

# UNA REGIONE + GRANDE

**Accordo Tecnico art.5 Convenzione  
per la realizzazione del Progetto  
"Con.Me" - Progetto Esecutivo**

## **Comune di GRUARO**

rif. Asse 2, Azioni 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3

**Progetto Con.Me – Convergenza digitale Metropolitana**

**CUP B11D20000010008**

Autori:	Enrico Boni, Antonio Pezuol, Francesco Valente
Rivisto:	Federica Braga
Autorizzato:	Città Metropolitana di Venezia

*Versione n. 2*

*Data settembre 2021*



## Indice

Indice .....	2
Premessa .....	3
1. Inquadramento progettuale .....	4
2. Scopo del documento.....	5
3. Le Azioni del Progetto .....	5
3.1. Azione 2.2.1 Con.Me - Consolidamento data center e creazione Hub regionale .....	5
3.1. La Proposta .....	6
3.2. Azione 2.2.2 Con.Me - Sviluppo e diffusione dei servizi digitali di e-government (LEDD) .....	9
3.1.1. La Proposta .....	11
3.3. Azione 2.2.3 Con.Me – Interoperabilità delle infrastrutture abilitanti	19
4. Connettività.....	19
5. Tempistiche .....	21
6. Privacy.....	22
7. Costi.....	22
8. Allegati.....	24





## Premessa

L'esigenza di abilitare e favorire una convergenza tecnologica e digitale dei Comuni della Città Metropolitana di Venezia (CMV) emerge chiaramente dal Piano di Digitalizzazione dei Comuni dell'area (2019).

Questo percorso di transizione digitale si inserisce in un contesto di più ampio respiro, che passa per il livello regionale e nazionale. La Regione del Veneto (RV), infatti, avvalendosi in particolare della Direzione regionale ICT e Agenda Digitale, in coerenza con il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2020-2022 approvato dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), ha introdotto e dato attuazione a diverse iniziative volte a favorire il processo di digitalizzazione del territorio come volano per una crescita economica e sociale più inclusiva ed uniforme ed una Pubblica Amministrazione (PA) più efficiente, moderna e vicina ai cittadini.

Con il Programma Operativo Regionale (POR) 2014-2020, finanziato dal Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR), la RV intende promuovere il benessere diffuso dei cittadini ponendo l'attenzione al contesto tecnologico e digitale. Dei sei assi di cui si compone il POR FESR della Regione del Veneto, l'Asse 2 "Agenda Digitale" (DGR n. 274 del 19/03/2019) in particolare è volto alla riduzione dei divari digitali, al potenziamento della domanda ICT da parte di cittadini e imprese, alla digitalizzazione dei processi amministrativi e diffusione di nuovi servizi pubblici digitali ed interoperabili.

Con la Deliberazione regionale 557/2020, la RV ha emanato il bando pubblico "Agire per la Cittadinanza Digitale" in attuazione all'Asse 2, favorendo così lo sviluppo e la presentazione di progettualità per la digitalizzazione del territorio. Le Azioni di cui si compone sono le seguenti:

- Azione 2.2.1: Consolidamento data center e creazione Hub regionale;
- Azione 2.2.2: Sviluppo e diffusione dei servizi digitali di *e-government* (LEDD);
- Azione 2.2.3: Interoperabilità delle infrastrutture abilitanti.

Il bando ha l'obiettivo di incentivare ed accompagnare i Comuni nel processo di digitalizzazione e potenziamento dell'ICT. In primis, prevede il consolidamento strutturale e la razionalizzazione numerica dei data center pubblici, ovvero, dei Centri Elaborazioni Dati (CED), al fine di agevolare l'interattività dei servizi digitali delle PA comunali (Azione 2.2.1). Inoltre, per ridurre i divari digitali si intende diffondere sul territorio i cosiddetti Livelli Essenziali di Diritti Digitali (LEDD), sviluppando anche nuovi servizi di *e-government*, interattivi ed evoluti (Azione 2.2.2). Infine, l'interoperabilità delle infrastrutture che garantirà l'erogazione di servizi pienamente interattivi sarà raggiunta interfacciando i LEDD ai sistemi regionali e alle piattaforme abilitanti nazionali (es. SPID, PagoPA, etc.) (Azione



2.2.3). Complessivamente, la Regione del Veneto ha stanziato €13.000.000,00 tramite il bando “Agire per la Cittadinanza Digitale”.

## 1. Inquadramento progettuale

L’aggregazione composta dalla CMV – soggetto capofila – il Comune di Venezia e Venezia Informatica e Servizi (Venis S.p.A.) – società tecnologica in house del Comune di Venezia e della CMV – è stata riconosciuta come Soggetto Aggregatore per il Digitale (SAD) dalla Direzione regionale ICT e Agenda Digitale della Regione del Veneto, con Decreto n.117/2019. Con questa qualificazione, l’aggregazione può erogare e diffondere nuovi servizi pubblici digitali al territorio di riferimento e partecipare ai bandi regionali finanziati dai fondi del POR FESR.

