



**[CONVENZIONE COMUNE DI PALERMO – SISPI
POA - PIANO OPERATIVO ANNUALE]**

DICEMBRE 2020

Palermo, dicembre 2020



Sommario

1. Premessa.....	3
2. Conduzione Tecnica.....	5
2.1 Consistenza del SITEC.....	9
2.2 Elementi di riferimento per le penali	10
3. Adeguamenti e Ampliamenti del SITEC.....	11
4. Evoluzioni e Sviluppi	14
4.1 Diretrici strategiche d'intervento	14
4.2 Copertura della domanda	20
5. Piano economico degli Interventi.....	28
5.1 Riepilogo economico	30



1. Premessa

Il presente documento riporta i contenuti del Programma Operativo Annuale (POA) per l'anno **2021** elaborati in coerenza 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 2021-2023** e con le indicazioni espresse dai diversi Settori dell'Amministrazione Comunale.

La presente versione del Piano tiene conto della revisione dei corrispettivi definita a valle della Delibera di C.C. n. 385/2020 e della Delibera G.M. n. 15/2021.

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 2021** 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 2021** rielabora i temi e le strategie di intervento promosse dall'Amministrazione Comunale in termini di servizi ICT strumentali al perseguimento degli obiettivi indicati. 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.

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 **2021** 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 2021. 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 **2021** 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 un grado di efficienza e funzionalità che risulta adeguato alle esigenze dello stesso;
- *la gestione operativa e sistemistica dei sistemi*, quell'attività che comprende:
 - 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 apparecchiature di fotocopiatrice e trattamento stampe;
 - trattamento stampe (taglio, fascicolazione, rilegatura, etc.);
 - 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 **2021** 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 **2021** 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.



2.1 Consistenza del SITEC

La consistenza del sistema in gestione alla data del **31 dicembre 2020** è quella di seguito indicata in tabella.

Tabella 2.1.1

Descrizione	Quantità
postazioni di lavoro (PC desktop)	5.621
stampanti	4.236
utenti attivi	12.296
sedi comunali collegate	123



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	Corrispettivi Revisionati
Conduzione Operativa		
Conduzione operativa Sistema di Elaborazione Centrale (Mainframe)	1.125.000	874.327,87
Conduzione Operativa dei server Centralizzati	2.074.000	1.951.000,00
Conduzione Operativa LAN e Desktop (Sistemi Distribuiti)	2.048.000	1.853.000,00
Network e TLC Management	326.000	326.000,00
Conduzione Funzionale		
Manutenzione MAC del software applicativo	580.000	540.000,00
Servizi web	249.000	228.000,00
Supporto operazioni utente	2.638.000	2.448.000,00
Call Center e Customer Support		
Call Center e Customer Support	215.000	215.000,00
TOTALE Conduzione Tecnica senza IVA	€ 9.255.000,00 (*)	8.435.327,87
Sistema Integrato Connettività Urbana		
Sistema Integrato Connettività Urbana	461.825,83(**)	525.760,26
TOTALE senza IVA	€ 9.716.825,83	8.961.088,13

(*) 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 **2021** 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 **2021** 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 al "lavoro agile", consentire il necessario rinnovo tecnologico delle apparecchiature in dotazione agli Uffici e dell'andamento delle seguenti categorie prevalenti di servizio:

- 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...).

La quantificazione proposta per l'esercizio **2021** è indicata nella tabella che segue:



