



[Convenzione Comune di Palermo – Sispi
POA - Piano Operativo Annuale]
Aggiornamento
Palermo, Aprile 2024



Sommario

| | |
|---|----|
| 1. Premessa | 3 |
| 2. Conduzione Tecnica | 6 |
| 2.1 Consistenza del SITEC | 10 |
| 2.2 Elementi di riferimento per le penali | 11 |
| 3. Adeguamenti e Ampliamenti del SITEC | 12 |
| 4. Evoluzioni e Sviluppi..... | 15 |
| 4.1 Direttrici strategiche d'intervento | 15 |
| 4.2 Copertura della domanda | 23 |
| 5. Piano economico degli Interventi..... | 31 |

1. Premessa

Il presente documento riporta i contenuti del Programma Operativo Annuale (POA) per l'anno **2024** elaborati in coerenza e continuità con quanto previsto nella ***Convenzione per lo sviluppo e la conduzione tecnica del Sistema Informatico e dei sistemi di Telecomunicazione Comunali*** (SITEC) approvata con delibera di Consiglio Comunale n. 42 del 20/04/2018 e sottoscritta con repertorio n. 1 del 4/5/2018, con la proposta di **Piano Industriale Triennale 2023-2025** e con le indicazioni espresse dai diversi Settori dell'Amministrazione Comunale.

Il POA, essendo lo strumento di programmazione mediante il quale si conciliano gli aspetti puntuali della pianificazione nel breve periodo con gli indirizzi e gli obiettivi strategici definiti per il medio e lungo periodo dal piano industriale, manifesta il proprio potenziale operativo nella capacità di individuare concretamente le azioni di intervento prioritario in stretto rapporto con la pianificazione e la programmazione economica dell'Ente e, quindi, con le risorse finanziarie effettivamente disponibili.

In questo senso, il **POA 2024** definisce puntualmente gli interventi prioritari che potranno essere realizzati nel corso dell'esercizio. Gli obiettivi realizzativi di ciascun intervento individuato potranno, inoltre, essere ulteriormente valorizzati anche grazie ad una importante azione di raccordo e di integrazione dei contenuti tecnici e funzionali specifici al fine di garantire la massima efficacia e coerenza nel quadro complessivo dei servizi erogati dal SITEC.

Dal punto di vista dei contenuti, il **POA 2024** rielabora i temi e le strategie di intervento promosse dall'Amministrazione Comunale in termini di servizi ICT strumentali al perseguimento degli obiettivi operativi indicati oltreché degli obiettivi strategici come delineati nel quadro del Piano per l'Informatizzazione della PA che accompagna i processi di trasformazione digitale dell'Ente.

In quanto strumento di programmazione operativa, nel POA vengono proposti interventi fortemente focalizzati sulla innovazione e sull'efficienza della macchina comunale. Ciò al fine di garantire alla Città servizi qualitativamente adeguati e modelli di funzionamento amministrativo trasparenti ed improntati alla partecipazione ed alla inclusione dei cittadini.

In coerenza con tale prospettiva generale, il **POA 2024** individua, in particolare, alcune azioni specifiche che hanno l'obiettivo di consolidare, ottimizzare e ulteriormente sviluppare il potenziale operativo e funzionale delle trasformazioni digitali attuate e consolidate alla data del 31/12/2023 con il collaudo e il successivo avvio in esercizio delle piattaforme realizzate nell'ambito dei programmi di finanziamento 2014-2020.

In questo senso, il presente Piano recepisce ed integra gli approfondimenti e gli aggiornamenti emersi in riferimento alle attività che dall'inizio del 2024 la Direzione Generale del Comune, anche nella sua qualità di Responsabile ad interim dell'Ufficio Innovazione, ha avviato per ascoltare il personale degli Uffici impegnato nell'utilizzo delle nuove piattaforme di servizi implementate dalla Sispi nell'ambito dei programmi di finanziamento attuati e completati al 31/12/2023 (Agenda digitale), e comprendere l'esperienza d'uso.

Ciò al fine di definire e porre in essere ogni ulteriore necessaria attività di continuità e rafforzamento dei processi di trasformazione digitale dell'Ente che, in coerenza con gli strumenti di programmazione operativa, gestionale ed economica dell'Ente, consenta di:

- Organizzare e armonizzare gli obiettivi di change management rispetto all'assetto ed alle dinamiche organizzative dell'Ente;
- Pianificare ed erogare ulteriori sessioni formative che consentano agli Uffici di massimizzare l'utilizzo delle nuove piattaforme soprattutto per quanto riguarda le estensioni funzionali rese disponibili attraverso servizi applicativi di carattere trasversale tra i vari domini tematici (geolocalizzazione ed analisi territoriali, big data analytics, servizi di collaborazione e cooperazione applicativa, ...);
- Definire, progettare ed implementare nuovi strumenti di consultazione dei dati e delle informazioni disponibili sul SITEC e di interoperabilità interna tra i vari servizi dirigenziali per migliorare l'efficienza dei processi operativi dell'Ente;
- Progettare e sviluppare ulteriori servizi evolutivi per migliorare il grado di digitalizzazione dei processi operativi all'interno dell'Ente;
- Fornire supporto per la realizzazione di tutti gli adempimenti, in capo all'Amministrazione, previsti dalla normativa in materia di gestione documentale, quali la redazione del manuale di gestione documentale e il manuale di conservazione digitale;

Al fine di fornire una adeguata evidenza degli interventi previsti dal Piano utile per consentire all'Amministrazione di assicurare il presidio sul processo di transizione digitale dell'Ente, il rispetto degli obiettivi fissati dal Piano triennale dell'Informatica 2024-2026, il necessario raccordo organizzativo con gli Uffici dell'Ente in fase di attuazione degli interventi oltreché la corretta programmazione delle risorse economiche necessarie per la piena attuazione dello stesso Piano, il documento è organizzato nelle seguenti sezioni:

- Conduzione Tecnica
- Adeguamenti ed Ampliamenti
- Evoluzione e Sviluppo

La sezione Conduzione Tecnica riporta i parametri quantitativi di riferimento per il dimensionamento del sistema in gestione che consentono di determinare la congruità economica del canone annuale riconosciuto alla Società quale corrispettivo forfetario del servizio di Conduzione Tecnica del SITEC.

In particolare, quindi, nella sezione Conduzione Tecnica sono indicati:

- Caratteristiche del servizio
- Consistenza del SITEC

La sezione Adeguamenti e Ampliamenti del SITEC riporta il dimensionamento economico dei servizi che la Società potrà essere chiamata a garantire nel corso dell'esercizio **2024** per assicurare all'Amministrazione le estensioni "in quantità" del SITEC. Tali servizi saranno remunerati sulla base delle quantità effettivamente erogate e dei costi indicati nei relativi

progetti di interventi mantenendosi comunque entro i massimali di spesa fissati nel POA. I servizi saranno erogati a fronte di specifiche offerte economiche predisposte dalla Società ed approvate dalla stessa Amministrazione.

La sezione Evoluzione e Sviluppo, infine, contiene l'indicazione ed il dimensionamento economico per i progetti di evoluzione e sviluppo del SITEC che ci si propone di realizzare nel corso dell'esercizio 2024. Tali progetti saranno realizzati a fronte di specifiche offerte Tecnico-Economiche predisposte dalla Società ed approvate dall'Amministrazione.

2. Conduzione Tecnica

La Conduzione Tecnica per l'anno **2024** si attua attraverso tre macro-componenti di servizio distinte:

- La Conduzione Operativa
- La Conduzione Funzionale
- La gestione del Sistema Integrato di Connettività Urbana

Nell'ambito di ciascuna macro-componente di servizio vengono erogate le prestazioni di seguito descritte:

a) Per quanto riguarda la **Conduzione Operativa**, questa comprende i seguenti servizi:

- l' *help desk*, il servizio che ha il compito di fornire all'utente un canale preferenziale di comunicazione, predisposto per la segnalazione di eventuali problemi inerenti ai posti di lavoro tecnologici;
- l' *assistenza tecnica agli utenti*, il servizio atto a garantire all'utente il necessario grado di efficienza e funzionalità dei devices, delle postazioni di lavoro e delle periferiche connesse;
- la *gestione operativa e sistemistica dei sistemi*, quell'attività che comprende:
 - gestione dei servizi *Cloud*
 - messa a disposizione e gestione operativa del sistema centrale e dei sistemi dipartimentali;
 - monitoraggio della rete TLC;
 - elaborazioni *batch* con produzione di output per l'utente finale;
 - gestione sistemistica della rete;
 - sicurezza logica
- i *servizi ausiliari* che comprendono le seguenti attività principali:
 - gestione del ciclo degli acquisti e del magazzino;
 - acquisizione, trattamento, raccolta, trasporto e consegna dei materiali (apparecchiature, supporti, servizi, materiale di consumo, stampe, corrispondenza, etc.) agli uffici comunali;
 - manutenzione impianti per la post-elaborazione dei dati ed il trattamento stampe;
 - la gestione delle stampe e dei servizi connessi alla postalizzazione (stampa, imbustamento, incollaggio cartoline di ritorni, distinte di spedizione,...);
 - messa a disposizione, allestimento e gestione logistica del CED e dell'aula di formazione;
 - sorveglianza e sicurezza fisica dei locali e degli impianti.

b) Per quanto riguarda la **conduzione funzionale**, questa comprende i seguenti servizi:

- *Presidio organizzativo funzionale e tecnologico*, si tratta dell'attività che SISPI svolge con continuità per assicurare le funzioni di presidio, a carattere tipicamente gestionale, di seguito elencate in modo non esaustivo:

- sotto il profilo organizzativo: coordinamento manageriale, professionale ed organizzativo, ingegnerizzazione e certificazione dei processi, presidio della sicurezza, osservatorio del mercato dei fornitori di beni e servizi, raccordo con altre iniziative interne (progetti di sviluppo) ed esterne, pianificazione e gestione delle priorità e degli imprevisti, monitoraggio, rendicontazione, consuntivazione e valorizzazione dei risultati;
- sotto il profilo funzionale: presidio del servizio al fine di assicurare il costante aggiornamento e la disponibilità delle necessarie competenze specialistiche in materia applicativa, organizzativa, funzionale ed operativa (centri di competenza), la pianificazione esecutiva ed il monitoraggio delle attività di manutenzione del software, la gestione dei rapporti con i fornitori di *packages* e di piattaforme applicative integrate nelle procedure in esercizio, la definizione degli adempimenti operativi e controllo degli scadenziari, l'ideazione e la valutazione di iniziative di miglioramento funzionale delle applicazioni, la determinazione di nuovi fabbisogni degli utenti;
- sotto il profilo tecnologico: presidio tecnologico per l'aggiornamento e la salvaguardia dell'architettura dei sistemi in esercizio, osservatorio specialistico e presidio dell'innovazione tecnologica e dei prodotti, valutazioni comparative, *benchmarking* e sperimentazioni;

Le attività/funzioni come sopra sommariamente descritte rappresentano una parte essenziale della conduzione funzionale del SITEC, a carattere continuato e ad elevato valore aggiunto, che impegna risorse della SISPI ai più elevati livelli professionali.

