

# *Piano Triennale dell'Informatica della Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige*

*Aggiornamento dicembre 2024*

## Informazioni sul documento

|                          |                                                                                            |                  |     |              |            |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|--------------|------------|
| <i>Titolo documento:</i> | Piano Triennale per l'Informatica della Provincia Autonoma di Bolzano Alto Adige 2024-2026 |                  |     |              |            |
| <i>Nome file:</i>        | PTI-PAB 2024-2026 v1.0                                                                     |                  |     |              |            |
| <i>Redatto da:</i>       | Intellera Consulting<br>(Leonardo Beltri, Francesca Canilli, Luca Romano, Ansgar Schulte)  |                  |     |              |            |
| <i>Rivisto da:</i>       | Ripartizione Informatica<br>(Eva Thaler)                                                   |                  |     |              |            |
| <i>Approvato da:</i>     | Ripartizione Informatica<br>(Josef Thomas Hofer)                                           |                  |     |              |            |
| <i>Distribuito a:</i>    | Pubblicato sul sito Digital Now                                                            | <i>Versione:</i> | 1.0 | <i>Data:</i> | 20.12.2024 |

## Storia del documento

| Versione | Descrizione modifiche | Data | Rivisto da | Approvato da |
|----------|-----------------------|------|------------|--------------|
|          |                       |      |            |              |
|          |                       |      |            |              |
|          |                       |      |            |              |
|          |                       |      |            |              |
|          |                       |      |            |              |

## Sommario

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Introduzione .....                                                        | 4  |
| 2. Normativa di riferimento .....                                            | 6  |
| 2.1 Contesto normativo europeo .....                                         | 6  |
| 2.2 Contesto normativo nazionale .....                                       | 7  |
| 2.2.1 Piano Triennale per l'Informatica della Pubblica Amministrazione ..... | 8  |
| 3. Strategia della Provincia Autonoma di Bolzano .....                       | 11 |
| 3.1 Indirizzo strategico .....                                               | 11 |
| 3.2 Visione e obiettivi strategici .....                                     | 14 |
| 3.2.1 Infrastrutture ICT .....                                               | 15 |
| 3.2.2 Ecosistema della conoscenza.....                                       | 16 |
| 3.2.3 Digitalizzazione dell'Amministrazione .....                            | 16 |
| 3.2.4 Servizi a cittadini e imprese .....                                    | 17 |
| 3.2.5 Competenze digitali.....                                               | 17 |
| 3.2.6 Ecosistema dell'innovazione .....                                      | 18 |
| 4. Componenti Strategiche.....                                               | 19 |
| 4.1 Organizzazione e gestione del cambiamento .....                          | 19 |
| 4.2 Il procurement per la trasformazione digitale.....                       | 29 |
| 5. Componenti Tecnologiche .....                                             | 31 |
| 5.1 Servizi.....                                                             | 32 |
| 5.2 Piattaforme .....                                                        | 35 |
| 5.3 Dati e Intelligenza Artificiale .....                                    | 37 |
| 5.4 Infrastrutture.....                                                      | 39 |
| 5.5 Sicurezza informatica.....                                               | 41 |
| 6. Conclusioni.....                                                          | 43 |
| Appendice – Glossario e acronimi.....                                        | 44 |

## 1. Introduzione

Attraverso il presente documento, l'Amministrazione della Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige (di seguito PAB), si propone di descrivere l'aggiornamento della propria azione di trasformazione digitale, allineando i programmi stabiliti nel Piano Strategico ICT 2022-2026 (DGP n. 470/2022) alla strategia nazionale del processo di digitalizzazione nella PA secondo la normativa vigente

L'Amministrazione mira a garantire che le azioni intraprese siano in linea con la strategia nazionale nel settore tecnologico delineata dal **Piano Triennale per l'Informatica nella PA** (PTI) dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e che rispettino le disposizioni normative stabilite dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD).

L'Amministrazione è orientata a diventare un modello di eccellenza nel contesto della trasformazione digitale, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita dei cittadini e la competitività delle imprese attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche innovative. La strategia digitale dell'Amministrazione si articola su alcuni assi fondamentali, che riflettono una visione integrata e sostenibile della trasformazione digitale.

Il Piano triennale dell'Informatica dell'Amministrazione 2024-2026 (di seguito PTI-PAB) si inserisce nel più ampio contesto di riferimento definito dal programma strategico “Decennio Digitale 2023”, istituito dalla Decisione (UE) 2022/2481 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022.

Inoltre, il Piano intende fornire un quadro organico sugli interventi PNRR in ambito della missione digitalizzazione.

Il Piano triennale dell'Informatica dell'Amministrazione segue gli undici principi chiave riportati nel PTI AgID. Tali principi derivano dalle risultanze del vertice della Comunità Europea **Tallinn Digital Summit** svoltosi a fine settembre 2017 e che ha riunito i capi di stato e di governo dell'UE per discutere la trasformazione digitale e la sua implicazione sull'economia e la società.

Durante l'evento, sono stati delineati i seguenti principi per la digitalizzazione dell'Europa, con un focus sulla creazione di un mercato unico digitale e sulla sicurezza informatica. Tali principi sono stati successivamente aggiornati nella ultima versione del PTI (2024-2026) alla luce delle evoluzioni normative europee e italiane degli ultimi anni:

1. **Digital & mobile first:** digitale e mobile come prima opzione
2. **Cloud first:** cloud come prima opzione
3. **API first:** interoperabilità by design e by default
4. **Digital identity only:** accesso esclusivo mediante identità digitale
5. **User-centric:** servizi inclusivi, accessibili e centrati sull'utente
6. **Open data by design e by default:** dati pubblici come bene comune
7. **Data protection by design e by default:** concepito per la sicurezza e la protezione dei dati personali
8. **Once only:** assenza di ridondanza e concepito come transfrontaliero
9. **Openness:** apertura come prima opzione

## 10. Sostenibilità digitale

## 11. Sussidiarietà, proporzionalità e appropriatezza della digitalizzazione

Il documento è strutturato in **4 Sezioni**:

- **Normativa di riferimento:** elenca e descrive le principali normative europee e nazionali che guidano la trasformazione digitale della Provincia.
- **Strategia della Provincia Autonoma di Bolzano:** delinea la visione e gli obiettivi strategici della Provincia per il triennio, con particolare attenzione agli interventi programmati.
- **Componenti strategiche:** illustra le iniziative avviate con riferimento alle componenti strategiche del PTI AgID:
  - Organizzazione e gestione del cambiamento
  - Il procurement per la trasformazione digitale
- **Componenti tecnologiche:** illustra le iniziative avviate con riferimento alle componenti tecnologiche del PTI AgID:
  - Servizi
  - Piattaforme
  - Dati e Intelligenza artificiale
  - Infrastrutture
  - Sicurezza informatica.

Chiudono il documento il capitolo **Conclusioni** che riepiloga i progressi previsti e i risultati attesi, sottolineando il ruolo centrale della trasformazione digitale e un'**Appendice** contenente il glossario dei termini e degli acronimi utilizzati nel documento.

## 2. Normativa di riferimento

### 2.1 Contesto normativo europeo

La Strategia della Provincia Autonoma di Bolzano si inserisce nel contesto di due azioni fondamentali di indirizzo europeo:

- **Agenda 2030**, un piano d'azione globale adottato dalle Nazioni Unite;
- **Next Generation EU**, iniziativa dell'Unione Europea (UE) per sostenere la ripresa economica e promuovere la resilienza;

**Agenda 2030** si pone i seguenti obiettivi:

- a) **accesso universale a Internet**: garantire che entro il 2030 tutte le persone abbiano accesso a Internet, promuovendo l'inclusione e riducendo il divario digitale.
- b) **promuovere la digitalizzazione**: riconoscere il potenziale della tecnologia digitale per favorire lo sviluppo sostenibile e incoraggiare l'adozione e l'uso responsabile delle tecnologie digitali nei settori sociali ed economici.
- c) **innovazione tecnologica**: promuovere l'innovazione tecnologica come motore dello sviluppo sostenibile, incoraggiando la ricerca e lo sviluppo di tecnologie sostenibili che contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi.

**Next Generation EU** persegue gli obiettivi di:

- a) **Transizione digitale**: promuovere una transizione digitale inclusiva e sostenibile in tutta l'UE. Ciò implica l'investimento in infrastrutture digitali, la diffusione delle tecnologie digitali e la promozione della digitalizzazione nel settore pubblico e privato.
- b) **Connettività e reti ad alta velocità**: garantire una connettività di qualità e reti ad alta velocità in tutta l'UE, riducendo le differenze digitali tra regioni e paesi.
- c) **Competenze digitali**: promuovere l'acquisizione di competenze digitali attraverso programmi di formazione e istruzione, al fine di migliorare l'occupabilità e favorire l'inclusione digitale.
- d) **Digitalizzazione dei settori strategici**: sostenere la digitalizzazione di settori chiave come l'industria manifatturiera, la sanità, l'agricoltura e l'amministrazione pubblica per promuovere l'efficienza, la competitività e la sostenibilità.

Le azioni di Agenda 2030 e Next Generation EU mirano a sfruttare il potenziale delle tecnologie digitali per **promuovere uno sviluppo sostenibile ed economico**.

In piena coerenza con il programma Next Generation EU, a seguito della pandemia Covid19 è stato definito un piano di investimenti e riforme proposto denominato **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza** (PNRR) mirato a stimolare la ripresa economica e promuovere la trasformazione del paese in un'ottica di digitalizzazione sostenibile ed inclusiva. L'Italia è stato il principale destinatario di investimenti PNRR.

L'Italia, attraverso l'Agenzia per l'Italia Digitale, partecipa attivamente alla programmazione della trasformazione digitale dell'Unione Europea e all'elaborazione degli indirizzi strategici e delle linee guida.

## 2.2 Contesto normativo nazionale

---

A livello normativo, l'Italia ha codificato l'implementazione della strategia digitale all'interno di due principali fonti normative:

- di primo livello: il **Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)**, il cui scopo principale è:
  - promuovere l'integrazione e l'interoperabilità tra i servizi pubblici erogati dalle PPAA.;
  - garantire una maggiore certezza giuridica alla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici;
  - rafforzare l'applicabilità dei diritti di cittadinanza digitale e promozione dell'innalzamento dei livelli di qualità dei servizi pubblici e fiduciario in digitale;
  - promuovere il processo di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico, tramite il suo inserimento all'interno della finalità istituzionali di ogni amministrazione.
- di secondo livello: Il **PTI e le Linee Guida pubblicate da AgID** che contribuiscono a:
  - implementare e attuare le disposizioni del CAD
  - fornire una strategia dettagliata per promuovere la trasformazione digitale in Italia
  - riassumere il quadro normativo di riferimento
  - definire l'indirizzo e le azioni da intraprendere per l'attuazione della normativa

Il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), istituito dal Decreto Legislativo n. 82 del 2005 e successivamente aggiornato, rappresenta il pilastro normativo per la digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni in Italia.

Il CAD stabilisce le norme per l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) nelle attività amministrative, promuovendo l'efficienza e l'efficacia dei servizi pubblici. Tra le disposizioni più rilevanti vi sono quelle che riguardano la gestione documentale elettronica, l'interoperabilità dei sistemi informativi, la sicurezza dei dati e la trasparenza amministrativa.

Il CAD impone alle amministrazioni l'obbligo di adottare strumenti digitali per garantire l'accessibilità e la fruibilità dei servizi pubblici da parte dei cittadini e delle imprese, riducendo al contempo i costi operativi e migliorando la qualità dei servizi offerti.

Il PTI, elaborato e aggiornato annualmente da AgID, è il documento strategico che definisce le linee guida per la trasformazione digitale delle amministrazioni pubbliche italiane e rappresenta il punto di riferimento per tutte le amministrazioni locali, comprese le Province Autonome, nella pianificazione e nell'attuazione delle proprie strategie digitali.

Tra gli obiettivi principali del PTI si evidenziano:

- la promozione dell'interoperabilità tra i sistemi informativi delle PA per facilitare lo scambio di dati e informazioni;

- l'adozione di soluzioni cloud per migliorare l'efficienza e la sicurezza delle infrastrutture IT;
- la digitalizzazione dei processi amministrativi per ridurre i tempi di risposta e migliorare l'accessibilità dei servizi pubblici;
- l'implementazione di misure di cybersecurity per proteggere i dati e le informazioni sensibili
- la promozione dell'alfabetizzazione digitale e delle competenze ICT tra i dipendenti pubblici e i cittadini.

## 2.2.1 Piano Triennale per l'Informatica della Pubblica Amministrazione

---

All'interno del quadro di riferimento normativo italiano, AgID redige ogni anno il **Piano Triennale per l'Informatica (PTI) della Pubblica Amministrazione** allo scopo di **promuovere la trasformazione digitale** del Paese.

Il PTI descrive la strategia condivisa per promuovere la trasformazione digitale dell'Italia, garantendo l'efficace utilizzo delle tecnologie digitali nel settore pubblico e supportando l'innovazione e lo sviluppo del settore digitale nel paese.