Il SAD di Venezia ha partecipato al bando “Agire per la Cittadinanza Digitale” presentando, in concerto con 21 dei 44 Comuni del territorio metropolitano (il 48%, per un bacino d’utenza pari a 526.711 abitanti<sup>1</sup>) una propria proposta progettuale, il Progetto Con.Me – Convergenza digitale Metropolitana, discendente dal Piano di Digitalizzazione dei Comuni dell’area (2019). Nel novembre 2020, l’aggregazione è risultata aggiudicataria del bando con una dotazione finanziaria pari a €1.855.370 così ripartita tra le tre Azioni:

- Azione 2.2.1: budget di spesa pari a €999.744
- Azione 2.2.2: budget di spesa pari a €713.740
- Azione 2.2.3: budget di spesa pari a €141.886

Le attività del Progetto Con.Me, avviato a partire dal 12 febbraio 2021, e gli obblighi previsti dal bando “Agire per la cittadinanza digitale” dovranno essere espletati entro e non oltre il 21 novembre 2022 (salvo eventuali proroghe che verranno concordate con CMV e che dovranno essere concesse da AVEPA). Per tale ragione, Venis S.p.A. – individuata dalla CMV come braccio tecnico-operativo del SAD di Venezia, nonché soggetto attuatore del bando, tramite contratto del 23 aprile 2021 (PG 2021/1159 del 27/04/2021) – è impegnata nell’*onboarding* dei Comuni facenti parte della compagine, nonché nell’avvio dei lavori.

Dei 21 Comuni coinvolti soltanto 17 beneficeranno dell’Azione 2.2.2:

Comune	Ammessi all’Azione 2.2.2	< 5 mila abitanti
Caorle	Sì	No
Cavallino-Treporti	Sì	No
Cavarzere	Sì	No
Cinto Caomaggiore	Sì	Sì

<sup>1</sup> Fonte: Dati ISTAT al 5 marzo 2021



Cona	Sì	Sì
Concordia Sagittaria	Sì	No
Dolo	Sì	No
Fossalta di Piave	Sì	Sì
Gruaro	Sì	Sì
Jesolo	Sì	No
Mirano	No	No
Noale	Sì	No
Portogruaro	Sì	No
Pramaggiore	Sì	Sì
Salzano	No	No
Santa Maria di Sala	Sì	No
San Stino di Livenza	Sì	No
Scorzè	Sì	No
Spinea	No	No
Teglio Veneto	Sì	Sì
Venezia	No	No

## 2. Scopo del documento

La presente progettazione esecutiva intende dettagliare la proposta tecnica del SAD di Venezia al Comune di Gruaro. Il SAD di Venezia prevede di avviare le attività di seguito delineate e suddivise per ciascuna Azione del bando regionale "Agire per la cittadinanza digitale", con il pieno coinvolgimento del Comune e la collaborazione dei fornitori a partire dal mese di settembre 2021.

Il Progetto esecutivo descrive la proposta tecnico-operativa per la razionalizzazione del data center, individua i LEED trasversali e verticali e le forme di cooperazione applicativa previsti per l'Ente, e fornisce una pianificazione di massima per il rilascio delle soluzioni.

## 3. Le Azioni del Progetto

Di seguito, sono descritte le attività e le finalità di ciascuna delle tre Azioni del Progetto Con.Me e, per ciascuna di esse, l'offerta specifica del SAD di Venezia al Comune di Gruaro.

### Azione 2.2.1 Con.Me - Consolidamento data center e creazione Hub regionale

Attraverso l'Azione 2.2.1, la RV mira a razionalizzare i centri di elaborazione dati (data center) pubblici, ovvero, consolidarne la struttura per avviare e portare a termine un processo di migrazione e convergenza degli stessi verso l'Hub regionale.



Il Progetto Con.Me, quindi, si pone l'obiettivo di consolidare e razionalizzare le infrastrutture ICT delle amministrazioni comunali metropolitane presso il data center pubblico del Comune di Venezia, con sede nel Parco Scientifico Vega di Porto Marghera e gestito da Venis S.p.A.

Al fine di determinare lo status attuale delle infrastrutture in capo ai Comuni metropolitani della compagine, si è partiti da un'analisi di contesto, tramite la conduzione di incontri one-to-one con ciascun Ente.

Nell'allegato "Data Center SAD. Specifiche tecniche" sono descritte le caratteristiche tecniche della soluzione.

## La Proposta

Il Comune di Gruaro ha la seguente consistenza ICT (sintesi):

- Postazioni lavoro (PC) pari a 13 unità per un bacino di 13 utenti;
- Ricorso a servizi cloud SaaS per gestionali (Halley);
- Ricorso a servizi cloud SaaS per messaging and collaboration (non indicato);
- Software antivirus/endpoint protection (Trendmicro);
- Consistenza dei sistemi centrali pari a num. **1** macchine fisiche con Hypervisor di virtualizzazione VMWare e una VM Windows (1 x 2012 server R2) per servizi Active Directory, DNS e DHCP;
- Consistenza degli storage centrali pari a numero 1 unità (NAS Raid 1) per una capacità totale installata di 6 TB;
- Connettività Internet (2) in Wi-Fi, con protezione garantita da firewall Endian per servizi di sola navigazione (con IDPS e content filtering);
- Gestione operativa demandata ad una ditta esterna (EUGANEA INNOVAZIONI SRL);
- Servizi di backup gestionali su nastri magnetici e dischi esterni.

Il piano di consolidamento prevede di:

- Realizzare il trasporto delle macchine virtuali in modalità liquida, verso lo IaaS di atterraggio del SAD, utilizzando la procedura di export/import in formato OVA/OVF;
- Mantenere attivi i servizi di navigazione presso l'ente stesso, con l'opzione di spostamento verso il SAD qualora risulti maggiormente conveniente in termini di gestione e costi;
- Configurare le politiche di sicurezza dedicate ai server migrati sui sistemi di protezione perimetrale del SAD.

