



Progetto CIT «Kit del riuso»

Report preliminare contenente modello organizzativo di governance dei rapporti con gli enti, strumenti amministrativi di adesione, approccio gestionale nell'erogazione dei servizi ai Comuni



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per la
Coesione Territoriale*



**GOVERNANCE
E CAPACITÀ
ISTITUZIONALE
2014-2020**

Introduzione al documento

Realizzato nell'ambito del Progetto CIT, il presente documento rappresenta il **report preliminare** contenente:

- modello organizzativo e di *governance* dei rapporti con gli Enti
- strumenti amministrativi di adesione
- approccio gestionale all'erogazione dei servizi

La sua elaborazione si colloca tra le attività previste dalla **Azione A2: Individuazione di tutte le componenti del kit del riuso della buona pratica** dell'Avviso pubblico per il finanziamento di interventi volti al trasferimento, all'evoluzione e alla diffusione di buone pratiche attraverso **Open Community PA 2020**.

Il kit del riuso ha l'obiettivo di favorire la diffusione delle buone pratiche, consentendo un completo e autonomo trasferimento delle soluzioni tra Amministrazioni. A tal fine in coerenza con le linee guida per la creazione del kit predisposte dall'Agenzia per la Coesione Territoriale, sono di seguito fornite le informazioni di rilievo volte a supportare le Amministrazioni interessate:

- nell'individuazione e valutazione della Buona Pratica (Fase A)
- nel suo effettivo trasferimento (Fase B)

La Fase C (gestione a regime della buona pratica) sarà invece oggetto rappresentata nella versione definitiva del kit del riuso, rilasciata a fine progetto, che consentirà di recepire approcci e soluzioni progettuali volte a garantire la **sostenibilità dell'intervento** e la **collaborazione istituzionale nell'ambito della *community degli Enti riusanti***

Progetto CIT

Struttura del Kit del riuso

Fase A

Ricerca e selezione della buona pratica

Fase B

Trasferimento e adozione della buona pratica

AMBITI

Informativo



Sintesi della buona pratica

Gestionale



Approccio nell'erogazione dei servizi

Organizzativo



Governance dei rapporti con gli Enti

Amministrativo



Il processo di adesione al CIT e ai servizi

Tecnologico



Gli strumenti tecnologici a riuso



Piano di comunicazione e



Il modello di tariffazione dei servizi



Organizzazione e competenze degli Uffici



Strumenti amministrativi di adesione



Attivazione degli strumenti tecnologici

Progetto CIT

Indice – Fase A

Fase A

Ricerca e selezione
della buona pratica

Premessa alla Fase A – Ricerca e selezione della buona pratica



A1 Sintesi della buona pratica

- A1.1 Scheda di presentazione sintetica del CIT della Provincia di Brescia
- A1.2 Compiti e funzioni assegnate al CIT



A2 Approccio nell'erogazione dei servizi

- A2.1 Definizione del Portafoglio Servizi
- A2.2 Servizi di base attualmente inclusi nella quota di adesione
- A2.3 Servizi a quota maggiorata attualmente erogati dal CIT di Brescia



A3 Governance dei rapporti con gli Enti

- A3.1 I tavoli di lavoro del CIT
- A3.2 Il Tavolo Strategico di Coordinamento sull'e-gov
- A3.3 Il Tavolo Tecnico
- A3.4 I tavoli tematici (articolazioni del Tavolo Tecnico)



A4 Il processo di adesione al CIT e ai servizi

- A4.1 Iter di adesione al CIT da parte di Comuni e altri Enti
- A4.2 La procedura per l'attivazione (o la disdetta) di un servizio



A5 Gli strumenti tecnologici a riuso

- A5.1 Il sito istituzionale del CIT di Brescia
- A5.2 Piattaforma di gestione delle richieste di assistenza da parte degli Enti
- A5.3 Software CRM per la gestione dei rapporti con gli Enti

Premessa alla Fase A – Ricerca e selezione della buona pratica

La Fase A è dedicata a supportare le Amministrazioni interessate nelle attività di ricerca e selezione della buona pratica, fornendo un quadro di riferimento che ne illustri gli elementi essenziali ed in particolare:

- **sintesi della buona pratica.** Attraverso una presentazione di obiettivi, competenze, compiti e funzioni svolte dal CIT si intende consentire di acquisire le informazioni essenziali per valutare in che modo la *best practice* a riuso possa rappresentare un concreto miglioramento per l'Ente che la adotta
- **approccio nell'erogazione dei servizi.** Attraverso un'analisi della tipologia dei servizi offerti e delle relative modalità di erogazione, l'Ente riusante potrà valutare la sostenibilità dell'approccio proposto e la sua compatibilità con il modello gestionale dell'Ente
- **governance dei rapporti con gli Enti,** per cogliere in che misura i fattori organizzativi possano influenzare il trasferimento e l'adozione della buona pratica
- **il processo di adesione al CIT e ai servizi,** per illustrare in forma sintetica i principali fattori amministrativi che possono influenzare il trasferimento della buona pratica;
- **gli strumenti tecnologici a riuso,** rappresentati dal sito istituzionale del Centro Servizi Territoriali, dal *software* CRM per la gestione dei rapporti con gli Enti e dalla piattaforma di *ticketing* per la gestione delle richieste di assistenza.

A1.1

Scheda di presentazione sintetica del CIT della Provincia di Brescia

Cos'è il CIT

- Il CIT è una **struttura operativa** della Provincia di Brescia impegnata a sostenere Comuni ed Enti del territorio nello **sviluppo di un sistema di servizi telematici** accessibili *online* da cittadini e imprese

Obiettivi generali

- Attuare norme e indirizzi in materia di **Amministrazione digitale e Amministrazione trasparente**
- Rappresentare un **Centro di Competenza sull'eGov** per diffondere sul territorio la cultura dell'innovazione
- Garantire anche ai piccoli Comuni una **gestione adeguata delle risorse** informative e delle tecnologie

Perimetro di competenza

- Agenda Digitale Nazionale e Regionale
- Supporto ai processi di innovazione degli Enti
- Organizzazione della domanda di servizi di natura informativa e tecnologica, anche ai fini del contenimento e la razionalizzazione della spesa
- Gestione dei rapporti con l'offerta di servizi ICT
- Valorizzazione degli open data
- Normativa per la trasparenza della PA
- Gestione di progetti condotti in forma associata
- Erogazione di servizi di back office finalizzati allo sviluppo del governo elettronico locale
- Razionalizzazione delle risorse tramite soluzioni di cloud computing
- Promozione di azioni di formazione e di informazione sulle tematiche dell'e-Gov