Il PTI è in sintesi uno strumento fondamentale nel programma di evoluzione e della strategia stessa della Provincia Autonoma di Bolzano, come leva di semplificazione, grazie ad un approccio "*Law & Compliance by Design*", in modo che tutte le linee di indirizzo siano opportunità per accelerare la transizione digitale nel rispetto dei diritti dei cittadini.

La strategia digitale italiana si basa sui seguenti principi guida condivisi a livello europeo e già richiamati nell'Introduzione:

---

1. **Digitale e mobile come prima opzione (digital & mobile first)**  
Le PA devono erogare i propri servizi pubblici in digitale e fruibili su dispositivi mobili, considerando alternative solo in via residuale e motivata, attraverso la "riorganizzazione strutturale e gestionale" dell'ente ed anche con una "costante semplificazione e reingegnerizzazione dei processi"
2. **Cloud come prima opzione (cloud first)**  
Le PA, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano il paradigma cloud e utilizzano esclusivamente infrastrutture digitali adeguate e servizi cloud qualificati secondo i criteri fissati dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale e nel quadro del Sistema Pubblico di Connettività
3. **Interoperabile by design e by default (API-first)**  
I servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e attraverso processi digitali collettivi esponendo opportuni e-service, a prescindere dai canali di erogazione che sono individuati logicamente e cronologicamente dopo la progettazione dell'interfaccia API
4. **Accesso esclusivo mediante identità digitale (digital identity only)**  
Le PA devono adottare in via esclusiva sistemi di identità digitale definiti dalla normativa

5. Servizi inclusivi, accessibili e centrati sull'utente (user-centric)

Le PA devono progettare servizi pubblici che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo

6. Dati pubblici un bene comune (open data by design e by default)

Il patrimonio informativo della PA è un bene fondamentale per lo sviluppo del Paese e deve essere reso disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile

7. Concepito per la sicurezza e la protezione dei dati personali (data protection by design e by default)

I servizi pubblici devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali

8. Once only e concepito come transfrontaliero

Le PA devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite, devono dare accesso ai loro fascicoli digitali e devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici rilevanti

9. Apertura come prima opzione (openness)

Le PA devono prevenire il rischio di lock-in nei propri servizi, prediligere l'utilizzo di software con codice aperto o di e-service e, nel caso di software sviluppato per loro conto, deve essere reso disponibile il codice sorgente, nonché promuovere l'amministrazione aperta e la condivisione di buone pratiche sia amministrative che tecnologiche

10. Sostenibilità digitale

Le PA devono considerare l'intero ciclo di vita dei propri servizi e la relativa sostenibilità economica, territoriale, ambientale e sociale, anche ricorrendo a forme di aggregazione

11. Sussidiarietà, proporzionalità e appropriatezza della digitalizzazione

I processi di digitalizzazione dell'azione amministrativa coordinati e condivisi sono portati avanti secondo i principi di sussidiarietà, proporzionalità e appropriatezza della digitalizzazione, ovvero lo Stato deve intraprendere iniziative di digitalizzazione solo se sono più efficaci di quelle a livello regionale e locale, e in base alle esigenze espresse dalle amministrazioni stesse, limitandosi negli altri casi a quanto necessario per il coordinamento informatico dei dati, e al tempo stesso le singole amministrazioni devono garantire l'appropriatezza delle iniziative di digitalizzazione portate avanti autonomamente, cioè in forma non condivisa con altri enti al livello territoriale ottimale rispetto alle esigenze preminenti dell'azione amministrativa e degli utenti dei servizi pubblici.

---

I principi guida indirizzano trasversalmente tutto il percorso strategico di trasformazione al fine di perseguire tutti gli obiettivi del PTI, di seguito riassunti e suddivisi per Componente (strategica o tecnologica) e Capitolo del PTI. In attuazione dei principi guida, il PTI individua per ciascuna

componente dei macro-obiettivi ai quali associa risultati attesi e target annuali, relativi al triennio di riferimento.

Tale suddivisione ha consentito negli anni l'attuazione di un processo di monitoraggio a favore di tutti gli attori che partecipano al percorso di trasformazione delle PPAA. L'impostazione permette, infatti, agli attori di verificare sia il raggiungimento dei risultati a livello "sistema" che il conseguimento delle linee di azione, in modo tale da accertare, da una parte, la realizzazione degli obiettivi prefissati dalla normativa e, dall'altro, analizzare la propria spesa e i propri investimenti in tema ICT.

Nonostante gli obiettivi si riferiscano alla totalità degli attori coinvolti nel processo di trasformazione digitale del Paese, non tutte le linee di azione ad essi associate riguardano tutta le Pubbliche Amministrazioni, per cui il documento in oggetto analizza ed esamina le derivazioni normative derivanti dal PTI in relazione esclusiva alle Regioni e Province Autonome, tra cui PAB.

Segue la lista completa degli Obiettivi presenti nella versione 2024-2026 del PTI

| Componente  | Capitolo                                      | Obiettivi PTI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Strategica  | Organizzazione e gestione del cambiamento     | OB.1.1 – Migliorare i processi di trasformazione digitale della PA<br>OB.1.2 – Diffusione competenze digitali nel Paese e nella PA<br>OB.1.3 – Monitorare e analizzare lo stato di digitalizzazione del paese                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|             | Il procurement per la trasformazione digitale | OB.2.1 – Rafforzare l'ecosistema nazionale di approvvigionamento digitale<br>OB.2.2 – Diffondere l'utilizzo degli appalti innovativi<br>OB.2.3 – Favorire e monitorare l'utilizzo dei servizi previsti dalle Gare strategiche                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tecnologica | Servizi                                       | OB.3.1 – Migliorare la capacità di erogare e-service<br>OB.3.2 – Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali<br>OB.3.3 – Consolidare l'applicazione delle Linee guida per la formazione, gestione e conservazione documentale<br>OB.3.4 – SDG (Single Digital Gateway) - Monitorare e migliorare la qualità e l'accesso ai servizi digitali offerti dallo Sportello per l'Italia                                                                                                                |
|             | Piattaforme                                   | OB.4.1 – Migliorare i servizi erogati da piattaforme nazionali a cittadini/imprese o ad altre PA<br>OB.4.3 – Ottenere la piena interoperabilità tra le piattaforme<br>OB.4.3 – Migliorare la sicurezza, accessibilità e l'interoperabilità delle basi dati di interesse nazionale                                                                                                                                                                                                                                  |
|             | Dati e Intelligenza Artificiale               | OB.5.1 – Favorire la condivisione e il riutilizzo dei dati tra le PA e il riutilizzo da parte di cittadini e imprese<br>OB.5.2 – Aumentare la qualità dei dati e dei metadati<br>OB.5.3 – Aumentare la consapevolezza sulle politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico e su una moderna economia dei dati<br>OB.5.4 – Aumento della consapevolezza della Pubblica Amministrazione nell'adozione delle tecnologie di intelligenza artificiale                                                  |
|             | Infrastrutture                                | OB.6.1 – Migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi digitali erogati dalle amministrazioni attuando la strategia "Cloud Italia" e migrando verso infrastrutture e servizi cloud qualificati (incluso PSN)<br>OB.6.2 – Garantire alle amministrazioni la disponibilità della connettività SPC                                                                                                                                                                                                                 |
|             | Sicurezza Informatica                         | OB.7.1 – Adottare una governance della cybersicurezza diffusa nella PA<br>OB.7.2 – Gestire i processi di approvvigionamento IT coerentemente con i requisiti di sicurezza definiti<br>OB.7.3 – Gestione e mitigazione del rischio cyber<br>OB.7.4 – Potenziare le modalità di prevenzione e gestione degli incidenti informatici<br>OB.7.5 – Implementare attività strutturate di sensibilizzazione cyber del personale<br>OB.7.6 – Contrastare il rischio cyber attraverso attività di supporto proattivo alla PA |
|             |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Nel prosieguo verranno presi in considerazione solo gli obiettivi che riguardano le Regioni / Province Autonome e quindi la Provincia Autonoma di Bolzano.

## 3. Strategia della Provincia Autonoma di Bolzano

### 3.1 Indirizzo strategico

La linea strategica definita dalla Provincia Autonoma di Bolzano si focalizza da diversi anni sul creare una realtà digitale avanzata e inclusiva, attraverso la semplificazione, la standardizzazione e la digitalizzazione dei processi, con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi forniti ai cittadini, alle imprese e alle PA del territorio e nazionali (cfr. DPG n. 202/2022 Agenda Digitale Alto Adige; DPG n. 470/2022 Piano Strategico ICT).

Tale indirizzo trova un preciso riferimento all'interno del PTI di AgID e piena coerenza con le sue linee di azione. Il PTI si inserisce in un contesto di riferimento più ampio, definito dal programma strategico **"Decennio Digitale 2030"**, istituito dalla Decisione (UE) 2022/2481 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022, i cui obiettivi sono articolati in quattro dimensioni: competenze digitali, servizi pubblici digitali, digitalizzazione delle imprese e infrastrutture digitali sicure e sostenibili.

Il PTI PAB è volto a raggiungere gli obiettivi di seguito descritti.

#### **Miglioramento della qualità dei servizi digitali**

Il miglioramento della qualità dei servizi digitali rappresenta una priorità strategica per l'Amministrazione. L'obiettivo è offrire servizi pubblici efficienti, accessibili e sicuri, in linea con i principi e le linee guida di AgID.

Questo impegno si concretizza non solo attraverso l'implementazione di soluzioni tecnologiche avanzate e l'adozione di standard di sicurezza elevati per la protezione dei dati di cittadini e imprese, ma anche mediante la standardizzazione e razionalizzazione delle infrastrutture, delle piattaforme e dei sistemi trasversali.

L'Amministrazione punta a migliorare l'esperienza utente rendendo i servizi digitali più intuitivi e facilmente fruibili, riducendo così il divario digitale e garantendo che tutti i cittadini, indipendentemente dalle loro competenze tecnologiche, possano accedere ai servizi in modo semplice e sicuro.

Altri aspetti chiave sono la continuità e la resilienza dei servizi digitali, assicurate attraverso l'adozione di soluzioni di business continuity e disaster recovery e piani di emergenza per prevenire e gestire eventuali interruzioni.

#### **Innovazione**

L'innovazione è il motore che guida la trasformazione digitale dell'Amministrazione, mettendo la tecnologia al servizio delle persone, della comunità e dell'intero territorio.

In un contesto sempre più connesso, l'Amministrazione punta a sfruttare le nuove tecnologie per migliorare la qualità della vita e potenziare la relazione tra PA e cittadini/imprese. In quest'ottica, le

soluzioni innovative non si limitano a modernizzare i servizi esistenti, ma creano nuove opportunità per interagire con il pubblico in modo più efficiente e personalizzato. Tra gli strumenti considerati più promettenti figurano l'Intelligenza Artificiale (IA) e l'analisi avanzata dei dati, che consentono alla PA di prevedere meglio le esigenze dei cittadini e di rispondere con soluzioni mirate.

L'Amministrazione promuove inoltre l'innovazione aperta e la collaborazione tra settori pubblici e privati, incoraggiando la partecipazione attiva di università, centri di ricerca e imprese per sviluppare tecnologie avanzate che possano essere adottate su larga scala. Questo approccio mira a creare un ecosistema digitale dinamico, capace di evolvere rapidamente in risposta alle sfide emergenti.

Iniziative come le smart cities, le smart roads e gli smart buildings rappresentano esempi concreti di come l'innovazione possa trasformare le città in spazi intelligenti e connessi, dove i servizi digitali migliorano la vivibilità, l'efficienza energetica e la gestione sostenibile delle risorse.

L'Amministrazione mira così a governare il cambiamento, rendendo i processi interni più agili e i servizi digitali più accessibili e personalizzati per i cittadini e le imprese.

## **Sostenibilità**

La sostenibilità è un principio cardine nella strategia digitale dell'Amministrazione, che punta a integrare le nuove tecnologie con soluzioni ecologicamente responsabili.

La digitalizzazione gioca un ruolo chiave nel raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità, facilitando il monitoraggio e la gestione delle risorse naturali. Ad esempio, l'adozione di tecnologie per il monitoraggio delle emissioni consente una gestione più efficace dell'impatto ambientale. In questo contesto, la promozione di iniziative come le smart cities permette di ottimizzare il consumo energetico e migliorare la qualità della vita urbana.

L'Amministrazione si impegna ad adottare soluzioni di green IT, con un focus su data center a basso consumo energetico, riducendo così l'impronta ecologica delle infrastrutture tecnologiche. Un aspetto importante di questa strategia è l'economia circolare nel settore tecnologico, che incoraggia la riparazione, il riutilizzo e il riciclo delle apparecchiature elettroniche per ridurre la produzione di rifiuti elettronici. La gestione sostenibile di questi rifiuti è un altro aspetto essenziale per minimizzare l'impatto ambientale.