La configurazione di rete garantisce il mantenimento dello spazio IP attuale con la gestione di rotte statiche per raggiungere i server oggetto di consolidamento presso

il SAD, mentre il default gateway rimane impostato sul firewall Endian che gestisce la navigazione e l'accesso ai servizi cloud SaaS.

Dal punto di vista del dominio MS Active Directory il fatto di operare su una connessione di rete Layer 3 MPLS non introduce alcun punto di criticità.

Le macchine virtuali, consolidate presso il SAD, vengono poi sottoposte a servizi BaaS e DRaaS in accordo al Progetto Con.Me (basati su Commvault).

Il piano delle attività di migrazione, a seguito della disponibilità e del collaudo della connessione di rete MPLS, è il seguente:

<b>Attività previste per l'Azione2.2.1</b>				
<b>ID</b>	<b>Attività</b>	<b>Responsabilità</b>	<b>Esecuzione</b>	<b>Validazione</b>
1	Predisposizione e configurazione dell'ambiente di atterraggio IaaS del SAD Con.Me per l'infrastruttura dedicata al Comune	Venis S.p.A.	Venis S.p.A.	SAD
2	Esecuzione dei controlli previsti della checklist dedicata all'ambiente di origine	Comune di Guaro	Attività coordinate del Comune di Guaro e Venis S.p.A.	Attività congiunta del Comune di Guaro e SAD
3	Conversione P2V delle macchine fisiche del Comune e trasferimento delle stesse in modalità liquida presso il SAD per fini di testing	Venis S.p.A.	Venis S.p.A.	SAD
4	Test della migrazione e pianificazione del processo di moving (e degli eventuali disservizi per il Comune) per il go-live vero e proprio	Venis S.p.A.	Attività coordinate del Comune di Guaro e Venis S.p.A.	Attività congiunta del Comune di Guaro e SAD

5	Conversione P2V delle macchine fisiche del Comune e trasferimento delle stesse in modalità liquida presso il SAD per fini di messa in produzione, riconfigurazione della rete locale dell'Ente (finalizzato alla massima riduzione dei disservizi) ed esecuzione dei controlli previsti della checklist dedicata all'ambiente di atterraggio	Venis S.p.A.	Attività coordinate del Comune di Gruaro e Venis S.p.A.	Attività congiunta del Comune di Gruaro e SAD
6	Decomissionamento dei server fisici dell'Ente	Venis S.p.A.	Attività coordinate del Comune di Gruaro e Venis S.p.A.	Attività congiunta del Comune di Gruaro e SAD

In relazione alla colonna "Esecuzione" il coinvolgimento del Comune di Gruaro è riferito a personale tecnico anche esterno, che opera come gestore dei servizi oggetto di migrazione. Nel caso in cui questi servizi non dovessero essere ricompresi nel contratto di servizio in essere tra il Comune e il fornitore, il Progetto prevede di coprire gli eventuali oneri aggiuntivi relativi alla migrazione, a valle di opportune verifiche e analisi.





ID attività	week 1	week 2	week 3	week 4	week 5	week 6
1						
2						
3						
4						
5						
6						

I tempi indicati sono stimati sulla base di valorizzazioni standard per il tipo di attività previste.

### Azione 2.2.2 Con.Me - Sviluppo e diffusione dei servizi digitali di e-government (LEDD)

Con l'Azione 2.2.2, la RV si prefigge di stimolare la diffusione di nuovi servizi digitali, rivolti a cittadini e imprese, diminuendo il divario digitale (*digital divide*) grazie allo sviluppo di servizi di *e-government* interattivi, integrati e interoperabili, in ottica di co-design con gli utenti. La RV prevede, come risultato minimo, l'implementazione di un certo numero di Livelli Essenziali di Diritti Digitali (LEDD): 6 trasversali, almeno 2 verticali ed 1 nuovo LEDD.

Il Progetto Con.Me supera i livelli minimi sopracitati, gettando le basi per assicurare all'aggregazione la diffusione di 6 LEDD trasversali, 11 LEDD verticali ed 1 nuovo LEDD verticale, ovvero, garantire lo sviluppo di quanto necessario ad erogare fino a 12 LEDD verticali.

Per consentire l'accesso ai servizi offerti, il SAD Metropolitan intende fare leva sulla disponibilità, in riuso in logica *Software as a Service* (SaaS) dal Comune di Venezia, della piattaforma multicanale Touchpoint e *contact center* denominata DiMe, al fine di garantire livelli di servizio assimilabili a quelle di analoghe soluzioni regionali.



**Il Touchpoint** è una componente di front del sistema DiMe che facilita la fruizione dei servizi di *e-government* offerti dall'Ente. Gli utenti visualizzano delle *card* che rappresentano il punto di accesso ad uno specifico servizio digitale di interesse. Cliccando sulla *card*, l'utente accede ad un'area dedicata al servizio, dove sono consultabili la sua descrizione e la modalità di fruizione.

Il Touchpoint DiMe è, dunque, un unico punto di accesso in modalità *self-service* ai servizi digitali: è possibile l'autenticazione attraverso le piattaforme nazionali SPID, CIE e CNS e vi si può accedere direttamente da smartphone, tablet, PC.



Alcuni dei servizi realizzati permettono, inoltre, la gestione della richiesta telefonica del cittadino: l'operatore che riceve la telefonata inserisce le informazioni in nome e per conto del cittadino stesso, tracciando nel sistema la richiesta. Questa estensione al canale telefonico sarà valutata di concerto con l'Amministrazione anche in considerazione dei processi attualmente in uso nel Comune.