Tabella 3.1 - Dimensionamento servizi di Adeguamento e Ampliamento del SITEC

Beni e Servizi	Q.tà	Prezzo unitario	Totale (iva esclusa)	Totale (iva inclusa)
PLI Portatile - sistema operativo <i>Windows</i> e software di produttività individuale (<i>Microsoft Office Home & Business 2019</i>) Monitor 15" garanzia 3 anni <i>on-site</i>	750	€ 1.200,00	€ 900.000,00	€ 1.098.000,00
PLI - sistema operativo <i>Windows</i> e software di produttività individuale (<i>Microsoft Office Home & Business 2016</i>) Monitor LCD 19" garanzia 3 anni <i>on-site</i> In sostituzione	250	€ 774,00	€ 193.500,00	€ 236.070,00
Stampante laser A3, rete, fronte/retro, garanzia 3 anni <i>on site</i>	20	€ 1.500,00	€ 30.000,00	€ 36.600,00
Stampante laser A4, b/n, garanzia 3 anni <i>on-site</i>	50	€ 300,00	€ 15.000,00	€ 18.300,00
Scanner piano colori A4	50	€ 150,00	€ 7.500,00	€ 9.150,00
Software di produttività individuale <i>MS Office 2019 Professional</i>	40	€ 360,00	€ 14.400,00	€ 17.568,00
Software specialistico ad uso degli uffici tecnici – Autocad 2014	3	€ 7.000,00	€ 21.000,00	€ 25.620,00
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	80	€ 300,00	€ 24.000,00	€ 29.280,00
Servizi di installazione delle apparecchiature	100	175,99	€ 17.599,00	€ 21.470,78
Totali			€ 1.228.999,00	€ 1.499.378,78

PLI Portatile: La messa a disposizione di PLI portatili risponde alla esigenza di sostenere l'organizzazione comunale nell'applicazione di un regime di "lavoro agile" per una quota parte significativa dei propri dipendenti. Il valore economico unitario espresso per questa voce nella tabella precedente tiene conto di una componente di costo (pari al 65% del valore unitario indicato) per l'acquisto e la messa a disposizione del bene e di una componente di costo (pari al 35% del valore unitario indicato) relativa ai servizi di base, di sicurezza, di dominio e di gestione in esercizio della postazione di lavoro. Le quantità indicate per il 2021 sono state dimensionate con l'obiettivo di conseguire un indice di copertura Postazioni/dipendenti che si ritiene in linea con il regime di lavoro agile programmato dall'Amministrazione.



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.

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; 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.

Acquisizione di componenti HW e SW per adeguamento 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.).



4. Evoluzioni e Sviluppi

I servizi di Evoluzione e Sviluppo pianificati per l'**esercizio 2021** 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 **2021** 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 2021** 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 2021 sono prioritariamente rivolti alla attuazione delle seguenti linee di indirizzo:

1. Potenziamento dei servizi connessi con l'evoluzione dell'anello telematico
2. Servizi PagoPA per tutti i pagamenti *online*



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. Assistente virtuale Comune di Palermo
8. Estensione e convergenza servizi WiFi e VDS
9. Ristrutturazione servizi di back-office ed interoperabilità applicativa
10. Sicurezza Urbana
11. Open Data, Trasparenza amministrativa e Piano Anticorruzione

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.

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 strategico per lo sviluppo di servizi innovativi a vantaggio della Città di Palermo.

Nel corso del 2016, coerentemente con le previsioni formulate nell'ambito del "Piano di Azione – Anello Telematico 2016-2019" sono state progettate e realizzate le attività per il recupero dell'infrastruttura e la funzionalizzazione dei servizi. Tali azioni hanno consentito, nel 2017, di consolidare l'iter amministrativo per l'affidamento a Sispi della gestione dell'anello telematico nel contesto più generale dei servizi per il Sistema Integrato di Connettività Urbana. Oggi l'Anello Telematico raggiunge oltre il 90% dell'Utenza comunale e rappresenta una importante infrastruttura per lo sviluppo di servizi *smart* di livello urbano (quali, per esempio, WiFi e VDS).

L'azione proposta per il 2021 ha l'obiettivo di sviluppare ulteriormente il potenziale di servizio dell'anello attraverso una azione di convergenza dei servizi di VDS, IoT e Wifi ed un efficace impiego delle risorse messe a disposizione, prevalentemente, dai finanziamenti in ambito PON Sicurezza, PON Metro e "Patto per Palermo".



Tale obiettivo costituisce condizione abilitante per 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*.

Sempre nel corso del 2021, è prevista l'integrazione della rete in fibra con un *layer* funzionale ai servizi IoT implementato con il protocollo LORAWAN.