A1.2

Compiti e funzioni assegnate al CIT

- 1 Coordinamento dei **programmi di e-government** degli Enti associati, definendo livelli minimi e standard comuni per servizi
- 2 **Organizzazione della domanda** tramite programma comune di acquisizione beni e servizi ICT e coordinamento delle procedure
- 3 **Gestione e sviluppo di progetti** di e-government e delle attività ivi previste
- 4 **Adesione a bandi di finanziamento** destinati a forme associative del territorio in aderenza agli obiettivi del CIT
- 5 **Valorizzazione di progetti** portati avanti in forma associativa i cui esiti si traducano in servizi di interesse per tutti gli enti del CIT
- 6 **Fornitura di servizi** a Comuni, Enti aderenti, altre istituzioni del territorio e agli uffici decentrati della PA centrale
- 7 **Supporto tecnico-amministrativo** e ruolo di **rappresentanza tecnica** presso Provincia, Regione e Amministrazioni centrali
- 8 **Impiego e fornitura di soluzioni**, rispettivamente di e verso altri Enti, mediante ricorso al **riuso** mediante accordi e protocolli
- 9 Progettazione ed erogazione della **formazione sui temi e servizi dell'ICT** anche tramite strumenti e metodi innovativi (*e-learning*)
- 10 Pubblicazione e **valorizzazione di dati e informazioni** dei Comuni anche mediante l'integrazione dei sistemi informativo-statistici
- 11 Alimentazione di un DB dei cv professionali nel settore dell'eGov per la PA locale a disposizione degli enti aderenti
- 12 Monitoraggio degli **indicatori di sviluppo relativi ai servizi ICT** dei Comuni e definizione periodica di **standard-obiettivo**

A2.1 Definizione del Portafoglio Servizi

TIPOLOGIA DI SERVIZI

Management e supporto

Organizzazione della domanda ICT,
organizzazione dei bisogni formativi e
consulenza amministrativa

Back Office e infrastruttura

Servizi di natura infrastrutturale e
gestionale per comunicazione e
interscambio nel territorio

Produzione di eGov

Servizi online per cittadini e imprese
erogati per conto dei Comuni

Il portafoglio servizi è in continua evoluzione e comprende:

- Servizi già erogati da Enti del territorio, in particolare in forma coordinata o condivisa, che vengono messi a disposizione degli aderenti
- Servizi di cui si riscontra un'esplicita domanda da parte degli Enti aderenti
- Servizi sviluppati dal CIT per sostenere i processi di innovazione ed eGov di Comuni ed Enti associati

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI



SERVIZI BASE

Inclusi nella quota base di adesione al CIT



SERVIZI A QUOTA MAGGIORATA

Attivabili su richiesta con maggiorazione
della quota di adesione annuale

A2.2

Servizi di base attualmente inclusi nella quota di adesione



SERVIZI BASE

- Gestione delle procedure associate di **individuazione del terzo contraente** per forniture di beni e servizi ICT di importo pari o superiore a 40.000 € e per forniture di altri beni e servizi di importo superiore a 100.000 €
- **Supporto** nell'espletamento delle **procedure di gara** svolte in autonomia
- Spazio per **conservazione digitale**
(da 0,5 a 2,0 GB in funzione del numero di abitanti del Comune)
- Una casella di **posta elettronica certificata**
- **3 kit per la firma digitale**
- Accessi per consultazione gratuita della **banca dati Telemaco**
(da 100 a 1.200 all'anno in funzione del numero di abitanti del Comune)
- Manutenzione e assistenza per **sistema Wi-Fi**, oltre a 3 access point per le nuove attivazioni
- 20 ore di **formazione**
- Strumento per la **Guida ai Servizi**
- Strumento per monitorare la **Customer Satisfaction**
- Strumento per la gestione dei **Pagamenti Online**
- **Assistenza tecnica** per tutti i servizi erogati

Il Portafoglio Servizi, costantemente aggiornato, è disponibile sul portale istituzionale del CIT all'indirizzo: <http://cit.provincia.brescia.it/servizi.html>

A2.3

Servizi a quota maggiorata attualmente erogati dal CIT



QUOTA MAGGIORATA

- **Ampliamento dei servizi di base** (*ulteriori firme digitali, indirizzi PEC, giga di conservazione digitale, ore formative, access point Wi-Fi, accessi in consultazione per Telemaco*)
- Servizio di gestione della **posta elettronica** (*dominio, hosting e assistenza*)
- Servizio **SMS** in comune (*account per l'invio + pacchetto di SMS a disposizione*)
- Applicazioni per la gestione del **ciclo di programmazione e controllo** (*PEG e Piano Performance*)
- Attivazione, assistenza e manutenzione per **PagoPA**
- Assistenza tecnica all'attivazione di **SPID**
- Estrazione elenchi di imprese tramite **Telemaco**
- **Portale istituzionale comunale** e servizi accessori (*dominio, hosting, disaster recovery, assistenza e formazione*)
- Piattaforma di **gestione documentale** (*software per la gestione amministrativa, timbro digitale e servizi on line*)
- **Fatturazione elettronica;**
- Manutenzione della soluzione per **gestione accessi dell'Amministratore di sistema** Sec-Log
- Servizio di **elaborazione cedolini**

Il Portafoglio Servizi, costantemente aggiornato, è disponibile sul portale istituzionale del CIT all'indirizzo: <http://cit.provincia.brescia.it/servizi.html>

A3.1 I tavoli di lavoro del CIT

Il modello di Governance del CIT prevede che le scelte strategiche e le questioni tecniche più rilevanti siano affrontate nell'ambito di **tavoli decisionali** che si riuniscono almeno una volta all'anno

TAVOLO STRATEGICO

È composto dai **referenti politici** degli Enti aderenti:

Presidente

- Assessore all'Innovazione della Provincia di Brescia



Componenti

- Presidenti delle Comunità Montane e delle Unioni di Comuni convenzionate (o loro delegati)
- Eventuali delegati delle ulteriori forme associative del territorio

TAVOLO TECNICO

È composto dai **referenti tecnici** degli Enti aderenti

Presidente

- Dirigente Settore Innovazione della Provincia di Brescia



Componenti

- Coordinatore del CIT
- Referenti tecnici di Comunità Montane, Unioni di Comuni e ulteriori forme associative del territorio
- Eventuali esperti individuati dal CIT

A3.2

Il Tavolo Strategico di Coordinamento sull'e-gov



Modalità di funzionamento

Il tavolo strategico è convocato dal Presidente almeno una volta all'anno (o con maggiore frequenza in caso di necessità)

Per la sua validità è necessaria la presenza di almeno la metà più uno dei componenti
Le deliberazioni sono approvate a maggioranza dei presenti

Competenze

- Definizione e approvazione delle **linee guida** e degli **indirizzi strategici**
- Coordinamento delle **relazioni istituzionali** con i Comuni e gli Enti associati
- Esercizio delle funzioni di **controllo e verifica**
- Implementazioni o riduzioni dei **servizi su adesione**
- Definizione delle aree tematiche e delle linee generali di sviluppo dei **servizi a canone e a progetto**
- Definizione della **quota di adesione**
- Individuazione delle categorie di utenti **destinatari di servizi e progetti** condotti dal CIT
- **Risoluzione di controversie** in merito all'applicazione della Convenzione o alla partecipazione a servizi o progetti
- **Verifica** delle risultanze delle attività svolte e **definizione delle attività programmate** per l'anno successivo

A3.3 Il Tavolo Tecnico



Modalità di funzionamento

Si riunisce in seduta plenaria almeno una volta l'anno su convocazione del Presidente. Per consentire una maggiore flessibilità, è previsto il coinvolgimento dei singoli membri del tavolo da parte dell'Ente Coordinatore e Gestori in funzione delle specifiche esigenze e attività territoriali.

