



# PIANO TRIENNALE PER LA TRANSIZIONE DIGITALE AMT S.p.A.

## INDICE

### **1-Premessa**

### **2- Obiettivi generali del piano triennale per l'informatica di AMT S.p.A. 2021-2023**

2.1- Contesto Nazionale - Inquadramento generale

2.2- Gli obiettivi generali del Piano

### **3- La strategia nazionale di trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione**

3.1- Principi alla base della trasformazione digitale

3.2- Modello strategico di trasformazione digitale

3.3- Metodologie per il raggiungimento degli obiettivi di trasformazione digitale

### **4- Azioni per la trasformazione digitale in AMT S.p.A.**

4.1- Sistema di gestione documenti (EDMS - Electronic Document Management System)

4.2 -Firma digitale

4.3- Posta elettronica certificata

4.4 - Attività di formazione

4.5 - Indicazioni relative alla Sicurezza informatica

4.6 - Pago P.A. e app IO

4.7- SPID

### **5 - La dematerializzazione documentale in AMT S.p.A.**

5.1- Processo Acquisti

5.2- Processo conformità merce / servizio

5.3 - Attività Ufficio Personale

5.4- Processo di asseverazione delle fatture

5.5- Processo Permessi a sportello

5.6 - Attività Controllo della sosta

5.7 - Attività C.d.A.

5.8 - Gestione flotta aziendale

### **6 - Aggiornamento e organizzazione per l'attuazione del piano**

6.1- Aggiornamento del Piano Triennale

6.2- Costituzione dell'Ufficio per la Transizione Digitale

## 1.Premessa

Il tema della dematerializzazione dei documenti prodotti nell'ambito delle attività aziendali è al centro della strategia di AMT S.p.A. In particolare, il ricorrere alle tecnologie più innovative per arrivare alla definitiva eliminazione della carta, ha trovato una collocazione di ampio rilievo con l'introduzione del CAD (Codice dell'amministrazione digitale) nel 2005 dove nell'art. 42 si menziona chiaramente il concetto di dematerializzazione. Questo articolo recita: "Le pubbliche amministrazioni valutano in termini di rapporto tra costi e benefici il recupero su supporto informatico dei documenti e degli atti cartacei dei quali sia obbligatoria o opportuna la conservazione e provvedono alla predisposizione dei conseguenti piani di sostituzione degli archivi cartacei con archivi informatici, nel rispetto delle regole tecniche adottate ai sensi dell'articolo 71."

Inoltre la progressiva eliminazione del cartaceo, attraverso l'informatizzazione dei processi, consente di semplificare i rapporti tra AMT S.p.A., il Comune di Verona ed i cittadini e rappresenta uno dei suoi obiettivi prioritari.

I processi di gestione cartacea dei documenti sono costosi, hanno un forte impatto ambientale, possono sortire mancanza di trasparenza, sono di difficile condivisione e archiviazione, implicano tempi di ricerca elevati, facilità di errori, smarrimenti, ecc.. Con il termine dematerializzazione AMT S.p.A. intende quindi il progressivo incremento della gestione documentale informatizzata all'interno della propria attività e la sostituzione dei supporti tradizionali della documentazione amministrativa in favore del documento informatico.

E' opportuno ricordare che il Codice dell'Amministrazione Digitale -D. Lgs. 7 marzo 2005, n.82- definisce il documento informatico come: "la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti"). In questo senso il concetto di "dematerializzazione" si può intendere come la tendenza all'uso degli strumenti ICT per il trattamento automatizzato dell'informazione.

Gli obiettivi della dematerializzazione sono due: - da una parte si adottano criteri per evitare o ridurre in maniera significativa la creazione di nuovi documenti cartacei; - dall'altra si punta ad eliminare i documenti cartacei attualmente esistenti negli archivi, sostituendoli con opportune registrazioni informatiche e scartando la documentazione non soggetta a tutela per il suo interesse storico-culturale.

La piena riuscita del processo di dematerializzazione è garantita anche dall'applicazione diffusa e sistematica di tutti quegli strumenti disponibili a garantire l'autenticità dei documenti e all'adozione di sistemi di classificazione univoci e dettagliati che includano procedure per la conservazione e la selezione dei documenti.