4.1.2 Servizi PagoPA per tutti i pagamenti online.

L'intervento proposto ha per obiettivo la progressiva propagazione in esercizio dei servizi di pagamento PagoPA mediante l'utilizzo delle componenti tecnologiche già implementate già a partire dal 2017 e la messa a punto dei processi e delle azioni gestionali necessarie per la gestione telematica dei pagamenti 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.

In coerenza con la programmazione definita dal "Piano dei Servizi PagoPA" e a valle del completamento dei processi di certificazione avvenuto nel 2016, nel corso del prossimo esercizio saranno progressivamente avviati in esercizio tutti i servizi di pagamento previsti in coerenza con i dettami della normativa di riferimento vigente.

4.1.3 Dematerializzazione: *iter* documentale e *workflow* processi.

L'obiettivo primario del progetto consiste nella progressiva implementazione dei servizi attraverso il pieno utilizzo delle piattaforme tecnologiche sviluppate e consolidate già a partire dal 2017.

La progressiva dematerializzazione dei processi sarà ulteriormente sviluppata in conformità alle prescrizioni normative contenute nel CAD e sulla base di una puntuale azione di revisione e reingegnerizzazione dei procedimenti in carico all'Amministrazione Comunale.

L'intervento, in continuità con le azioni intraprese nell'esercizio 2020, ha 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.

L'intervento, infine, sarà caratterizzato, 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.



Di particolare rilevanza il completamento in esercizio dei servizi per la completa dematerializzazione degli atti di governo monocratici e collegiali.

4.1.4 Riscossione e sistema integrato delle entrate.

Il progetto, di interesse strategico per l'Amministrazione, richiama i contenuti esecutivi già sottoposti all'attenzione dell'Amministrazione nel corso degli esercizi precedenti e che riguardano:

- Servizi strumentali per la riscossione coattiva delle entrate comunali in coerenza con le scelte di esternalizzazione indicate dall'Amministrazione Comunale;
- Servizi strumentali per la riscossione ordinaria. Tali servizi saranno remunerati secondo le modalità e gli importi definiti nel progetto *E409 - Servizi Tributari e di Riscossione delle Entrate Comunali* già approvato dall'Amministrazione;
- Servizi per il contrasto all'evasione/elusione remunerati sulla base degli atti di accertamento utilmente prodotti;
- Servizi logistici e operativi a valore aggiunto.

Nel corso del 2021, è prevista, inoltre, l'attivazione e il progressivo avvio in esercizio di uno specifico portale delle Entrate deputato alla gestione di tutti i servizi di incasso elettronico e perfettamente integrato con le dinamiche amministrative previste per la riscossione da parte dell'Ente.

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. Oggi il portale conta più di 120.000 utenti registrati ed eroga una molteplicità di servizi in diversi ambiti della gestione amministrativa.

In particolare, tra gli interventi proposti, vale la pena di sottolineare quelli finalizzati ad innalzare il livello di servizio ANAO portandolo a livello 4 attraverso l'attivazione dei sistemi di pagamento.

Rientrano 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, Sport, Cultura).

Di particolare rilevanza, in questo ambito, le sinergie con il programma di finanziamento PON Metro grazie al quale, già a partire dal prossimo trimestre saranno avviati in esercizio ulteriori servizi online trasversali ai diversi ambiti di servizio della macchina comunale.



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, la realizzazione di servizi per la prenotazione del turno tramite app fruibili in mobilità.

4.1.7 Assistente Virtuale Comune di Palermo.

Il progetto in esame prende in carico le attività finalizzate allo sviluppo evolutivo dell'assistente virtuale di supporto alla gestione dei rapporti con l'utenza già avviato in esercizio nel corso del 2020.

L'assistente virtuale, grazie alle potenzialità dell'intelligenza artificiale ed alle capacità di autoapprendimento che saranno implementate, rappresenterà 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 2021 hanno l'obiettivo di coniugare 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 l'attivazione della rete LORAWAN in supporto ai servizi IoT in sinergia con le attività "Semafori Intelligenti" previste nell'ambito del PON Metro, la realizzazione di ulteriori aree WiFi all'interno di aree pubbliche e la realizzazione di aree wifi nelle aree esterne immediatamente prospicienti i principali uffici dell'Amministrazione Comunale.