Competenze

- Analisi dei **fabbisogni del territorio** e le **soluzioni ICT** già presenti
- Elaborazione delle **proposte di revisione** e sviluppo di **nuovi servizi**
- Esercizio di funzioni scientifiche, tecniche ed organizzative per il **funzionamento del CIT**
- Condivisione con il Tavolo Strategico delle forme di **coordinamento delle procedure di erogazione** dei servizi
- Definizione della **proposta di programma annuale delle attività** del CIT
- Verifica e presentazione al Tavolo Strategico dello **stato di avanzamento del CIT** (sviluppo attività e nuove adesioni)
- Elaborazione di linee guida e strumenti a supporto della **gestione associata delle funzioni di reclutamento personale**

A3.4

I tavoli tematici (articolazioni del Tavolo Tecnico)



Modalità di funzionamento

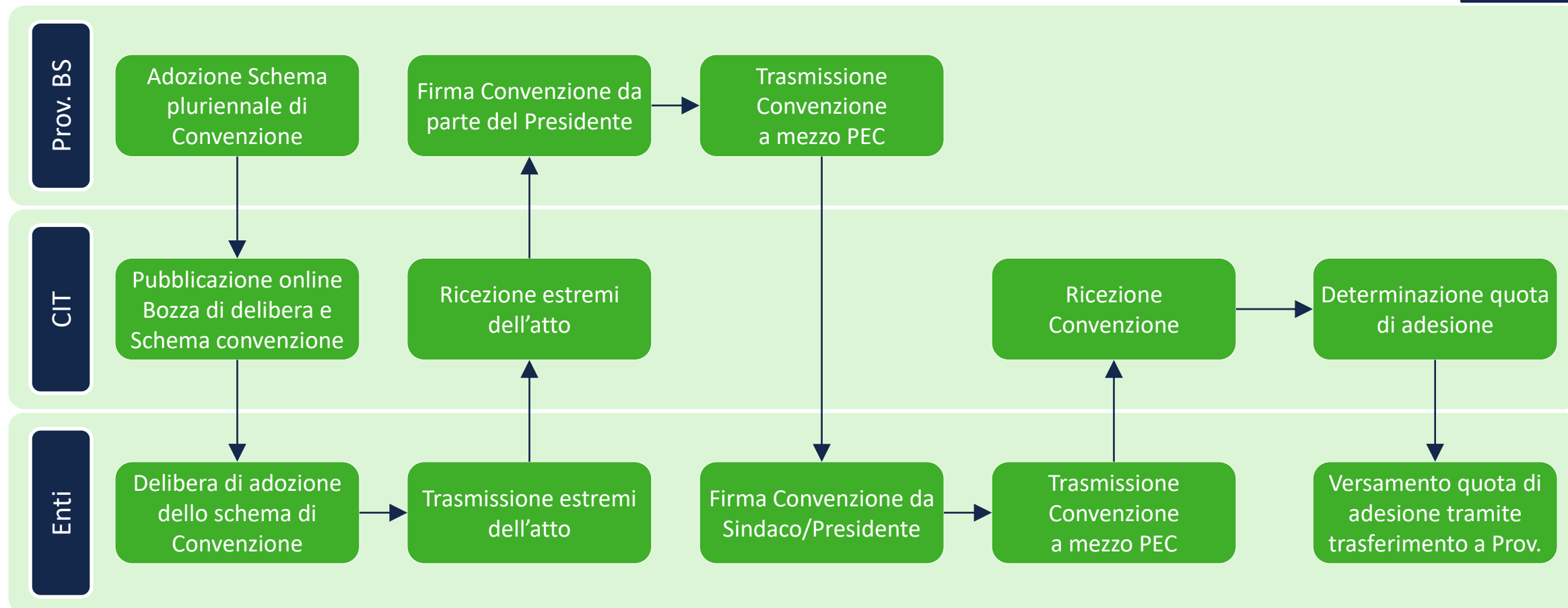
Gruppi di lavoro specialistici composti da un referente del CIT e da tecnici delle aggregazioni o comuni del territorio. Supportano il tavolo tecnico e i professionisti coinvolti in progetti e servizi del CIT, approfondendo tematiche specifiche e riportando poi all'Ente Coordinatore e Gestore del CIT e al Tavolo Tecnico

Competenze

- Analisi del fabbisogno di servizi sulla base delle linee di indirizzo individuate da Tavolo Strategico e Tavolo Tecnico
- Problematiche connesse all'erogazione e allo sviluppo dei servizi ed elaborazione di soluzioni operative
- Raccordo con il territorio
- Valorizzazione delle buone pratiche

A4.1

Iter di adesione al CIT da parte di Comuni e altri Enti



Comunità Montane e Unioni di Comuni possono approvare la Convenzione anche per conto dei loro comuni aderenti e pagare in tutto o in parte la relativa quota annuale di adesione

A4.2

La procedura per l'attivazione (o la disdetta) di un servizio

LA FORNITURA DEI SERVIZI VIENE ATTIVATA SU SPECIFICA E FORMALE RICHIESTA DI CIASCUN ENTE

La procedura di attivazione del servizio da parte dell'Ente prevede i seguenti step:

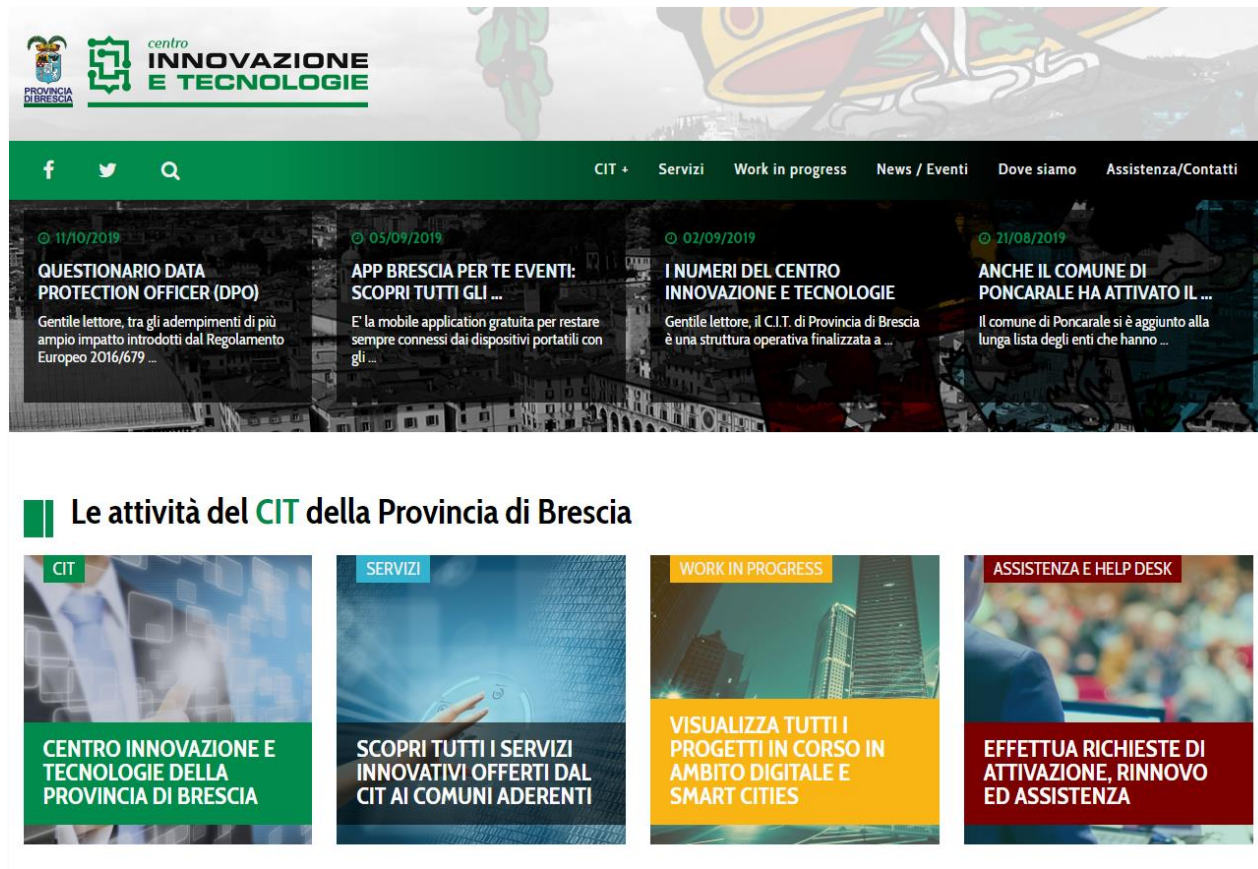


Analoga procedura va utilizzata per effettuare la disdetta da un servizio, scaricando l'apposito modulo dal sito del CIT

Salvo i casi di fornitura di servizi *UNA TANTUM* (es. fornitura dei kit di firma digitale, gare associate o di corsi di formazione), l'erogazione dei servizi ha durata annuale: ogni anno il CIT provvederà a richiedere formale conferma agli enti fruitori di voler continuare ad usufruire dei servizi già attivati

A5.1

Il sito istituzionale del CIT di Brescia (1/2)



Il principale strumento tecnologico a riuso nell'ambito del **Progetto CIT** è indubbiamente rappresentato dal sito istituzionale del Centro Servizi, disponibile all'indirizzo: <http://cit.provincia.brescia.it/>

Il sito è strutturato nelle seguenti sezioni:

- **CIT+**, dedicata ad illustrare il modello organizzativo e gestionale del CIT ripercorrendone la storia e presentando Enti aderenti e processo di adesione
- **Servizi**, vetrina costantemente aggiornata con dettaglio delle opportunità di innovazione disponibili
- **Work in Progress**, volta a presentare le principali progettualità promosse dal CIT
- **News/Eventi**, attraverso la quale vengono segnalati i principali appuntamenti di interesse e le novità relative ai servizi del CIT o alla sua gestione
- **Assistenza/Contatti**, che rappresenta il punto di accesso all'assistenza amministrativa e contabile e all'help desk tecnico sui servizi erogati

A5.1

Il sito istituzionale del CIT di Brescia (2/2)

ADEMPIMENTI COSTI CONDIZIONI PARTICOLARI DESTINATARI PARTNER TECNOLOGICI SEGNALAZIONI SUL SERVIZIO

La sezione cardine del Sito istituzionale del CIT è indubbiamente quella dedicata ai **servizi**.
Per ciascun servizio del CIT è disponibile una pagina dedicata, al cui interno è possibile trovare i seguenti elementi:

RESPONSABILE DI PROCEDIMENTO -

Luciano Archetti

PERSONALE ADDETTO - ORARI -

Per i contatti telefonici e d'ufficio:

Dal lunedì al giovedì: 9 -12/14-16;
Venerdì: 9-12.30;

Tel. 030.3748534
email: citservizi@provincia.brescia.it

ALLEGATI

DOMANDE?

Per maggiori informazioni o domande relative al servizio non esitate a compilare il form sotto

Nome * Comune o ente

Cognome * Richiedo informazioni su servizio / progetto: Portale PagoPA

E-mail *

☐ Con l'invio del presente modulo, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e all'art. 13 GDPR 679/16, autorizzo la vostra azienda al trattamento dei miei dati personali.

INVIA LA RICHIESTA

Richiesta *

A5.2

Piattaforma di gestione delle richieste di assistenza da parte degli Enti (1/2)

Uno degli strumenti tecnologici a riuso messi a disposizione dal CIT di Brescia è rappresentato dalla **piattaforma di ticketing** per la gestione delle richieste degli Enti.

Accessibile via web tramite una pagina dedicata (<https://assistenza.provincia.brescia.it/>), la piattaforma è lo strumento tecnologico attraverso cui gli aderenti possono **richiedere l'attivazione o la disattivazione di un servizio o aprire delle richieste di assistenza**.

Tramite un apposito **form** è possibile inserire tutti i campi relativi alla richiesta, compilando i campi relativi a:

- **tipologia** (richiesta o guasto malfunzionamento)
- **categoria** (assistenza o attivazione/rinnovo del servizio)
- **urgenza** (bloccante, alta, media, bassa o molto bassa)
- **titolo e descrizione** (campi a testo libero).

È inoltre possibile selezionare un documento da allegare. Inviando, la chiamata sarà presa in carico dall'help desk.

A5.2

Piattaforma di gestione delle richieste di assistenza da parte degli Enti (2/2)

VISTA GENERALE

Lo strumento fornisce all'operatore una vista complessiva delle chiamate gestite e consente la presa in carico di quelle da evadere. Il ticket viene protocollato e gestito autonomamente dall'help desk di primo livello oppure assegnato al fornitore di competenza. Il sistema traccia in tempo reale lo stato della richiesta di assistenza e consente di monitorare il rispetto delle tempistiche previste.

VISTA PERSONALE

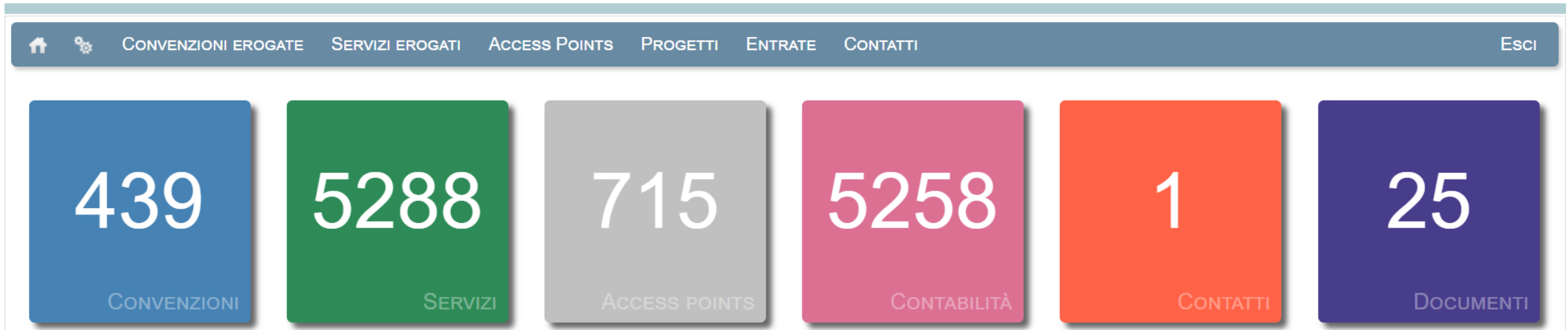
Chiamate da evadere (19)				
	Richiesta da		Elemento associato	Descrizione
ID : 55487	Utente 1	i	Generico	*** rinnovo firma digitale (2-0)
ID : 55517	Utente 2	i	Generico	FIRMA DIGITALE PRESIDENTE CONSIGLIO (1-0)
ID : 55429	Utente 3	i	Generico	*** Richiesta n° 1 firma digitale (2-0)