## 2.Obiettivi generali del piano triennale per l'informatica di AMT S.p.A. 2021-2023

### 2.1- Contesto Nazionale - Inquadramento generale

Il Piano triennale è fondamentale per promuovere la trasformazione digitale dell'amministrazione pubblica italiana, che deve prendere forma nel contesto del mercato unico europeo di beni e servizi digitali.

La strategia da intraprendere è quella tesa a migliorare l'accesso online ai beni e servizi in tutta Italia, andando nel contempo a creare un "environment" che favorisca lo sviluppo delle reti digitali ed i servizi ad esse correlati.

Le P.A. sono focali nel processo di trasformazione digitale italiano essendo il trait d'union tra la cultura digitale tra i cittadini e lo Stato.

Il Piano Triennale 2021-2023 di AMT S.p.A. è strutturato nel seguente modo:

- quadro di riferimento: il contesto normativo nazionale ed europeo in cui opera;
- lo scenario attuale, gli obiettivi e le iniziative da intraprendere per raggiungere gli obiettivi prefissati.

- considerazioni finali e note di indirizzo con elencate le azioni che le pubbliche amministrazioni dovranno mettere in atto per la realizzazione dei progetti digitali.

## **2.2- Gli obiettivi generali del Piano**

Gli obiettivi generali declinati dal Piano nazionale assunti quali riferimenti per la rielaborazione del presente Piano per la Transizione digitale possono essere così riassunti:

- snellire i procedimenti burocratici, ricorrendo alla reingegnerizzazione dei processi amministrativi in fase di adozione di soluzioni digitali per soppiantare l'uso della carta;
- aumentare l'interoperabilità delle banche dati sia interne che con Enti esterni;
- aumentare la trasparenza dei processi amministrativi interni ad AMT S.p.A. attraverso la tracciabilità delle attività umane negli applicativi per la gestione dei procedimenti;
- aumentare l'efficienza nell'erogazione del servizio di sosta ed emissione dei permessi;
- considerare prioritario il principio di "digitale per definizione" (digital first), progettando e implementando i servizi al cittadino a partire dall'utilizzo delle tecnologie digitali;
- realizzare una semplificazione dei procedimenti amministrativi, che veda il cittadino/impresa come un attore diretto del workflow di processo e perciò in grado di interagire organicamente con gli uffici;
- promuovere la messa a disposizione di App per il pagamento della sosta nel Comune di Verona;
- la capacità di realizzare una progettazione integrata con il territorio veronese al fine di catalizzare programmi di finanziamento pubblico;
- partecipare ad implementare un modello di Smart City, con una visione multilivello, basata su un sistema integrato di connettività urbana, sensori e piattaforme di servizio, dedicate ad una mobilità urbana sostenibile e "smart";
- realizzare un Marketing innovativo che fornisca strumenti e servizi in grado di incrementare e qualificare l'offerta turistica sul territorio comunale veronese.

## **3.La strategia nazionale di trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione**

### **3.1- Principi alla base della trasformazione digitale**

Il Modello nazionale di trasformazione digitale della Pubblica amministrazione, di concerto con il Piano di azione europeo sull'e-Government, impegna i singoli enti a definire le proprie politiche interne sulla base dei seguenti principi:

- cloud first: le pubbliche amministrazioni, nello sviluppo di un nuovo progetto o servizio devono valutare di adottare il cloud prima di qualsiasi altra tecnologia, valutando soluzioni che evitino l'effetto "lock-in". Dovranno altresì valutare il ricorso al cloud di tipo pubblico, privato o ibrido in relazione alla natura dei dati trattati e ai relativi requisiti di confidenzialità;
- digital by default, ovvero "digitale per definizione": le pubbliche amministrazioni devono fornire servizi digitali come opzione predefinita;

- digital identity only: le pubbliche amministrazioni devono condurre azioni per l'adozione di sistemi generalizzati di identità digitale (adottare SPID e CIE);
- once only: le pubbliche amministrazioni non devono chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite precedentemente, o dati già in possesso all'interno delle proprie banche dati;
- apertura e trasparenza dei dati e dei processi amministrativi facendo ricorso all'utilizzo di Application Programming Interface (API) per la pubblicazione di open data nei propri siti web istituzionali;
- inclusività e accessibilità dei servizi: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano totalmente inclusivi e accessibili;
- interoperabile per definizione: i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico europeo;
- fiducia e sicurezza (privacy by default): a partire dalla fase di progettazione devono essere integrati deve essere garantita la protezione dei dati personali, la tutela della vita privata e la sicurezza informatica.