- *Manutenzione correttiva del software applicativo*: prevede l'attività che ha lo scopo della correzione di eventuali errori o malfunzionamenti non rispondenti alle specifiche di progettazione.
- *Assistenza applicativa agli utenti*: è il servizio offerto in linea per il corretto funzionamento dei software applicativi o per la risoluzione di particolari problemi, con assistenza presso gli utenti e all'attività di formazione sulla procedura applicativa.
- *Elaborazioni a supporto degli utenti* riguarda principalmente:
 - analisi, progettazione, codifica, test e preparazione di banche dati;
 - pianificazione, supervisione e controllo dei risultati nell'ambito di elaborazioni richieste dall'utente ma non gestibili direttamente dallo stesso.

In tutti i casi in cui le richieste comportino produzione di software ad hoc, oppure manutenzione di software esistente non inquadrabile nella tipologia "Piccola manutenzione" di seguito descritta, l'intero intervento per il soddisfacimento della richiesta darà origine ad un progetto di sviluppo.

Le elaborazioni possono essere pianificabili – anche se con caratteristiche ed esigenze dipendenti dalla singola esecuzione – oppure non pianificabili, se richieste in relazione

ad esigenze non previste o eccezionali; resta inteso che eventi eccezionali, come le tornate elettorali o i censimenti della popolazione, che richiedono uno specifico impegno finalizzato per attività di presidio in orari non lavorativi, sviluppi ad hoc, assistenza applicativa specialistica, costituiranno Progetti di Sviluppo.

- *Piccola manutenzione*: le attività consistono in interventi di modesta entità per l'adattamento dei programmi e delle procedure alle mutate esigenze dell'utente o a modifiche della normativa. Si considerano convenzionalmente appartenenti a questo servizio, come già detto, gli interventi il cui impegno unitario non superi i 15 giorni/persona.

c) Per quanto riguarda la **Gestione del Sistema Integrato di Connettività Urbana**, questa comprende i seguenti servizi:

- *gestione operativa*: è il servizio offerto per garantire il corretto funzionamento della rete TLC e dei servizi ad essa connessi, il monitoraggio dei livelli di servizio e la risoluzione di problemi;
- *gestione sistemistica*: si tratta dell'attività che SISPI svolge con continuità, per assicurare le funzioni di presidio, a carattere tipicamente sistemistico, e di evoluzione di seguito elencate in modo non esaustivo:
 - sotto il profilo organizzativo: coordinamento manageriale, professionale ed organizzativo, ingegnerizzazione dei processi tecnologici e delle configurazioni, gestione della sicurezza, osservatorio del mercato dei fornitori di beni e servizi, raccordo con altre iniziative interne (progetti di sviluppo) ed esterne, pianificazione e gestione delle priorità e degli imprevisti, monitoraggio, rendicontazione, consuntivazione e valorizzazione dei risultati;
 - sotto il profilo funzionale: presidio del servizio al fine di assicurare il costante aggiornamento e la disponibilità delle necessarie competenze specialistiche in materia sistemistica, organizzativa, funzionale ed operativa (centri di competenza), la pianificazione esecutiva ed il monitoraggio delle attività di manutenzione dei servizi, la gestione dei rapporti con i fornitori e di soluzioni tecnologiche integrate, la definizione degli adempimenti operativi e controllo degli scadenziari, l'ideazione e la valutazione di iniziative di miglioramento funzionale delle infrastrutture, la determinazione del piano dei fabbisogni;
 - sotto il profilo tecnologico: presidio tecnologico per l'aggiornamento e la salvaguardia dell'architettura delle infrastrutture in esercizio, osservatorio specialistico e presidio dell'innovazione tecnologica e dei prodotti, valutazioni comparative, *benchmarking* e sperimentazioni.

Le attività/funzioni come sopra sommariamente descritte rappresentano una parte essenziale della gestione del Sistema Integrato di Connettività Urbana, a carattere continuato e ad elevato valore aggiunto, che impegna risorse della SISPI ai più elevati livelli professionali.

Infine, nell'ambito dei servizi ausiliari, il dimensionamento applicato per l'esercizio 2024 alle forniture del materiale di consumo sarà assicurato fino alla concorrenza dell'impegno di spesa assunto nel budget aziendale approvato in sede di Assemblea dei Soci.

Al fine di poter, nel corso dell'esercizio 2024, fare fronte tempestivamente ad eventuali esigenze imprevedibili per l'Amministrazione in fase di programmazione, nell'ambito della conduzione tecnica sono, inoltre, compresi i beni e servizi necessari per la messa a disposizione di nuove postazioni e/o per il rinnovo tecnologico di postazioni esistenti fino alla concorrenza dell'impegno di spesa assunto nel budget aziendale approvato in sede di Assemblea dei Soci.

Con riferimento ai servizi per la Conduzione Tecnica, il POA 2024 individua, in particolare, alcune azioni specifiche che - al fine di consolidare e ottimizzare il potenziale operativo e funzionale delle trasformazioni digitali attuate e consolidate alla data del 31/12/2023 con il collaudo e il successivo avvio in esercizio delle piattaforme realizzate nell'ambito dei programmi di finanziamento 2014-2020 - si ritiene opportuno evidenziare. Ciò al fine di porre in essere ogni ulteriore necessaria sinergia con l'Amministrazione che organizzi e armonizzi gli obiettivi di change management rispetto all'assetto ed alle dinamiche organizzative dell'Ente.

In particolare:

- Definizione e implementazione di un sistema di consultazione dei dati dell'Amministrazione trasversale rispetto agli Uffici. In particolare, l'intervento ha l'obiettivo di implementare:
 - Un catalogo delle "viste logiche" sui dati gestiti dai vari domini tematici che dovranno essere rese disponibili per la consultazione;
 - I profili di accesso (2 o 3 al massimo) da assegnare ai corrispondenti gruppi di operatori interessati alla consultazione;
 - Una funzione applicativa (matrice logica) che consenta a ciascun Dirigente di Servizio di associare un proprio operatore con le viste logiche consultabili;
- Pianificazione ed erogazione di attività di formazione sull'utilizzo esteso delle nuove piattaforme con l'obiettivo di migliorare l'efficienza operativa degli uffici coinvolti e migliorare la sinergia tra i diversi Uffici/Servizi dell'Amministrazione;
- Pianificare ed implementare interventi di piccola manutenzione evolutiva volte a ottimizzare la gestione dei flussi di lavoro e a implementare servizi di reportistica che migliorino l'azione di monitoraggio e controllo degli Uffici.;
- Rinforzare l'azione volta a massimizzare l'utilizzo dei sistemi documentali in uso con l'obiettivo di migliorare la performance gestionale e garantire l'applicazione ed il rispetto delle policy di sicurezza per la gestione dei documenti e dei connessi criteri di accesso.

2.1 Consistenza del SITEC

La consistenza del sistema in gestione alla data del **31 dicembre 2023** è quella di seguito indicata in tabella.

Tabella 2.1.1

| Descrizione | Quantità |
|-----------------------------------|----------|
| Server Virtualizzati | 330 |
| Capacità Storage | 640 TB |
| POD Cloud | 745 |
| Applicazioni | 270 |
| Banche dati | 122 |
| Postazioni di lavoro (PC desktop) | 4.680 |
| PC Portatili | 583 |
| Stampanti | 3.485 |
| Utenti attivi | 12.405 |
| Sedi comunali collegate | 133 |

2.2 Elementi di riferimento per le penali

Il corrispettivo forfettario totale di Conduzione Tecnica può considerarsi convenzionalmente scomposto in quote riferite alle singole componenti di servizio, ai fini di fornire elementi di riferimento per la determinazione delle penali in misura percentuale.

La tabella 2.2.1 seguente riporta una scomposizione del corrispettivo di Conduzione Tecnica tra le diverse componenti di servizio, così come definite all'interno dell'allegato tecnico al Contratto di Servizi:

Tabella 2.2.1 - Corrispettivo di Conduzione Tecnica - scomposizione tra le diverse componenti di servizio

| Descrizione | Corrispettivi in euro |
|--|-------------------------------------|
| Conduzione Operativa | |
| Conduzione operativa Sistema di Cloud computing | 874.327 |
| Conduzione Operativa dei server Centralizzati | 1.951.000 |
| Conduzione Operativa LAN e Desktop (Sistemi Distribuiti) | 1.853.000 |
| Network e TLC Management | 326.000 |
| Conduzione Funzionale | |
| Manutenzione MAC del software applicativo | 540.000 |
| Servizi web | 228.000 |
| Supporto operazioni utente | 2.448.000 |
| Call Center e Customer Support | |
| Call Center e Customer Support | 215.000 |
| TOTALE Conduzione Tecnica senza IVA | € 8.435.327,00^(*) |
| Sistema Integrato Connettività Urbana | |
| Sistema Integrato Connettività Urbana | 461.825,83^(**) |
| TOTALE senza IVA | € 8.897.153,83 |

(*) Tale corrispettivo si riferisce ai valori di Convenzione stabiliti con la delibera della Giunta Comunale n. 105 del 24/6/2014.

