraggio dal punto di vista funzionale dell’impianto, ed estendere l’informatizzazione anche agli impianti di tipo geotermico, la cui competenza attualmente è di competenza della Sezione Attività estrattive. o concessione di aree demaniali, in analogia a quanto realizzato per le aree del demanio ferroviario. o approvazione di finanziamento di interventi infrastrutturali (su ferrovie, strade, porti e aeroporti) e delle procedure di esproprio.
A4.6	Progettazione e Monitoraggio Intervento “Sistema di gestione del regime vincolistico di un’area in relazione ai piani urbanistici”	221.131,43	Contratto CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3: durata 10/2018 – 6/2021, Importo netto IVA € 7.221.490,00 In consegna Capitolato Dematerializzazione di archivi documentali e vettorializzazione di alcuni strati specifici (es. usi civici). Azioni A4.4, A4.6, A5.8	
A4.7	Progettazione e Monitoraggio Intervento “Sistema di monitoraggio dell’attuazione del Piano Regionale dei Trasporti”	57.759,44	Contratto CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3: durata 10/2018 – 6/2021, Importo netto IVA € 7.221.490,00	
A4.8	Supporto Tecnico alla funzionalità dei servizi	198.817,48		

				<ul style="list-style-type: none"> o Interscambio informativo del sistema regionale degli abusi edilizi con il sistema nazionale ed estensione ad ulteriori tipologie di utenti • introduzione nel sistema informativo territoriale di modellistica di settore funzionale all'analisi di rischio sanitario-ambientale (ad esempio derivante dalla presenza di siti inquinati). <p>L'attività è fortemente correlata con il Monitoraggio delle trasformazioni del territorio agricolo di cui all'OR3</p>
OR.5 Sviluppo Economico, Innovazione, Formazione, Lavoro				
A5.1	Evoluzione del sistema di gestione dei bandi telematici verso la nuova piattaforma openSP	459.300,92	<p>Contratto CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3 di InnovaPuglia durata di 6 mesi dalla stipula del contratto, Importo netto IVA €. 123.472,80</p> <p>Contratto CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3: durata 48 mesi dalla stipula del contratto, Importo netto IVA €. 3.069.228,00</p> <p>InnovaPuglia</p> <p>Contratto CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3: durata 24 mesi dalla stipula del contratto, Importo netto IVA €. 638.000,00</p> <p>Contratto CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3: durata 6 mesi dalla stipula del contratto, Importo netto IVA €. 123.472,80</p> <p>Azione non più presentata in CONSIP</p>	<p>Scheda in PugliaDigitale “Ecosistema Procedimenti Amministrativi”</p> <p>L'obiettivo principale dell'intervento è garantire l'evoluzione tecnologica ed organizzativa del Sistema di Gestione dei Procedimenti Amministrativi regionali per il raggiungimento degli obiettivi di digitalizzazione, semplificazione e efficientamento dell'azione amministrativa così come previsto dall'Agenda Digitale regionale e dal CAD, in linea con l'Agenda Digitale Italiana. In particolare, l'intervento sostiene i seguenti specifici obiettivi:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. sostenere una visione e prassi operativa orientata principalmente alla trasparenza e alla semplificazione dei procedimenti amministrativi ii. attuare il principio <i>once only</i> in tutti i processi/servizi digitali dell'ente iii. incentivare l'interoperabilità tra i sistemi informativi ed il workflow documentale della regione iv. sostenere una visione orientata al cittadino ed alle imprese che abiliti la realizzazione di servizi digitali e una migliore interazione con cittadini e imprese <p>Tali obiettivi perseguono più in generale l'evoluzione del concetto di gestione documentale verso un nuovo Sistema di Gestione dei Procedimenti Amministrativi inteso come modello organizzativo e strumentale caratterizzato da:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) uno strato di interoperabilità funzionale sui procedimenti amministrativi tra i diversi livelli organizzativi regionali e tra