Tutto questo sfocia in una adozione di architetture informatiche multi livello e di API (Application Programming Interface) ovvero la possibilità di interazione offerta ad utenti pubblici o privati con gli applicativi adottati.

### **3.2- Modello strategico di trasformazione digitale**

Il Modello strategico previsto da AMT S.p.A. si ispira al Piano nazionale. I servizi che verranno implementati avranno come base di partenza le necessità degli utenti e dovranno essere di facile consultazione ed utilizzo. Questi dovranno poter essere utilizzati su dispositivi mobili e strutturati in architetture sicure e fondate su interfacce del tipo API.

AMT S.p.A. in un'ottica di razionalizzazione degli investimenti cercherà il riuso di software e delle interfacce esistenti (art. 69 del Codice dell'Amministrazione Digitale), come stabilito nelle Linee Guida di AGID e se possibile utilizzerà programmi open source.

La sicurezza sarà garantita grazie ad un'architettura multi livello, con una chiara separazione tra back end e front end che permetta l'accesso ai back end previo controllo e solo in modo controllato e tramite API standard documentate.

Si cercherà la promozione di servizi digitali secondo il principio di sussidiarietà con il Comune di Verona ed altre entità pubbliche favorendo nel contempo il controllo delle spese relative alle tecnologie, mediante protocolli di controllo dello stato di avanzamento delle attività in programma.

### **3.3- Metodologie per il raggiungimento degli obiettivi di trasformazione digitale**

Le forme che oggi sono in uso e che dovranno essere adottate da quelle amministrazioni pubbliche che non sono nella condizione di raggiungere da sole gli obiettivi nei tempi previsti, sono di seguito elencate:

- accordi di collaborazione per la gestione dei servizi applicativi: si vaglierà una possibile collaborazione con il comune di Verona e/o realtà di interesse locale e nazionale.
- soluzioni "sussidiarie": utilizzo di soluzioni applicative eventualmente utilizzate dal socio unico di AMT S.p.A.;
- utilizzo di soluzioni "in riuso", in alternativa a quelle "sussidiarie", nei casi in cui vi sia evidente convenienza.
- utilizzo di servizi infrastrutturali resi disponibili da altre amministrazioni del Comune di Verona e non.

## 4- Azioni per la trasformazione digitale in AMT S.p.A.

Di seguito riportiamo alcuni strumenti adottati da AMT S.p.A.:

### 4.1 Sistema di gestione documenti (EDMS - Electronic Document Management System)

Il sistema di gestione dei documenti consente di gestire, organizzare, condividere ed archiviare documenti in formato elettronico.

L'applicativo di gestione documentale consente di eseguire alcune operazioni massive sui documenti ("flussi documentali"), classificandoli ed indicizzandoli sulla base di voci che identificano funzioni, attività e materie specifiche

Con "protocollazione" si indica il processo di memorizzazione di un documento nel EDMS, certificandone in maniera univoca la provenienza e la data di acquisizione mediante l'apposizione di informazioni numeriche e temporali e costituisce pertanto un passo obbligato tra le Amministrazioni ed all'interno di esse.

La normativa con il Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (DPR 445/2000) in vigore oltre a dare dei principi generali e quindi a specificare quali sono i requisiti del sistema, detta anche le regole organizzative interne e le caratteristiche dei sistemi tecnologici che ciascuna amministrazione deve adottare per essere in grado di fornire i servizi di certificazione e di gestione dei documenti garantendo la sicurezza e l'integrità dei dati, e l'accesso diretto ai soli soggetti che ne hanno diritto, in modo da non contravvenire a Regolamento Europeo 679/2016 in materia di privacy.

Il sistema di gestione dei documenti di AMT S.p.A. è evidentemente il primo passo nell'automazione dei procedimenti amministrativi o, più in generale, nel supporto all'informatizzazione dei processi o flussi di lavoro.

### 4.2 Firma digitale

La Firma Digitale è l'equivalente informatico di una tradizionale firma autografa apposta su carta e la sua funzione è quella di garantire la validità, la veridicità e la paternità di un documento.

La Firma Digitale è infatti il risultato di una procedura informatica basata su un sistema di codifica crittografica a chiavi asimmetriche (una pubblica e una privata), che consente:

- la sottoscrizione di un documento informatico;
- la verifica, da parte dei destinatari, dell'identità del soggetto firmatario;
- la sicurezza della provenienza del documento;
- la certezza che l'informazione contenuta nel documento non sia stata alterata.