(**) Determinazioni Area dell'Innovazione Tecnologica, Comunicazione, Sport e Ambiente n. 112 del 15/05/2017 e n. 146 del 28/06/2017.

3. Adeguamenti e Ampliamenti del SITEC

In questa sezione del documento vengono stimati gli interventi di adeguamento ed ampliamento del SITEC che non rientrano nel canone della conduzione tecnica e che la Società si impegna ad erogare nel corso dell'esercizio **2024** a fronte di specifiche esigenze dell'Amministrazione e da remunerare a parte.

La programmazione esecutiva di tali interventi potrà essere effettuata subordinatamente al reperimento da parte dell'Amministrazione delle risorse finanziarie necessarie.

Gli interventi di adeguamento ed ampliamento, in ogni caso, comportano incrementi meramente quantitativi della consistenza del SITEC.

Il dimensionamento per il **2024** dei volumi proposti per i servizi di Adeguamento ed Ampliamento del SITEC è stato effettuato tenendo conto della esigenza di intensificare le azioni di supporto per migliorare la flessibilità dell'organizzazione del lavoro, consentire il necessario rinnovo tecnologico delle apparecchiature in dotazione agli Uffici, migliorare la sicurezza ICT e fornire adeguato supporto delle diverse dinamiche operative e funzionali dell'Ente, quali:

- modifiche organizzative all'interno dell'Amministrazione che comportano adeguamenti logistici del SITEC (spostamenti, attrezzaggi, collegamenti telematici, trasporto di PLI,...) e modifiche ai compiti di ufficio (istituzione di sportelli polifunzionali, riorganizzazione dei processi di lavoro, etc...);
- esigenze di collegamenti tra gli Uffici Comunali e tra gli Uffici e l'esterno che comportano la necessità di estendere i servizi di connettività di rete ad ulteriori sedi dell'Amministrazione attualmente non raggiunte dal SITEC;
- esigenza di incremento del numero di PLI disponibili presso gli uffici e/o di rinnovo tecnologico, oltre alla percentuale "fisiologica" contrattualmente determinata e compresa nel servizio a canone, delle apparecchiature in esercizio per supportare le dinamiche organizzative e funzionali esistenti presso gli uffici dell'Amministrazione;
- estensione di servizi presso nuovi uffici (dematerializzazione, nuovi uffici di protocollazione, postazioni per la gestione della rilevazione delle presenze, servizi Intr@com, etc...);
- estensione dei servizi di collaborazione connessi con l'utilizzo dei servizi di posta elettronica;

La quantificazione proposta per l'esercizio **2024** è indicata nella tabella che segue:

Tabella 3.1 - Dimensionamento servizi di Adeguamento e Ampliamento del SITEC

| Beni e Servizi | Qtà | Prezzo unitario | Totale | Totale |
|---|-------|-----------------|-------------------|---------------------|
| PLI Workstation - sistema operativo <i>Windows</i> e software di produttività individuale (<i>Microsoft Office Home & Business 2019</i>). | 20 | € 1.485,00 | € 29.700,00 | € 36.234,00 |
| PLI - sistema operativo <i>Windows</i> e software di produttività individuale (<i>Microsoft Office Home & Business 2019</i>) Monitor LCD 24" garanzia 3 anni <i>on-site In sostituzione</i> | 500 | € 774,00 | € 387.000,00 | € 472.140,00 |
| PLI - sistema operativo <i>Windows</i> e software di produttività individuale (<i>Microsoft Office Home & Business 2019</i>) Monitor LCD 24" garanzia 3 anni <i>on-site</i> . | 100 | € 1.200,00 | € 120.000,00 | € 146.400,00 |
| Stampante laser A3, rete, fronte/retro, garanzia 3 anni <i>on site</i> | 25 | € 1.500,00 | € 37.500,00 | € 45.750,00 |
| Stampante laser A4, b/n, garanzia 3 anni <i>on-site</i> | 50 | € 300,00 | € 15.000,00 | € 18.300,00 |
| Stampante Multifunzione | | | | |
| Scanner piano colori A4 - Desktop | 50 | € 150,00 | € 7.500,00 | € 9.150,00 |
| Scanner piano colori A4 - Alimentatore automatico fogli | 30 | € 650,00 | € 19.500,00 | € 23.790,00 |
| Software di produttività individuale <i>MS Office 2019 Professional</i> | 30 | € 360,00 | € 10.800,00 | € 13.176,00 |
| Switch 24 porte 10/100/1000 layer 2 con <i>features</i> VLAN, QoS | 10 | € 600,00 | € 6.000,00 | € 7.320,00 |
| Realizzazione nuovi punti elettrico/dati | 100 | € 300,00 | € 30.000,00 | € 36.600,00 |
| Servizi di installazione delle apparecchiature | 60 | € 175,99 | € 10.559,40 | € 12.882,47 |
| Software specialistico ad uso degli uffici tecnici – Autocad | 4 | € 7.000,00 | € 28.000,00 | € 34.160,00 |
| Software specialistico ad uso degli uffici tecnici – ProgeCAD | 25 | € 350,00 | € 8.750,00 | € 10.675,00 |
| Software specialistico ad uso degli uffici – Adobe (12 mesi) | 25 | € 240,00 | € 6.000,00 | € 7.320,00 |
| Posta elettronica e strumenti di collaborazione Gmail (12 mesi) | 2.000 | € 52,00 | € 104.000,00 | € 126.880,00 |
| Totali | | | 820.309,40 | 1.000.777,47 |

PLI Workstation: Gli interventi previsti rispondono alla esigenza di integrare/aggiornare la dotazione di workstation grafiche da rendere disponibili, soprattutto, presso gli Uffici Tecnici dell'Amministrazione Comunale per far fronte alle crescenti esigenze tenuto conto anche

delle evoluzioni tecnico-funzionali dei servizi e delle piattaforme applicative progressivamente rese disponibili in ambito GIS anche a supporto della Control Room.

Rinnovo tecnologico PLI: gli interventi di rinnovo tecnologico vengono effettuati in base a due considerazioni: l'esigenza di recuperare il grado di obsolescenza delle apparecchiature, migliorandone la sicurezza; l'esigenza di sostenere i processi di riorganizzazione all'interno di uffici e/o gruppi di lavoro nel quadro generale della progressiva attivazione dei processi di *e-government* e di dematerializzazione.

PLI: Gli interventi previsti rispondono alla esigenza di integrare/aggiornare la dotazione di Postazioni di Lavoro da rendere disponibili presso gli Uffici dell'Amministrazione Comunale per far fronte alle crescenti esigenze tenuto conto anche delle evoluzioni tecnico-funzionali dei servizi e delle piattaforme applicative progressivamente rese disponibili nell'ambito della trasformazione digitale dell'Ente.

Punti di attrezzaggio: la realizzazione dei punti di attrezzaggio garantisce il collegamento alla rete dei PLI del SITEC di tipo *stand-alone* in aggiunta a quelli contrattualmente dovuti nell'ambito della Conduzione tecnica; collegamento alla rete telematica delle postazioni di lavoro acquisite direttamente dall'Amministrazione ed assunte in carico dalla Sispi nel corso dell'esercizio; realizzazione di punti rete per trasferimenti di uffici e/o gruppi di lavoro.

Acquisizione di accessori HW e SW per PLI: la stima economica si basa su due considerazioni: occorre adeguare, potenziandole, parecchie postazioni di lavoro dal punto di vista delle caratteristiche hardware (RAM ed Hard-Disk) e dei dispositivi collegati (scanner, stampanti, etc.), occorre inoltre fornire ulteriori specifiche funzionalità software di tipo stand alone (componenti client, Strumenti di produttività individuale, etc.).

Acquisizione licenze SW GSuite: Gli interventi previsti rispondono alla esigenza di integrare l'attuale dotazione di licenze software per la gestione dei servizi di posta elettronica e dei connessi servizi di Collaboration con l'obiettivo di garantire per tali servizi una copertura tecnologicamente omogenea a tutti gli utenti.

4. Evoluzioni e Sviluppi

I servizi di Evoluzione e Sviluppo pianificati per l'**esercizio 2024** hanno valenza strategica per il perseguimento degli obiettivi indicati dal Comune in un contesto di forte evoluzione tecnologica e di innovazione dei servizi che caratterizza lo scenario nazionale.

In coerenza con il Piano triennale per l'informatizzazione predisposto dal Comune, attraverso i servizi di evoluzione e sviluppo devono essere garantite: la sostenibilità della digitalizzazione dei processi, l'implementazione del modello di *governance* del territorio attraverso lo sviluppo delle nuove necessarie applicazioni, l'evoluzione delle applicazioni esistenti, la realizzazione della nuova architettura del SITEC orientata al paradigma del *cloud*, l'integrazione e la creazione dell'interscambio e della interoperabilità delle basi di dati esistenti e la progettazione delle nuove, la formazione, la consulenza specialistica per quanto di diretta attinenza agli obiettivi di informatizzazione del Comune".

Il Piano Operativo degli interventi **2024** è dimensionato con riferimento ad un quadro organico complessivo caratterizzato, da una parte, dagli indirizzi evolutivi definiti per il SITEC e, dall'altra, dalla necessità di garantire un adeguato bilanciamento degli interventi rispetto alla molteplicità e alla complessità delle diverse aree funzionali ed organizzative esistenti all'interno dell'Amministrazione. In questo contesto, il quadro di coerenza generale degli interventi viene derivato mediante l'adozione di due punti di vista complementari:

- le direttrici strategiche di evoluzione e sviluppo del SITEC;
- la copertura della domanda interna all'Amministrazione.

Entrambi i punti di vista concorrono alla definizione di una matrice di valutazione degli interventi in grado di rappresentare sia il grado di interrelazione e/o interdipendenza esistente tra gli interventi sia l'efficacia e la convergenza delle azioni pianificate agli obiettivi.

Dal punto di vista delle risorse economiche, la sostenibilità del **POA 2024** potrà essere garantita da un mix di risorse finanziarie provenienti sia dal bilancio comunale, sia da progetti auto-remunerati e sia da fonti di finanziamento esterne (Regione, Stato, Europa).