questi e le PA locali e nazionali, da implementare tramite la definizione di regole di interoperabilità dei flussi documentali e di accesso ai sistemi di conservazione documentale b) un insieme di strumenti di gestione dei procedimenti amministrativi (repository, catalogo dei procedimenti, catalogo dei servizi digitali, ecc.) più efficaci e “veloci”, senza ritardi o perdite di informazioni e con minore richiesta di informazioni a cittadini e imprese, secondo il principio “<i>once only</i>” c) motori di ricerca “intelligenti” in grado di consentire ai cittadini e imprese di conoscere in tempo reale lo stato dei loro procedimenti e di recuperare in modo semplice ed efficiente la documentazione completa relativa a tutti i

				<p>procedimenti di interesse, anche attraverso il collegamento con i sistemi di conservazione</p> <p>La presente azione progettuale ha l'obiettivo più generale di garantire l'uniformità e l'interoperabilità a livello regionale dei flussi documentali associati ai procedimenti amministrativi; essa si inquadra all'interno di un complesso di azioni che prevedono una sempre maggiore dematerializzazione della documentazione amministrativa, il consolidamento del sistema di gestione del workflow documentale e dei processi di lavoro adottati dall'intera organizzazione regionale.</p> <p>Nello specifico, la gestione documentale dei procedimenti amministrativi garantisce che l'intero ciclo di vita del documento, dalla sua produzione fino alla sua conservazione, si collochi all'interno di un modello unico di dematerializzazione dei procedimenti che consentirà di predisporre nuove modalità di comunicazione e interazione con cittadini e imprese offrendo servizi innovativi e aperti attraverso un unico punto di accesso, nel rispetto delle Linee guida di design dei documenti amministrativi orientate alla semplificazione del linguaggio per rispondere ai bisogni degli utenti (cittadini, imprese e dipendenti della PA).</p>
A5.2	Evoluzione del portale di Servizi LavoroXTe	158.941,84	Contratto CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3: durata 48 mesi dalla stipula del contratto, Importo netto IVA €. 1.171.816,43	
A5.3	Realizzazione sperimentale del sistema di supporto ai processi connessi al Contenzioso Amministrativo	49.138,53	Contratto CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3: durata 48 mesi dalla stipula del contratto, Importo netto IVA €. 1.641.932,40	
A5.4	Sistema integrato Osservatorio delle Politiche Sociali	81.777,27		
A5.5	Sistema integrato Registri Telematici	273.581,83	Il Pdf non è stato ancora presentato in CONSIP in attesa di approvazione	
A5.6	Sperimentazione Registro Regionale delle Fondazioni	79.597,83		
A5.7	Banca Dati delle abilitazioni alle attività commerciali	64.306,65		
A5.8	Progettazione e Monitoraggio Intervento "Servizi di supporto alla gestione delle	88.705,44	In consegna Capitolato Dematerializzazione di archivi documentali e vettorializzazione di alcuni strati specifici (es. usi civici). Azioni A4.4, A4.6, A5.8	<p>Scheda Puglia Digitale "Territorio e Ambiente"</p> <p>Digitalizzazione del procedimento di Autorizzazione unica alla costruzione di impianti di energia da fonti rinnovabili. Attualmente la procedura risulta parzialmente informatizzata per quanto riguarda gli impianti eolici, fotovoltaici e a</p>

	infrastrutture digitali e per l'energia"			biomassa. L'obiettivo è quello di far evolvere l'attuale procedura verso un procedimento interamente digitale, dall'acquisizione della richiesta sino all'attuazione e al monitoraggio dal punto di vista funzionale dell'impianto, ed estendere l'informatizzazione anche agli impianti di tipo geotermico, la cui competenza attualmente è di competenza della Sezione Attività estrattive (v. OR4)
OR.6 Finanza e patrimonio				