In AMT S.p.A. sono utilizzate nr. 2 firme digitali del fornitore Infocert assegnate nominalmente al Legale Rappresentante e soggette alla sola disponibilità di questo.

### 4.3 Posta elettronica certificata

La posta elettronica certificata (PEC) è un e-mail che garantisce ora e data di spedizione e di ricezione, provenienza ed integrità del contenuto. La PEC consente di inviare e ricevere messaggi con lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento ed è pertanto un sistema di posta elettronica utilizzabile in qualsiasi contesto ove sia importante avere prova incontrovertibile dell'invio e della consegna di un determinato documento.

In AMT S.p.A. sono utilizzate nr. 3 caselle di posta elettronica certificata del fornitore Infocert assegnate a Area Affari Generali, Ufficio Acquisti e Area Servizi.

#### **4.4 - Attività di formazione**

AMT S.p.A. promuove la formazione dei propri dipendenti all'uso generalizzato degli strumenti informatici e all'uso mirato delle risorse aziendali mediante sessioni tenute da personale interno e/o esterno.

L'obiettivo è il raggiungimento della certificazione ICDL BASE per tutto il personale e della certificazione ICDL STANDARD per tutto il personale amministrativo

#### **4.5 - Indicazioni relative alla Sicurezza informatica**

AMT S.p.A. si è dotata nel corso degli anni di sistemi di firewalling con servizi di proxy e di content filtering per mantenere la sicurezza delle comunicazioni da e verso Internet e di un sistema di disaster recovery per garantire la continuità operativa dell'azienda.

#### **4.6 - Pago P.A. e app IO**

AMT S.p.A. aderisce al sistema PagoPA a partire dal 01/03/2021 e successivamente all' app IO per il pagamento dei servizi rilasciati in modalità online mediante la propria piattaforma in qualità di Pubblica Amministrazione.

#### **4.7- SPID**

AMT S.p.A. aderisce al sistema SPID a partire dal 01/03/2021 per l'autenticazione ai propri servizi rilasciati in modalità online mediante la propria piattaforma in qualità di Pubblica Amministrazione.

### **5 - La dematerializzazione documentale in AMT S.p.A.**

I processi già in vigore in AMT S.p.A. offrono un elevato livello di digitalizzazione e dematerializzazione documentale ma da approfondite analisi è emersa tuttavia la possibilità di migliorare i seguenti processi o attività in vigore ora:

#### **5.1 Processo Acquisti**

Si necessita dell'apposizione di firme autografe del richiedente e dell'autorizzatore su un complicato modulo cartaceo. Il processo verrà automatizzato e digitalizzato.

#### **5.2 Processo conformità merce / servizio**

Si necessita dell'apposizione di firme autografe del richiedente l'acquisto sulla copia del DDT (in caso di merce) o di rapporto di servizio o simili (in caso di servizio). Il processo verrà automatizzato e digitalizzato.