La sostenibilità digitale non riguarda solo l'efficienza energetica, ma anche l'adozione di pratiche che permettano una gestione intelligente delle risorse e una riduzione del consumo superfluo. Per affrontare le sfide ambientali e garantire la continuità dei servizi digitali, l'Amministrazione implementa soluzioni di disaster recovery e piani di emergenza. Questo approccio garantisce che la digitalizzazione sia non solo un motore di innovazione, ma anche un modello di sviluppo resiliente e rispettoso dell'ambiente.

## **Partecipazione e trasparenza**

La partecipazione si traduce in un dialogo digitale all'interno della PA, tra le diverse PA e tra le PA, gli operatori sul territorio e i cittadini al fine della diffusione delle nuove tecnologie digitali nel tessuto produttivo locale, incentivando la standardizzazione, l'innovazione e la sperimentazione nell'ambito

dei servizi pubblici erogati esclusivamente in modalità digitale, rendendo più efficaci e veloci i processi di interazione all'interno delle PA, tra le PA e con i cittadini e le imprese.

L'interazione implica uno scambio costante e multidirezionale di informazioni o azioni tra le parti coinvolte, con l'obiettivo di raggiungere un determinato risultato. Il coinvolgimento attivo, come nelle iniziative di seguito descritte MyCIVIS, CRM e eGOV-Toolkit, dei cittadini e delle imprese è fondamentale per il successo della trasformazione digitale. L'Amministrazione promuove la trasparenza nelle sue operazioni e decisioni, coinvolgendo i diversi stakeholder nei processi di digitalizzazione e assicurando che i servizi digitali siano sviluppati in modo collaborativo e rispondano alle reali esigenze della comunità.

La strategia digitale della Provincia Autonoma include l'adozione di piattaforme di partecipazione digitale, che permettono ai cittadini di contribuire attivamente alla definizione delle politiche pubbliche e di fornire riscontri sui servizi offerti.

Infine, l'Amministrazione si impegna a garantire la trasparenza delle informazioni e dei dati pubblici, adottando soluzioni di open data che permettano ai cittadini e alle imprese di accedere facilmente alle informazioni di interesse pubblico. Questo approccio favorisce la responsabilità e la fiducia nelle istituzioni pubbliche, promuovendo al contempo l'innovazione e la crescita economica.

### **Promozione della cultura digitale**

La cultura digitale è fondamentale per affrontare le sfide della società contemporanea, poiché abilita individui e organizzazioni a comprendere e sfruttare le tecnologie digitali per migliorare la qualità della vita e promuovere lo sviluppo sociale.

L'Amministrazione si impegna attivamente nella promozione di competenze chiave come la gestione dei dati, l'uso di algoritmi e l'intelligenza artificiale, oltre alla comprensione delle dinamiche complesse degli spazi digitali emergenti. Questo obiettivo strategico è perseguito attraverso il dialogo continuo tra le amministrazioni pubbliche, i cittadini e le imprese, favorendo un ambiente di collaborazione.

La condivisione della conoscenza, dei valori e delle norme digitali viene incoraggiata per garantire un accesso trasparente e aperto alle informazioni, con particolare attenzione alle buone pratiche. L'Amministrazione promuove una cultura della partecipazione attiva e consapevole, basata su un approccio inclusivo, che mira a ridurre il divario digitale e a rafforzare il senso di appartenenza alla comunità digitale. In questo modo, si intende costruire una società più equa e innovativa, capace di affrontare le sfide del futuro con competenze e strumenti adeguati.

## 3.2 Visione e obiettivi strategici

---

L'attuale indirizzo strategico sulla digitalizzazione della Provincia Autonoma di Bolzano è descritto nel dettaglio nel documento **Alto Adige Digitale**, la cui versione corrente copre il quinquennio 2022-2026 e i suoi contenuti sono riportati nel sito **Digital Now** ([digitalnow.provincia.bz.it](https://digitalnow.provincia.bz.it))

La Visione dell'Amministrazione descritta nel documento Alto Adige Digitale 2022-2026 è la seguente

**Diventare una provincia smart entro il 2026 realizzando:**

- 1) Infrastrutture ICT (rete, data center, cybersecurity) di alta qualità**
- 2) Servizi digitali avanzati e informazioni nel rispetto costante del bilinguismo**
- 3) Un sistema virtuoso di ricerca e innovazione tecnologica**
- 4) Competenze digitali diffuse a tutta la cittadinanza**

**agevolando in questo modo la realizzazione degli obiettivi generali di:**

- 5) Migliore qualità della vita dei suoi cittadini e dei visitatori**
- 6) Risposta alle esigenze delle imprese e delle istituzioni**
- 7) Crescita economica e migliore competitività provinciale**
- 8) Sostenibilità delle risorse naturali**
- 9) Inclusione sociale e territoriale**
- 10) Territorio senza divari digitali**

La strategia riguarda contemporaneamente:

- **Cittadinanza e imprese**

La digitalizzazione dell'Amministrazione mira a semplificare la vita quotidiana e professionale dei cittadini e delle imprese, rendendo i servizi pubblici più accessibili, veloci e sicuri. I cittadini possono utilizzare strumenti digitali come SPID e CIE per accedere ai servizi pubblici, mentre le imprese possono beneficiare di procedure semplificate e piattaforme per la gestione digitale delle loro attività

- **Pubblica amministrazione**

L'obiettivo è migliorare la qualità dei servizi pubblici digitali, semplificando i processi amministrativi interni e standardizzando le procedure attraverso programmi come PABgoesDigital. Questo include circa 200 procedimenti amministrativi digitalizzati per favorire un accesso sicuro e integrato ai servizi.

A partire dalla Visione sopra riepilogata, sono stati individuati sei obiettivi strategici per realizzarla:

|             |                               |
|-------------|-------------------------------|
| <b>OS.1</b> | Infrastrutture ICT            |
| <b>OS.2</b> | Ecosistema della conoscenza   |
| <b>OS.3</b> | Digitalizzazione della PAB    |
| <b>OS.4</b> | Servizi a cittadini e imprese |
| <b>OS.5</b> | Competenze digitali           |
| <b>OS.6</b> | Ecosistema dell'innovazione   |

Gli obiettivi strategici (OS) sono stati declinati puntualmente e per ognuno di essi sono stati individuati degli Obiettivi ICT (OICT), successivamente declinati in Programmi ICT specifici (PICT), all'interno del documento **Piano Strategico ICT 2022-2026**.

Per il triennio di riferimento 2024/2026, si conferma la volontà dell'Amministrazione di valorizzare il percorso di trasformazione digitale intrapreso negli ultimi anni, percorso che pone al centro del proprio operato il cittadino a cui offrire servizi sempre più efficienti e adatti alle proprie esigenze.

Il consolidamento e l'evoluzione degli obiettivi sopra riportati, quindi, consentono il miglioramento dei servizi digitali “*end to end*”, sia dal punto di vista di erogazione dei servizi che di fruizione degli stessi.

### 3.2.1 Infrastrutture ICT

La Provincia Autonoma di Bolzano ha individuato come primo Obiettivo Strategico quello di **ammodernare le infrastrutture provinciali in termini di connettività, cloud computing, servizi infrastrutturali e sicurezza informatica**.

Le azioni principali individuate riguardano:

- la razionalizzazione delle infrastrutture ICT della provincia;
- la migrazione al cloud dei servizi pubblici offerti a cittadini e imprese;
- la messa in sicurezza dei dati dell'Amministrazione e dei propri sistemi, anche attraverso l'implementazione di un CERT provinciale;
- l'estensione della banda larga e ultralarga a PA provinciali, cittadini e imprese;
- la realizzazione della piena rispondenza alle normative europee e nazionali (CAD, piano nazionale di sicurezza cibernetica, legge sulla privacy, etc.).

I programmi principali dell'OS 1 sono:

- **Banda Larga e Ultra Larga:** completamento dell'infrastruttura di rete in fibra ottica che è cruciale per la trasformazione digitale della regione, miglioramento della connettività e abilitazione di servizi avanzati per cittadini, imprese e amministrazioni pubbliche;
- **Data Center Alto Adige:** centralizzazione delle infrastrutture di gestione dei dati e miglioramento della sicurezza e dell'efficienza delle amministrazioni pubbliche;

- **Sicurezza Informatica:** adozione di strategie comuni tra gli enti pubblici e implementazione di misure di sicurezza avanzate per proteggere i dati e i servizi pubblici.

### 3.2.2 Ecosistema della conoscenza

---

Il secondo Obiettivo Strategico prevede di **realizzare un ecosistema della conoscenza che renda facile e immediata la fruizione del patrimonio provinciale di dati**

Le azioni principali individuate riguardano:

- la realizzazione di un sistema informativo altamente pervasivo e aperto che renda facile e immediata la fruizione del patrimonio informativo provinciale aperto a tutte le PA provinciali, ai cittadini, alle imprese e ai visitatori della Provincia, in particolare, sui domini relativi a:
  - Mobilità e trasporti
  - Agricoltura
  - Ambiente e beni culturali
  - Sanità e sociale
  - Istruzione
  - Turismo e commercio
- l'implementazione di processi di aggiornamento continui e tempestivi di dati di qualità garantendo alti livelli di privacy, sicurezza, protezione e conformità di utilizzo con tutte le norme di legge.

I programmi principali di questo OS sono:

- **Data Hub:** programma che mira a creare un hub che assicuri la piena interoperabilità delle banche dati altoatesine con quelle nazionali ed europee e descriva il processo di gestione del dato altoatesino per aumentare l'efficacia e l'efficienza dei processi della Provincia sia nel fornire risposte in tempo reale alle necessità amministrative e gestionali interne sia nell'offrire servizi personalizzati ai cittadini e a imprese nel pieno rispetto del principio *once only*;
- **Open Data:** programma che mira a mettere a disposizione alla collettività tutti i dati raccolti o gestiti da parte di PAB, esclusi ovviamente quelli che contengono informazioni che possono ledere la privacy, il diritto d'autore o la sicurezza pubblica.

### 3.2.3 Digitalizzazione dell'Amministrazione

---

Il terzo Obiettivo Strategico prevede di **accelerare la digitalizzazione dei servizi interni dell'Amministrazione e con le altre PAL e PAC, semplificando e standardizzando i processi**

Le azioni principali individuate riguardano:

- l'ammodernamento delle dotazioni informatiche dei dipendenti dell'Amministrazione;
- l'accelerazione della realizzazione degli ecosistemi digitali dell'Amministrazione, con particolare riferimento ai programmi di digitalizzazione della sanità, della mobilità e della gestione del patrimonio immobiliare e nel rispetto costante del requisito di bilinguismo;

- la semplificazione dei processi e dei servizi digitali;
- l'estensione delle integrazioni con le Piattaforme nazionali abilitanti;
- l'integrazione e valorizzazione del cospicuo patrimonio informativo necessario alla realizzazione dell'obiettivo strategico Ecosistema della conoscenza (vedi paragrafo precedente).

I programmi principali di questo OS sono:

- **PABgoesDigital**: programma che mira a semplificare i processi amministrativi provinciali, standardizzando i servizi digitali per renderli più facili e veloci da utilizzare
- **ERP4PAB**: realizzazione di un sistema ERP integrato per ottimizzare la gestione interna dei processi amministrativi, aumentando l'efficienza operativa
- **BIM** - Building Information Modeling – adozione di un approccio innovativo alla progettazione, costruzione e gestione di opere edili attraverso modelli digitali tridimensionali, che rimangono aggiornati durante tutto il ciclo di vita dell'opera.

### 3.2.4 Servizi a cittadini e imprese

---

Il quarto Obiettivo Strategico prevede di **accelerare la digitalizzazione dei servizi, adottando soluzioni abilitanti una relazione integrata e omnicanale tra tutte le PA provinciali e cittadini e imprese**

Le azioni principali individuate riguardano:

- l'evoluzione del programma PABgoesDigital e l'estensione progressiva alla gestione di tutti i servizi offerti a cittadini e imprese;
- l'evoluzione e la massima diffusione della portale MyCivis per la fruizione centralizzata dei servizi digitali dedicati a cittadini e imprese, anche da parte di altre PA provinciali;
- la realizzazione di una soluzione abilitante una relazione integrata e omnicanale tra tutte le PA;
- provinciali e i cittadini e imprese, seguendo il paradigma Citizen Relationship Management (CRM) e perseguendo i principi "once only", "cloud and mobile first".

Il programma principale dell'OS 4 è

- **myCIVIS**: realizzare una piattaforma che renda i servizi pubblici accessibili a tutti i cittadini e le imprese. Attraverso la piattaforma **myCIVIS**, cittadini e imprenditori possono accedere a una vasta gamma di servizi digitali, tra cui la gestione delle pratiche amministrative, il pagamento di tasse e contributi, e la consultazione di documenti online.

### 3.2.5 Competenze digitali

---

Il quinto Obiettivo Strategico prevede di **rafforzare le competenze digitali di dipendenti pubblici, cittadini e imprese provinciali**.