La piattaforma DiMe sarà raggiungibile all'indirizzo web **dime.cittametropolitana.ve.it**. Su questa pagina, l'utente visualizzerà le *card* dei LEDD erogati direttamente da CMV, identici per tutti i Comuni della compagine, e potrà accedere ad una pagina dedicata al Comune di Gruaro, in cui troverà le *card* specifiche attivate per lo stesso: queste ultime *card* consentono di visualizzare ed accedere ai servizi sia all'interno di DiMe, che in altri siti comunali (es. pagina dei servizi).

È prevista una connessione tra le diverse pagine menzionate: infatti, dal Touchpoint DiMe sarà possibile accedere, tramite link diretto, alle pagine istituzionali dei Comuni e, al contempo, da queste ultime sarà possibile ritornare all'interno di DiMe.

Alcuni dei servizi digitali offerti sono "autoconsistenti", ovvero permettono all'utente di raggiungere immediatamente il suo scopo. Altri, invece, richiedono l'avvio di un iter che coinvolge anche gli operatori del Comune, in back-office. A tal fine, è stata realizzata un'apposita componente di back-office, denominata **DiMeBO**.

Si rimanda al documento allegato "Focus sulla Piattaforma DiMe" per ulteriori dettagli.

### Le tipologie di LEDD offerti

Prima di presentare la proposta che consentirà al Comune di Gruaro di erogare dei servizi digitali, si distingue fra LEDD trasversali, LEDD verticali e quello che viene definito "nuovo LEDD".

I **LEDD trasversali** possono essere considerati propedeutici alla fruizione di altri servizi specializzati, perché assolvono a funzioni generali supportando la piena erogazione di altri servizi digitali messi a disposizione del cittadino. Si tratta di servizi di autenticazione utente, servizi di pagamento, servizi di comunicazione dedicata al singolo cittadino, ecc.

La RV ha individuato 6 LEDD trasversali rendendoli obbligatori per il raggiungimento degli obiettivi di Progetto. Si tratta di: SPID, PagoPA, servizi online, siti istituzionali, presentazione di istanze e ZTL Network. Questi servizi, se non già presenti e rispondenti ai requisiti del bando vanno obbligatoriamente implementati.

Per **LEDD verticali** si intendono servizi afferenti ad un ambito specifico (es. scuola, anagrafe) che consentono all'utente di svolgere un'attività in modalità digitale e di ottenere un risultato ben preciso, come un certificato anagrafico o la presentazione di una richiesta di qualsiasi natura. Per essere pienamente fruibili, garantendo qualità dell'erogazione, i LEDD verticali necessitano spesso dei sopraccitati LEDD



trasversali, come l'autenticazione dell'utente mediante SPID o sistemi equivalenti. La RV ha individuato 12 LEDD verticali, rendendo obbligatoria l'implementazione di almeno 3 di essi.

Uno di questi, identificato dal bando come "nuovo LEDD", non ancora presente in nessuno degli Enti della compagine, nel rispetto dei requisiti del bando, sarà dispiegato per tutti gli Enti aggregati.

### 3.1.1. La Proposta

Il Comune di Gruaro ha avuto modo di partecipare all'incontro con la CMV finalizzato alla descrizione degli obiettivi del Progetto, all'assessment dell'Ente circa le varie Azioni e alla presentazione dei servizi digitali disponibili sulla piattaforma DiMe e delle interfacce visibili a cittadini ed operatori.

Sulla base di questi incontri e della compilazione di un questionario specifico, il SAD di Venezia propone al Comune di Gruaro l'implementazione e la diffusione obbligatoria dei seguenti LEDD al fine di garantire il corretto assolvimento degli obblighi previsti dal bando regionale.

#### LEDD trasversali

Di seguito, sono elencati e descritti i servizi trasversali previsti per il Comune di Gruaro:

#### SPID – Identità digitale (MyID)



Requisito già assolto.

#### PagoPA – Pagamenti alla PA in modalità informatiche (MyPay)



Requisito già assolto.


#### Servizi online (MyPA)



Riuso della soluzione MyPA, realizzata dalla RV, per mettere a disposizione degli utenti un'area riservata in cui ricevere, da parte delle PA, notifiche, avvisi, richieste e informazioni che li riguardano direttamente. L'integrazione in DiMe sarà garantita dai servizi di interoperabilità resi disponibili da MyPA, tali da consentire alla piattaforma di trasmettere agli utenti notifiche, avvisi e informazioni. Per accedere a questo servizio e, quindi, visualizzare tutti gli avvisi, gli utenti devono necessariamente autenticarsi con MyID.



## Siti istituzionali (MyPortal)

 Allo stato attuale, il sito istituzionale non risulta *compliant* alla normativa. Quindi, riuso della soluzione MyPortal, realizzata dalla RV, per garantire la conformità dei siti web istituzionali delle PA alla normativa vigente, nel rispetto dei principi di usabilità, reperibilità, completezza e qualità di informazioni, chiarezza, affidabilità, semplicità, omogeneità ed interoperabilità (art.53 DL 82/2005).

## Presentazione di istanze

Si tratta di un servizio, erogato attraverso la piattaforma DiMe, che consente la presentazione di generiche istanze da parte dei cittadini. A valle dell'autenticazione con MyID, sarà possibile categorizzare la richiesta e definire l'oggetto dell'istanza, allegando eventuali ulteriori documenti digitali a supporto. Una volta trasmessa, l'istanza verrà protocollata automaticamente attraverso i servizi di interoperabilità con il gestionale di protocollo del Comune (software fornito da Halley, rispetto al quale saranno realizzate, a cura del SAD, i servizi di interoperabilità).