A6.1	Progettazione, sviluppo, evoluzione e gestione dei servizi per la fatturazione, i pagamenti elettronici e per la digitalizzazione della comunicazione ente/tesoriere	572.868,23	Contratto CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3: durata 36 mesi dalla stipula del contratto, Importo netto IVA €. 1.025.986,50	<p>Scheda AgID "PagoPa Puglia"</p> <p>L'azione si propone, in continuità con le attività già intraprese, di supportare gli enti del territorio pugliese nell'adozione, lo start-up e l'erogazione dei servizi di pagamento elettronico su circuito PagoPA. Le azioni previste sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informazione e sensibilizzazione rivolta agli enti che non hanno ancora aderito a PagoPA. ▪ Campagne di addestramento all'uso di MyPay. ▪ Servizio continuo di supporto e assistenza agli enti intermediati. ▪ Ampliamento delle tipologie di pagamento trattate per i comuni ▪ Attivazione di PagoPA per tutte le voci di entrata dell'ente Regione Puglia. ▪ Attivazione Ticket e altri servizi per le aziende sanitarie ▪ Affiancamento ad enti diversi per la definizione e l'attivazione di specifiche tipologie di pagamento. ▪ Attivazione di servizi di pagamento per dovuti e con avvisatura ▪ Potenziamento dei sistemi di riconciliazione (Tesoreria/MyPay). ▪ Evoluzione della piattaforma MyPay in collaborazione con gli altri enti riusanti. <p>Scheda PugliaDigitale "Ecosistema Finanza Pubblica"</p> <p>Follow-up di PagoPA Puglia nel 2021</p> <p>Per la Fatturazione Elettronica evoluzione del sistema in conformità alla normativa nazionale ed alle necessità di adeguarsi alla fatturazione elettronica europea. A tal proposito si evidenzia che con D.Lgs. 148/2018 è stato recepito l'obbligo previsto dalla Direttiva 2014/55UE, per le Pubbliche Amministrazioni, di ricevere e gestire fatture elettroniche conformi allo standard europeo (tracciati CII e UBL). Tale obbligo entrerà in vigore, per le amministrazioni non centrali, dal 18 aprile 2020, e pertanto da tale data il Sistema di Interscambio continuerà a gestire fatture nel formato FatturaPA , traducendo in tale formato le fatture provenienti da altri paesi o comunque conformi allo standard europeo. Gli effetti dell'introduzione del</p>

				nuovo standard per la PA, ed in particolare per gli attuali sistemi informatici predisposti per gestire il solo formato FatturaPA, sono ancora da esplorare, e infatti presso l'Agid è stato istituito il “tavolo tecnico permanente per la fatturazione elettronica” al fine di garantire l’attuazione degli obblighi e di valutare gli “impatti per la pubblica amministrazione e di quelli riflessi per gli operatori economici”. Alla luce di quanto detto appare evidente che il tema della fattura elettronica verso la PA, essendo ancora in evoluzione, necessita di un presidio continuo finalizzato a recepire le novità normative e a intraprendere le relative azioni implementative.
A6.2	Progettazione e Monitoraggio di un sistema di Business Intelligence per l'analisi e la pubblicazione dei dati economici regionali	129.030,78	In consegna capitolato Tecnico.	Scheda PugliaDigitale “Ecosistema Finanza Pubblica” Evoluzione del sistema di analisi dei dati economici regionali con riguardo in modo specifico all’integrazione dei servizi e soprattutto delle informazioni (banche dati) che permettano una lettura integrata delle informazioni sia a scopo direzionale (Business Intelligence) sia a scopo di trasparenza (Open Data). Si prevede pertanto di supportare la Regione Puglia nell’evoluzione dei suoi sistemi di gestione integrata delle informazioni in ambito economico—finanziario anche con l’adozione di tecnologie di Big Data Analysis, coerentemente con la Piattaforma Nazionale digitale dei dati prevista come uno dei Pilastri del Piano Triennale AgID.
A6.3	Progettazione di soluzioni applicative per il Servizio Finanze	95.950,12	Capitolato tecnico della gara per la realizzazione dell'applicazione al vaglio del Dirigente di Sezione	Scheda PugliaDigitale “Ecosistema Finanza Pubblica” Supporto alla di una governance dei servizi di Front-Office e Back Office della Sezione Finanze regionale in modo da garantire l’evoluzione coerente degli stessi affinché siano armonicamente inseriti nel quadro evolutivo generale.