Le azioni principali individuate riguardano:

1. la promozione dell'inclusione digitale con particolare riferimento alle fasce di anziani e di categorie fragili;
2. l'ammodernamento degli strumenti hardware e software in uso in tutto il ciclo dell'istruzione e della formazione superiore;
3. lo sviluppo delle competenze chiave per il futuro al fine anche di aumentare la percentuale di specialisti ICT, soprattutto nelle tecnologie emergenti;
4. la promozione di percorsi di formazione sulle competenze digitali per PA locali, cittadini e imprese.

Il programma principale di questo OS è

- **DIGI POINT:** realizzazione di una rete di punti di facilitazione che offra supporto ai cittadini per migliorare le loro competenze digitali di base, fornendo assistenza su strumenti come SPID e firma digitale.

### 3.2.6 Ecosistema dell'innovazione

---

Il sesto Obiettivo Strategico prevede di **realizzare un ecosistema dell'innovazione che favorisca lo sviluppo di soluzioni all'avanguardia per le sfide più importanti della società ed economia altoatesine.**

Le azioni principali individuate riguardano:

- lo sviluppo di soluzioni tecnologiche, organizzative e culturali trasversali alle diverse Pubbliche amministrazioni provinciali e che favoriscano la collaborazione sui temi di innovazione;
- lo stimolo all'iniziativa imprenditoriale e alla collaborazione tra pubblico e privato sull'innovazione tecnologica;
- la realizzazione di una "innovation community" provinciale che favorisca la contaminazione e collaborazione tra università, centri di ricerca, settore privato, società civile e istituzioni rivolti allo sviluppo di idee e soluzioni innovative.

Il programma principale di questo OS è:

- **GeoBrowser Maps:** realizzazione di una piattaforma che permetta ai cittadini di accedere a prodotti cartografici digitali, utili per visualizzare e combinare dati geografici in modo personalizzato.

## 4. Componenti Strategiche

Nel presente capitolo, per ogni obiettivo del PTI relativo alle componenti strategiche che riguardano l'Amministrazione si associano tutti i singoli Programmi/Progetti che fanno parte del Piano strategico ICT della PA.

Le prossime edizioni del PTI-PAB saranno integrate con l'avanzamento rispetto a Risultati Attesi (R.A.) e Linee d'Azione per le PA (CAPn.PA.LAm).

### 4.1 Organizzazione e gestione del cambiamento

| Componente | Obiettivi PTI                                                                                                                                               |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Strategica | <b>OB.1.1</b> – Migliorare i processi di trasformazione digitale della PA<br><b>OB.1.3</b> – Monitorare e analizzare lo stato di digitalizzazione del paese |

La relazione del Direttore Generale della Provincia autonoma di Bolzano, prevista ai sensi dell'articolo 1/quarter della legge provinciale 22 ottobre 1993, n. 17, fornisce un quadro del percorso di cambiamento organizzativo intrapreso dall'amministrazione provinciale verso un'amministrazione efficiente e vicina a cittadine e cittadini. Il motto che orienta verso questo traguardo è individuato nell'acronimo tedesco "VFW (*Vertrauen, Vereinfachen, Weglassen* - fidarsi, semplificare, tralasciare il superfluo)". Questo motto, che "definisce e riassume tre valori chiave", è divenuto la "bussola del cammino comune per la modernizzazione, la digitalizzazione e la creazione di un'amministrazione sostenibile, vicina alla comunità e orientata al futuro".

La "**fiducia**" reciproca, concetto strettamente connesso a quelli di responsabilità e consapevolezza, "rappresenta l'elemento cardine dei rapporti di cooperazione a tutti i livelli (tra colleghi e colleghe, tra dirigenti, collaboratori e collaboratrici)".

"**Semplificare e tralasciare il superfluo** rappresentano invece i **paradigmi del concreto agire amministrativo e vanno di pari passo con la crescente digitalizzazione dei servizi**. Una digitalizzazione che è però molto più di una mera trasposizione dall'analogico al digitale, ovvero <<dalla carta al web>>. Si tratta piuttosto di analizzare i processi e di massimizzarne la standardizzazione e l'ottimizzazione. [...] Grazie alla standardizzazione dei processi risulta possibile concentrare le risorse disponibili sul vero <<core business>> dell'Amministrazione provinciale, cioè la resa dei servizi a cittadini e cittadine, nel modo più efficiente ed efficace possibile.

In questo quadro di principio, la sfida della transizione al digitale dell'Amministrazione provinciale, affidata al Direttore della Ripartizione Informatica dell'Amministrazione nel suo ruolo di Responsabile per la transizione al digitale (RTD) ai sensi delle Delibere di Giunta n. 85/2018 e n. 342/2021, è stata affrontata con l'adozione della nuova Agenda **Alto Adige Digitale 2022-2026**, il

**Piano strategico ICT, il Progetto Bandiera “Simply Digital”** ed infine con lo **sviluppo di un nuovo Modello di Governance ICT** in risposta al mandato attribuito con Delibera di Giunta n. 470 del 2022 al RTD volto ad *“avviare il processo di approfondimento con lo scopo di dettagliare le quattro aree di intervento della Nuova Governance: Digital Strategy & Innovation, ICT Stewardship, Competence Centers & Shared Services.”*

A dicembre 2022 si è concluso l'iter di validazione del nuovo Modello di Governance con gli stakeholder territoriali, e con Delibera n. 674 del 2023 la Giunta Provinciale ha demandata ad una successiva delibera *“la costituzione e formalizzazione della entità giuridica ed organizzativa per la Nuova IT Governance per la gestione trasversale del processo della digitalizzazione nella Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige”*.

Le **quattro aree per la Nuova Governance ICT** sono descritte qui di seguito come da Delibera n. 647 del 2023:

### **1) Digital Strategy and Innovation (DS&I)**

L'area organizzativa Digital Strategy and Innovation (DS&I) si occupa di promuovere l'innovazione tecnologica e di definire ed aggiornare annualmente la strategia digitale della Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige e i relativi Piani Strategici triennali delle diverse amministrazioni e società che partecipano alla Nuova governance.

La DS&I assume il ruolo di punto centrale di raccordo con le autorità nazionali e nello specifico con Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), Dipartimento per la Trasformazione Digitale (DTD) e Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) su tutte le tematiche di digitalizzazione pubblica che riguardano la Provincia Autonoma di Bolzano. La DS&I formalizza ed aggiorna periodicamente i documenti strategici provinciali per ogni dominio tecnologico, tra cui la strategia sui dati provinciali, la strategia sulle reti di comunicazione provinciali, la strategia sui servizi digitali condivisi tra le amministrazioni provinciali, sulla cybersecurity provinciale e sulle competenze digitali di interesse per la Provincia.

### **2) ICT Stewardship (ICTS)**

L'area organizzativa ICT Stewardship (ICTS) si occupa di coordinare le attività dei quasi 200 Responsabili per la Transizione al Digitale presenti sul territorio provinciale volte a raggiungere gli obiettivi fissati nel Piano Triennale per l'Informatica emesso annualmente dall'AgID e assolvere agli adempimenti normativi, tra cui, a solo titolo esemplificativo, quelli relativi alla realizzazione dei servizi digitali, alla conservazione documentale, alla messa in disponibilità dei dati open della provincia, all'accessibilità, alla fatturazione e ai pagamenti elettronici, all'uso della piattaforme nazionali come SPID, AppIO, ANPR, alla sicurezza, all'interoperabilità, alla razionalizzazione dei data center provinciali e alla migrazione dei servizi e delle infrastrutture digitali.

Tra i principali compiti della ICTS ci sono inoltre quelli relativi alla tutela dell'autonomia provinciale nel percorso della digitalizzazione, alla definizione di architetture e standard ICT per la Provincia, all'audit e alla vigilanza sulla compliance agli standard da parte degli stakeholder, all'individuazione dei responsabili dei programmi trasversali e al supporto nell'ottimizzazione ed assegnazione delle risorse economiche per ogni programma

### **3) Shared Services (SS)**

L'area organizzativa Shared Services (SS) eroga servizi di supporto in modo centralizzato alle diverse amministrazioni e società partecipate e controllate coinvolte nella digitalizzazione della Provincia.

Le principali responsabilità della SS includono la promozione del paradigma di servizi condivisi in ambito produttività individuale, smart working, contabilità, gestione del personale, comunicazione, fatturazione e pagamenti elettronici e integrazione con le Piattaforme Nazionali Abilitanti (SPID, pagoPA, ANPR, AppIO ecc.), nonché la definizione di standard e procedure comuni per l'erogazione dei servizi condivisi, la promozione della razionalizzazione dei processi aziendali propedeutici all'adozione di servizi condivisi e l'individuazione e il monitoraggio degli indicatori di efficienza e qualità dei servizi erogati. A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano i seguenti servizi già considerati di interesse trasversale: SAP, MyCivis, GIS, servizi infrastrutturali e servizi Cloud IaaS, PaaS e SaaS, GDPR compliance, servizi di sicurezza, CRM, service desk e BIM.

### **4) Competence Centers (CC)**

L'area organizzativa Competence Centers (CC) si occupa di sviluppare e gestire le competenze digitali che la Provincia considera di primario interesse per sostenere la transizione digitale nel settore pubblico. Le principali responsabilità di CC includono la formazione e lo sviluppo delle competenze del personale pubblico e privato, l'identificazione e la diffusione delle migliori pratiche e delle conoscenze tecniche all'interno della Provincia e la promozione della collaborazione tra le amministrazioni e le società provinciali. A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano le principali aree di competenza digitale già individuate nell'elaborazione della nuova governance: SAP, Document management/OTX, archiviazione digitale, BIM, big data, data science, Cloud enablement and migration, Internet of Things, Cybersecurity, GDPR, e-learning e intelligenza artificiale. Tra i principali compiti della CC ci sono anche quelli di diffondere e promuovere le competenze normative, gli standard e le architetture applicative definite a livello europeo e nazionale come ad esempio quelle relative all'acquisizione e riuso del software della pubblica amministrazione, al design e alla accessibilità dei servizi digitali della pubblica amministrazione, allo Sportello Digitale Unico, agli open data, al Fascicolo Sanitario Elettronico, alla Piattaforme Nazionali Abilitanti (SPID, pagoPA, ANPR, AppIO et al.), alle linee guida di interoperabilità.

Nell'ambito dell'area "ICT Stewardship" della Nuova Governance sono state avviate nel corso del 2023 tre importanti iniziative:

1. L'adesione del RTD di PAB al **Laboratorio "Nomina del RTD in forma associata"** coordinato da AgID e composto da una serie di amministrazioni ed enti centrali e locali. Questo lavoro è sfociato, grazie agli contributi esperienziali dei partecipanti, nel *"Vademecum sulla nomina del Responsabile per la Transizione al Digitale e sulla costituzione dell'Ufficio Transizione Digitale in forma associata"* (Vademecum), pubblicato da AgID nel mese di giugno 2024.
2. Lo sviluppo da parte del RTD di PAB di un **modello per la riduzione del numero complessivo degli oltre 200 RTD sul territorio provinciale** e del conseguente efficientamento della loro collaborazione e contribuzione agli obiettivi strategici dell'Agenda Digitale Alto Adige. Questo modello si avvale da un lato della già menzionata possibilità di **estensione dell'efficacia del RTD** dell'Amministrazione provinciale anche agli enti strumentali (cfr. Delibera di Giunta n. 342 del 20

aprile 2021), dall'altro di una specifica disposizione dell'articolo 17 del CAD secondo cui *"...le PA diverse dall'amministrazione dello Stato possono esercitare anche **in forma associata** le funzioni relative all'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'amministrazione..."* (comma 1-septies). Su quest'ultima possibilità si è soffermato più diffusamente anche il Ministro della Pubblica amministrazione che con propria Circolare n. 3/2018 ha espressamente precisato che: *"...tale opzione organizzativa, raccomandata specialmente per le PA di piccole dimensioni, può avvenire in forza di convenzioni o, per i comuni, anche mediante l'Unione di comuni"*. Il Vademecum AgID, citato al primo punto, fornisce poi gli indirizzi operativi per il ricorso all'istituzione di RTD associati al livello di Unioni o Consorzi di Comuni o attraverso convenzioni tra Comuni.

3. L'istituzione, a partire dall'autunno 2023, di un **Enterprise Project Management Office (EPMO)** presso la Ripartizione Informatica (R9) di PAB per il monitoraggio e l'analisi dello stato di avanzamento dei progetti di digitalizzazione. L'EPMO è stato creato con l'obiettivo di fornire un sistema centralizzato e strutturato per la gestione e il monitoraggio di tutti i progetti legati alla digitalizzazione, coordinare e ottimizzare le risorse e garantire una supervisione costante delle iniziative.