La componente di back-office di DiMe, denominata DiMeBO, supporterà l'operatore della PA nella presa in carico della richiesta, nella successiva gestione dell'iter, con eventuali richieste di integrazione fino all'accettazione e/o diniego dell'istanza in questione. L'utente riceverà notifica ad ogni significativa variazione dello status della richiesta (es. presa in carico, in lavorazione, etc.).

## ZTL Network



Messa a disposizione di una soluzione software per consentire agli operatori del Comune di registrare puntualmente, in una base dati centralizzata a livello regionale, le informazioni relative a tutti gli autoveicoli di proprietà di soggetti portatori di handicap residenti nel Comune e in possesso di un Pass Blu, in modo tale da permettere loro di accedere liberamente a tutte le ZTL regionali. La registrazione riguarderà solo le informazioni relative alla targa del veicolo e alla data di validità del permesso.

## LEDD verticali

Oltre ai LEDD trasversali, la proposta prevede, in una prima fase, la pubblicazione dei seguenti LEDD verticali:

- Richiesta informazioni (nuovo LEDD previsto per tutti gli Enti)
- Filo diretto – IRIS
- Richiesta appuntamento

## Richiesta informazioni (nuovo LEDD)

Servizio digitale che consente al cittadino di richiedere informazioni agli uffici del Comune attraverso la piattaforma DiMe, accelerando e semplificando i tempi per ricevere chiarimenti da parte dell'Ente ed evitare la formazione di congestione.

<b>Obiettivo</b>	Compilazione di un modulo informatizzato per la richiesta di informazioni generali e specifiche al Comune di interesse da parte del cittadino.
<b>Destinatari</b>	Tutti i maggiorenni.
<b>Requisiti per l'utente</b>	SPID non obbligatorio, ma disponibile. Se utilizzato può velocizzare la compilazione dei dati richiesti (es. nome e cognome).
<b>Requisiti di sistema</b>	Il Comune deve fornire l'elenco completo delle tematiche su cui i cittadini possono richiedere informazioni, nonché l'elenco delle identità degli operatori per la creazione di credenziali personali di accesso al sistema DiMeBO per dare risposta alle richieste dei cittadini, specificando per ciascuno di essi l'ambito di competenza.
<b>Sistemi gestionali</b>	DiMeBO per la presa in carico e successiva gestione dell'iter da parte degli uffici o la registrazione della richiesta.
<b>Modalità di fruizione</b>	<p>Per l'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><i>Step 1:</i> Accesso all'indirizzo web della piattaforma DiMe e selezione del Comune di interesse.</li><li><i>Step 2:</i> Selezione della card "Richiesta informazioni" ed eventuale autenticazione con SPID.</li><li><i>Step 3:</i> Selezione dell'ambito di interesse da un menu a tendina.</li><li><i>Step 4:</i> Identificazione dell'esigenza da un menu a tendina.</li><li><i>Step 5:</i> Compilazione del relativo modulo informatizzato con i propri dati personali, qualora l'accesso non sia stato effettuato con SPID, oppure con i dati della persona per conto della quale si richiede l'informazione.</li><li><i>Step 7:</i> Descrizione dell'esigenza, inserimento di eventuali informazioni accessorie e possibilità di caricamento di documenti utili in formato elettronico.</li><li><i>Step 8:</i> Conferma della correttezza dei dati e della descrizione fornita.</li><li><i>Step 9:</i> Invio del modulo informatizzato e ricezione di una notifica di conferma via e-mail e/o SMS e/o direttamente sulla propria pagina personale.</li></ul> <p>Per l'operatore comunale:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><i>Funzione 1:</i> Accesso al sistema DiMeBO, attraverso credenziali personali, per la visualizzazione delle richieste di pervenute che sono assegnate automaticamente, da parte del sistema DiMeBO, all'operatore competente in</li></ul>



base all'ambito della richiesta.

*Funzione 2:* Presa in carico della richiesta o risposta immediata e invio della notifica al cittadino, allegando anche documenti in formato elettronico.





## Filo diretto – IRIS

Servizio digitale che consente all'utente di segnalare la necessità di manutenzione urbana in un luogo preciso del Comune, tramite la compilazione di un modulo informatizzato accessibile dalla piattaforma DiMe. Ciò consente all'Amministrazione di prendere atto più velocemente dei problemi e, quindi, di intervenire tempestivamente.