4.1.9 Ristrutturazione servizi di back-office ed interoperabilità applicativa.

Gli interventi previsti per l'esercizio 2021 sono fortemente caratterizzati dagli obiettivi realizzativi indicati nei progetti di Agenda Urbana ammessi a finanziamento (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 in termini di progressiva riduzione dell'organico e, conseguentemente, di know-how.

4.1.10 Sicurezza Urbana.

Gli interventi previsti per l'esercizio 2021 si collegano strettamente ad una programmazione di azioni a supporto della sicurezza urbana basata sull'intelligenza artificiale.

Le attività previste, infatti, oltre ad incrementare significativamente il numero di telecamere dislocate sul territorio, hanno l'obiettivo di realizzare ed avviare in esercizio modelli di video analytics fortemente orientati ad una gestione della sicurezza di tipo "event-driven".

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 normativi 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 la sistematica azione di organizzazione e popolamento della sezione Open Data con la quale l'Amministrazione ha progressivamente connotato la propria azione a favore dello sviluppo di servizi innovativi. Tale sezione sarà, sempre più nel corso del 2021, raccordata con iniziative nell'ambito dei servizi per la partecipazione e con la contestuale messa a disposizione di servizi tecnologici a supporto delle start-up.

Tra gli interventi di maggiore interesse, il progetto prevede la realizzazione 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.



4.2 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 2021.

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

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

- Innovazione tecnologica comunicazione sport e ambiente
- Bilancio e risorse finanziarie
- Servizi Sociali
- Sviluppo Economico
- Segreteria Generale
- Cultura e Pubblica Istruzione
- Servizi alla Famiglia
- Comando di Polizia Municipale
- Pianificazione territoriale e Uffici Tecnici
- Settore Risorse Mobiliari ed Immobiliari

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 interventi sono stati stimati e contingentati tenendo conto delle criticità esistenti in merito alla disponibilità di risorse economiche direttamente allocate sul bilancio comunale.

Innovazione Tecnologica

Oltre alle normali azioni di raccordo e coordinamento della domanda interna espressa dalla macchina comunale, confluiscono direttamente in questa area tutti gli interventi a valenza "infrastrutturale" attraverso cui si sostanziano le azioni di innovazione, dematerializzazione e digitalizzazione dei processi interni dell'Amministrazione Comunale.



Di particolare rilevanza gli ambiti di intervento che riguardano i Servizi di *e-government*, i servizi di pagamento, i servizi trasversali erogati attraverso la *intr@net* quali quelli connessi con la dematerializzazione, l'archiviazione e la conservazione dei documenti e con i servizi di prenotazione.

Una specifica importanza, infine, meritano gli interventi sulla infrastruttura telematica individuati attraverso il Piano di Gestione dell'Anello Telematico. Tra essi l'integrazione, in logica *multilayer*, della rete radio e l'integrazione della nuova rete LORAWAN di servizio all'ambito IoT e la convergenza con la rete radio per la videosorveglianza delle scuole comunali.

Area Bilancio e risorse finanziarie

L'area del bilancio e delle risorse finanziarie costituisce uno dei temi più qualificanti del POA 2021. L'azione congiunta prodotta da interventi di respiro generale quali l'estensione dei pagamenti elettronici tramite pogaPA, la costituzione dell'anagrafe unica degli immobili e la realizzazione della piattaforma applicativa dei servizi territoriali integrati e da interventi specifici quale quello sulla fiscalità locale e la lotta all'evasione/elusione determinano, infatti, una grande opportunità per conseguire concreti obiettivi di miglioramento del gettito e di qualificazione del servizio.

Gli interventi proposti 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 la riscossione diretta 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 l'ulteriore estensione dei servizi erogati attraverso il Portale dei servizi *on-line* mediante i quali l'utenza beneficia di uno sportello virtuale esteso attraverso il quale effettuare, comunicazioni, dichiarazioni, pagamenti etc.. con un livello di servizio certamente adeguato agli standard richiesti ad una Città di rilievo nazionale quale è Palermo.

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



trasformazioni danno luogo (cambi di residenza, accatastamento immobili, processi di autorizzazione di diversa natura, etc...).