A6.4	Progettazione e Monitoraggio Intervento Adeguamento EmPULIA	434.841,52	In attesa di stipula Contratto - AQ CONSIP “Servizi applicativi per la PA” - Lotto 3: durata 12 mesi, Importo netto IVA € 350.146,00 In consegna deliverable finale “Capitolato Tecnico riuso piattaforma Intercent ER”	Scheda PugliaDigitale “E-procurement per l’innovazione (e-PPI)” L’intervento concerne lo sviluppo dei servizi di e-procurement resi disponibili dalla Regione Puglia sul territorio regionale nell’ottica di rendere più efficiente e trasparente la spesa pubblica, dematerializzare tutti i procedimenti connessi, iscrivendosi a pieno nel concetto di Digital First alla base dell’Agenda Digitale, e sviluppare le modalità di Procurement Innovativo (Pre Commercial Procurement, Public Procurement for Innovative Solutions, etc.) funzionali all’innovazione del sistema economico, qualificando la domanda di innovazione della Pubblica Amministrazione. L’azione progettuale si sviluppa su due direttrici: 1. Evoluzione della piattaforma regionale di e-procurement Empulia e dei suoi servizi per il territorio regionale (Enti della Pubblica Amministrazione della regione Puglia secondo le modalità disciplinate dall’art. 20 l.r. n.37 del 01/08/2014, cittadini e imprese)

				2. Sviluppo di modalità di procurement innovativo attraverso lo sviluppo di azioni di Brokering per l'Innovazione rivolte al territorio regionale. Questa attività è strettamente sinergica e complementare all'Azione Progettuale DPI2 dell'Accordo di collaborazione per la crescita e la cittadinanza digitale nella regione Puglia stipulato tra AgID e Regione Puglia e rappresenta la contestualizzazione a livello regionale del modello generale elaborato con AgID e l'implementazione di specifiche procedure sul territorio regionale aderenti a quel modello
A6.5	Progettazione e Monitoraggio Intervento Osservatorio Regionale	288.179,61	Proposta di riuso	
A6.6	Progettazione e Monitoraggio Intervento Sistema Informativo per la Gestione del patrimonio immobiliare regionale	171.423,60		Scheda Puglia Digitale “Territorio e Ambiente” Informatizzazione dei procedimenti di concessione di aree demaniali, in analogia a quanto realizzato per le aree del demanio ferroviario (v. OR4)
A6.7	Supporto Tecnico alla funzionalità dei servizi del Demanio Regionale	81.424,57		
A6.8	TDI-RP Territorial Digital Index – Regione Puglia	12.630,00		
OR.7 E-government Open/Big Data				
A7.1	Progettazione e Monitoraggio Intervento Evoluzione del Portale istituzionale quale unico punto di accesso ai servizi digitali regionali	399.967,35	Contratto CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3: durata 48 mesi dalla stipula del contratto, Importo netto IVA €. 1.436.054,30 Contratto CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3: durata 48 mesi dalla stipula del contratto, Importo netto IVA €. 1.203.455,28	Scheda AgID “EvoWeb-Puglia: Evoluzione del sistema di portali federati regionali” Le classi di utenza che attualmente accedono ai servizi digitali erogati dalla Regione sono: a) Cittadini che interagiscono con il ruolo di diretti beneficiari dei servizi (contributi sociali, agevolazioni, progetti di investimento, ecc.); b) Cittadini che interagiscono attraverso intermediari territoriali (CAF, Patronati, Consulenti, ecc.) e che quindi delegano a terzi la presentazione di istanze; c) Rete di intermediari, qualificati attraverso procedure telematiche di “accreditamento” al sistema di erogazione dei servizi digitali (CAF, Associazioni, ecc.); d) Imprese e soggetti giuridici;