In questo senso, anche attraverso la definizione del POA, si dà seguito al concreto impegno della Sispi di essere, sempre più, un'importante risorsa strategica per l'Amministrazione e per la città.

4.1 Direttrici strategiche d'intervento

Gli interventi pianificati per il 2024 sono prioritariamente rivolti alla attuazione delle seguenti linee di indirizzo:

1. Potenziamento dei servizi connessi con l'evoluzione dell'anello telematico;
2. Estensione dei Servizi PagoPA e APP IO
3. Dematerializzazione: Iter documentale e *workflow* processi
4. Riscossione e sistema integrato delle Entrate
5. Nuovi servizi di *e-government* e realizzazione App

6. CUP Comunale - Centro Unico di Prenotazione
7. Intelligenza artificiale e Automazione dei processi di lavoro
8. Estensione e convergenza servizi di livello Urbano in ambito *smart city* (WiFi, VDS, IoT);
9. Evoluzione dei servizi di back-office e di interoperabilità applicativa
10. Servizi per la gestione delle performances e l'esercizio del controllo analogo;
11. Open Data, Trasparenza amministrativa e Piano Anticorruzione
12. Control Room
13. Formazione

Tutti gli interventi sono caratterizzati da una tensione costante verso l'integrazione e la convergenza dei diversi ambiti di servizio previsti dalla struttura organizzativa dell'Ente in un unico modello concettuale di riferimento sostenuto da una organica piattaforma applicativa al servizio della macchina comunale.

Gli interventi proposti, inoltre, saranno progettati e realizzati in coerenza con le strategie di dematerializzazione e trasparenza amministrativa che l'Amministrazione ha assunto come indirizzo generale del proprio modello di funzionamento.

Particolarmente rilevante, infine, l'ulteriore progressiva introduzione di servizi di automazione basati sull'Intelligenza Artificiale.

Di seguito alcune note di commento sullo stato dell'arte relativo alle priorità di intervento indicate.

4.1.1 Potenziamento dei servizi connessi con l'evoluzione dell'anello telematico.

La gestione e la progressiva estensione dell'anello telematico rappresentano un tema sempre più strategico per lo sviluppo di servizi innovativi a vantaggio della Città di Palermo.

Oggi l'Anello Telematico raggiunge oltre il 95% dell'Utenza comunale e rappresenta una importante infrastruttura per lo sviluppo di servizi smart di livello urbano (quali, per esempio, WiFi, IoT e VDS).

Dal punto di vista del funzionamento della macchina comunale, l'anello telematico costituisce una imprescindibile infrastruttura abilitante per la dematerializzazione dei procedimenti amministrativi e per l'organizzazione dei processi di lavoro attraverso modelli di Workflow Management incentrati sui servizi di gestione documentale. Tale infrastruttura, peraltro, integrata con i servizi di backup garantiti dai servizi di connettività acquisiti in ambito SPC, offre elevati standard di affidabilità e resilienza nell'erogazione dei servizi.

Dal punto di vista dei servizi di livello urbano (smart city), l'anello telematico rappresenta sempre di più uno straordinario elemento di convergenza tecnologica e funzionale in grado di sostenere efficacemente il consolidamento di strategie di sviluppo basate sul SDP (Software Delivery Platform), ovvero, l'insieme delle piattaforme di erogazione di servizi organizzate

attraverso un'architettura di erogazione che fornisca ambienti per il controllo, la creazione, l'orchestrazione e l'esecuzione di servizi.

L'organizzazione dei servizi mediante architetture SDP consente di ampliare la capacità di offerta, l'integrazione e l'estensione funzionale dei servizi stessi offrendo strumenti di governance conformi al paradigma delle smart city e implementando, di fatto, modelli di open-services in grado di promuovere e sostenere lo sviluppo economico di un territorio. Rientrano pienamente in questo ambito le azioni progressivamente sviluppate per il consolidamento delle piattaforme WiFi, Video Sorveglianza e Big Data, così come le iniziative per le implementazioni delle piattaforma per l'IoT, per il Data & Video Analytics, per l'e-government.

Il Potenziamento dei servizi di connettività garantiti dall'Anello telematico costituisce, peraltro, un elemento di rilevanza strategica per l'ottimale dispiegamento dei servizi della Control Room che l'Amministrazione individua quale sintesi della propria efficacia organizzativa sia dal punto di vista operativo e funzionale che dal punto di vista della pianificazione e dello sviluppo della Città Intelligente.

L'azione proposta per il 2024 ha l'obiettivo, a valle degli interventi attuati grazie al programma PON Metro Asse 6 per l'ampliamento della capacità trasmissiva, di sviluppare ulteriormente il potenziale di servizio dell'anello attraverso una più estesa azione di convergenza dei servizi di VDS, IoT Wifi ed ad una pervasiva capacità di gestione "federata" dei servizi di Control Room.

Tale obiettivo costituisce anche condizione abilitante per ulteriormente armonizzarne la gestione in sinergia con la rete di telecomunicazione privata SPC, per ottimizzare la connettività disponibile al SITEC e per valorizzare, a vantaggio della Città, un asset il cui potenziale di servizio risulta di rilevanza strategica nel quadro generale dei progetti per la smart city.

Di particolare rilevanza in questo ambito, la definitiva messa a regime dei servizi di connettività basati su protocollo LoRaWAN per la raccolta dei dati rilevati dalla sensoristica dislocata sul territorio.

4.1.2 Servizi PagoPA e APP IO.

Gli interventi previsti nel corso dell'esercizio 2024, anche grazie alle specifiche risorse messe a disposizione con il bando sulla Misura 1.4.3 pubblicato nell'ambito dei finanziamenti PNRR, hanno per obiettivo la progressiva propagazione in esercizio di ulteriori servizi di pagamento PagoPA, da realizzare mediante l'utilizzo delle componenti tecnologiche implementate già a partire dal 2017 e progressivamente aggiornate ed integrate, e il significativo incremento dei servizi erogati ai cittadini attraverso il canale APP IO.

La messa a punto dei processi e delle azioni gestionali necessarie per la gestione telematica dei pagamenti verrà implementata secondo i modelli ed i servizi definiti, in ambito nazionale, dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) ai quali l'Amministrazione ha aderito mediante la stipula della apposita convenzione costituisce un elemento cardine per la trasformazione digitale della PA.

I servizi di pagamento elettronico oltre a migliorare l'offerta dei servizi per cittadini e imprese costituiscono, infatti, uno straordinario elemento di efficientamento operativo dei processi di lavoro in capo agli Uffici comunali sia in termini di parifica e rendicontazione delle entrate sia in termini di monitoraggio e controllo dei processi di incasso.

L'App IO, attraverso i servizi di piattaforma resi messe a disposizione di tutte le pubbliche amministrazioni e gli altri soggetti di cui all'art. 2 del CAD, rappresenta lo strumento di valenza nazionale con il quale relazionarsi con i cittadini in modo personalizzato, rapido e sicuro, consentendo una maggiore fruibilità dei servizi e delle comunicazioni resi disponibili direttamente dal proprio smartphone.

In coerenza con la programmazione definita dal "Piano dei Servizi PagoPA" e con l'individuazione dei servizi di pagamento fatta nell'ambito della progettazione per la candidatura della Città di Palermo ai fondi messi a disposizione dalla Misura 1.4.3 - PagoPA., nel corso dell'esercizio saranno progressivamente avviati gli ulteriori servizi di pagamento previsti.

In coerenza con la programmazione definita dal "Piano dei Servizi APP IO" e con l'individuazione dei servizi fatta nell'ambito della progettazione per la candidatura della Città di Palermo ai fondi messi a disposizione dalla Misura 1.4.3 – APP IO., nel corso dell'esercizio saranno progressivamente avviati gli ulteriori servizi di comunicazione previsti.

4.1.3 Dematerializzazione: iter documentale e workflow processi.

Gli interventi, in continuità con le azioni già avviate nel corso degli anni precedenti, hanno l'obiettivo specifico di intervenire sui flussi d'informazioni critiche e vitali per l'Amministrazione - quelle contenute nei documenti - e di integrarli dinamicamente nei processi di business e nei sistemi informativi di riferimento attraverso una sistematica azione di dematerializzazione. La dematerializzazione, oltre a consentire di perseguire obiettivi di efficienza operativa e di trasparenza amministrativa, sarà in grado di generare un circolo virtuoso di innovazione, percepibile e misurabile anche a livello delle performance organizzative e del risparmio economico.

La progressiva ulteriore dematerializzazione dei processi è coerente con le prescrizioni normative contenute nel CAD e tiene conto della puntuale azione di revisione e reingegnerizzazione dei procedimenti in carico all'Amministrazione Comunale.

Nello specifico, nel corso dell'esercizio 2024, verranno disposte azioni che consentano di raggiungere i seguenti obiettivi:

Centralizzazione dei servizi di organizzazione, raccolta e catalogazione di documenti ad uso interno mediante i servizi resi disponibili dalla piattaforma applicativa DOCER implementata nell'ambito degli interventi previsti dal programma di finanziamento PON Metro. Tale soluzione consentirà di potenziare i servizi di collaborazione presenti all'interno dell'Ente fornendo, allo stesso tempo, più elevati standard di sicurezza.

Avviamento dei servizi di scrivania virtuale per la centralizzazione, la protocollazione automatica e lo smistamento, a livello dipartimentale, delle comunicazioni che pervengono all'Amministrazione dai diversi canali disponibili (Posta elettronica Ordinaria, PEC, Protocollo, Comunicazioni cartacee, ...).

Avviamento della nuova piattaforma per la gestione degli atti di governo integrata con i servizi per la gestione delle sedute, servizi di consultazione da parte dei Consiglieri degli atti all'Ordine del Giorno, la pubblicazione delle deliberazioni/determinazioni/ordinanze.

Gestione di iter procedimentali relativi alla presentazione di ulteriori servizi che saranno rilasciati sul portale dei servizi online e tracciamento/monitoraggio dello stato delle istanze.