Gestione chiamate	
Chiamate	Quantità
Nuove	0
In lavorazione (assegnate)	24
In lavorazione (pianificate)	0
In sospeso	7
Da testare	0
Risolto	5
Chiuso	8413
Eliminato	12

Contratti	
Contratti scaduti negli ultimi 30 giorni	0
Contratti in scadenza nei prossimi 7 giorni	0
Contratti in scadenza nei prossimi 30 giorni	0
Contratti in preavviso nei prossimi 7 giorni	0
Contratti in preavviso nei prossimi 30 giorni	0

A5.3

Software CRM per la gestione dei rapporti con gli Enti (1/4)



Attraverso l'applicativo **SoftwareCit**, sviluppato autonomamente dalla Provincia di Brescia, la Provincia e gli Enti aderenti hanno la possibilità di monitorare:

- lo stato delle Convenzioni
- il numero e la tipologia dei servizi attivati
- i progetti in corso
- l'entità della quota annuale di adesione e l'importo per la fruizione dei servizi a quota maggiorata
- la situazione contabile dell'Ente

A5.3

Software CRM per la gestione dei rapporti con gli Enti (2/4)

LE CONVENZIONI EROGATE

CONVENZIONE	ENTE	FIRMATARIO	DATA FIRMA	DELIBERA	CONVENZIONE FIRMATA	ABITANTI	IMPRESE	NOTE
Convenzione per adesione al CIT 2015-2020	Comune di Torbole Casaglia	Sisti Roberta	01/02/2017			6537	531	
Convenzione per adesione al CIT 2015-2020	Comune di Coccaglio	Claretti Franco	14/01/2015			8757	879	

Storico entrate				
ENTE ADERENTE	ENTE PAGANTE	ANNO	IMPORTO	NOTE
Comune di Coccaglio	Comune di Coccaglio	2019	€ 1.973,63	
Comune di Coccaglio	Comune di Coccaglio	2018	€ 1.973,63	
Comune di Coccaglio	Comune di Coccaglio	2017	€ 1.973,63	
Comune di Coccaglio	Comune di Coccaglio	2016	€ 1.973,63	
Comune di Coccaglio	Comune di Coccaglio	2015	€ 1.973,63	

Chiudi

Il modulo «Convenzioni erogate» consente al CIT di **monitorare l'elenco di tutte le adesioni** degli enti, con evidenza della presenta di delibere approvate e convenzioni firmate. Nella scheda di dettaglio è possibile **accedere all'entità della quota** dovuta dall'Ente

A5.3





































Software CRM per la gestione dei rapporti con gli Enti (3/4)

I SERVIZI EROGATI

Per ciascun servizio è disponibile una scheda riportante informazioni per determinare:

- il destinatario (Ente fruitore/pagante)
- l'effettiva volontà di attivare, rinnovare o disdire il servizio (data richiesta, protocollo, referente e relativi contatti, modulo di richiesta)
- il costo del servizio (es. numero di abitanti)
- la tipologia di costo (una tantum o canone annuale, con relative date di inizio e fine)
- l'importo

È inoltre possibile aggiungere eventuali note ed è disponibile lo storico delle richieste

TIPOLOGIA	SERVIZIO	ENTE	DATA RICHIESTA	MODULO	CANONE	DATA INIZIO	DATA FINE	IMPORTO	NOTE
PagoPA	PagoPA	Comune di Toscolano-Maderno	27/12/2016		Annuale	01/01/2019	31/12/2019	€ 1.800,00	     
PagoPA	PagoPA	Comune di Bagnolo Mella	02/08/2017		Annuale	01/01/2019	31/12/2019	€ 2.500,00	     
PagoPA	PagoPA	Comune di Soiano del Lago	09/01/2017		Annuale	01/01/2019	31/12/2019	€ 500,00	     
PagoPA	PagoPA	Comune di Azzano Mella	11/01/2017		Annuale	01/01/2019	31/12/2019	€ 900,00	     
PagoPA	PagoPA	Comune di Dello	28/12/2016		Annuale	01/01/2019	31/12/2019	€ 1.800,00	     
PagoPA	PagoPA	Comune di Ceto	04/01/2017		Annuale	01/01/2019	31/12/2019	€ 500,00	     

Visualizza dettaglio

Ente pagante	Unione Comuni degli Antichi Borghi Valle Camonica
Data richiesta	10/01/2017
Modulo di adesione/richiesta	Breno_modulo adesione.pdf
Data adesione PagoPA	10/01/2017
Ente aderente	
N. Protocollo Richiesta	00002619
Data Protocollo Richiesta	10/01/2017
Referente	Crotti Agnese
e-mail referente	settore.amministrativo@comune.breno.bs.it
N. abitanti	4915
Costo di attivazione	500
Importo	500
Partner tecnologico	Maggioli
Protocollo disdetta	
Data protocollo/richiesta disdetta	
Modulo richiesta disdetta	
Canone	Una tantum
Data inizio canone	01/01/2017
Data fine canone	31/12/2017
Importo	500,00
Aliquota IVA	ESENTE
Nota	

A5.3

Software CRM per la gestione dei rapporti con gli Enti (4/4)

ENTRATE

Il modulo **«entrate»** consente al CIT di tracciare tutti i pagamenti degli enti suddivisi con dettaglio relativo al singolo servizio o più in generale alla quota annuale di adesione. I **«movimenti»** rappresentano un prospetto di sintesi in cui è distinto, per ciascuna riga, lo stato del pagamento («accertato» o «riscosso»). Nelle sezioni di dettaglio dedicate agli **«accertamenti»** ed alle **«riscossioni»** è invece disponibile l'atto cui si riferimento (determina dirigenziale, ordinanza di accertamento o ordinanza di riscossione)

Movimenti

ENTE	ENTE PAGANTE	SERVIZIO/CONVENZIONE	ANNO	IMPORTO	STATO
Unione Comuni Bassa Bresciana Occidentale	Unione Comuni Bassa Bresciana Occidentale	Convenzione per adesione al CIT 2015-2020	2019	€ 300,00	RISCOSSO

Accertamenti

ATTO	ACCERTAMENTO	ANNO ESERCIZIO	ENTE	ENTE PAGANTE	SERVIZIO/CONVENZIONE	CAPITOLO	IMPORTO	RESIDUO
Determina dirigenziale n.857 del 05/08/2015	1003/2015	2015	Comune di Acquafredda	Comune di Acquafredda	Convenzione per adesione al CIT 2015-2020	3100936 - SERVIZI INFORMATICI - sviluppo ed utilizzo centro servizio territoriale-informatica-VINC. 508	€ 405,30	SALDATO

Riscossioni

ATTO	NUMERO PROVVISORIO	DATA PROVVISORIO	ENTE	ENTE PAGANTE	SERVIZIO/CONVENZIONE	IMPORTO
Ordinanza di riscossione n.51 del 09/01/2018	16577	29/12/2017	Comune di Gardone Riviera	Comune di Gardone Riviera	Servizio Telemaco	€ 56,00

Progetto CIT

Indice – Fase B

Fase B

Trasferimento e adozione della buona pratica

Premessa alla Fase B – Trasferimento e adozione della buona pratica



Organizzazione e competenze degli Uffici

- B1.1 Modello organizzativo
- B1.2 Funzioni di competenza dell'Ente di coordinamento del CIT
- B1.3 Organigramma e articolazione dell'Ufficio