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

Di particolare rilevanza, infine, le azioni per un innalzare il livello di automazione dei servizi strettamente connessi con l'area del bilancio e della contabilità anche in forza delle positive ricadute, per quanto riguarda l'automazione dei processi, conseguenti agli adeguamenti normativi quali ad esempio SIOPE+ e PagoPa e alle azioni sul monitoraggio definite con l'avvio in esercizio della piattaforma SIMOC che hanno caratterizzato l'esercizio precedente.

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 in esercizio uno specifico progetto pilota per la realizzazione di una piattaforma applicativa a supporto dei Servizi Sociali coerente con il modello di automazione già in esercizio per il servizio di assistenza economica. Tale progetto pilota è stato progressivamente esteso per contemplare servizi e processi di gestione strettamente connessi con l'evoluzione del quadro normativo e regolamentare vigente.

Il progetto previsto nell'ambito del POA 2021 si propone di realizzare gli interventi necessari per avviare in esercizio i risultati del progetto pilota che hanno pienamente riscontrato le 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. Sarà inoltre curata la migrazione dell'attuale portale dei servizi sociali, curato direttamente dagli uffici, nel contesto più strutturato dei servizi SITEC.

Di particolare rilevanza, gli interventi per l'interoperabilità applicativa della piattaforma Assistenza Sociale con i servizi sanitari erogati dall'ASP 6 relativamente alla integrazione di una cartella Socio-Sanitaria (CSAE-CSSI).

Il progetto è coerente con le previsioni definite nell'ambito della piattaforma "Inclusione Sociale" la cui realizzazione è prevista all'interno del PON METRO e che, nel corso dell'esercizio 2021, vedrà il rilascio in esercizio di ulteriori funzionalità.



Sviluppo Economico

Nell'ambito del POA 2021 vengono proposti specifici interventi per ristrutturare l'attuale offerta dei servizi ICT a supporto dell'Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico attraverso la realizzazione di un quadro organico di interventi in grado di promuovere l'informazione, la partecipazione, lo sviluppo ed il sostegno alla imprenditorialità nel territorio di riferimento.

Il progetto, coerente con le previsioni definite nell'ambito delle piattaforme "Catasto ed Edilizia" e "Formazione e Lavoro" la cui realizzazione è prevista all'interno del PON METRO, può essere riassunto nei seguenti indirizzi generali:

- Migliorare l'accessibilità al portale dei servizi dell'Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico provvedendo ad una progressiva integrazione sia dei servizi di autenticazione che dei servizi di pagamento elettronico.
- Rafforzare l'ambito dei servizi di front-end direttamente collegati al funzionamento del SUAP intervenendo sui canali di accesso, sulla razionalizzazione dei procedimenti, sulla semplificazione dei modelli d'uso e sull'ottimizzazione dei processi di navigazione;
- promuovere, anche attraverso processi di accompagnamento, l'interazione bidirezionale dei servizi online erogati attraverso i diversi canali di comunicazione. Ciò, soprattutto, al fine di 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 documentando e modellando i singoli procedimenti ed attivando gli strumenti delle piattaforme Super@ e Super@Edi finalizzati alla gestione degli iter, al controllo dell'efficienza interna ed al monitoraggio dei livelli di servizio resi all'utenza;
- Collegare le funzionalità e le competenze specifiche del SUAP (come definite dal quadro normativo di riferimento vigente) al contesto più generale di un portale di servizio (Sportello Impresa) inteso quale luogo di informazione, partecipazione e innovazione coerente con la prospettiva di un Marketing Territoriale Metropolitano fortemente orientato allo sviluppo economico del territorio di riferimento;
- 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;
- Promuovere la crescita di una rete di "aderenti", fortemente integrata anche attraverso l'interazione di canali social, di strumenti ICT di "collaboration" e di modelli di partecipazione, entro la quale condividere esperienze e strumenti per l'accesso ai



finanziamenti pubblici e conoscenza rispetto ai progetti strategici promossi dall'Amministrazione Comunale.