Per meglio rafforzare i processi di digitalizzazione all'interno dell'Ente, gli interventi saranno caratterizzati, oltre che dalla implementazione in esercizio di nuovi processi, anche dall'erogazione di importanti servizi di supporto (quali, per esempio, seminari e formazione) finalizzati a consolidare il quadro di competenze e di consapevolezza all'interno dei diversi Uffici dell'Amministrazione.

4.1.4 Riscossione e sistema integrato delle entrate.

Le attività in questo ambito, di interesse strategico per l'Amministrazione, richiamano i contenuti esecutivi già avviati integrandoli con quanto indicato dall'Amministrazione nel corso del precedente esercizio anche con specifico riferimento alle azioni di supporto indicate dalla stessa Amministrazione nell'accordo Stato-Comune di Palermo ex art. 1, comma 572, L. n. 234/2021 – Piano di riequilibrio. In tale contesto di riferimento, nel corso dell'esercizio 2024 sono previsti interventi riguardanti:

Servizi strumentali per la riscossione coattiva delle entrate comunali in coerenza con le eventuali scelte di esternalizzazione indicate dall'Amministrazione Comunale;

Servizi per la riscossione ordinaria e servizi strumentali per il contrasto alla morosità ed all'evasione/elusione dei tributi locali da remunerare sulla base degli atti di accertamento utilmente prodotti;

Applicazione dell'intelligenza artificiale a supporto dei processi di accertamento ed incasso finalizzati soprattutto ad automatizzare importanti fasi di processo che consentano all'Ente una più efficace gestione per "Soggetto" funzionale non soltanto al miglioramento dell'efficienza ma anche al recupero delle pratiche arretrate.

Estensione dei servizi per la gestione delle ingiunzioni nel contesto funzionale della nuova piattaforma applicativa di riferimento per la gestione delle entrate. In particolare, nel corso del 2024, è prevista il progressivo ulteriore allargamento ai diversi ambiti tematici dell'Ente dei servizi erogati tramite il portale delle Entrate deputato alla gestione di tutti i servizi di incasso elettronico integrata con le dinamiche amministrative previste per la riscossione da parte dell'Ente;

Servizi di rendicontazione e parifica delle entrate derivanti da pagamenti elettronici con i dati di tesoreria.

Rientrano in questo stesso ambito di intervento le ulteriori azioni che saranno attuate nell'ambito dei progetti per l'estensione dei servizi di pagamento elettronico definiti in riferimento ai finanziamenti PNRR – Misura 1.4.3. PagoPA.

4.1.5 Nuovi servizi di e-government.

Gli interventi previsti in questo ambito mirano a consolidare, attraverso la realizzazione di nuovi ed ulteriori servizi, il modello di digitalizzazione che la Città di Palermo ha già avviato

attraverso il proprio portale dei servizi online. Il modello di intervento, basato su una profonda ed efficace interoperabilità delle componenti di front-end e di back-end, risulta funzionale non soltanto ad una più efficiente gestione dei procedimenti verso i cittadini e le imprese ma costituisce anche fattore abilitante per una più efficace gestione dei processi operativi in carico alla macchina comunale.

Nello specifico, nel corso dell'esercizio 2024 si darà seguito alla progressiva ristrutturazione dei servizi online che saranno esposti nel contesto del nuovo Portale di servizio. Tale attività, oltre a estendere e migliorare i requisiti di accessibilità, responsività, fruibilità e interoperabilità dei servizi prevede la realizzazione di nuovi servizi e l'integrazione degli stessi con i servizi complementari che saranno resi disponibili su una APP istituzionale.

I servizi di portale saranno, quindi, integrati e armonizzati con i servizi in mobilità erogati attraverso la nuova APP istituzionale che ha l'obiettivo di migliorare e qualificare il rapporto tra l'Amministrazione ed i propri Utenti.

Rientrano, inoltre, in questo ambito di intervento le azioni che, nel contesto dell'e-government, vengono parallelamente sviluppate in riferimento ai portali/sportelli specialistici (Attività produttive, Edilizia, Pubblica Istruzione, Assistenza Sociale, Sport, Cultura) con l'obiettivo di costruire un efficiente ed efficace modello di interoperabilità amministrativa all'interno del comune e tra le Pubbliche Amministrazioni.

4.1.6 CUP Comunale – Centro Unico di Prenotazione.

Gli interventi previsti in questo ambito mirano a consolidare, attraverso la messa a disposizione di un sistema integrato di piattaforme tecnologiche, modelli organizzativi e risorse professionali dell'Ente, i servizi di prenotazione e i contact center (URP) a supporto dei processi di digitalizzazione che l'Amministrazione ha già avviato e svilupperà sempre più nel prossimo immediato futuro. Gli interventi proposti hanno come obiettivo prioritario la realizzazione di un URP evoluto in grado di fornire all'utenza, sempre più digitale, adeguati servizi di supporto ed accompagnamento. Di particolare interesse, l'avvio della nuova piattaforma di servizio per la gestione delle prenotazioni anche tramite APP fruibili in mobilità.

4.1.7 Intelligenza artificiale e automazione dei processi di lavoro.

Gli interventi in questo ambito prendono in carico le attività finalizzate alla integrazione di servizi di intelligenza artificiale basati sulla interpretazione semantica dei contenuti documentali con i servizi per la ricostruzione ottimizzata dei processi di lavoro e il conseguente espletamento degli iter procedurali in carico all'Ente.

Contestualmente alle suddette attività saranno ulteriormente specializzati servizi di assistenza e accompagnamento all'utenza basati sulla funzionalità dell'Assistente Virtuale che, grazie alle potenzialità dell'intelligenza artificiale ed alle capacità di autoapprendimento disponibili, rappresenta un canale di accesso qualificato ed efficiente di informazione e di accesso diretto ai servizi per l'intera platea degli utenti comunali.

4.1.8 Estensione e convergenza servizi WiFi , VDS e IoT.

Gli interventi previsti per l'esercizio 2024 hanno l'obiettivo di estendere ulteriormente, all'interno di un'unica visione organica ed unitaria, i servizi di livello urbano che la Città di Palermo, coerentemente con la visione delle smart city, ha l'interesse a consolidare anche

grazie alle sinergie con programmi di finanziamento già acquisiti quali, per esempio, le risorse provenienti dal Patto per la Sicurezza Urbana.

Di particolare interesse il potenziamento dei servizi di control room che, con la progressiva estensione della "capacità sensoriale" dislocata sul territorio, consentiranno all'Amministrazione di svolgere una più estesa e capillare capacità di intervento e di programmazione sul territorio di riferimento.

4.1.9 Ristrutturazione servizi di back-office ed interoperabilità applicativa.

Gli interventi previsti per l'esercizio 2024 sono fortemente caratterizzati dalle ricadute operative che sarà possibile ottenere grazie al progressivo dispiegamento in esercizio degli obiettivi realizzativi implementati con l'attuazione dei progetti di Agenda Urbana (Misure 2.2.1 e 2.2.3). Si tratta di interventi volti a realizzare una profonda ristrutturazione dei processi di back-office caratterizzati da elevata interoperabilità applicativa.

Tali interventi, grazie anche ad un forte orientamento verso una organizzazione per processi, costituiscono una efficace azione di sostegno alle dinamiche di trasformazione in atto presso la pubblica amministrazione ed, in particolare, presso l'Amministrazione Comunale di Palermo anche in termini di progressiva riduzione dell'organico e, conseguentemente, di know-how.

In particolare, tra gli interventi di maggiore rilievo, l'avvio della nuova piattaforma per la gestione integrata di tutti gli atti di governo, monocratici e collegiali; la piattaforma documentale per i servizi di collaborazione, la gestione delle ingiunzioni e, più in generale delle entrate; la gestione degli asset e dei cicli di manutenzione;

4.1.10 Servizi per la gestione delle performances e l'esercizio del controllo analogo.

Gli interventi previsti per l'esercizio 2024 si collegano strettamente ad una programmazione di azioni a supporto alla gestione del ciclo della performances ed all'esercizio del controllo analogo efficacemente avviati nel corso dell'esercizio 2023 che, già dall'anno prossimo, vedranno il potenziamento dei servizi per l'armonizzazione amministrativa e per l'interoperabilità applicativa funzionali ad una più organica ed efficiente visione degli strumenti di monitoraggio e controllo oltreché ad una più estesa capacità di garantire maggiore copertura dei workflow di processo.

4.1.11 Open Data, Sicurezza, Trasparenza amministrativa e Anticorruzione.

Gli interventi proposti hanno come obiettivo prioritario la razionalizzazione dei processi e la realizzazione degli strumenti informatici preposti alla gestione dei processi in un'ottica specificatamente indirizzata all'assolvimento degli obblighi derivanti dalle diverse normative vigenti, ovvero al riordino degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni, alla tutela della privacy ed alla diffusione strutturata di open data.

Di particolare interesse, inoltre la sistematica azione di supporto alla organizzazione e al popolamento della sezione Open Data con la quale l'Amministrazione ha progressivamente connotato la propria azione a favore dello sviluppo di servizi innovativi.

Tra gli interventi di maggiore interesse, Il progetto prevede la messa a disposizione di una specifica piattaforma applicativa di supporto all'azione di pianificazione, monitoraggio e controllo delle attività afferenti la Trasparenza e l'anticorruzione e l'implementazione di servizi per la gestione degli "accessi pubblici" introdotti dalle normative.

4.1.12 Control Room.

Un elemento di forte caratterizzazione del modello di *governance* che l'Amministrazione intende attuare anche e soprattutto nell'ottica di una città organizzata ed efficiente secondo il paradigma delle "città intelligenti" è rappresentato dalla *Control Room*.

La *Control Room* è pensata come la sintesi di risorse umane, infrastrutture, piattaforme e servizi per gestire, attraverso l'uso delle tecnologie più avanzate, le attività di coordinamento e monitoraggio di tutti i processi operativi della città e i servizi di supporto ai decision makers attraverso la predisposizione di cruscotti direzionali integrati rispetto ai diversi ambiti tematici costitutivi della "Città intelligente".