Il modello di tariffazione dei servizi

- B2.1 Criteri per la definizione delle quote di adesione al CIT
- B2.2 Servizi a quota maggiorata indipendenti dal numero di abitanti
- B2.3 Servizi a quota maggiorata variabili in base al numero di abitanti



Strumenti amministrativi di adesione

- B3.1 Strumenti di adesione al CIT
- B3.2 Strumenti di adesione ai singoli servizi



Attivazione degli strumenti tecnologici

TBD

- B4.1 Attivazione e fruizione della piattaforma di ticketing
- B4.2 Attivazione e fruizione del software CRM
- B4.3 Attivazione e fruizione del sito internet istituzionale del CIT



Piano di comunicazione

TBD

- B5.1 L'attività di comunicazione istituzionale
- B5.2 La rilevazione delle esigenze degli enti

Premessa alla Fase B – Trasferimento e adozione della buona pratica

La Fase B è dedicata a supportare le Amministrazioni che hanno deciso di procedere al riuso della buona pratica durante il processo di trasferimento e adozione della stessa, dal suo avvio fino alla messa a regime. Viene pertanto offerto un *benchmark* di riferimento, da adattare alle specifiche esigenze e caratteristiche territoriali in merito ad aspetti:

- **organizzativi.** Presentando organizzazione, competenze e organigramma del CIT sarà possibile determinare i processi coinvolti ed attività, ruoli e mansioni che dovranno essere svolti dal personale impattato dalla buona pratica
- **gestionali.** In funzione delle risorse necessarie per garantire il funzionamento del CIT, viene illustrato il modello tariffario proposto dall'Ente Cedente ed i criteri che orientano la definizione del contributo dei singoli aderenti in termini di quote di adesione e di importi relativi alla fruizione dei servizi
- **amministrativi.** Offrendo un modello di atti a supporto del trasferimento della buona pratica, vengono presentati lo schema di Convenzione con gli aderenti, la delibera di approvazione di tale schema e la modulistica relativa all'adesione o disdetta per i singoli servizi
- **tecnologici,** fornendo una descrizione delle modalità di attivazione e fruizione dei singoli strumenti
- **informativi,** secondo una logica bidirezionale che prevede sia attività di diffusione e promozione dell'idea progettuale presso gli Enti del territorio che un'imprescindibile attività di ascolto degli stessi (tramite appositi questionari di indagine) al fine di calibrare l'effettiva offerta di servizi in funzione delle specifiche e peculiari esigenze del contesto locale

B1.1

Il modello organizzativo

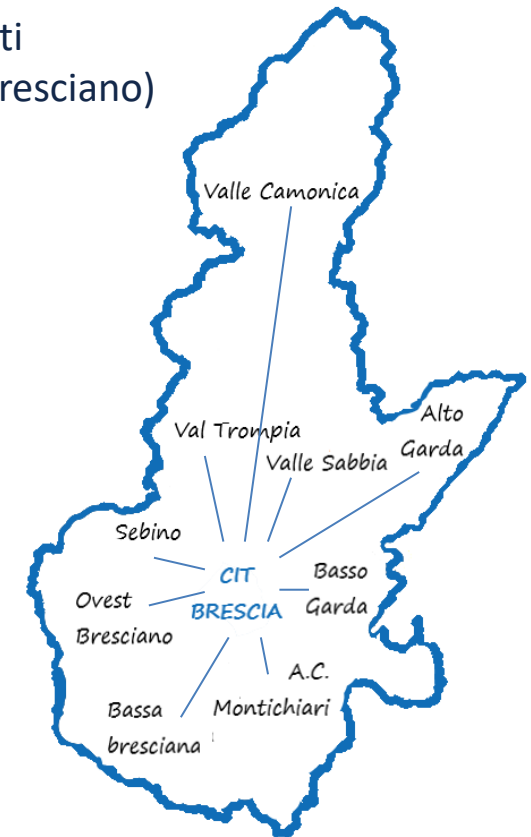
La struttura della Provincia di Brescia dedicata a supportare i percorsi di eGovernment del territorio assume la denominazione di **Centro Innovazione Tecnologie (CIT)**. Si tratta di un Centro Servizi Territoriali (CST) di ambito sovracomunale cui aderiscono **203 Enti**:

- 185 **Comuni**, pari al 90% dei Comuni del territorio per una popolazione complessiva di 920mila residenti
- 5 **Comunità Montane** (Valle Camonica, Valle Sabbia, Val Trompia, Parco Alto Garda Bresciano, Sebino Bresciano)
- 1 **Consorzio** (Comuni B.I.M. di Valle Camonica)
- 11 **Unioni di Comuni**
- 1 **Azienda Speciale** (Centro Formativo Provinciale Giuseppe Zanardelli)

Il CIT adotta un **modello organizzativo di tipo federativo**, che lo configura come una rete a stella, con poli dislocati sul territorio provinciale e coordinati da un nodo centrale di livello provinciale:

la **Provincia di Brescia** garantisce un ruolo di riferimento e coordinamento per l'intera rete e assolve funzioni di comunicazione ed assistenza sistemistica

i **poli territoriali** del CIT sono situati presso le Comunità montane e alcune Associazioni di Comuni



B1.2

Funzioni di competenza dell'ente di coordinamento del CIT

Le funzioni di competenza dell'Ente coordinatore e gestore del CIT sono le seguenti:

- adozione di **deliberazioni e altri atti amministrativi** necessari al funzionamento del CIT
- individuazione del **personale** necessario per la realizzazione, gestione e coordinamento di tutti i servizi del CIT
- predisposizione di adeguati **spazi per gli uffici e i collaboratori** del CIT
- **verifica** della coerenza delle attività svolte
- **coordinamento** dei programmi per l'acquisizione di beni e/o servizi per gli aderenti al CIT
- definizione dei criteri di selezione fornitori e delle schede tecniche per gare funzionali alla realizzazione del CIT
- revisione finanziaria e contabile del CIT

Le funzioni di Ente coordinatore e gestore del CIT sono state assunte tramite delega prevista dall'**art. 30 del TUEL**



Art. 30 D.lgs. 18 agosto 2000, n. 267 – TUEL: Testo Unico Enti Locali

1. Al fine di svolgere in modo coordinato funzioni e servizi determinati, **gli enti locali possono stipulare tra loro apposite convenzioni**
2. Le convenzioni **devono stabilire i fini, la durata, le forme di consultazione** degli enti contraenti, i loro **rapporti finanziari** ed i reciproci **obblighi e garanzie**
3. [...]
4. Le convenzioni di cui al presente articolo **possono prevedere** anche la **costituzione di uffici comuni** che operano con **personale distaccato** dagli enti partecipanti, ai quali affidare l'esercizio delle funzioni pubbliche in luogo degli enti partecipanti all'accordo, ovvero la **delega di funzioni** da parte degli enti partecipanti all'accordo a favore di uno di essi, che opera in luogo e per conto degli enti deleganti

B1.3

Organigramma e articolazione dell'Ufficio

Nell'organigramma della Provincia di Brescia il **CIT** corrisponde all'Ufficio **Centro Servizi Territoriali (CST)**, afferente al **settore dell'innovazione, del turismo e dei servizi ai Comuni** nell'ambito dell'**Area delle risorse e dello sviluppo dell'Area Vasta**