			<p>Contratto CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3: durata 56 mesi dalla stipula del contratto, Importo netto IVA €. 927.306,84</p> <p>Contratto CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3: durata 27 mesi dalla stipula del contratto, Importo netto IVA €. 366.581,22</p> <p>Appalto specifico SDA-PA CONSIP importo netto IVA €. 129.500,00 + estensione di €. 38.850,00</p>	<p>e) Amministrazioni comunali, nelle diverse accezioni operative e con i diversi ruoli che possono assumere nell'utilizzo dei servizi digitali (beneficiari finali di contributi, titolari di istruttoria per istanze presentate al sistema regionale, produttori di dati e informazioni richieste dalla Regione, ecc.).</p> <p>Rispetto a queste differenti classi di utenza sarà necessario definire un modello generale di erogazione, monitoraggio e miglioramento di tutti i servizi digitali che l'amministrazione regionale intende erogare nel medio periodo. In particolare, si ritiene prioritario intervenire sui seguenti aspetti/benefici target:</p> <p>a) revisione e definizione della nuova architettura informativa del portale in coerenza con il modello federato di Puglia Login, incluso il nuovo modello di navigazione delle informazioni e la nuova grafica di portale, adottando una progressiva attuazione del principio "mobile first" per quei servizi che risultano già idonei ad essere fruiti da dispositivi mobili</p> <p>b) analisi e definizione della struttura informativa e dei relativi metadati per la realizzazione del catalogo dei servizi digitali erogati dall'amministrazione regionale, in conformità al Profilo italiano di CPSV-AP, che definisce un profilo condiviso delle descrizioni dei servizi a livello nazionale in conformità alle regole e agli standard nazionali di interoperabilità (Soap, Rest);</p> <p>c) analisi e definizione della struttura informativa e dei relativi metadati per la realizzazione del catalogo della modulistica digitale utilizzata dalle strutture organizzative che erogano servizi digitali;</p> <p>d) progettazione del sistema di customer satisfaction conforme alle iniziative nazionali e personalizzate sui servizi erogati dal portale, attraverso cui realizzare l'obiettivo più generale del miglioramento continuo dei servizi digitali guidato dalle reali necessità ed esperienze d'uso da parte dei cittadini e imprese;</p> <p>e) predisposizione delle Linee Guida a supporto della piena operatività del sistema federato dei portali della Regione Puglia, con l'obiettivo di incoraggiare la piena interoperabilità tra i sistemi regionali in tema di comunicazione, servizi digitali, modulistica, autenticazione utente e accesso ai servizi mediante SPID</p> <p>In questo contesto è essenziale revisionare l'intero sistema di portali in modo che siano adeguati alle "Linee guida per il design dei servizi digitali della pubblica amministrazione" emanate da AgID, che permettono di definire un'identità visiva più chiara, che migliori il dialogo con il cittadino e la fruizione delle informazioni e dei servizi online.</p>
--	--	--	---	---

				<p>Oltre all'aspetto prioritariamente grafico e di presentazione, è importante il modello di esposizione dei servizi digitali sui portali stessi in modo che, coerentemente con le linee operative di sviluppo dell'informatica pubblica ed i principi architetturali fondamentali ai fini della usabilità e interoperabilità, l'accesso ai servizi stessi mediante il Portale istituzionale sia affidabile e coerente.</p> <p>A questo fine, risulta necessario e prioritario realizzare attività di reingegnerizzazione dell'attuale struttura di metadattazione dei procedimenti amministrativi/processi e dei relativi servizi digitali affinché si possano determinare tutte le condizioni tecnico-organizzative finalizzate alla progressiva ed efficace realizzazione del modello federato che l'amministrazione intende adottare nel breve-medio periodo. Ciò consentirà di fornire indirizzi e linee guida a tutte le strutture regionali che erogano servizi digitali (ma anche a quelle strutture che non hanno ancora avviato il processo di digitalizzazione dei propri servizi) per i necessari adeguamenti circa i flussi informativi di scambio che regoleranno la federazione di portali.</p> <p>L'intervento, quindi, è finalizzato a realizzare e rendere disponibili gli strumenti per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - agevolare l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini e di conseguenza agevolare l'esercizio del diritto di informazione, di accesso e di partecipazione previste dalle norme nazionali e regionali - garantire il coordinamento dei sistemi informativi e delle banche dati regionali, adeguandole alle esigenze dell'utenza - garantire l'adozione di sistemi di interconnessione telematica utili a rendere più fruibili e semplici i servizi digitali offerti dall'Amministrazione regionale - abilitare e consentire la piena valorizzazione del patrimonio informativo regionale a supporto delle decisioni e delle politiche di governo dello sviluppo economico e sociale del territorio pugliese, mediante la trasformazione dell'ingente quantitativo di dati, rivenienti da sorgenti interne ed esterne, in informazioni integrate - promuovere lo sviluppo e la diffusione di comunità di pratiche tematiche e reti di comunità, strutturate secondo un modello a due livelli: polo di competenza e comunità di animatori