Nel dettaglio **le responsabilità del EPMO** sono:

1.1. *Coordinamento strategico e monitoraggio continuo*

L'EPMO supervisiona la gestione di tutti i progetti digitali stabiliti dall'Agenda Digitale 2022-2026 della Provincia, raccogliendo informazioni su ogni progetto in corso e monitorando lo stato di avanzamento per identificare in modo tempestivo eventuali aree di inefficienza o mancanza di progresso.

1.2. *Analisi dei dati, visione d'insieme e supporto alle decisioni*

L'EPMO analizza le metriche chiave di ogni progetto come la percentuale di completamento del progetto o l'aderenza agli obiettivi prestabiliti. E' anche responsabilità dell'EPMO di aggregare i dati dei vari progetti e fornire una visione complessiva del grado di digitalizzazione della Provincia, ad esempio il grado di adozione dei servizi digitali da parte dei cittadini o la qualità dell'infrastruttura ICT disponibile, permettendo a PAB di adattare l'attuazione dell'Agenda Digitale in corso d'opera e di prendere decisioni strategiche a lungo termine.

1.3. *Integrazione delle metodologie di gestione progetto*

L'EPMO applica e diffonde le metodologie standardizzate per la gestione dei progetti IPMA (International Project Management Association). Questo framework aiuta a garantire che tutti i progetti seguano cicli di vita ben definiti, dalle fasi di pianificazione, esecuzione e monitoraggio a quelle di chiusura.

1.4. *Gestione dei rischi e delle risorse progettuali*

L'EPMO identifica proattivamente i rischi e le sfide legate ai progetti di digitalizzazione, favorisce l'adozione di strategie di mitigazione e garantisce che le risorse di progetto o di programma siano allocate in modo efficiente per ottimizzare i risultati e per evitare sprechi di tempo e soldi.

Tra le altre iniziative di rilievo avviate per raggiungere gli obiettivi del PTI relativi al miglioramento dei processi di trasformazione digitale e al monitoraggio dello stato di digitalizzazione della PAB, vanno sicuramente annoverate le seguenti

### **Istituzione del Comitato di controllo analogo congiunto**

Attraverso una modifica statutaria approvata nell'Assemblea straordinaria dei soci della in-house Informatica Alto Adige del 6 novembre 2024 è stato istituzionalizzato un Comitato per il controllo analogo congiunto che ha il compito di monitorare l'operato della società in house, garantendo che essa sia allineata agli obiettivi preposti e alle direttive stabilite dagli enti partecipanti.

Tale monitoraggio permetterà di identificare e mitigare i rischi in fase iniziale, formulare indirizzi ed obiettivi programmatici prima che un'azione o un processo venga completato, identificare e correggere eventuali deviazioni, monitorare periodicamente l'andamento delle attività, e valutare ex post l'efficacia, l'efficienza e la conformità delle attività svolte rispetto agli obiettivi, verificando anche i risultati raggiunti.

Nel prossimo triennio, si prevede di rafforzare ulteriormente la capacità di supervisione e di migliorare la trasparenza e l'efficacia del monitoraggio, garantendo un maggiore allineamento tra gli obiettivi strategici e i risultati raggiunti.

### **Realizzazione del Catalogo dei servizi**

È stata avviata l'iniziativa di realizzare un Catalogo dei servizi che dovrà rappresentare un punto di riferimento strategico per la standardizzazione e la trasparenza dei servizi offerti. Il Catalogo sarà strutturato in modo da essere conforme al framework *Technology Business Management* (TBM), garantendo così un allineamento tra le componenti tecnologiche e gli obiettivi di business, oltre a una maggiore trasparenza nei costi e nelle prestazioni.

Nei prossimi anni, il progetto si concentrerà sulla definizione di uno User Request Catalogue e sull'evoluzione del modello di gestione dei servizi (IT Service Management) per renderlo più efficace e coerente con le esigenze dell'organizzazione. A tal fine, saranno formalizzati ruoli, responsabilità e un modello operativo per la gestione del ciclo di vita dei servizi. Questo modello sarà adattato alle diverse tipologie di servizio, differenziando tra servizi business e servizi trasversali, e delinea con precisione le responsabilità dell'in-house Informatica Alto Adige e della Ripartizione Informatica.

| Componente        | Obiettivi PTI                                                       |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>Strategica</b> | <b>OB.1.2</b> – Diffusione competenze digitali nel Paese e nella PA |

La Provincia Autonoma di Bolzano attribuisce grande importanza alla diffusione delle competenze digitali tra i propri dipendenti, i dipendenti del territorio provinciale, e i cittadini riconoscendo che la formazione continua è fondamentale per garantire un'amministrazione pubblica moderna ed efficace. A tal fine, sono stati implementati diversi programmi e iniziative qui di seguito elencate.

Alle competenze digitali è dedicato, come descritto nel Paragrafo 3.2.5, un intero Obiettivo Strategico e tre Obiettivi ICT specifici.

## 5. Competenze digitali:

**5.1 Digital mindset dipendenti PA.** Migliorare le competenze digitali di quanti già operano nelle PA provinciali e di quelli che verranno assunti attraverso la creazione di una cultura condivisa sull'innovazione e la digitalizzazione a tutti i livelli dell'amministrazione e cicli formativi specifici da programmare.

**5.2 Formazione cittadini e imprese.** Sviluppare le competenze digitali di base e specialistiche della popolazione attiva e dei lavoratori delle imprese private. Migliorare la capacità di accesso a strumenti e servizi digitali, particolarmente per i gruppi sociali vulnerabili.

**5.3 Competenze digitali scuole.** Sviluppare le competenze digitali all'interno dei cicli d'istruzione formale per i giovani, fornendo supporto organizzativo ed operativo alle istituzioni scolastiche e garantendo la formazione comune ai docenti in ambito digitale.

Sono stati quindi avviati 2 programmi con i relativi progetti:

- Programma **5.1.01: Sviluppo competenze dei dipendenti PAB su tecnologie digitali innovative**
- Programma **5.2.01: Sviluppo competenze dei cittadini e imprese su tecnologie digitali innovative**

Tra i progetti avviati nell'ambito del Programma 5.1.01, si annovera in particolare la partecipazione alla **Misura PNRR 1.4.2 "Citizen Inclusion"** che si concentra sulla formazione e sul rafforzamento delle competenze digitali nel settore pubblico promuovendo al contempo una cultura dell'accessibilità all'interno delle amministrazioni pubbliche.

I corsi progettati dall'Amministrazione sono stati definiti per formare dipendenti amministrativi, tecnici e dirigenti sia della Provincia che del territorio. Questi corsi mirano a garantire che l'amministrazione pubblica non solo rispetti le normative sull'accessibilità, ma anche migliori così la qualità dei servizi digitali offerti dalla PA contribuendo a una maggiore inclusione sociale.

Tra i progetti avviati nell'ambito del Programma 5.2.01, si annovera in particolare la partecipazione alla **Misura PNRR 1.7.2 "Digi Point Alto Adige"** (Progetto con CUP B33E22001520006) , che prevede la creazione di centri dedicati alla facilitazione digitale.

In questo contesto, i facilitatori ricevono formazione specifica (messi a disposizione da AgID) sulle competenze al livello 5 dello standard di riferimento europeo DigComp, garantendo così che siano ben equipaggiati per assistere i cittadini. Questi centri offrono formazione, supportando i cittadini nello sviluppo di competenze digitali di base e avanzate. In questo modo, si promuove un ambiente di apprendimento che beneficia sia i facilitatori, che possono migliorare le proprie abilità, sia i cittadini, che potranno acquisire le conoscenze necessarie per navigare efficacemente nel mondo digitale.

Oltre ai due rilevanti progetti PNRR, l'Amministrazione persegue le seguenti linee di azione:

- **Ammodernamento dei profili professionali:** La Provincia sta riallineando i profili professionali ICT in coerenza con lo **European Competence Framework** (eCF), iniziativa creata nel 2008 dal Comitato Europeo di Normazione (CEN) per fornire una cornice di competenze ICT condivisa a livello europeo. Gli obiettivi che l'Amministrazione intende perseguire sono quelli di: a) **standardizzare le competenze**, fornendo un linguaggio comune per descrivere le competenze necessarie nelle professioni digitali e ICT, permettendo a datori di lavoro, lavoratori e formatori di avere una comprensione coerente delle capacità richieste; b) **supportare la formazione e lo sviluppo professionale**, permettendo ai settori di formazione di utilizzare il framework per progettare programmi di formazione mirati e percorsi di crescita professionale; c) **promuovere la trasformazione digitale**, supportando l'adozione e l'integrazione di competenze digitali avanzate. L'ultima versione del framework, l'e-CF 4.0 è stata integrata nello standard europeo EN 16234-1:2019, che è ampiamente utilizzato per definire le competenze ICT in Europa;
- **Promozione della competenza Project Management:** L'amministrazione, impegnata nell'innovazione e convinta dell'importanza di un corretto approccio al Project Management, ha reso obbligatorio un corso di 4 ore destinato a 800 dipendenti all'anno. Questo percorso formativo, considerato fondamentale per fornire le competenze essenziali per una gestione corretta ed efficace dei molteplici e complessi progetti di cui è responsabile, affronta i fondamenti, la pianificazione e definizione del progetto, e offre una panoramica sull'Agile Project Management.

PAB, inoltre, promuove workshop e seminari interattivi, dove i dipendenti possono apprendere direttamente da esperti del settore e scambiare esperienze con colleghi. Questi eventi stimolano la collaborazione e l'apprendimento pratico. Una serie di workshop organizzati nel 2024 è stata dedicata alla presentazione di **PMSmart**, un software progettato per la gestione dei progetti digitali. Questi workshop hanno offerto ai partecipanti l'opportunità di esplorare le funzionalità del software e di contribuire attivamente al suo sviluppo, garantendo che risponda alle esigenze specifiche degli utenti e ottimizzi la gestione dei progetti all'interno dell'Amministrazione.

PAB ha adottato la metodologia IPMA (International Project Management Association) come standard di riferimento su cui si basa anche il sistema di gestione dei progetti PMSmart. Nel 2023, per garantire competenze adeguate, sono state certificate 13 risorse al livello D presso il centro di ricerca EURAC Research.

- **Rafforzamento della funzione Enterprise Architecture.** L'amministrazione ha intrapreso un percorso di rafforzamento della sua funzione di Enterprise Architecture, inserita nell'Ufficio orientamento strategico e pianificazione IT della Ripartizione Informatica, puntando sulla professionalizzazione e sull'integrazione con altre strutture organizzative della ripartizione come il Demand Management e l'EPMO descritto al paragrafo precedente.

A tal fine sono state individuate le seguenti attività:

- Perfezionamento del metamodello dello strumento di Enterprise Architecture adottato, con particolare attenzione all'integrazione tra il dominio di business curato dai Demand Manager e i domini applicativi e tecnologici, curati dagli Enterprise Architects
  - Formazione sul framework di Enterprise Architecture (TOGAF), sulle notazioni (ArchiMate) e sull'utilizzo dello strumento adottato (Abacus)
  - Intensificazione del monitoraggio e dello studio di linee guida, vincoli legali e standard internazionali e nazionali del settore IT, per recepirle nella propria Reference Architecture
  - Realizzazione dell'Enterprise Architecture Repository in Abacus attraverso:
    - Completamento della mappa architetturale su tutti i livelli
    - Migrazione e completamento della Reference Architecture (che include principi e linee guida architetturali interni)
  - Gestione del gap nella panoramica architetturale tra la situazione attuale e scenari futuri in base a iniziative di qualsiasi tipo
  - Valutazione della conformità a linee guida e vincoli di future proposte architetturali presentate da clienti o fornitori
  - Messa a disposizione di stakeholder interessati, in particolare all'EPMO, dei dashboard utili alla valutazione di interventi proposti
- 
- **Rafforzamento della funzione Demand Management.** L'amministrazione ha intrapreso un percorso di rafforzamento della struttura di Demand Management, facente parte della Ripartizione Informatica, al fine di assicurare una gestione efficace dei fabbisogni IT grazie ad un coordinamento organico delle richieste provenienti dalle diverse strutture organizzative della PAB.  
In particolare, si vuole puntare ad una costante collaborazione con le diverse strutture, mediante l'istituzione di tavoli di lavoro specifici per condividere le esigenze, le tecnologie innovative e le best practice legate alla trasformazione digitale e ai servizi innovativi di interesse per l'Amministrazione provinciale.  
A tal fine, il potenziamento della struttura di Demand Management prevede le seguenti linee di intervento:
    - definizione di nuove modalità di lavoro per favorire un migliore raccordo tra "business" e IT;
    - introduzione di "Roadmap" che saranno predisposte per ciascuna struttura cliente, al fine di consolidare in una programmazione biennale tutti le iniziative IT più strategiche e innovative a livello di Ripartizione/Agenzie/altre Unità organizzative della PAB. La Roadmap, infatti, intende fornire una visione dell'evoluzione in ambito ICT di ciascuna struttura e costituisce una guida per la progettazione e l'implementazione di soluzioni atte a supportare i processi e i servizi del "business" e allineate alle linee strategiche dell'Amministrazione provinciale.
    - implementazione di adeguati strumenti informatici a sostegno dell'operatività della struttura di Demand Management che possano al contempo
    - ottimizzazione della gestione delle attività in capo ai Demand Manager;
    - abilitazione delle funzioni di "business" alla gestione, in modalità self-service, di alcune specifiche richieste;
    - fornitura alle strutture clienti, tramite dashboard di sintesi, della possibilità di monitorare l'avanzamento delle esigenze progettuali definite all'interno della propria Roadmap evolutiva

- **Rafforzamento della funzione IT Didattica e del Supporto Utenti Locali:** L'amministrazione ha intrapreso anche un percorso di rafforzamento delle strutture che forniscono da anni supporto al mondo della didattica e degli utenti locali.