<b>Obiettivo</b>	Segnalazione di necessità di manutenzione urbana al Comune in modo semplice, rapido e puntuale, al fine di consentire interventi correttivi mirati, tempestivi e basati su gravità / urgenza. Responsabilizzazione alla cura del territorio e cittadinanza attiva.
<b>Destinatari</b>	Tutti i maggiorenni.
<b>Requisiti per l'utente</b>	SPID non obbligatorio, ma disponibile. Se utilizzato può velocizzare la compilazione dei dati richiesti (es. nome e cognome). È consigliato l'utilizzo di smartphone per avvalersi delle funzioni di georeferenziazione e macchina fotografica, in quanto è possibile allegare delle foto ad una segnalazione.
<b>Requisiti di sistema</b>	Il Comune deve fornire l'elenco completo delle identità che potranno gestire la segnalazione attraverso DiMeBO, per la creazione di credenziali personali di accesso al sistema. Inoltre, il Comune deve fornire una mappa del territorio comunale aggiornata per la corretta geolocalizzazione delle segnalazioni, nonché definire nel dettaglio l'organizzazione degli Enti a supporto della risoluzione dei problemi di manutenzione segnalati.
<b>Sistemi gestionali</b>	DiMeBO per la presa in carico e la successiva gestione dell'iter da parte degli uffici competenti.
<b>Modalità di fruizione</b>	<p>Per l'utente:</p> <p><i>Step 1:</i> Accesso all'indirizzo web della piattaforma DiMe e selezione del Comune in cui si intende fare la segnalazione.</p> <p><i>Step 2:</i> Selezione della card "IRIS" ed eventuale accesso / autenticazione con SPID.</p> <p><i>Step 3:</i> Scelta della tipologia della segnalazione (es. manto stradale, illuminazione), georeferenziazione e descrizione del problema; eventuale caricamento di materiale multimediale a supporto.</p> <p><i>Step 4:</i> Invio del form.</p> <p><i>Step 5:</i> Ricezione di una comunicazione di presa in carico della segnalazione e aggiornamenti sullo stato di avanzamento dell'istanza tramite e-mail o sulla propria pagina (qualora l'accesso sia stato effettuato con SPID)</p> <p>Per l'operatore comunale:</p> <p><i>Funzione 1:</i> Assegnazione automatica, da parte del sistema DiMeBO, della segnalazione all'ufficio competente</p>



determinato sulla base alla tipologia della segnalazione.

*Funzione 2:* Accesso al sistema DiMeBO attraverso credenziali personali (ciascun operatore del Comune ne disporrà) e presa in carico della segnalazione.

*Funzione 3:* Possibilità di assegnare la segnalazione ad un altro ufficio.

*Funzione 4:* Invio della notifica di presa in carico e aggiornamento dell'avanzamento di stato della segnalazione all'utente tramite e-mail e/o pagina personale.





## Richiesta appuntamento

Servizio digitale che consente al cittadino di prendere un appuntamento con gli uffici del Comune attraverso la piattaforma DiMe, accelerando e semplificando i tempi di accesso al municipio ed evitando la formazione di congestione.

**Obiettivo** Gestione e programmazione degli accessi dei cittadini agli uffici comunali, al fine di evitare la formazione di code e agevolare il cittadino nel rapporto con il Comune.

**Destinatari** Tutti i maggiorenni.

**Requisiti per l'utente** SPID non obbligatorio, ma disponibile. Se utilizzato può velocizzare la compilazione dei dati richiesti (es. nome e cognome).

**Requisiti di sistema** Il Comune deve fornire l'elenco completo delle identità degli amministratori di sistema, che definiscono i calendari delle disponibilità, e degli operatori del sistema, che possono consultare e fissare appuntamenti, per la creazione di credenziali personali di accesso al sistema DiMeBO.

**Sistemi gestionali** DiMeBO per la presa in carico e successiva gestione dell'iter da parte degli uffici o la registrazione di un appuntamento, inserendolo nel calendario dell'ufficio di riferimento.

**Modalità di fruizione**

Per l'utente:

- Step 1:* Accesso all'indirizzo web della piattaforma DiMe e selezione del Comune di interesse.
- Step 2:* Selezione della *card* "Richiesta appuntamento" ed eventuale autenticazione con SPID; in alternativa, contatto telefonico con un operatore comunale.
- Step 3:* Selezione dell'esigenza da un menu a tendina.
- Step 4:* Scelta della sede da un menu a tendina, qualora all'interno del Comune ci siano più sedi che si occupano di un ambito specifico.
- Step 5:* Selezione del giorno e dell'orario di interesse consultando il calendario delle disponibilità.
- Step 6:* Compilazione del relativo modulo informatizzato con i propri dati personali, qualora l'accesso non sia stato effettuato con SPID, oppure con i dati della persona per conto della quale si richiede l'appuntamento.
- Step 7:* Descrizione dell'esigenza, inserimento di eventuali informazioni accessorie e possibilità di caricamento di documenti utili in formato elettronico.
- Step 8:* Conferma della correttezza dei dati e delle informazioni fornite.
- Step 9:* Invio del modulo informatizzato e ricezione di una notifica di conferma via e-mail e/o SMS e/o direttamente sulla propria pagina personale.

Per l'operatore comunale:

*Funzione 1:* Definizione / identificazione dei giorni e degli slot orari disponibili per ciascun giorno dell'anno.

*Funzione 2:* Accesso al sistema DiMeBO, attraverso credenziali personali, per la visualizzazione delle richieste di appuntamento pervenute.

*Funzione 3:* Presa in carico o diniego della richiesta e invio della notifica al cittadino.

*Funzione 4:* Qualora il cittadino contatti telefonicamente il Comune per prenotare un appuntamento, l'operatore visualizzerà il calendario dell'ufficio e prenoterà uno slot orario sulla base delle preferenze espresse a voce dal cittadino.

Una volta resa operativa la configurazione prevista per la prima fase, sarà possibile pianificare la pubblicazione progressiva degli altri LEDD verticali non ancora attivati, sulla base delle esigenze del Comune e dell'impatto organizzativo per i suoi uffici.

Le attività di go-live, ossia parametrizzazioni specifiche, formazione, collaudo, avvio in produzione, renderanno operativi e fruibili i LEDD da parte dei cittadini.