--	--	--	--	---

				<p>- individuare e definire regole tecniche unitarie sui servizi di front end al cittadino ed alle imprese, definendo standard e ontologie comuni che, oltre agli aspetti puramente tecnologici, descrivano come esprimere la semantica di un servizio digitale</p> <p>Quanto sopra, in relazione ai modelli ed alle metodologie adottate, sarà reso disponibile anche alla PAL territoriali.</p>
A7.2	Supporto Tecnico alla funzionalità dei servizi erogati dal Portale Istituzionale federato	106.233,43		
A7.3	Progettazione e Monitoraggio Intervento Sperimentazione di modelli e tecnologie di anali di dati secondo i paradigmi Big Data	37.453,53		
A7.4	Progettazione e Monitoraggio Intervento Evoluzione della piattaforma di gestione e pubblicazione dei Linked Open Data regionali	31.926,49	Contratto CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3: durata 26 mesi dalla stipula del contratto, Importo netto IVA €. 384.329,86	
A7.5	Progettazione e Monitoraggio Intervento Evoluzione del sistema di gestione documentale a supporto dei procedimenti amministrativi	99.663,51	<p>PdF disponibile per affidamento CONSIP</p> <p>Contratto Contratto CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3 SISTEMA DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE 24 mesi €. 638.000,00</p>	<p>Scheda AgID “EvoWeb-Puglia: Evoluzione del sistema di portali federati regionali” Vedi sopra</p>
A7.6	Progettazione e Monitoraggio Intervento Evoluzione del sistema di workflow digitale degli Atti e documenti amministrativi	831.638,51	<p>Contratto CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3 stipulato da InnovaPuglia durata 7 mesi dalla stipula del contratto, Importo netto IVA €. 236.402,00</p> <p>Appalto Specifico da avviare in CONSIP</p>	

A7.7	Progettazione e Monitoraggio Intervento Evoluzione del sistema di gestione dei processi dell'Avvocatura Regionale (Fasciculus)	43.839,10	PdF da attivare in CONSIP	
A7.8	Osservatorio Internazionalizzazione	16.835,06	PdF da attivare in CONSIP	
A7.9	Progettazione e Monitoraggio Intervento Evoluzione del sistema di gestione delle Politiche Abitative (PUSH)	28.017,07	Contratto CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3: durata 36 mesi dalla stipula del contratto, Importo netto IVA €. 548.025,60	
A7.10	Sviluppo dell'Ecosistema digitale regionale di gestione delle emergenze	147.368,34		
OR.8 Infrastrutture digitali				
A8.1	Progettazione e Monitoraggio Cyber Security Infrastructure	1.756.622,52	1- Appalto specifico SDA-PA CONSIP importo netto IVA €. 374.500,00 2- RdO MEPA CONSIP importo netto IVA €. 89.950,00	Scheda AgID "CyberSec Puglia" (investimenti) con impegno diretto e follow up per il 2021 in Scheda PugliaDigitale "Infrastrutture e reti per il Cloud sicuro della PA" In aderenza a quanto indicato nel Piano Triennale per l'ICT della Regione Puglia, gli ulteriori obiettivi che si intende perseguire sono: <ol style="list-style-type: none"> 1. Adeguamento del "Computer Emergency Response Team" conformemente alle Linee guida AgID per lo sviluppo e la definizione del modello nazionale di riferimento per i CERT regionali. 2. Evoluzione del "Security Operation Center" attraverso lo sviluppo di un servizio di "continuous monitoring" e di un protocollo di condivisione delle banche dati informative con il CERT-PA Regionale. 3. Ampliamento del SIEM: l'intervento prevede di far evolvere la raccolta dei log in una piattaforma di Security Intelligence. 4. Potenziamento della infrastruttura di elaborazione e storage a supporto del CERT-PA Regionale e del SOC.