Per quanto riguarda la didattica, al fine di ottenere i benefici attesi in termini di risoluzione più rapida dei problemi, ampliamento dei servizi a tutte le strutture educative, inclusi asili e scuole di musica, distinzione più chiara tra il ruolo del supporto utenti e quello dei demand manager, si è stabilito di trasformare entro il primo semestre 2025 l'area IT-Didattica della Ripartizione Informatica in un Ufficio con leadership secondo la Legge Provinciale n.6/2022, di specializzare il personale su carriere tecniche, rivedendo i profili professionali secondo il framework già citato eCF focalizzando l'attenzione sui compiti e le competenze degli attuali tecnici/analisti informatici.

Per quanto riguarda il Supporto Utenti Locali (IBB), al fine di superare gli attuali limiti dovuti all'assenza di leadership e ruoli istituzionalizzati, ad una dipendenza gerarchica che rende difficile pianificare la realizzazione delle strategie IT, alla limitatezza di strumenti adeguati per risolvere i problemi in autonomia e di formazione sulle linee guida di implementazione e sull'infrastruttura IT si è stabilito di creare all'interno della Ripartizione Informatica una figura di coordinamento e di integrare entro il 2025 le attuali IBB e DSB in una struttura unificata (Supporto Utenti Locali) con personale dedicato. La nuova unità prevede una chiara suddivisione in quattro aree organizzative: Logistica, Endpoint Management, IT-Servizi e Connettività.

- **e-learning:** la Provincia offre accesso alla propria piattaforma di **e-learning** disponibile sulla piattaforma Copernicus ([www.copernicus.bz.it](http://www.copernicus.bz.it)) dove i dipendenti possono seguire corsi online e aggiornarsi sulle ultime novità tecnologiche in modo autonomo e flessibile. Un percorso formativo online fortemente voluto e apprezzato nel 2024 tra i dipendenti PAB è stato quello sul tema del Project management, sviluppato per fornire le competenze e le conoscenze necessarie per pianificare, eseguire e monitorare progetti - anche tecnologici - in modo efficace;
- **Sviluppo della cultura digitale:** oltre alla formazione tecnica, va registrato un impegno significativo nel promuovere una cultura digitale all'interno dell'amministrazione e tra i cittadini. Ciò include la sensibilizzazione sull'importanza della digitalizzazione e dell'innovazione nei servizi pubblici. Attualmente, l'Amministrazione sta portando avanti una campagna comunicativa rivolta alla cittadinanza attraverso il **portale DIGITAL NOW**. Questa iniziativa ha l'obiettivo di promuovere la consapevolezza e l'adozione delle competenze digitali tra i cittadini, favorendo un uso più efficace delle risorse digitali disponibili. Anche all'interno della Provincia è in corso la promozione della cultura digitale grazie all'implementazione di bacheche interattive e repository condivisi ben strutturati. Questi strumenti innovativi non solo facilitano la comunicazione e la condivisione delle informazioni tra i dipendenti, ma incoraggiano anche la collaborazione e lo scambio di idee: le bacheche Interattive consentono ai dipendenti di condividere notizie, aggiornamenti e risorse in tempo reale, creando un ambiente di lavoro più dinamico e interattivo; il repository condiviso offre un accesso centralizzato a documenti, materiali e strumenti utili, facilitando la ricerca e la gestione delle informazioni.
- **Digital Leadership.** Intesa non solo come capacità di implementare tecnologie avanzate, la *digital leadership* rappresenta un pilastro fondamentale del PTI-PAB anche come approccio culturale che valorizza l'innovazione, l'agilità e la collaborazione. In questa prospettiva,

l'organizzazione sta investendo nella formazione dei leader interni per consentire loro di guidare il cambiamento con una visione chiara e inclusiva. Attraverso programmi di sviluppo delle competenze, workshop e strumenti di mentoring, si intende rafforzare la consapevolezza che la leadership digitale richiede non solo competenze tecniche, ma anche la capacità di ispirare e coinvolgere i team, promuovendo una cultura orientata all'apprendimento continuo e all'adattamento.

- **Lean Management e semplificazione dei processi.** Altra linea di intervento che l'organizzazione sta portando avanti è l'adozione del paradigma di lean management utilizzato per ripensare i processi interni, ridurre le inefficienze e promuovere la creazione di valore per cittadini e imprese. L'obiettivo è snellire le procedure amministrative, ottimizzare le risorse e garantire maggiore trasparenza e accessibilità dei servizi. Questa semplificazione non si limita a una riduzione delle complessità operative, ma mira a migliorare la qualità complessiva dell'esperienza utente.
- **Autonomia Digitale.** L'ultima, non per importanza, linea di intervento che l'organizzazione sta portando avanti è quella dello sviluppo della propria sovranità digitale, attraverso l'esplorazione degli aspetti giuridici e normativi necessari per garantire una governance tecnologica solida e indipendente. In collaborazione con ricercatori, istituzioni e stakeholder provinciali, si sta lavorando alla redazione di linee di indirizzo politico che guidino la Provincia verso una gestione responsabile e sostenibile delle risorse tecnologiche. Questo processo include scambi costanti con esperti digitali per definire modelli di governance che siano inclusivi, efficaci e aderenti ai principi di sovranità digitale.

## 4.2 Il procurement per la trasformazione digitale

| Componente        | Obiettivi PTI                                                                    |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Strategica</b> | <b>OB.2.1</b> – Rafforzare l'ecosistema nazionale di approvvigionamento digitale |

PAB utilizza l'e-procurement come parte integrante del Sistema Informativo dei Contratti Pubblici (SICP). Questa sezione specifica del SICP è dedicata alla digitalizzazione e all'ottimizzazione dei processi di approvvigionamento pubblico, facilitando la gestione delle gare e dei contratti attraverso strumenti tecnologici avanzati. Attraverso l'uso di questa sezione, la provincia mira a rendere i processi di approvvigionamento più efficienti, trasparenti e accessibili, contribuendo così a un'amministrazione pubblica moderna e responsabile. L'e-procurement nel Sistema Informativo dei Contratti Pubblici (SICP) della Provincia Autonoma di Bolzano offre numerosi vantaggi: automatizza e semplifica i processi di acquisto, contribuendo a ridurre la burocrazia e a velocizzare le operazioni, facilita l'accesso a informazioni relative a bandi e contratti, aumentando così la trasparenza e rendendo più facile per gli utenti orientarsi nel sistema. Un altro aspetto importante è la tracciabilità, che consente di monitorare efficacemente ogni fase del processo di approvvigionamento, garantendo il rispetto delle normative vigenti. L'e-procurement si integra anche con altre funzionalità del SICP, creando un ecosistema coeso per la gestione degli appalti pubblici. Questa sezione è particolarmente utile per le piccole e medie imprese, poiché favorisce l'accesso alle opportunità di gara, favorendo la concorrenza leale.

| Componente        | Obiettivi PTI                                                                                |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Strategica</b> | <b>OB.2.3</b> – Favorire e monitorare l'utilizzo dei servizi previsti dalle Gare strategiche |

La Provincia Autonoma di Bolzano ha istituito dal 2011 una Agenzia per i procedimenti e la vigilanza in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, denominata **Agenzia per i contratti pubblici (ACP)**, che, oltre a svolgere il ruolo di stazione appaltante, si configura quale centro di competenza degli appalti pubblici in provincia di Bolzano.

L'Amministrazione fa ovviamente anche riferimento alle gare strategiche bandite da CONSIP e da altre centrali di committenza, sfruttando così gli strumenti di procurement centralizzato per ottimizzare i propri processi di acquisto. Grazie a questo accesso, la Provincia può beneficiare di economie di scala, riducendo i costi e semplificando l'iter burocratico legato alle procedure di approvvigionamento.

L'Amministrazione accede quindi a forniture di servizi finalizzati alla realizzazione del proprio PTI-PAB in vari modi:

- **tramite Accordi Quadro ACP** per forniture di beni e servizi. l'Amministrazione ha aderito direttamente a queste convenzioni senza dover bandire una gara propria, per esempio usando lo strumento di procurement della CONVENZIONE QUADRO ACP PER SERVIZI ICT
- **tramite Convenzioni** CONSIP o altre centrali di committenza regionali. l'Amministrazione ha attivato ad esempio ordini specifici attraverso gli AQ Digital Transformation e AQ Cloud Enabling.
- **Mercato Elettronico del Sistema Informativo Contratti Pubblici:** l'Amministrazione accede a forniture e servizi direttamente online attraverso il portale SICP – sezione Mercato Elettronico, utilizzando i contratti e le condizioni stabilite dalle gare strategiche.

Ulteriore procedura di assegnazione di un contratto pubblico che viene utilizzata dall'Amministrazione, soprattutto per appalti di importo contenuti, è quella dell'**affidamento diretto** che consente di assegnare rapidamente i contratti senza lunghe procedure burocratiche, riducendo la complessità amministrativa e formale rispetto ad altre procedure di gara e quindi facilita l'azione tempestiva in situazioni urgenti o di emergenza.

---

## 5. Componenti Tecnologiche

---

L'Amministrazione sta implementando una serie numerosa di programmi con l'intento di integrare nel proprio percorso strategico ed evolutivo anche il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dall'AgID riportati di seguito.

Nel presente capitolo, per ogni obiettivo del PTI relativo alle componenti tecnologiche che riguardi l'Amministrazione si associano i principali Programmi/Progetti che fanno parte del Piano strategico ICT della PA suddivisi tra:

- **Progetti PNRR**
- **Progetti FESR**
- **Progetti di governance**
- Progetti tecnologici

Nelle prossime edizioni del PTI-PAB sarà integrata l'avanzamento rispetto a Risultati Attesi (R.A.) e Linee d'Azione per le PA (CAPn.PA.LAm).

## 5.1 Servizi

Nell'ambito del Piano strategico ICT 2022-2026 di PAB sono presenti due Obiettivi Strategici e 6 Obiettivi ICT riconducibili alla componente tecnologica "servizi":

### 3. Digitalizzazione dell'Amministrazione

- 3.1. Ecosistemi digitali
- 3.2. Semplificazione
- 3.3. Dotazioni informatiche

### 4. Servizi a cittadini e imprese

- 4.1. Citizen Relationship Management
- 4.2. MyCivis 4.0
- 4.3. Servizi digitali

| Componente         | Obiettivi PTI                                                                                                                                 |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tecnologica</b> | <b>OB.3.1</b> – Migliorare la capacità di erogare e-service<br><b>OB.3.2</b> – Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali |

### Progetti PNRR

| CUP             | Ripartizione | Descrizione sintetica progetto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B39I22002820006 | Cultura      | Digitalizzazione del patrimonio culturale - Digital Library (Misura 1.1.5)<br><br>Fornitura di una piattaforma unificata in cloud per la gestione dei servizi per il sistema delle biblioteche pubbliche di lingua italiana dell'Alto Adige                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| B39B22001070001 | Informatica  | Progetto Bandiera Simply Digital<br><br>Adozione dell'approccio citizen centric tramite la realizzazione di uno strumento di Citizen Relationship Management, del rifacimento del portale CIVIS, del potenziamento del Service Desk<br><br>Fraud Management: Piattaforma avanzata basata su SAS, con uso di algoritmi su intelligenza artificiale e anomaly detection per individuare irregolarità nei processi di concessione dei benefici pubblici<br><br>Implementazione di una tecnologia di data integration per la fruizione dei dati relativi ai servizi al cittadino |

## Progetti FESR

| CUP             | Ripartizione | Descrizione sintetica progetto                                                                                                                                                                                   |
|-----------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B39B24000310001 | Informatica  | e-Gov Toolkit<br>- progetto di integrazione e login dell'IT Wallet e l'app IO<br>- sportello virtuale con funzionalità di IT Wallet<br>- studio di possibile integrazione con altre tecnologie (MyDigital Trace) |

## Progetti di governance

| CUP             | Ripartizione | Descrizione sintetica progetto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B59B24000050003 | Informatica  | Piattaforma composta da 3 componenti:<br>(BMS) Sviluppo di un sistema "intelligente" che crea e connette in rete servizi digitali avanzati per il monitoraggio ed il governo degli edifici dell'amministrazione provinciale<br>(BIM) Introduzione di un metodo per digitalizzare i processi di pianificazione, realizzazione e gestione di edifici ed opere civili con il totale supporto di sistemi informativi dedicati.<br>(FM) Introduzione di una piattaforma unica per il censimento e la gestione efficace, efficiente, economica e trasparente del patrimonio immobiliare e dei beni mobili della PA." |

## Progetti tecnologici

Nel periodo di riferimento del presente PTI-PAB si registra una serie numerosa di progetti di evoluzione funzionale e tecnologica. Si riportano di seguito i più rilevanti raggruppati per ecosistema di riferimento / programma.