Di seguito viene riportato l'elenco dei LEDD verticali<sup>2</sup> previsti da Progetto:

- Autocertificazione
- Iscrizione asilo nido
- Richiesta servizio mensa scolastica
- Richiesta servizio scuolabus
- Proposta di iniziative culturali
- Richiesta di patrocinio
- Richiesta di spazi comunali
- Richiesta di certificati anagrafici
- Richiesta di rilascio CIE

*Nell'allegato "LEDD verticali" sono riportate le descrizioni di tutti i LEDD verticali sopracitati.*

---

<sup>2</sup> Tra i LEDD verticali originariamente rientranti nella proposta progettuale del SAD di Venezia e condivisi con la Regione del Veneto, viene meno il servizio di **richiesta di cambio di residenza** dal momento in cui il servizio sarà diffuso a livello nazionale e, di conseguenza, una simile soluzione è preferibile rispetto a qualunque altra soluzione sviluppata a livello locale. Per questa ragione, sviluppare il servizio di richiesta di cambio residenza a livello locale trova poco senso e, quindi, sarà cura del SAD di Venezia inserire un link all'interno della piattaforma, che rimandi al servizio nazionale sulla pagina istituzionale del Ministero dell'Interno (*in house* SOGEI).



### Azione 2.2.3 Con.Me – Interoperabilità delle infrastrutture abilitanti

Con l’Azione 2.2.3, la RV intende realizzare e diffondere l’interoperabilità dei sistemi in uso presso gli Enti locali della PA facendo leva sul circuito CReSCI per collegare i servizi diffusi ai sistemi di legacy e alle piattaforme abilitanti della RV.

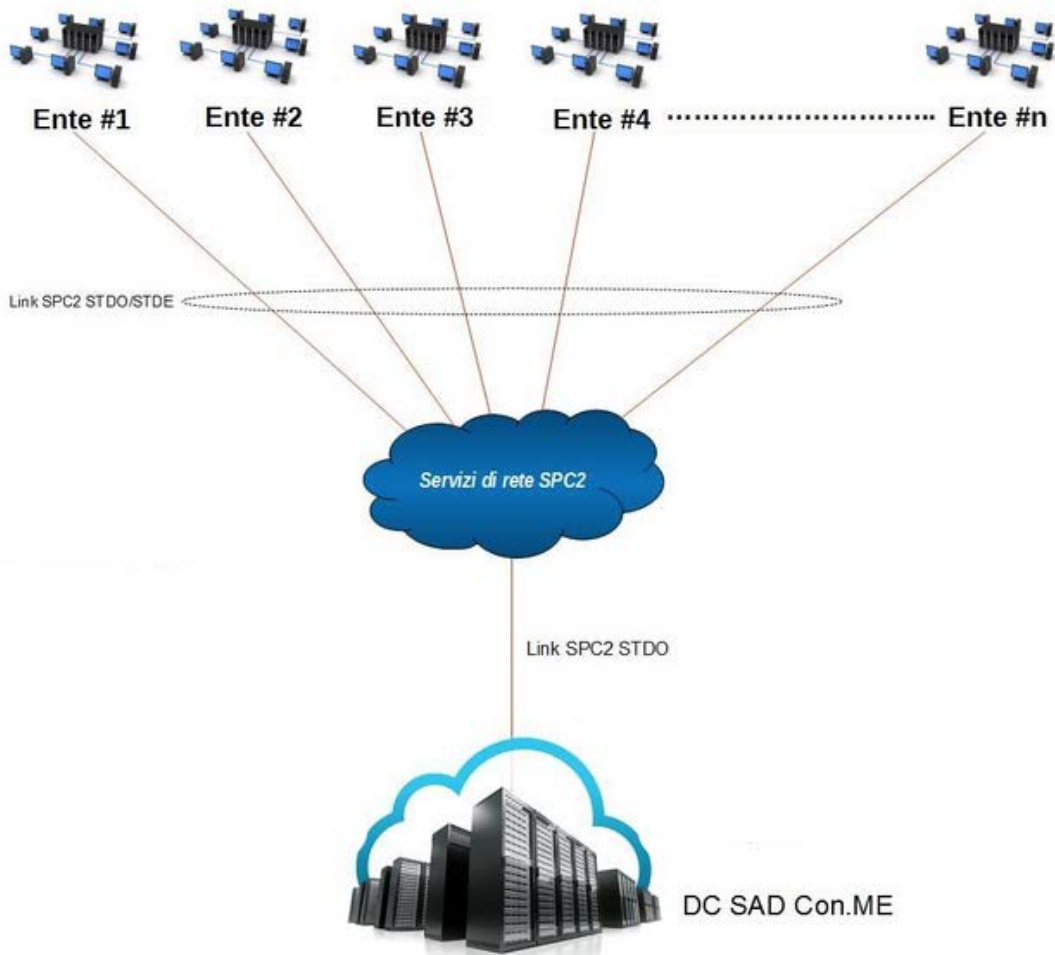
Il Progetto Con.Me del SAD di Venezia, quindi, mira alla creazione di un sistema informativo che garantisca la condivisione e lo scambio di dati e informazioni (in ottemperanza alle norme sul trattamento dati e al regolamento GDPR) dalla piattaforma DiMe verso sistemi di legacy e con la piattaforma CReSCI, con la definizione di interfacce per favorire un’esposizione quanto più uniforme dei servizi digitali disponibili. L’adozione delle soluzioni MyID, MyPay, MyPA e l’interoperabilità con il sistema di protocollo, previste per il Comune, contribuisce al raggiungimento del target complessivo per l’Azione.