Servizi culturali e Pubblica Istruzione e Sport

Nel quadro della programmazione per il 2021 vengono proposti alcuni interventi specifici. Il primo riguarda le attività per ulteriori sviluppi a sostegno delle funzionalità del Portale della Scuola che, nel corso del periodo precedente, ha consolidato importanti risultati sul piano della efficienza gestionale e della qualità dei servizi erogati. Un secondo intervento riguarda, invece, la gestione della piscina comunale.

Di particolare rilevanza per il 2021, l'avvio in esercizio di una estesa offerta di servizi *online* nell'ambito del nuovo portale della scuola 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.

Un ulteriore intervento, inserito nell'ambito più generale del Portale dei servizi *on-line*, ha per obiettivo l'estensione dei servizi online per la fruizione degli impianti sportivi. Si tratta di un significativo passo verso una offerta più integrata di servizi direttamente collegati alla ottimale fruizione degli impianti.

Un ulteriore progetto riguarda 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)

Infine, nel corso del 2021, è prevista la realizzazione di ulteriori importanti interventi in coerenza con i contenuti e le indicazioni definite nell'ambito della piattaforma "Cultura e Tempo Libero" prevista dal PON METRO.

Particolarmente significativo, nel 2021, l'avvio del nuovo portale Cultura e Tempo Libero che, in sinergia con gli obiettivi del PON Metro, consentirà alla Città di disporre di efficaci strumenti finalizzati al marketing del territorio ed alla promozione dei servizi turistici.

Cittadinanza sociale e Servizi alla Famiglia

Gli interventi previsti dal POA 2021 relativamente all'area dei servizi demografici sono fortemente caratterizzati dalla evoluzione dei servizi erogati dalla nuova piattaforma applicativa che, a valle del subentro in ANPR e l'avvio dei servizi per il rilascio delle CIE, ha in programma di realizzare importanti interventi per la interoperabilità applicativa. Si tratta di interventi la cui valenza può essere misurata sia sul piano del miglioramento dei servizi di back-office e di front-office e sia sul piano della efficienza gestionale.



Ulteriore rilevanza hanno gli interventi sull'area dei servizi demografici per l'estensione dei servizi on-line attualmente previsti nell'ambito del Portale. In particolare è prevista la realizzazione di un pacchetto di servizi per la certificazione on-line completo dei connessi servizi di pagamento.

Altresì significativo è l'intervento previsto per la gestione dei PASS per le Zone a Traffico Limitato (ZTL) e per la Sosta Tariffata, che in analogia con le attività già avviate consente all'Amministrazione di migliorare le proprie performance operative oltreché consolidare rilevanti vantaggi economici.

Segreteria Generale

Gli interventi in questa area sono fortemente caratterizzati da una articolato e complesso normativo che riguarda il contrasto ai fenomeni di corruzione e la trasparenza amministrativa.

Sono previsti interventi significativi a supporto della Segreteria Generale e delle attività gestionali ad essa in carico anche attraverso processi di comunicazione sulle attività istituzionali delle circoscrizioni, che si aggiungono a quanto già realizzato per la Giunta Municipale e a quanto in corso di completamento relativamente alle deliberazioni di Consiglio Comunale.

Di particolare rilevanza, i servizi che nel corso del 2021 saranno realizzati grazie alle funzionalità di una piattaforma tecnologica "interprete Semantico" che, grazie all'utilizzo di Intelligenza artificiale, è in grado di riconoscere strutture lessicali ed ontologie.

Particolarmente interessante l'azione che nel corso di 2021 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.

Comando di Polizia Municipale

Gli interventi proposti dal POA 2021 in riferimento al Comando di Polizia Municipale hanno un duplice obiettivo. Migliorare l'efficienza della gestione in atto presso il Comando attraverso una serie di interventi che, a partire dal funzionamento a pieno regime ormai garantito per la gestione dei verbali al CdS ed Amministrativi, abbiano l'obiettivo di introdurre progressivamente: la razionalizzazione dei processi di lavoro in atto attraverso una attività specifica di reingegnerizzazione; la revisione del modello dell'organizzazione in atto al fine di produrre una più efficiente allocazione e gestione delle risorse; l'introduzione di ulteriore automazione ed innovazione tecnologica in grado di migliorare l'operatività dei singoli processi di lavoro.