Coerentemente ai paradigmi del cloud computing, intende sviluppare un framework di analisi, standardizzazione ed interscambio dei dati pubblici che favorisca la definizione ed il monitoraggio di politiche data-driven coerenti e convergenti verso le iniziative di livello nazionale che con il DAF (Data & Analytics Framework) l'Agenzia per l'Italia Digitale intende perseguire.

La *Control Room* è ubicata presso la sede del Comando di Polizia Municipale dove sono stati individuati idonei locali per una estensione di circa 180 mq.

La *control room* è stata resa, inoltre, interoperante con i servizi di Centrale Operativa del Comando di Polizia Municipale con l'obiettivo di garantire la necessaria efficienza operativa.

Dal punto di vista funzionale, la *control room* è in grado di implementare un modello di servizio di tipo federato. Ciò significa che tutti i servizi applicativi previsti potranno essere fruiti anche presso sedi (dell'Amministrazione Comunale o di altri Enti) funzionalmente collegate ma fisicamente distribuite sul territorio.

4.1.13 Formazione.

Tra i fattori abilitanti dei processi di trasformazione digitale un ruolo imprescindibile è esercitato dalle competenze digitali, ovvero il complesso di conoscenze, attitudini e abilità funzionali a orientarsi, interagire e operare nell'ambiente digitale anche sviluppando la capacità di e-leadership di coloro che ricoprono ruoli di responsabilità all'interno delle organizzazioni ed in particolare della PA.

Il fabbisogno di competenze digitali nella Pubblica Amministrazione riguarda, peraltro, tutta la popolazione dei pubblici dipendenti: tanto dei dirigenti, chiamati a esercitare la propria funzione pubblica in un contesto essenzialmente trasformato dalla tecnologia, che del personale di livello non dirigenziale.

In tale contesto di riferimento, una ulteriore dimensione di non secondaria importanza, riguarda la necessità di sviluppare all'interno della PA una diffusa consapevolezza sui rischi informatici e sugli impatti che i comportamenti delle persone determinano nella gestione della sicurezza Informatica.

4.2 Copertura della domanda

Dal punto di vista degli ambiti e dei settori di riferimento, gli interventi pianificati possono essere ricondotti a più contenitori tematici che rappresentano le macro aree organizzative caratterizzanti la strategia di intervento per il 2024.

I temi di intervento sono derivati dalle linee guida individuate in accordo con l'Amministrazione e l'Area dell'Innovazione. I settori di riferimento proposti nell'ambito del presente POA richiamano la classificazione dei settori adottata dall'Amministrazione attraverso il proprio modello organizzativo.

| | | |
|---|--|---|
| Ufficio di Gabinetto del Sindaco Capo Area: Sergio Pollicita Capo di Gabinetto | Direzione Generale e Programmazione Strategica Direttore Generale: Direttore generale | Area Programmazione Fondi Extracomunali Capo Area: Giuseppe Sacco Capo Area |
| Segreteria Generale Segretario Generale: Segretario Generale Vice Segretario Generale Ufficio autonomo per il Consiglio Comunale | Area Personale, Servizi Demografici, Decentramento e Manutenzione Capo Area: Alessandra Autore Capo Area Settore Risorse Umane | Area dell'Avvocatura Comunale Capo Area: Avvocatura Comunale |
| Area delle Entrate e dei Tributi Comunali Capo Area: Maria Mandala' Capo Area | Area del Patrimonio, delle Politiche Ambientali e Transizione Ecologica Capo Area: Carmela Agnello Capo Area Settore Politiche Ambientali e Transizione Ecologica Ufficio Autonomo gestione verde urbano, agricoltura urbana e rapporti con Reset | Ragioneria Generale Capo Area: Bohuslav Basile Ragioneria Generale |
| Area della Istruzione e Formazione Capo Area: Maria Anna Fiasconaro Capo Area | Area dell'Innovazione e delle Politiche Migratorie ed Emergenziali Capo Area: Marina Pennisi Capo Area | Area della cultura, turismo, sport e politiche giovanili Capo Area: Domenico Verona Capo Area Settore sport e turismo |
| Area dello Sviluppo Economico Capo Area: Patrizia Milisenda Capo Area | Area Urbanistica e della rigenerazione urbana, della mobilità e del centro storico Capo Area: Sergio Maneri Capo Area Settore rigenerazione urbana e centro storico | Area delle Politiche Socio Sanitarie Capo Area: Fernanda Ferreri Capo Area |
| Area della Polizia municipale Capo Area: Margherita Amato Corpo di Polizia Municipale | Coordinamento Interventi Coime Capo Area: Settore Coordinamento Interventi Coime | Area dei Lavori Pubblici Capo Area: Dario Di Gangi Capo Area Settore manutenzione e condono edilizio Ufficio autonomo per il dissesto idrogeologico e i servizi a rete idrico - fognari e rapporti funzionali con le relative autorità commissariali Ufficio autonomo servizi cimiteriali |
| Sportello autonomo concessioni edilizie Capo Area: Ufficio autonomo SACE | | |

In particolare si farà riferimento alle aree tematiche di seguito indicate:

- Innovazione e Fondi Extra-comunali
- Segreteria Generale

- Personale e Formazione
- Bilancio e risorse finanziarie
- Entrate e tributi comunali
- Servizi Sociali
- Sviluppo Economico
- Cultura e Pubblica Istruzione
- Comando di Polizia Municipale
- Servizi Demografici e Decentramento
- Servizi Cimiteriali
- Pianificazione Territoriale e Uffici Tecnici
- Patrimonio, Ambiente e Transizione Ecologica

L'attribuzione delle priorità in fase di realizzazione degli interventi tematici è stabilita in base alla valenza, a vario grado di impatto, di uno specifico progetto su una o più aree tematiche.

Analogo criterio è stato adottato per gli interventi rivolti all'automazione dei processi di lavoro più strettamente connessi al funzionamento interno della macchina comunale dove l'attribuzione della priorità è stabilita sulla base del guadagno di operatività, del livello di cooperazione introdotto e del contributo alla congruenza generale che il processo determina sul sistema generale delle banche dati del SITEC.

Gli ambiti di intervento sono stati calibrati tenendo conto dei cronoprogrammi di spesa previsti nell'ambito dei diversi programmi di finanziamento in atto che concorrono in modo determinate alla sostenibilità economica del POA.

Innovazione e Programmazione Fondi Extracomunali

Oltre alle normali azioni di raccordo e coordinamento della domanda interna espressa dalla macchina comunale e dei servizi digitali per cittadini ed imprese, confluiscono direttamente in questa area tutti gli interventi attraverso cui si sostanziano le azioni di innovazione, dematerializzazione e digitalizzazione dei processi interni dell'Amministrazione Comunale e dei servizi resi all'utenza compresi, inoltre, gli interventi sulla infrastruttura tecnologica telematica individuati attraverso il Piano di Gestione dell'Anello Telematico.

L'Area dell'Innovazione, inoltre, rappresenta il punto di raccordo necessario, anche dal punto di vista delle implicazioni organizzative derivanti dall'introduzione di processi e soluzioni ICT, per la programmazione e il dispiegamento dei servizi di e-government e dei servizi per la Smart City previsti negli ambiti di intervento che riguardano progetti di innovazione e Agenda Digitale finanziati con programmi a finanziamento diretto, indiretto (fondi strutturali), ministeriali, delibere CIPE/CIPESS, fondi nazionali e regionali e con il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), nonché nell'ambito della programmazione 2021-2027 e relativi programmi complementari.

Di particolare rilevanza per l'esercizio 2024 l'attivazione dei servizi connessi con la digitalizzazione della fonia (VOIP) e con la virtualizzazione di postazioni di lavoro (VDI) oltreché la progressiva messa in esercizio dei servizi di documento e workflow management.

Segreteria Generale

La messa a regime della dematerializzazione di tutti i processi connessi con la gestione del ciclo di vita degli atti di governo, monocratici e collegiali, rappresenta una delle primarie esigenze dell'Area. L'avvio in esercizio della nuova piattaforma applicativa e i servizi integrati che la stessa mette a disposizione consentono infatti di ottimizzare i processi e di introdurre ulteriori elementi di innovazione quali, per esempio, la gestione di un servizio web dedicato agli organi collegiali per la consultazione degli atti all'OdG, la notifica delle convocazioni, etc...

Un'altra esigenza che trova riscontro nell'ambito del presente Piano, riguarda gli interventi per la gestione integrata dei processi di protocollo e *workflow* documentale che, oltre a completare il percorso di dematerializzazione già avviato, consentiranno una maggiore efficienza operativa e una più fluida azione di monitoraggio e controllo da parte del management.

Un ulteriore ambito di intervento previsto dal Piano riguarda le azioni a supporto di un nuovo modello di governo della performance e di esercizio del controllo analogo delle società partecipate rispetto al quale gli interventi già avviati nel corso dell'esercizio precedente troveranno ulteriore sviluppo ed evoluzione, in coerenza con gli indirizzi che verranno forniti dall'Amministrazione attiva, la necessaria sintesi implementativa e funzionale.

Infine, particolarmente interessante l'azione che nel corso del 2024 vedrà impegnata la Segreteria nella implementazione di servizi che, valorizzando il potenziale dell'interprete semantico, consentiranno una capacità di analisi preventiva sulla pubblicazione di atti in conformità ai requisiti ed ai vincoli del GDPR.

Personale e Formazione

Il POA 2024, si caratterizza per una incisiva e armonica attività di formazione rivolta ai diversi profili professionali dell'Amministrazione focalizzata, prioritariamente, sulla transizione al digitale dei processi e degli approcci e sulla *cybersecurity*.

Area Bilancio e risorse finanziarie

L'area del bilancio e delle risorse finanziarie costituisce uno dei temi più significativi del POA 2024. Il fabbisogno dell'Area può essere rappresentato attraverso l'identificazione di alcune direttrici prioritarie: la gestione dei pagamenti; la dematerializzazione dei processi; l'ottimizzazione del processo di rilevazione e monitoraggio di indicatori riferibili al tema della performance complessiva dell'Ente e dell'esercizio del controllo analogo delle Società Partecipate.