## 4. Connettività

Al fine di garantire una efficace realizzazione delle Azioni previste dal Progetto, e adeguate performance relative ai servizi erogati ai Comuni aggregati, risulta di fondamentale importanza implementare una rete geografica privata di tipo MPLS L3 che garantiscano adeguati standard di sicurezza.

La rete, realizzata utilizzando i servizi di trasporto dati Consip SPC2, sarà composta da un collegamento principale basato su circuiti in fibra ottica (STDO) e da un collegamento di backup in rame per le connessioni di emergenza (STDE). Sul collegamento principale saranno garantiti flussi dati simmetrici e banda minima garantita (MCR) in upload e download. In alternativa, ove l’attuale Convenzione Consip SPC2 non preveda infrastrutture fisiche di trasmissione dati, il collegamento verrà realizzato tramite connettività "wireless" (radio) dedicata e collegamento di Backup LTE (4G) in configurazione HSRP.

Le connessioni dei singoli Enti verranno fatte confluire attraverso un circuito in fibra ottica - STDO con collegamento ad 1 Gbit installato presso il SAD Metropolitano in Via delle Industrie 27/b a Venezia, secondo lo schema seguente:



La rete così predisposta ha la caratteristica di rendere disponibili:

- link simmetrici in upload e download;
- banda garantita su tutto il tratto;
- garanzia di mantenimento degli spazi IP origine;
- servizi di backup su circuiti diversi dal link primario, al fine di garantire la necessaria resilienza delle connessioni.

I costi di realizzazione dell'infrastruttura di rete e di connettività non trovano copertura nel finanziamento regionale e come previsto dall'art. 11 della Convenzione sono a carico di ciascun Comune; per venire incontro alle difficoltà economiche manifestate dagli Enti aderenti al Progetto, il Consiglio metropolitano con propria deliberazione n. 7 del 28 maggio 2021 ha stabilito che i costi di rete "una tantum" e quelli di connettività sino al 31/12/2022 saranno interamente

finanziati da CMV, che avvierà le attività tecnico-amministrative necessarie per dare attuazione alla procedura di assegnazione del piano di connettività.

Ad ulteriore supporto dei Comuni con popolazione inferiore ai 5.000 abitanti dei quali il Comune di Gruaro fa parte, inoltre, la CMV si farà carico dei costi di connettività inerenti al Progetto per tutto il periodo previsto dall'art.10 della Convenzione.

Nello specifico per il Comune di Gruaro, è prevista copertura in fibra ottica Consip SPC2 con le seguenti caratteristiche:

- Collegamento principale su circuito ottico STDO-2-20M in grado di garantire 20 Mbps di banda simmetrica;
- Collegamento di backup tramite LTE;
- Copertura del servizio di assistenza: H24

La banda prevista sarà oggetto di verifica in fase di predisposizione dei servizi Data Center: qualora non risultasse adeguata a garantire le prestazioni attese, potrà essere rimodulata.

Indirizzo	Banda	Profilo SPC2	Backup	Una Tantum (sostenuta da CMV) IVA esclusa	Canone anno (sostenuto da CMV) IVA esclusa	Tempi di attivazione (gg) *
Municipio, Piazza E. Dal Ben, 9	30 Mbps	STDO-2-20M	LTE	5.076,70 €	4.374,48 €	120

\* i tempi indicati si riferiscono al tempo massimo di rilascio a partire dall'ordine al fornitore.

## 5. Tempistiche

Relativamente all'Azione 2.2.1 sono previste le attività di allineamento operativo con i gestori (personale interno e/o fornitori esterni) dei sistemi e delle infrastrutture dell'Ente che avranno luogo a partire da settembre 2021 (convocazione dei tavoli di lavoro a cura di Venis S.p.A.).

Le tempistiche per il rilascio della connettività sono state riportate nella tabella di sintesi al paragrafo precedente e si riferiscono al tempo massimo di rilascio a partire dall'ordine al fornitore.



Per quanto riguarda la connettività, i costi una tantum e il canone annuo sono in carico alla CMV per tutto il periodo di validità della Convenzione.

Di seguito il dettaglio dei costi in capo al Comune di Gruaro a partire dal 1° gennaio 2023.

<b><u>Azione 2.2.1</u></b>	N. Server	Costo/anno (iva esclusa)
Fascia Server	Fino a 5	2.411,11 €
<b>Totale iva inclusa</b>		<b>2.941,55 €</b>

\* NB la valorizzazione è calcolata sulla consistenza rilevata in fase di assessment, in fase di attuazione gli importi saranno adeguati alla consistenza effettiva.

<b><u>Azione 2.2.2</u></b>	N. Abitanti	Costo/anno (iva esclusa)
Fascia Abitanti	< 5.000	1.742,59 €
<b>Totale iva inclusa</b>		<b>2.125,96 €</b>

<b><u>Connettività</u></b>	Costi in carico CMV	Costi in carico al Comune
Canone anno	4.374,48 €	-
<b>Totale iva inclusa</b>	<b>5.336,87 €</b>	-

Di seguito la tabella riepilogativa dei costi annuali in carico al Comune di Gruaro:

<b>Riepilogo Canoni annuali</b>	
Azione 2.2.1	2.411,11 €
Azione 2.2.2	1.742,59 €
Connettività	-
Totale iva esclusa	4.153,70 €
<b>Totale iva inclusa</b>	<b>5.067,51 €</b>

## 8. Allegati

1. Data Center SAD. Specifiche tecniche
2. Focus sulla Piattaforma DiMe
3. LEDD verticali