**Ecosistemi esistenti.** Il programma si concentra sulla modernizzazione tecnologica e sull'innovazione nei sistemi informativi esistenti. È in corso il completamento della terza fase di rifacimento del sottosistema LAFIS-apia per l'agricoltura e le foreste, affiancato dalla creazione di una soluzione avanzata per la gestione cartografica dei piani forestali. L'adozione dello standard GIS provinciale MAP garantisce un miglioramento nella gestione delle superfici colturali. Sono stati inoltre avviati progetti per il potenziamento della piattaforma software IN.CI.SO, dedicata agli invalidi civili, con strumenti di Business Intelligence. Tra gli interventi figurano il riutilizzo di una piattaforma per le liste d'attesa nelle case di riposo e lo sviluppo di un sistema di voto elettronico per le scuole, nonché il rifacimento delle applicazioni per le iscrizioni scolastiche, aumentando l'efficienza e l'accessibilità dei servizi.

**Ecosistema PERSONALE.** Questo programma mira a digitalizzare e ottimizzare la gestione del personale provinciale e scolastico. La migrazione al cloud consente una gestione più efficiente delle anagrafiche dei docenti, mentre un nuovo sistema integrato gestisce presenze, assenze e payroll accounting per dipendenti e insegnanti statali. Parallelamente, il programma prevede la migrazione del sistema HCM verso tecnologie innovative per la gestione centralizzata di anagrafiche, strutture organizzative e concorsi, migliorando la capacità operativa e amministrativa.

**Ecosistema SALUTE – Telemedicina e Healthcare.** L'ecosistema salute punta a modernizzare il settore sanitario attraverso l'implementazione del Fascicolo Sanitario Elettronico e la completa

digitalizzazione della prescrizione e fornitura di dispositivi medici. L'informatizzazione delle Aggregazioni Funzionali Territoriali, l'adozione di una piattaforma regionale per il monitoraggio delle reti di assistenza, e l'ammodernamento delle tecnologie ospedaliere migliorano l'efficienza del sistema sanitario. Tra le iniziative figura la creazione di un'anagrafe provinciale degli assistibili per integrarsi con il sistema nazionale e un sistema di accoglienza territoriale per i cittadini, offrendo un modello di sanità più connesso e inclusivo.

**Servizi provinciali interni.** Il programma punta a migliorare i processi interni attraverso un nuovo ambiente cloud certificato per gestire la documentazione relativa ai contratti pubblici e un avanzato sistema informatico per il supporto ai contributi agricoli. Questo sistema, allineato agli standard nazionali e integrato con il sistema finanziario, garantisce una gestione più fluida delle domande di contributi agricoli per il 2024.

**PABgoesDigital.** Il programma sviluppa una serie di servizi digitali innovativi per la gestione e concessione di contributi in ambiti che spaziano dall'agricoltura al sociale, allo sport, alla cultura e all'energia. L'obiettivo è semplificare le procedure, migliorare la trasparenza e rispondere efficacemente alle esigenze dei cittadini.

## 5.2 Piattaforme

Nell'ambito del Piano strategico ICT 2022-2026 di PAB sono presenti tre Obiettivi Strategici e quattro Obiettivi ICT riconducibili alla componente tecnologica "Piattaforme":

2. Ecosistema della conoscenza
  - 2.1. Data Hub: piattaforma dati e interoperabilità
3. Digitalizzazione dell'Amministrazione
  - 3.1. Ecosistemi digitali
  - 3.2. Semplificazione
4. Servizi a cittadini e imprese
  - 4.3. Servizi digitali

| Componente  | Obiettivi PTI                                                                                                      |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tecnologica | <b>OB.4.1</b> – Migliorare i servizi erogati da piattaforme nazionali a cittadini/imprese o altre PA               |
|             | <b>OB.4.3</b> – Migliorare la sicurezza, accessibilità e l'interoperabilità delle basi dati di interesse nazionale |

### Progetti PNRR

| CUP             | Ripartizione | Descrizione sintetica progetto                                                                                                                                                                              |
|-----------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B51F23000470007 | Informatica  | Piattaforma Digitale Nazionale Dati - Regioni e Province Autonome. Sviluppo di interfacce standardizzate per lo scambio dati tra pubbliche amministrazioni su tutto il territorio nazionale (Misura 1.3.1). |

### Progetti tecnologici

Si riportano di seguito i progetti più rilevanti raggruppati per Piattaforma nazionale di riferimento.

**ANA (Anagrafe Nazionale degli Assistiti)** - Progetto di riorganizzazione complessiva delle basi dati provinciali sugli assistiti con l'obiettivo di completare il subentro all'ANA, centralizzando così i dati per migliorare la gestione delle informazioni sanitarie a livello locale e nazionale.

**FSE (Fascicolo Sanitario Elettronico)** - Progetto di integrazione delle funzionalità dei vari sistemi provinciali con il FSE nazionale volto a rendere disponibile e facilmente accessibile la storia clinica dei pazienti, favorendo una gestione più efficiente della salute e l'interoperabilità tra i diversi attori del sistema sanitario.

**PagoPA (Piattaforma di gestione dei pagamenti della PA)** - Programma di interventi evolutivi che mira a migliorare l'adozione e l'integrazione dei sistemi di pagamento digitale PagoPA per i Comuni e le aziende pubbliche, contribuendo alla digitalizzazione e all'efficienza amministrativa. Nello specifico sono in corso:

- Il supporto centralizzato agli enti locali nell'adozione di PagoPA come previsto dal PNRR.
- l'adeguamento dell'infrastruttura tecnologica PagoPA\_eCoins alle Linee Guida 2024, garantendo conformità normativa e prestazioni ottimali.
- lo sviluppo di una piattaforma integrata al sistema PagoPA, dedicata alla gestione delle richieste di rimborso verso cittadini e imprese come pendenze precostituite.
- lo sviluppo di una funzionalità innovativa che consenta pagamenti con avviso PagoPA, anche per cittadini esteri privi di codice fiscale italiano.
- la gestione informatizzata delle richieste di rimborso tramite il sistema PagoPA, applicabile in caso di revoca di contributi concessi e già liquidati.

**PND (Piattaforma Notifiche Digitali)** – Progetto di integrazione della piattaforma PND per i Comuni, facilitando la gestione delle notifiche ufficiali verso i cittadini in modalità digitale, sicura e tracciabile.

Questi progetti sono parte integrante di una strategia volta a migliorare l'efficienza amministrativa, aumentare l'accessibilità ai servizi pubblici e favorire la transizione digitale nel rispetto delle normative italiane ed europee.

## 5.3 Dati e Intelligenza Artificiale

Nell'ambito del Piano strategico ICT 2022-2026 di PAB sono presenti due Obiettivi Strategici e 6 Obiettivi ICT riconducibili alla componente tecnologica "Dati e Intelligenza Artificiale":

2. Ecosistema della conoscenza
  - 2.1. Raccolta e qualificazione dati
  - 2.2. Data scientist team
  - 2.3. Interoperabilità
3. Ecosistema dell'innovazione
  - 3.1. Tecnologie digitali avanzate
  - 3.2. Trasferimento tecnologico
  - 3.3. Open innovation

| Componente  | Obiettivi PTI                                                                                                                                        |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tecnologica | <b>OB.5.1</b> – Favorire la condivisione e il riutilizzo dei dati tra le PA e il riutilizzo da parte di cittadini e imprese                          |
|             | <b>OB.5.2</b> – Aumentare la qualità dei dati e dei metadati                                                                                         |
|             | <b>OB.5.3</b> – Aumentare la consapevolezza sulle politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico e su una moderna economia dei dati |
|             | <b>OB.5.4</b> – Aumento della consapevolezza della Pubblica Amministrazione nell'adozione delle tecnologie di intelligenza artificiale               |

### Progetto FESR

#### Migration Integration Factory

Si tratta di una iniziativa innovativa volta a migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi pubblici attraverso l'adozione di tecnologie cloud avanzate. Questo progetto permetterà agli Enti presenti sul territorio di trasferire i propri dati e applicazioni su una piattaforma cloud centralizzata. Inoltre, il progetto contribuirà a un significativo risparmio energetico e alla riduzione dell'impatto ambientale, supportando lo sviluppo sostenibile. La migrazione al Cloud consentirà alla Provincia di essere in linea con le attuali normative nazionali dell'Agenzia per la cybersicurezza nazionale.

Tra le attività principali rientrano la standardizzazione delle architetture attraverso linee guida comuni e la definizione di modelli di riferimento per il **Data Hub provinciale**, con particolare attenzione all'integrazione dei sistemi avanzati di antifraud management.

Infine, il progetto prevede la definizione e l'implementazione di strategie avanzate per la gestione sicura dei dati degli Enti territoriali.

In definitiva, questo progetto rappresenta un passo fondamentale verso una Pubblica Amministrazione più efficiente, trasparente e vicina ai bisogni dei cittadini, contribuendo al benessere e alla crescita sostenibile della comunità.

## Progetti tecnologici

Si riportano di seguito i progetti più rilevanti raggruppati per area di intervento.

### **Piattaforma dati e interoperabilità**

Questo programma punta a creare un ecosistema di dati interoperabili, favorendo lo scambio e l'utilizzo efficiente delle informazioni tra le pubbliche amministrazioni. Le iniziative principali includono:

- PDND - Regioni e Province Autonome: Realizzazione di interfacce standardizzate per lo scambio dati su scala nazionale. Sono previsti lo sviluppo e l'attivazione di 10 servizi, con focus particolare sugli ambiti della Protezione Civile e dell'Ambiente.
- Prototipo di banca dati per analytics: Creazione di un sistema prototipale per la raccolta e consultazione del patrimonio immobiliare amministrativo. Questo sistema utilizzerà dati provenienti dal catasto e dal tavolare, permettendo analisi avanzate e una gestione ottimizzata dei beni pubblici.

### **Open Data Alto Adige**

Questo programma è dedicato alla promozione, gestione e sviluppo degli open Data nella Provincia Autonoma, con un forte impegno verso la trasparenza e l'accessibilità delle informazioni. Gli obiettivi principali includono:

- Diffusione della cultura del dato aperto: Sensibilizzare enti pubblici e privati sull'importanza e i vantaggi della condivisione di dati aperti.
- Supporto ai titolari nella diffusione dei dati: Assistenza agli enti nella pubblicazione e gestione dei loro dataset, garantendo la qualità e la conformità agli standard.
- Implementazione di componenti tecnologiche dedicate: Sviluppo delle infrastrutture e degli strumenti necessari per gestire e rendere accessibili gli Open Data, favorendo la loro consultazione e il riuso.

Questi progetti rappresentano passi concreti verso la modernizzazione delle pubbliche amministrazioni, promuovendo interoperabilità, trasparenza e utilizzo strategico dei dati per la creazione di valore pubblico.

## 5.4 Infrastrutture

Nell'ambito del Piano strategico ICT 2022-2026 di PAB è presente un Obiettivo Strategico e un Obiettivo ICT specifici riconducibili alla componente tecnologica "Infrastrutture":

| Componente         | Obiettivi PTI                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tecnologica</b> | <b>OB.6.1</b> – Migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi digitali erogati dalle amministrazioni attuando la strategia "Cloud Italia" e migrando verso infrastrutture e servizi cloud qualificati (incluso PSN)<br><b>OB.6.2</b> – Garantire alle amministrazioni la disponibilità della connettività SPC |

I Progetti che contribuiscono al raggiungimento di OB.6.1 e OB.6.2 sono numerosi

### Progetti FESR

| CUP                      | Ripartizione | Descrizione sintetica progetto                                                                                                                                                           |
|--------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Di prossima attribuzione | Informatica  | Migration Integration Factory: iniziativa strategica mirata a potenziare la qualità e l'efficienza dei servizi pubblici attraverso l'adozione di tecnologie Cloud di ultima generazione. |
| B59B23000630005          | Informatica  | Realizzazione del Datacenter Alto Adige del futuro                                                                                                                                       |

### Progetti di governance

| CUP             | Ripartizione | Descrizione sintetica progetto                                                                                                        |
|-----------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B59B22001160003 | Informatica  | Migrazione e consolidamento dei data center degli enti pubblici (GVCC, SABES, IPES/WOBI, STA, Catasto, PAB ...) nel Data Center Unico |

### Progetti tecnologici

Si riportano di seguito i progetti più rilevanti raggruppati per programma

#### Realizzazione Banda Ultra Larga per l'Alto Adige

Questo programma si propone di sviluppare una connettività ad alta velocità e omogenea su tutto il territorio provinciale e nazionale, con un focus su servizi pubblici, infrastrutture e innovazione tecnologica. Le principali attività includono:

- **Connettività per strutture sanitarie:** Fornitura di connettività omogenea e ad alta velocità a tutte le strutture sanitarie provinciali, migliorando i servizi e la gestione sanitaria.
- **Connettività per farmacie e medici di base:** Implementazione di collegamenti ad alta velocità per circa 400 servizi, tra farmacie, strutture convenzionate e medici di base.
- **Nuove infrastrutture BUL (Banda Ultra Larga):** Creazione di reti capaci di garantire velocità di almeno 1 Gbit/s per tutti i numeri civici a livello nazionale, favorendo la digitalizzazione diffusa.