Innanzitutto, l'azione congiunta prodotta da interventi di respiro generale quali l'estensione dei pagamenti elettronici tramite pagoPA e la convergenza dei servizi per la gestione delle entrate nel contesto del nuovo Portale della Riscossione costituiscono un riferimento cardine per l'automazione dei processi di monitoraggio, parifica e rendicontazione contabile in grado di snellire significativamente l'operatività degli Uffici.

La completa dematerializzazione degli atti di governo - con le significative positive ricadute sull'organizzazione interna degli Uffici di Ragioneria Generale - e il parallelo avvio dei servizi di "collaborazione" organizzati attraverso le funzionalità del sistema documentale di riferimento per il SITEC rappresentano un elemento qualificante a supporto della transizione digitale dell'Ente con le conseguenti positive ricadute in termini di flessibilità nell'organizzazione del lavoro, maggiore automazione dei processi operativi e elevata capacità di monitoraggio e controllo degli stessi processi operativi.

Infine, le azioni a sostegno di un nuovo organico modello di *governance* delle performance complessive dell'Ente in grado di produrre indicatori e rilevazioni riferibili all'intero ciclo della performance e la disponibilità di cruscotti direzionali in grado di rilevare e regolare lo sviluppo dei processi di lavoro in itinere, soprattutto per quanto riguarda il sistema complessivo delle entrate, rappresentano una delle istanze più rilevanti.

Nel quadro congiunto di interventi appena descritto, è prevista, quindi, la realizzazione di una serie di cruscotti di monitoraggio e governo destinati, prevalentemente, al *management* ed agli amministratori del Comune. Si tratta di strumenti concepiti per dare evidenze delle dinamiche di trasformazione del contesto di riferimento e della capacità organizzativa dell'Ente di recepire ed amministrarne correttamente i risvolti procedurali a cui tali trasformazioni danno luogo.

Nell'assetto complessivo degli interventi programmati una esigenza specifica riguarda lo sviluppo di componenti funzionali centralizzate per la gestione dei flussi di interscambio con altri enti esterni (Ministero delle Finanze, Agenzia delle Entrate, Ministero degli Interni, etc...).

Entrate e Tributi Comunali

Nello specifico, gli interventi coperti dal Piano sono finalizzati al potenziamento del governo del sistema delle entrate locali sia dal punto di vista delle tecnologie informatiche a supporto delle attività degli uffici (analisi e ricognizioni sul territorio, moduli applicativi, bonifica e correlazione di dati, integrazione di fonti informative esterne, etc ...) che dal punto di vista del progressivo consolidamento di una base dati integrata e congruente (catasto, anagrafe cittadina, ordinamento ecografico, anagrafe imprese, impianti pubblicitari etc...).

Congiuntamente agli interventi sul fronte delle entrate saranno realizzati gli sviluppi per migliorare la riscossione ed il monitoraggio della stato della riscossione, l'automazione dei processi di lavoro specialistici degli uffici (inesigibilità, provvedimenti, rateizzazione, compensazione, etc..) e la cooperazione con il Servizio Entrate della Ragioneria Generale per la gestione dei flussi e delle comunicazioni sul bilancio.

Di particolare rilevanza, in questo ambito, gli ulteriori interventi evolutivi che saranno definiti d'intesa con l'Ente per migliorare la riscossione attraverso l'attuazione del regolamento antievasione.

E' prevista, inoltre, l'ulteriore estensione e ristrutturazione dei servizi erogati attraverso il Portale dei servizi *on-line* per offrire all'utenza uno sportello virtuale esteso, anche grazie all'APP IO, attraverso il quale potere effettuare, comunicazioni, dichiarazioni, pagamenti etc..

con un livello di servizio certamente adeguato agli standard richiesti ad una Città di rilievo nazionale quale è Palermo.

Servizi Sociali

Il tema dei servizi socio/assistenziali nel suo complesso, oltre a coinvolgere una molteplicità di attori operanti sul territorio, comporta per l'Amministrazione Comunale l'impegno di somme economiche significative che, proprio per la loro destinazione in un ambito di così alta sensibilità sociale, devono poter essere amministrate secondo i più rigorosi vincoli di trasparenza amministrativa e nel pieno rispetto dei vincoli normativi riguardo alla riservatezza ed alla sicurezza delle informazioni gestite

E' già stato avviato, nell'esercizio scorso, uno specifico intervento la messa in esercizio della nuova piattaforma applicativa integrata per la Gestione dei servizi di assistenza.

Il progetto previsto nell'ambito del POA 2024 si propone di realizzare gli interventi necessari per dare ulteriore copertura alle esigenze manifestate dagli Uffici interessati assicurando un modello di gestione basato su di una visione unitaria del servizio anche a fronte di una ramificata articolazione sul territorio degli Uffici preposti e di una interazione con il contesto ampio della Città Metropolitana.

Sviluppo Economico

Le esigenze prevalenti espresse da questo ambito di intervento riguardano il consolidamento del nuovo *front-end* dei servizi *online* basato sulla interoperabilità con lo sportello *Impresa in un giorno* di Infocamere avviato nel corso del 2023, la reingegnerizzazione dei processi di lavoro, anche in cooperazione con l'Area Tributi, per la gestione del Canone Unico Patrimoniale (CUP), la evoluzione dei servizi per le imprese e l'implementazione/evoluzione di ulteriori servizi nel contesto delle azioni per l'attuazione del regolamento antievasione.

Nell'ambito del POA 2024 vengono proposti specifici interventi per ristrutturare l'attuale offerta dei servizi ICT a supporto dell'Area attraverso la realizzazione di un quadro organico di interventi in grado di promuovere:

- Con riferimento alle determinazioni assunte dall'Ente con l'aggiornamento del ROUS, dare seguito alla riconfigurazione dei servizi e dell'organizzazione degli Uffici preposti alla gestione degli sportelli unici SUAP e SUE in conformità agli scenari normativi e regolamentari previsti in materia.
- garantire all'utenza una corretta informazione sullo stato delle lavorazioni ed un efficace servizio di monitoraggio coerente con le finalità previste dalle normative in termini di trasparenza ed anticorruzione;
- consolidare i processi di *back-office* specifici dell'attività del SUAP e del SUE revisionando i singoli procedimenti ed attivando gli strumenti finalizzati alla gestione degli *iter*, al controllo dell'efficienza interna ed al monitoraggio dei livelli di servizio resi all'utenza;
- consolidare e sviluppare ulteriormente, sulla base delle indicazioni dell'Amministrazione, i servizi per una efficace ed efficiente gestione del "Regolamento antievasione";

- rendere disponibile una offerta strutturata di *open data* rappresentativa della realtà socio-economica del territorio di riferimento.
- rendere disponibile una sistema per la pubblicazione e la consultazione di dati e tematismi di carattere territoriale attraverso il georiferimento di banche dati di interesse in contesti *open*,

Cultura e Pubblica Istruzione

Nel quadro della programmazione per il 2024 vengono proposti diversi interventi specifici che hanno come punto di riferimento l'avvio dei servizi per il turismo previsti con la realizzazione della piattaforma Cultura e Tempo Libero e l'ulteriore sviluppo di servizi a supporto dell'obiettivo "scuola in rete".

Per quanto riguarda il portale Cultura e Tempo Libero, l'obiettivo principale previsto riguarda l'avvio di una fase di coinvolgimento degli stakeholders, trainata dalla stessa Amministrazione comunale, che porti al popolamento dei contenuti e dei servizi ed alla pubblicazione del portale.

Per quanto riguarda, Invece, il Portale della Scuola è previsto il consolidamento in esercizio di una estesa offerta di servizi *online* che oltre a sostenere i processi direttamente connessi con la gestione delle scuole introduce importanti elementi per la gestione della domanda e dell'offerta di servizi in ambito manutenzione e gestione quali la gestione dell'asset scuole e la gestione del magazzino.

Rientrano nello stesso ambito tematico alcuni interventi il rafforzamento del sistema bibliotecario attraverso interventi di natura infrastrutturale e di realizzazione di nuovi servizi da erogarsi attraverso gli strumenti web già oggi disponibili (OPAC, Libr@rsi)

Comando di Polizia Municipale

Gli interventi proposti dal POA 2024 in questo ambito rispondono alle diverse specifiche esigenze espresse dal Comando di Polizia Municipale:

- migliorare l'efficienza della gestione in atto presso il Comando attraverso una serie di interventi che, anche attraverso una strutturale riconfigurazione dei servizi di piattaforma applicativa, abbiano l'obiettivo di introdurre progressivamente: la razionalizzazione dei processi di lavoro in atto attraverso una attività specifica di reingegnerizzazione;
- supportare la revisione dell'organizzazione in atto al fine di produrre una più efficiente allocazione e gestione delle risorse;
- intensificare l'introduzione di ulteriore strumenti di automazione e di innovazione tecnologica in grado di migliorare l'operatività dei singoli processi di lavoro.

Particolarmente significativi in questo senso le attività per l'allestimento della nuova Centrale Operativa integrata con i servizi della Control Room, la messa a regime dei servizi connessi con l'introduzione di nuove tecnologie (*Body Cam*) finalizzate a migliorare e qualificare l'azione degli Agenti di PM su strada,

Servizi Demografici, Decentramento e Servizi Cimiteriali

Già a partire da gennaio 2024, ovvero a valle della definitiva messa a regime del progetto per la gestione dei servizi di Stato Civile, saranno avviate le attività di analisi e progettazione propedeutiche alla implementazione delle ulteriori evoluzioni previste da specifiche normative i cui effetti si dispiegheranno già a partire dal 1 gennaio 2025.

L'evoluzione della nuova piattaforma, oltre a garantire il rispetto degli stringenti vincoli normativi, rappresenta un importante passo in avanti anche dal punto di vista della razionalizzazione e organizzazione dei processi di lavoro in un contesto che, per le dimensioni della Città, deve essere necessariamente orientato alla flessibilità logistica ed organizzativa. Parallelamente alle attività evolutive, sarà ulteriormente rinforzata l'offerta dei servizi di certificazione online con un chiaro vantaggio per i cittadini e per la stessa Amministrazione.