L'ufficio può contare complessivamente su **4 risorse dedicate**



Un Direttore



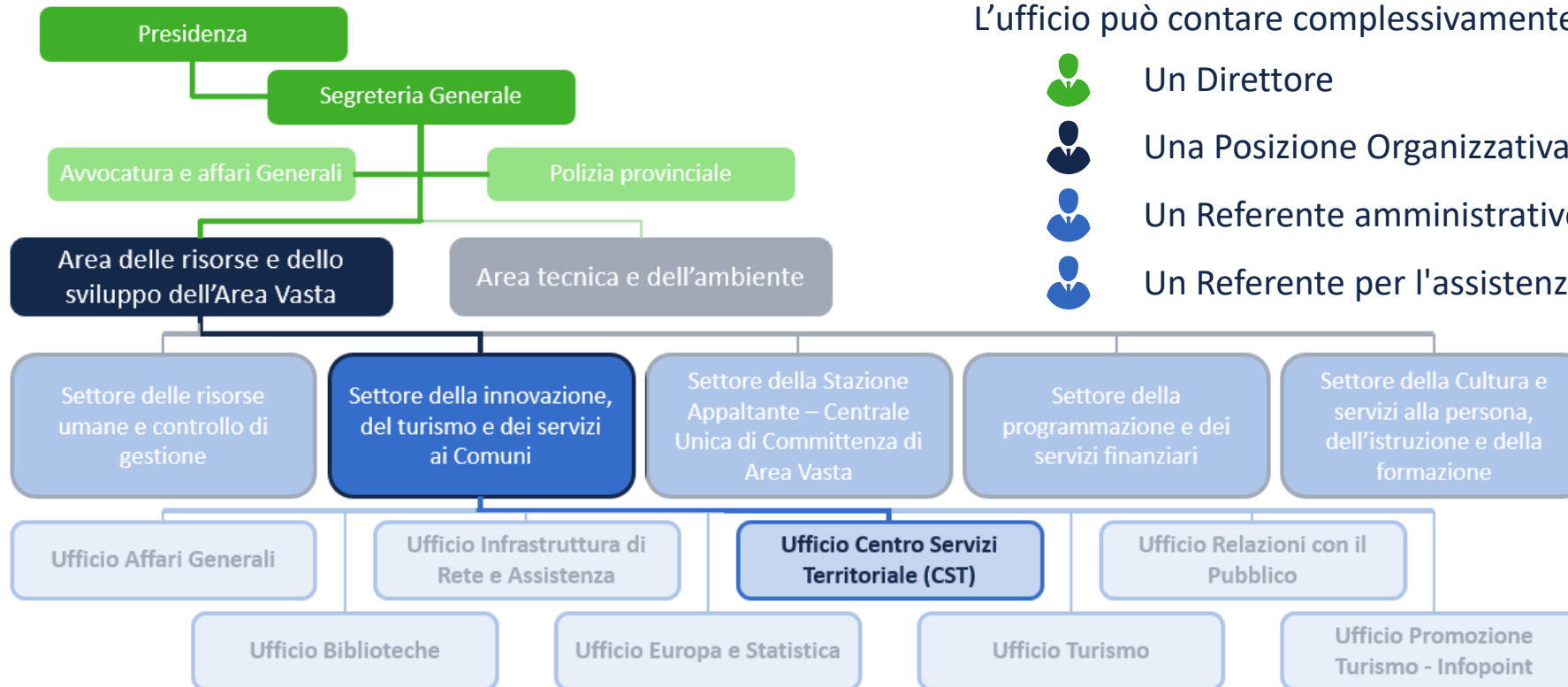
Una Posizione Organizzativa



Un Referente amministrativo contabile e della comunicazione



Un Referente per l'assistenza tecnica sui servizi erogati



B2.1

Criteri per la definizione delle quote di adesione al CIT

COMUNI

€ 0,15 + € 1,00
per abitante per impresa

COMUNITÀ MONTANE - UNIONI DI COMUNI

ALTRE FORME ASSOCIATIVE - ENTI DIVERSI DAGLI ENTI LOCALI

€ 300,00

Per i Comuni sono previste scontistiche progressivamente maggiori all'aumentare del numero di abitanti, secondo le seguenti fasce di popolazione residente:

- fino a 5.000 abitanti
- tra 5.001 e 10.000 abitanti
- tra 10.001 e 15.000 abitanti
- 15.001 e più abitanti

La quota di adesione può essere versata direttamente dal singolo ente, ovvero, in tutto o in parte, dall'Ente Capofila dell'Unione, della Comunità Montana o di altra forma associativa per conto di tutti o di alcuni degli associati, in virtù di delega o di progetti di gestione associata o di altri accordi di livello territoriale

B2.2

Servizi a quota maggiorata indipendenti dal numero di abitanti

AMPLIAMENTO DEI SERVIZI BASE

➤ Ulteriori Access Point Wi-Fi	€	35,00	<i>costo annuale di manutenzione per ciascun access point successivo al terzo</i>
➤ Ulteriori giga per Conservazione digitale	€	100,00	<i>costo al giga</i>
➤ Ulteriori Kit Firma Digitale (rilascio)	€	75,00	<i>per ciascun nuovo kit oltre ai 3 inclusi nella quota base</i>
➤ Ulteriori Kit Firma Digitale (certificati)	€	25,00	<i>per ciascun rinnovo di firma</i>
➤ Ulteriori attivazioni PEC	€	36,00	<i>per ciascuna casella aggiuntiva alla prima gratuita</i>
➤ Ulteriori rinnovi PEC	€	36,00	<i>per ciascun anno solare di funzionamento della casella</i>
➤ Consultazione dati Telemaco	€	0,70	<i>per ciascuna consultazione effettuata oltre la soglia inclusa a disposizione</i>

SERVIZI A QUOTA MAGGIORATA

➤ Attivazione PagoPA con Regione Lombardia	€	1.500,00
➤ Attivazione PagoPA con Partner tecnologici	€	500,00
➤ Assistenza e manutenzione PagoPA (non Comuni)	€	1.500,00
➤ Assistenza tecnica al rilascio di SPID	€	35,00
➤ Amministratore di Sistema-SECLOG (mantenimento)	€	100,00
➤ Hosting Siti Drupal	€	250,00
➤ Posta elettronica (30 GB)	€	250,00
➤ Posta elettronica (ulteriori GB)	€	25,00
➤ Posta elettronica (mantenimento GB aggiuntivi)	€	5,00
➤ Account invio SMS	€	105,00
➤ Pacchetto 3.000 SMS	€	245,00
➤ Portali Enti (non comunali)	€	2.500,00

Per i servizi del CIT attivabili su richiesta è prevista una **maggiorazione della quota di adesione annuale**, da versare entro 30 giorni dal ricevimento della specifica richiesta da parte del CIT

B2.3

Servizi a quota maggiorata variabili in base al numero di abitanti

ASSISTENZA E MANUTENZIONE PAGOPA (COMUNI)