- **Reti mobili 5G:** Sviluppo di infrastrutture di telecomunicazione per il collegamento in fibra ottica dei siti trasmissivi degli operatori mobili, essenziale per il potenziamento delle reti 5G.
- **Servizi di connettività provinciali:** Potenziamento e fornitura di connessioni omogenee a banda ultralarga per l'intero territorio dell'Alto Adige, sostenuto da investimenti provinciali.
- **Punti BUL nella rete provvisoria:** Attivazione di nuovi punti BUL sia per la rete amministrativa sia per quella sanitaria, migliorando la copertura e la qualità della rete.
- **Backbone della Rete Telematica Alto Adige:** Realizzazione del backbone della rete provinciale a banda ultralarga, una dorsale essenziale per garantire connessioni stabili e performanti.

### Ultimo Miglio Verticale

Questo progetto è focalizzato sul miglioramento della connettività in aree remote e strategiche, prevedendo il collegamento in rete ultraveloce di tralicci per le comunicazioni, rifugi montani, stazioni forestali. L'obiettivo è assicurare una copertura stabile anche nelle zone più difficili da raggiungere, favorendo la sicurezza e i servizi territoriali.

### Realizzazione Rete WiFi Ultraveloce

Questo programma mira a modernizzare e rendere più performanti le reti dell'Amministrazione provinciale e degli spazi adibiti al pubblico. Le iniziative principali comprendono:

- **WiFi ultraveloce nei locali pubblici:** Creazione di reti WiFi ad alta velocità negli edifici della Pubblica Amministrazione e nelle sedi aperte al pubblico, migliorando l'accessibilità e la qualità dei servizi digitali.
- **Revisione della rete IT dell'Amministrazione:** Modernizzazione dell'infrastruttura IT per incrementare performance e stabilità, supportando nuove tecnologie come IoT, domotica e postazioni di lavoro IT avanzate.
- **Modernizzazione delle reti LAN e WLAN e miglioramento dei servizi di connettività degli edifici PAB:** Sviluppo di un piano per rinnovare le reti locali e wireless, ottimizzando la connettività interna ed esterna.

Questi progetti rappresentano una strategia integrata per la digitalizzazione del territorio, garantendo connettività avanzata, supporto alle reti 5G, accesso facilitato ai servizi pubblici e infrastrutture IT moderne ed efficienti.

## 5.5 Sicurezza informatica

| Componente         | Obiettivi PTI                                                                                                   |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tecnologica</b> | <b>OB.7.1</b> – Adottare una governance della cybersicurezza diffusa nella PA                                   |
|                    | <b>OB.7.2</b> – Gestire i processi di approvvigionamento IT coerentemente con i requisiti di sicurezza definiti |
|                    | <b>OB.7.3</b> – Gestione e mitigazione del rischio cyber                                                        |
|                    | <b>OB.7.4</b> – Potenziare le modalità di prevenzione e gestione degli incidenti informatici                    |
|                    | <b>OB.7.5</b> – Implementare attività strutturate di sensibilizzazione cyber del personale                      |
|                    | <b>OB.7.6</b> – Contrastare il rischio cyber attraverso attività di supporto proattivo alla PA                  |

### Progetti PNRR

| CUP             | Ripartizione | Descrizione sintetica progetto                                                                  |
|-----------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B59E22000100006 | Informatica  | Piano di potenziamento in cybersecurity BozenAsset                                              |
| B59B22000690006 | Informatica  | Ampliamento e ottimizzazione della capacità di monitoraggio del Security Operation Center – SOC |
| B59E22000110006 | Informatica  | Creazione del CERT dell'Alto Adige                                                              |
| B39E23000040006 | Informatica  | Potenziamento del CERT territoriale dell'Alto Adige - CSIRT                                     |

### Progetti tecnologici

Si riportano di seguito i progetti più rilevanti raggruppati per programma:

#### **Zero Trust Security: Cybersecurity Innovativa**

Questo programma introduce un modello avanzato di sicurezza informatica basato sul principio di "Zero Trust", che si fonda sull'assunzione che nessuna entità, interna o esterna, sia automaticamente affidabile. L'iniziativa principale riguarda un **Progetto pilota per una knowledge base automatizzata**: Creazione di una base di conoscenza automatizzata che descriva in modo dettagliato il contesto operativo dell'Amministrazione. Questa sarà integrata con un motore decisionale (PDP - Policy Decision Point) per gestire in tempo reale le decisioni di accesso, garantendo la massima protezione contro potenziali minacce e vulnerabilità.

#### **Governance della Sicurezza Infrastrutturale**

Questo programma mira a rafforzare la sicurezza delle infrastrutture IT attraverso l'introduzione di servizi e strumenti specifici per prevenire e gestire attacchi informatici e altre problematiche legate alla sicurezza. Le attività principali includono l'evoluzione dei servizi esistenti in termini di:

- **Prevenzione degli attacchi DOS (Denial Of Service)** – evoluzione mirata a ridurre i rischi di sovraccarico delle risorse IT impedendo il normale funzionamento dei servizi.

- **Gestione delle segnalazioni di illecito** – evoluzione del servizio per la raccolta e gestione delle segnalazioni di comportamenti illeciti o sospetti, accessibile a diversi enti, al fine di garantire una sempre maggiore trasparenza e una più rapida risposta a eventuali incidenti.

Questi progetti rappresentano un passo cruciale verso l'evoluzione di un ecosistema IT per renderlo sempre più sicuro e resiliente, capace di rispondere alle sfide della modernità attraverso strumenti innovativi e un approccio strategico alla sicurezza.

---

## 6. Conclusioni

---

Il percorso di trasformazione digitale della Provincia Autonoma di Bolzano rappresenta un esempio di come la tecnologia possa essere utilizzata per migliorare i servizi pubblici e rispondere alle esigenze della cittadinanza e delle imprese. Fondata su un approccio evolutivo e orientato al miglioramento continuo, la strategia digitale dell'Amministrazione ha l'obiettivo di semplificare, ottimizzare e trasformare i servizi in modo sostenibile, contribuendo a migliorare la qualità della vita dei cittadini e rispondendo alle esigenze delle imprese. L'allineamento con gli obiettivi strategici definiti nel Documento Alto Adige Digitale 2022-2026 garantisce che ogni azione sia coordinata e orientata al raggiungimento di risultati concreti e misurabili.

Uno dei fattori distintivi della strategia digitale della Provincia Autonoma è la sua coerenza con la strategia nazionale. Questo allineamento non riguarda solo gli aspetti tecnologici, come la gestione delle infrastrutture digitali, ma anche e soprattutto quelli normativi e organizzativi.

Leve fondamentali per il successo sono rappresentati dalle opportunità offerte dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e dal Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR). Grazie ai finanziamenti concessi, la Provincia è in grado di investire in soluzioni tecnologiche all'avanguardia, rafforzare la resilienza dell'infrastruttura ICT e valorizzare il patrimonio di dati a disposizione. Questi investimenti non solo favoriscono la realizzazione di progetti strategici, ma sostengono anche la generazione di valore pubblico grazie a una gestione più virtuosa delle risorse e dei servizi pubblici. La digitalizzazione è stata pensata non solo per rispondere alle esigenze attuali, ma anche per preparare la Provincia a future sfide.

Un altro elemento cruciale del percorso di digitalizzazione della Provincia Autonoma di Bolzano è l'utilizzo di convenzioni come quelle offerte da CONSIP che hanno permesso all'Amministrazione provinciale di ottimizzare le risorse, acquisire le competenze necessarie e garantire l'implementazione efficiente delle iniziative. Tali strumenti contrattuali si sono rivelati essenziali per rafforzare la capacità della Provincia di governare il cambiamento digitale in modo efficace e sostenibile, evitando sprechi di risorse.

La definizione della strategia digitale della Provincia Autonoma di Bolzano è stata guidata da una visione integrata che tiene conto di vari aspetti fondamentali: l'aderenza all'impianto normativo italiano ed europeo, le valutazioni di sostenibilità ambientale e il controllo della spesa ICT. Questa visione è affiancata dallo sviluppo di competenze in ambito governance e change management, che rappresentano un pilastro per la gestione del cambiamento digitale. L'Amministrazione ha definito priorità di digitalizzazione con obiettivi realistici, raggiungibili e misurabili, garantendo così una trasformazione digitale efficace e tangibile.

In conclusione, la Provincia Autonoma di Bolzano continua ad avanzare con determinazione nel suo percorso di trasformazione digitale, sfruttando le tecnologie più avanzate e le risorse messe a disposizione da programmi nazionali ed europei. L'Amministrazione si pone come un punto di riferimento per l'innovazione digitale, non solo a livello locale, ma anche a livello nazionale.

## Appendice – Glossario e acronimi

| Acronimi |                                                     |
|----------|-----------------------------------------------------|
| ACN      | Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale             |
| AgID     | Agenzia per l'Italia Digitale                       |
| ANPR     | Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente      |
| API      | Application Programming Interface                   |
| BIA      | Business Impact Analysis                            |
| BIM      | Building Information Modeling                       |
| CAD      | Codice Amministrazione Digitale                     |
| CEN      | Comitato Europeo di Normazione                      |
| CERT     | Computer Emergency Response Team                    |
| CIE      | Carta d'Identità Elettronica                        |
| CONSIP   | Concessionaria Servizi Informativi Pubblici         |
| CRM      | Citizen Relationship Management                     |
| CSIRT    | Computer Security Incident Response Team            |
| DESI     | Digital Economy and Society Index                   |
| DGP      | Deliberazione della Giunta Provinciale              |
| DLGS     | Decreto Legislativo                                 |
| DTD      | Dipartimento per la Trasformazione Digitale         |
| eCF      | European e-Competence Framework                     |
| EPMO     | Enterprise Project Management Office                |
| EU       | European Union                                      |
| FESR     | Fondo Europeo di Sviluppo Regionale                 |
| IaaS     | Infrastructure as a Service                         |
| ICT      | Information and Communication Technology            |
| IDP      | Identity Provider                                   |
| IoT      | Internet of Things                                  |
| IPMA     | International Project Management Association        |
| ISO      | International Organization for Standardization      |
| ITIL     | Information Technology Infrastructure Library       |
| LAN      | Local Area Network                                  |
| MaaS     | Mobility as a Service                               |
| MEPA     | Mercato Elettronico della PA                        |
| MFA      | Autenticazione Multifattoriale                      |
| ModI     | Modello di Interoperabilità                         |
| PA       | Pubblica Amministrazione, Pubbliche Amministrazioni |
| PAB      | Provincia autonoma di Bolzano – Alto Adige          |

|        |                                                                                      |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| PaaS   | Platform as a Service                                                                |
| PAC    | Pubblica Amministrazione Centrale                                                    |
| PAL    | Pubblica Amministrazione Locale                                                      |
| PDND   | Piattaforma Digitale Nazionale Dati                                                  |
| PEC    | Posta Elettronica Certificata                                                        |
| PIAO   | Piano Integrato di Attività e Organizzazione                                         |
| PNRR   | Piano Nazionale Ripresa e Resilienza                                                 |
| PSN    | Polo Strategico Nazionale                                                            |
| PTI    | Piano Triennale per l'informatica AgID 2024-2026                                     |
| PTIPAB | PTI 2024-2026 della Provincia Autonoma di Bolzano Alto Adige                         |
| RTD    | Responsabile per la Transizione al Digitale                                          |
| SaaS   | Software as a Service                                                                |
| SDG    | Single Digital Gateway                                                               |
| SIEM   | Security Information and Event Management                                            |
| SIOPE  | Sistema Informativo sulle Operazioni degli Enti pubblici                             |
| SLA    | Service Level Agreement                                                              |
| SOC    | Security Operation Center                                                            |
| SPC    | Sistema Pubblico di Connettività                                                     |
| SPID   | Sistema Pubblico di Identità Digitale                                                |
| STEM   | Science, Technology, Engineering and Mathematics                                     |
| TBM    | Technology Business Management                                                       |
| UE     | Unione Europea                                                                       |
| VVW    | Vertrauen, Vereinfachen, Weglassen (fidarsi, semplificare, tralasciare il superfluo) |