Nel quadro delle ulteriori attività previste, anche la confluenza dei servizi di Elettorato nel contesto della piattaforma nazionale ANPR.

Di particolare interesse, inoltre, l'implementazione di nuovi servizi applicativi con i quali mettere definitivamente a regime la gestione integrata dei Servizi Cimiteriali che oltre ad estendere i servizi all'utenza, anche attraverso l'intermediazione delle Agenzie, valorizzi al meglio le attività di rilevazione sul campo effettuate direttamente dall'Amministrazione con il coinvolgimento dell'Università di Palermo.

Pianificazione Territoriale e Uffici Tecnici

Gli interventi previsti per gli Uffici tecnici sono prevalentemente orientati alla messa a regime dei nuovi prodotti cartografici acquisiti e/o prodotti dal Comune nel nuovo contesto del Sistema Informativo Territoriale a supporto delle attività di pianificazione e gestione del territorio. Si tratta di interventi di razionalizzazione, normalizzazione e catalogazione dei tematismi di tipo urbanistico, ambientale, amministrativo, etc. che, in sinergia con i sistemi territoriali di supporto alla creazione dell'Anagrafe unica degli Immobili costituiscono, di fatto, una ulteriore implementazione della cosiddetta "*Cabina di regia Territoriale*".

I tematismi, ovvero gli ambiti di intervento, che con il POA 2024 ci si propone di far convergere verso la costituzione di un sistema territoriale integrato, riguardano: Urbanistica; Centro Storico; Mobilità e Trasporti; Patrimonio Ambientale; Patrimonio Immobiliare; Toponomastica; Opere Pubbliche; etc...

Di particolare rilevanza gli interventi per la messa a terra dei nuovi servizi disponibili grazie al completamento della nuova piattaforma di servizi il sistema ambientale (SIAC).

Contestualmente alle evoluzioni di dominio che caratterizzeranno l'esercizio 2024, sempre nel corso del prossimo anno saranno progressivamente implementati e sviluppati servizi all'utenza concentrati nel Portale della Conoscenza e nel Portale Territoriale basati sulle funzionalità del nuovo *geoserver* implementato nell'ambito delle azioni previste dal PON Metro.

Patrimonio, Ambiente e Transizione Ecologica

Il POA 2024, in continuità con gli interventi già avviati con l'esercizio precedente, focalizza la propria attenzione sulla messa a pieno regime dei processi gestionali amministrativi connessi con la gestione del Patrimonio immobiliare che, ad integrazione delle azioni già realizzate relativamente alla costituzione dell'inventario, rappresentano per l'Amministrazione un obiettivo prioritario.

Di particolare rilevanza le attività per la sincronizzazione degli elementi economici connessi con la gestione dell'inventario soprattutto per quanto riguarda la gestione dei canoni, la ricognizione delle eventuali morosità e le azioni di riscossione coattiva conseguenti nel nuovo quadro normativo delineato con la regolamentazione del Canone Unico Patrimoniale (CUP).

L'azione per il 2024, inoltre, sarà fortemente focalizzata sullo sviluppo di servizi a supporto dell'azione che l'Amministrazione Comunale, con l'istituzione del gruppo di lavoro interdisciplinare voluto dalla Segreteria Generale, ha l'interesse di sviluppare con l'obiettivo di garantire una gestione efficace ed efficiente delle risorse.

5. Piano economico degli Interventi

Le Tabelle che seguono forniscono il quadro riepilogativo dei progetti previsti dal POA 2024.

Il dimensionamento economico degli interventi costituisce il massimale di spesa entro cui dovranno attestarsi i singoli interventi fermo restando che la concreta attuazione degli interventi è subordinata all'effettivo reperimento da parte dell'Amministrazione Comunale delle risorse finanziarie necessarie.

Nella tabella 5.1 che segue sono indicati i progetti a valere sul bilancio comunale, anche attraverso le dotazioni dei singoli PEG di settore, che definiscono il quadro della programmazione delle attività per il 2024. Per tali progetti, nella stessa tabella, è indicato il codice, la descrizione e l'importo al netto di IVA e con IVA inteso quale il massimale di spesa per ciascun intervento. Nella tabella 5.2 sono riportati i progetti auto-remunerati le cui ricadute sono previste anche nell'ambito dell'esercizio 2024.

Nelle tabelle 5.3 e 5.4 sono riportati i progetti finanziati con fondi extra-comunali le cui ricadute operative sono previste anche nell'ambito dell'esercizio 2024.

Tabella 5.1 - Progetti da affidare subordinatamente alla disponibilità delle risorse finanziarie necessarie

| Cod. | Descrizione | Importo IVA esclusa | Importo IVA inclusa |
|------|---|-----------------------|-----------------------|
| P01 | Performances e Controllo analogo | 175.000,00 € | 213.500,00 € |
| P02 | Formazione e Assistenza Piattaforme Asse 1 (150 Giornate) | 46.500,00 € | 56.730,00 € |
| P03 | Formazione Contratti e Appalti (50 giornate) | 15.500,00 € | 18.910,00 € |
| P04 | Piattaforme Asse 1 - Nuovi workflow e Servizi di interoperabilità | 275.000,00 € | 335.500,00 € |
| P05 | Portale appalti - Sviluppi evolutivi | 120.000,00 € | 146.400,00 € |
| P06 | Piattaforma Legalileo - Servizi di Interoperabilità | 45.000,00 € | 54.900,00 € |
| P07 | Cablaggio Palazzo ex Ferrovie | 28.000,00 € | 34.160,00 € |
| P08 | Trasloco da Palazzo delle Aquile e funzionalizzazione nuovi locali | 35.000,00 € | 42.700,00 € |
| P09 | Regolamento antievasione - Estensione servizi | 40.000,00 € | 48.800,00 € |
| P10 | APP Istituzionale APPalermo | 150.000,00 € | 183.000,00 € |
| P11 | Integrazione/Revisione Processi Digitali (PON Metro - Digital Transformation PA8.1.1.d) - 1° tranches | 270.000,00 € | 329.400,00 € |
| P12 | Control Room - Estensione Servizi e Interoperabilità (50 Operation) | 250.000,00 € | 305.000,00 € |
| P13 | Nuovo portale trasparenza amministrativa | 27.000,00 € | 32.940,00 € |
| P14 | Piscina comunale | 65.000,00 € | 79.300,00 € |
| | Totale | € 1.542.000,00 | € 1.881.240,00 |

Tabella 5.2 - Progetti auto-remunerati

| COD | DESCRIZIONE | NOTE |
|-----|--|---|
| AR1 | Gestione della riscossione e sistema delle Entrate | Remunerato da un corrispettivo unitario per ciascun plico lavorato |
| AR2 | Sistemi di pagamento online | Remunerato solo per servizi di pagamento diversi da PagoPA |
| AR3 | Gestione PASS ZTL | Remunerazione per singolo pass emesso |
| AR4 | Gestione PASS sosta tariffata (zone blu) | Remunerazione per singolo pass emesso |
| AR5 | Gestione notifiche atti Polizia Municipale | Remunerazione per singola notifica |
| AR6 | Bigliettazione elettronica | Remunerazione mediante costi di commissione a carico dell'utente finale |

Nelle tabelle che seguono, infine, sono riportati i progetti già finanziati con fondi diversi dal Bilancio Comunale (POR, PON, etc...). Le ricadute che tali progetti potranno produrre nell'ambito del POA 2024 dipendono, oltreché dagli esiti, anche dai cronoprogrammi di spesa individuati e formalizzati per ciascun programma di finanziamento.

Tabella 5.3 Progetti approvati a valere su finanziamento pubblico

| COD | DESCRIZIONE | Data sottoscrizione contratto esecutivo |
|------|--|---|
| PNRR | ACN – M1C1I1.5 - Cocy - Potenziamento della resilienza cyber per la PA Locale | 06/07/2023 |
| PNRR | ACN – M1C1I1.5 - ReCyPA - Potenziamento della resilienza cyber per la PA Locale | 28/09/2023 |
| PNRR | M1C1 – MISURA 1.4.1 - Sito istituzionale ed Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici della Città di Palermo | 15/03/2024 |
| PNRR | M1C1 - MISURA 1.4.5 - PND - Piattaforma Notifiche Digitali | - |
| PNRR | Misura 1.4.3. adozione piattaforma app IO | - |
| PNRR | Misura 1.4.3. adozione piattaforma PagoPA | - |
| PNRR | Investimento 1.2 "Abilitazione al cloud per le PA Locali" | - |
| PNRR | Sub-investimento 1.4.2. "Citizen Inclusion" | - |
| PNRR | Misura 1.3.1 "Piattaforma Digitale Nazionale Dati" | - |

Tabella 5.4 - Progetti presentati a valere su finanziamento pubblico – Sicurezza Urbana

| COD | DESCRIZIONE | DURATA | ENTE FINANZIATORE |
|-----|----------------|---------|-----------------------|
| PpP | Sistema di VDS | 12 MESI | Ministro dell'Interno |

5.6 Riepilogo economico

La tabella che segue riporta, con riferimento alle risorse da reperire direttamente sul bilancio comunale, i dati economici di riepilogo relativi alle sezioni: "Conduzione Tecnica", "Adeguamento e Ampliamento" ed "Evoluzione e Sviluppo" in cui è articolato il Piano Operativo Annuale 2024.

Tabella 5.5 Riepilogo economico

| AMBITO | Totale senza IVA | Totale con IVA |
|---|------------------------|------------------------|
| Servizi per la conduzione Tecnica | 8.435.327,00 | 10.291.098,94 |
| Sistema Integrato Connettività Urbana | 461.825,83 | 563.427,51 |
| Servizi Adeguamento e Ampliamento | 820.309,40 | 1.000.777,47 |
| Evoluzioni e Sviluppi: Progetti da affidare | 1.542.000,00 | 1.881.240,00 |
| Totale | € 11.259.462,23 | € 13.736.543,92 |