A8.2	Monitoraggio Esecuzione Contratto Quadro	334.158,56		Scheda PugliaDigitale "Infrastrutture e reti per il Cloud sicuro della PA" Nell'ambito di questa scheda intervento, si provvederà alla pubblicazione di un nuovo Bando di Gara per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'Accordo Quadro,

	Community Network RUPAR-SPC Puglia			di Servizi di connettività per la Community Network RUPAR Puglia, nell'ambito del SPC, e al monitoraggio dell'esecuzione del nuovo Contratto e di quello del 2015 per la parte riferita agli appalti specifici ancora in essere
A8.3	Evoluzione della Rete NGA per la Regione Puglia	233.765,00		<p>Scheda PugliaDigitale “Infrastrutture e reti per il Cloud sicuro della PA”</p> <p>Nell'ambito di questa scheda intervento, sono previste le seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto tecnico alla Regione Puglia per lo sviluppo della BUL sul territorio regionale. <p>Potenziamento della infrastruttura di rete a Larga Banda Regionale per l'interconnessione degli Enti Locali.</p>
A8.4	Progettazione e Monitoraggio Intervento di governance della piattaforma community cloud	1.643.308,96	Appalto specifico multi-lotto SDA-PA CONSIP importo netto IVA €. 1.067.435,23	<p>Scheda AgID “Datacenter Puglia”</p> <p>Gli enti che già afferiscono al Soggetto Aggregatore sono principalmente le Agenzie Regionali e le Aziende del Servizio Sanitario Regionale (SSR). L'iniziativa si propone di aggregare le altre PAL a cominciare dai Comuni ed ovviamente dalla Città Metropolitana di Bari.</p> <p>Il progetto non intende realizzare ex-novo delle infrastrutture ma soltanto potenziare quelle esistenti al fine di raggiungere l'obiettivo di incrementare il rapporto di razionalizzazione di almeno 50 punti percentuali.</p> <p>L'obiettivo del progetto è che la totalità delle applicazioni degli Enti aggregati sia portata sul Cloud, mentre i relativi Datacenter oggetto della razionalizzazione potranno essere dismessi.</p> <p>L'intervento quindi rappresenta una notevole innovazione strategica per la Regione Puglia che fa evolvere la propria infrastruttura da Datacenter destinato ai propri servizi ed alle proprie Aziende ed Agenzie ad un asset fondamentale del territorio, attuando così la razionalizzazione delle infrastrutture che è alla base del Piano Triennale per l'ICT della PA.</p> <p>Fondamentale in questo contesto sono l'attività di “Cloud enabling” delle PAL, in cui si verificano vincoli e criticità del processo di migrazione dai CED della PAL al Datacenter regionale, e l'attività di “on boarding” in cui si attua effettivamente questa migrazione.</p> <p>Obiettivo principale posto da AgID e' l'onboarding della metà delle PAL del territorio regionale.</p> <p>La candidatura come PSN è uno degli obiettivi che si continuerà a gestire nell'ambito delle attività della scheda progettuale.</p>
A8.5	Adeguamento della infrastruttura tecnologica del CED di Disaster Recovery	105.346,01		
A8.6	Piattaforma di Cloud Infrastructure Performance Monitoring	76.509,54		
A8.7	Supporto tecnico all'erogazione dei servizi cloud	479.514,79	Convenzione CONSIP SPC-Cloud Lotto 1, importo netto IVA €. 112.900,75	
A8.8	Supporto tecnico e coordinamento per l'evoluzione del Datacenter regionale verso il ruolo di PSN	53.037,51		
OR.9 Servizi trasversali per la crescita digitale				
A9.1	Centro di Conservazione Regionale	1.410.117,16	Contratto IBACN – InnovaPuglia Manutenzione	Scheda PugliaDigitale “Servizi Infrastrutturali”