#### **5.3 Attività Ufficio Personale**

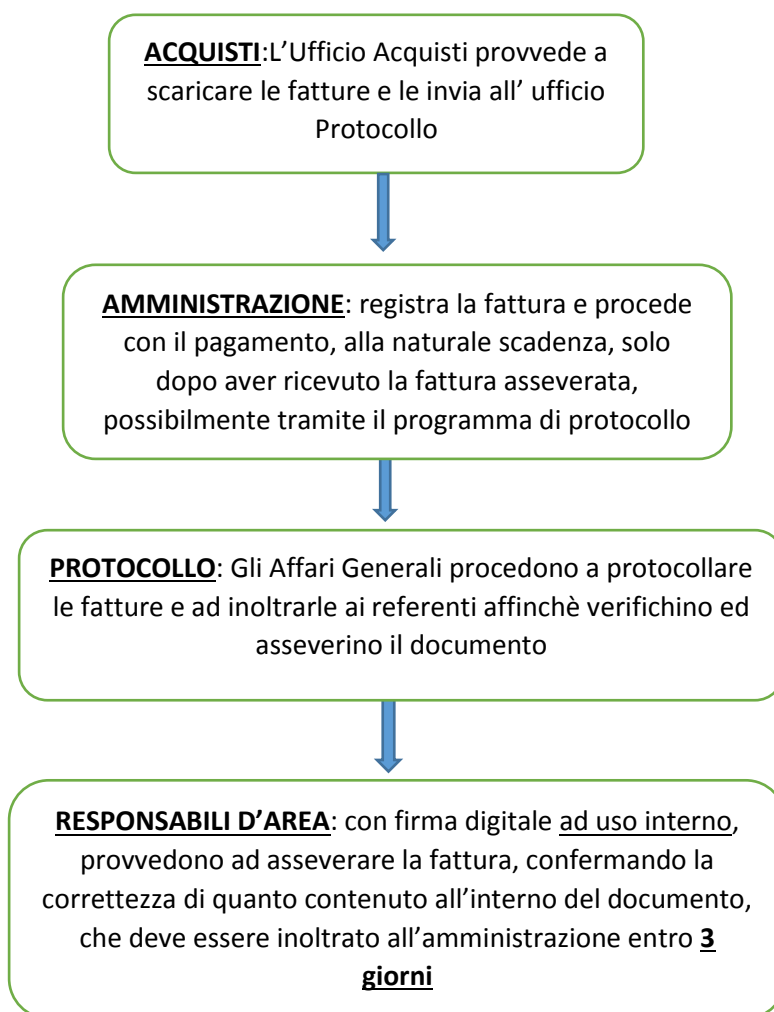
Verrà creata una "cartella del dipendente" digitalizzata per ogni dipendente nella quale far confluire tutta la documentazione finora resa in forma cartacea.

Verrà studiata una soluzione che possa fornire l'opportunità al personale di AMT S.p.A. di richiedere ferie e permessi in maniera digitale e controllare la relativa autorizzazione. Inoltre si provvederà a rendere disponibile a tutti i dipendenti l'orario di lavoro dei colleghi ed eventuali assenze degli stessi per ferie, permessi, malattia ecc.

#### 5.4 Processo di asseverazione delle fatture

Si necessita dall'apposizione di firme autografe da parte del richiedente l'acquisto sulle stampe cartacee delle fatture pervenute ad Area Amministrativa. Verrà implementato un sistema digitale strutturato in questo modo:

#### ASSEVERAZIONE FATTURE



#### 5.5 Processo Permessi a sportello

Nelle attività a sportello si necessita dall'apposizione di firme autografe da parte del richiedente il permesso sulla ricevuta di pagamento. Verrà studiato un metodo per digitalizzare il processo.

### **5.6 Attività Controllo della sosta**

Verrà incrementata l'attività di controllo della sosta con strumenti informatici anche mediante l'ausilio di strumenti di cattura targhe massivi.

### **5.7 - Attività C.d.A.**

Una innovazione digitale riguarderà l'attività del Consiglio di Amministrazione, nella sua fondamentale funzione di organo di governo ed indirizzo.

Si procederà all'introduzione di dispositivi tablet con i quali visualizzare la documentazione della seduta, procedere con le operazioni di voto e automatizzare la stesura dei verbali delle riunioni in modo da evitare errori ed omissioni.

### **5.8 Gestione flotta aziendale**

Verrà ampliato a tutti gli autoveicoli ed i motocicli aziendali il sistema di gestione della flotta aziendale con localizzazione GPS e antifurto.

## **6 - Aggiornamento e organizzazione per l'attuazione del piano**

### **6.1- Aggiornamento del Piano Triennale**

Il presente Piano potrà subire delle modifiche volte al suo miglioramento in qualsiasi momento.

Il suo aggiornamento è comunque previsto alla scadenza dei tre anni dall'adozione dello stesso.

Amt S.p.A. si interfacerà con il comune di Verona e Confindustria per valutare possibili sinergie utili ad avere banche dati comuni nel rispetto del Regolamento europeo 679/2016.

### **6.2- Costituzione dell'Ufficio per la Transizione Digitale**

Nel febbraio 2021 è stata ufficializzata la costituzione di un ufficio interno denominato "Ufficio per la transizione digitale". Questo ha comportato la ricerca all'interno dell'azienda di due figure con la necessaria competenza e professionalità. Esse sono state individuate nell'ing. Marco Peretti e nell'ing. Davide Cantarella. Il loro ruolo è di supporto al D.G. nella sua attività di R.T.D. e di sensibilizzazione sulla dematerializzazione e cultura digitale.