ABITANTI	QUOTA
• < 2.000	€ 500,00
• 2.001-5.000	€ 900,00
• 5.001-10.000	€ 1.800,00
• > 10.000	€ 2.500,00

PORTALI COMUNALI

ABITANTI	QUOTA
• < 1.000	€ 450,00
• 1.001-2.000	€ 900,00
• 2.001-3.500	€ 1.250,00
• 3.501-6.000	€ 2.000,00
• 6.001-10.000	€ 2.500,00
• 10.001-13.500	€ 3.000,00
• > 13.500	€ 3.500,00

ESTRAZIONE ELENCO IMPRESE TELEMACO

ABITANTI	QUOTA
• < 3.000	€ 30,00
• 3.001-5.000	€ 60,00
• 5.001-10.000	€ 90,00
• 10.001-15.000	€ 120,00
• > 15.000	€ 150,00

PIANO PERFORMANCE

ABITANTI	ATTIVAZIONE	MANTENIMENTO
• < 5.000	€ 200,00	€ 200,00
• 5.001-10.000	€ 300,00	€ 300,00
• > 10.000	€ 500,00	€ 500,00

FATTURAZIONE ELETTRONICA

ABITANTI	MANUTENZIONE	MAN. E ASSISTENZA
• < 5.000	€ 1.400,00	€ 2.500,00
• 5.001-10.000	€ 2.000,00	€ 3.700,00
• > 10.000	€ 2.600,00	€ 4.900,00

B3.1

Strumenti di adesione al CIT

L'iter di adesione al CIT illustrato in precedenza (paragrafo A4.1) prevede la sottoscrizione dei seguenti atti:

- una **Convenzione** tra le parti, definita sulla base di uno schema pluriennale adottato dalla Provincia di Brescia
- una **Delibera di approvazione dello schema di convenzione**, che l'aderente deve approvare in sede politica

SCHEMA DI CONVENZIONE CON I COMUNI

CONVENZIONE PER LA ISTITUZIONE E GESTIONE DEL CST-ALI DELLA PROVINCIA DI BRESCIA
DENOMINATO "CENTRO INNOVAZIONE E TECNOLOGIE"

INDICE

Titolo I - FINALITA' E FUNZIONI

Art. 1 - Premesse

Art. 2 - Oggetto

Art. 3 - Finalità

Art. 4 - Durata

Art. 5 - Compiti e funzioni

Art. 6 - Servizi del CIT

- Modello standard per disciplinare i rapporti tra la Provincia di Brescia ed i singoli enti aderenti
- Definisce finalità, durata, compiti, funzioni e servizi del CIT, nonché il modello organizzativo, la pianificazione delle attività e le modalità di finanziamento (inclusa determinazione quote)

DELIBERA DI APPROVAZIONE DELLO SCHEMA DI CONVENZIONE

BOZZA DI DELIBERA COMUNI

OGGETTO: Approvazione dello schema per il rinnovo della Convenzione per la gestione del Centro Servizi Territoriale (CST) della Provincia di Brescia denominato "Centro Innovazione e Tecnologie" (CIT).

Il Consiglio Comunale

Visti:

- Il D.L. n. 78/2010, convertito con legge n. 122/2010 e successive modifiche e integrazioni, che obbliga tutti i Comuni con popolazione inferiore ai 5.000 abitanti a svolgere in forma associata le funzioni comunali fondamentali;
- La Strategia Europa 2020 che, nel perseguire gli obiettivi di crescita intelligente, crescita sostenibile e crescita

- Disponibile in due versioni, per Comuni e Comunità montane, richiama i principali riferimenti normativi della Convenzione
- Individua il responsabile dell'Ente per la sottoscrizione di atti e documenti ed il soggetto incaricato di rappresentare l'Ente nei tavoli strategici o di lavoro del CIT

MODULO RICHIESTA SERVIZIO "PORTALE PAGOPA" CON INTERMEDIARIO TECNOLOGICO REGIONE LOMBARDIA
da inviare utilizzando la piattaforma **MoOne** all'indirizzo <http://assistenza.provincia.bs.it>

L'Ente _____
Con sede a _____ indirizzo _____
C.A.P. _____ P. IVA _____ C.F. _____
qui rappresentato da Sig./Sig.ra _____
in qualità di _____

con il presente **CHIEDE** di aderire al servizio denominato **"PORTALE PAGOPA"**, presentato dal C.I.T. - Centro Innovazione e Tecnologie della Provincia di Brescia - nell'ambito dei servizi telematici, secondo le modalità tecniche e organizzative di erogazione pubblicate sul sito internet <http://cit.provincia.brescia.it>, che qui si intendono integralmente riportate e accettate.

Preso atto che:
il servizio in questione (attivazione e mantenimento annuale) rientra tra quelli a "quota maggiorata" previsti dall'articolo 5 della vigente Convenzione, per la cui fruizione è richiesto il versamento annuale di una specifica maggiorazione della quota di adesione al C.I.T., come indicato dall'articolo 17 della citata Convenzione;

la maggiorazione alla quota di adesione al C.I.T. dovuta per l'attivazione / mantenimento del servizio è così definita:

1. costo di attivazione: € 1.500,00 per ciascun Comune o ente diverso dal Comune (Comunità Montana, Unione, ...);
2. costo di assistenza e manutenzione annuale:
 - € 500,00 per Comuni fino a 2.000 abitanti al 31.12.2013;
 - € 900,00 per Comuni da 2.001 a 5000 abitanti al 31.12.2013;
 - € 1.800,00 per Comuni da 5.000 a 10.000 abitanti al 31.12.2013;
 - € 2.500,00 per Comuni con oltre 10.000 abitanti al 31.12.2013;
 - € 1.500,00 per ciascun ente diverso dal Comune.

N/B le tempistiche di attivazione saranno definite in base al numero di servizi selezionati per l'attivazione

La condizione particolare multi-ente relativa alla condivisione del Referente unico di progetto tra Ente diverso dal Comune quale Comunità Montana o Unione di Comuni ed i Comuni aderenti è disponibile a questo riferimento link, <http://cit.provincia.brescia.it/servizi/27-portale-pagopa.html>.

A tal fine, consapevoli che il servizio sarà erogato solo agli Enti formalmente aderenti al C.I.T. si comunica che l'Ente (Indicare una delle seguenti opzioni):

- ha aderito al C.I.T. per il periodo 2015-2020, mediante approvazione della nuova convenzione con la deliberazione dell'organo _____ n. _____ del _____;

Versione del 10/06/2019
Via Milano, 13 - 25126 Brescia - Telefono 030/3748.534 - Fax 030/3748.453

Tutti i servizi a quota maggiorata sono forniti esclusivamente previa richiesta formale di attivazione da parte dell'Ente, da presentare **attraverso la piattaforma tecnologica MoOne** secondo il processo illustrato nel paragrafo 4.2

La modulistica predisposta dalla Provincia di Brescia presenta le seguenti caratteristiche:

- Riferimenti istituzionali dell'Ente (denominazione, sede, codice fiscale e partita iva)
- Legale rappresentante dell'Ente (nome e qualifica)
- Richiesta di adesione
- Definizione dei costi di adesione
- Definizione dei costi di assistenza e manutenzione
- Posizione dell'Ente rispetto all'adesione al CIT
- Referente operativo del Servizio (nome e riferimenti)
- Dichiarazioni di impegno rispetto al servizio

Un ulteriore modulo deve essere presentato per richiedere la **disdetta del servizio**, esplicitando il motivo del recesso e dichiarando di accettare le eventuali condizioni previste in caso di disdetta (es. costi di start-up)