			<p>Importo Netto IVA 60.000</p> <p>Contratto IBACN – Regione Puglia Manutenzione (2019-2021)</p> <p>Importo Netto IVA 90.000 (già firmato da Iadaresta in attesa di approvazione da IBACN)</p>	<p>L'azione in continuità con l'azione di Puglia login sarà svolta nell'ambito delle attività del Polo di Conservazione istituito con DGR DGR n.2275 del 04/12/2018. Rilevata la notevole difformità di approcci adottati dalle PA per la gestione e conservazione dei documenti informatici, il Polo, in una prima fase, pianificherà attività gratuite di formazione/consulenza archivistica, tecnica, giuridica e organizzativa rivolte ad ASL, AOU e IRCCS, avvalendosi anche della collaborazione della Soprintendenza Archivistica e Bibliografica della Puglia e della Basilicata e della società InnovaPuglia S.p.A.. A seguire, saranno, definiti, in modo condiviso: gli schemi dei principali strumenti archivistici richiesti dalla normativa (Manuale di gestione, Titolare di classificazione, Massimario di scarto...), i set di metadati specifici associabili alle diverse tipologie documentarie, i volumi documentali stimati annualmente, le modalità di trasferimento da eventuali altri conservatori, le specifiche tecniche dei client di versamento.</p> <p>Inoltre InnovaPuglia si impegnerà al conseguimento ed al mantenimento delle certificazioni e dell'accreditamento previsto dalla norma per poter fornire il servizio di conservazione agli Enti che sottoscriveranno la convenzione con il Polo di Conservazione Regionale. Infatti la normativa prevede visite ispettive periodiche oltre all'adeguamento normativo e tecnico che scaturirà dalle linee guida AgID in fase di rilascio.</p> <p>DI particolare impatto sarà il supporto offerto da InnovaPuglia, quale Conservatore del Polo, alla realizzazione e test delle integrazioni dei client di versamento da parte degli Enti sottoscrittori.</p> <p>La dislocazione delle Piattaforme Applicative Abilitanti nello stesso Datacenter che offrirà il servizio Cloud alle PA locali rappresenta una grande sinergia non solo dal punto di vista infrastrutturale ma anche dal punto di vista funzionale e di servizio.</p>
A9.2	Servizi applicativi per la cooperazione inter-amministrativa	478.055,88	<p>Contratto CONSIP SPC-Cloud SGI Lotto 3: durata 10/2018 – 6/2021, Importo netto IVA € 1.372.850,00</p>	
A9.3	SSO Puglia	149.368,03	Parte del contratto di cui alla A9.2	
	Supporto al dispiegamento di SPID sul territorio regionale	120.405,84		<p>Scheda AgID “SPID_Puglia”</p> <p>Il nuovo sistema di Identity Management verrà integrato con le seguenti funzionalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - login adattivo e controlli dei login per le utenze regionali interne - funzionalità necessarie all'adeguamento delle evoluzioni di SPID (Open Connect ID, attribute authorities, utenze professionali) - verranno portati sul nuovo IAM tutti i servizi attualmente integrati con SPID e con l'attuale IDP regionale - verrà implementato il login EIDAS <p>Inoltre, il soggetto aggregatore SPID si avvarrà di un sistema sviluppato ad-hoc con le seguenti funzioni minimali:</p>

				<ul style="list-style-type: none"> - gestione delle richieste di aggregazione da parte delle PA locali: invio elettronico della domanda, scarico dei documenti necessari, controllo dello stato della pratica, invio della convenzione integrato con la PEC etc - gestione delle convenzioni: gestione dei contatti, gestione dei cambi di intestazione etc - gestione delle informazioni tecniche del servizio aggregato, integrate con il sistema di Identity Management regionale: deve essere ridotto al minimo l'intervento manuale per la configurazione del sistema di IM, inserendo in quest'ultimo tutte le informazioni disponibili a valle del perfezionamento della convenzione <p>Tale realizzazione sarà oggetto di un affidamento per sviluppo SW nell'ambito dell'AQ</p> <p>Come previsto nella Scheda Agid, Regione Puglia si costituirà soggetto aggregatore SPID, continuando le attività di diffusione di SPID sul territorio regionale e agevolando il passaggio a SPID per le Agenzie regionali e per i Comuni della Regione.</p>
--	--	--	--	--