Di particolare rilievo gli interventi previsti nell'ambito di uno specifico progetto per la gestione degli avvisi di accertamento e dei procedimenti amministrativi in ambito tributario ed edilizio



basati sull'utilizzo di palmari e, quindi, in grado di consentire una piena dematerializzazione dei processi amministrativi connessi.

Già a partire dal primo trimestre 2021, dopo una importante fase di sperimentazione, saranno avviati in esercizio nuove applicazioni funzionali deputate alla gestione dei servizi della Centrale Operativa integrata. Contestualmente saranno consolidati presso il Comando i nuovi servizi per la gestione dei servizi di back-office e per la gestione dei servizi di supporto alla sicurezza Urbana. Nello specifico dei servizi per la sicurezza urbana, nel corso del 2021 saranno introdotte tecnologie (Body Cam) finalizzate a migliorare e qualificare l'azione degli Agenti di PM su strada.

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 2021 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 realizzazione della nuova piattaforma di servizi per il trasporto pubblico, la gestione delle ZTL e dei semafori intelligenti.

I progetti in questo ambito sono, inoltre, coerenti con le previsioni definite nell'ambito delle piattaforme *"Ambiente e Territorio"*, *"Catasto ed Edilizia"* e *"OO.PP"* i cui obiettivi realizzativi sono stati indicati all'interno del PON METRO.

Contestualmente alle evoluzioni di dominio che caratterizzeranno l'esercizio 2021, 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.

Settore risorse mobiliari ed immobiliari

Il POA 2021, 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 ulteriori 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.

L'azione per il 2021, 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 2021.

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 2021. 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 2021.

Nelle tabelle 5.3, 5.4, 5.5 e 5.6 sono riportati i progetti finanziati con fondi extra-comunali le cui ricadute operative sono previste anche nell'ambito dell'esercizio 2021.

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

Cod.	Descrizione	Importo IVA esclusa	Importo IVA inclusa
PS1	Potenziamento dei servizi connessi con l'evoluzione dell'anello telematico	n.a.	n.a.
PS2	Servizi PagoPA per tutti i pagamenti online	n.a.	n.a.
PS3	Dematerializzazione: Iter documentale e workflow processi	n.a.	n.a.
PS4	Riscossione e sistema integrato delle Entrate	€ 140.000,00	€ 170.800,00
PS5	Nuovi servizi di e-government e realizzazione App	€ 110.000,00	€ 134.200,00
PS6	CUP Comunale - Centro Unico di Prenotazione	€ 100.000,00	€ 122.000,00
PS7	Assistente virtuale Comune di Palermo	n.a.	n.a.
PS8	Estensione e convergenza servizi WiFi e VDS	n.a.	n.a.
PS9	Ristrutturazione servizi di back-office ed interoperabilità applicativa		
PS10	Sicurezza Urbana		
PS11	Open Data, Sicurezza, Trasparenza amministrativa e Piano Anticorruzione	€ 75.000,00	€ 91.500,00
	Totale	€ 425.000,00	€ 518.500,00



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 commissioni 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 2021 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 - Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane 2014-2020"

COD	DESCRIZIONE	DURATA	ENTE FINANZIATORE
PON	PON METRO Palermo	2019-2021	Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica

Tabella 5.4 Progetti presentati a valere su finanziamento pubblico – Patto per Palermo

COD	DESCRIZIONE	DURATA	ENTE FINANZIATORE
PpP	Sistema di Connettività Urbana	24 MESI	MISE

Tabella 5.5 Progetti presentati a valere su finanziamento pubblico – Agenda Urbana

COD	DESCRIZIONE	DURATA	ENTE FINANZIATORE
PpP	Sistema di Back-office e dematerializzazione processi	24 MESI	Regione Siciliana



Tabella 5.6 Progetti presentati a valere su finanziamento pubblico – Sicurezza Urbana

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

5.7 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 2021.

Tabella 5.7.1 Riepilogo economico

AMBITO	Totale senza IVA	Totale con IVA
Servizi per la conduzione Tecnica	€ 8.435.327,87	€ 10.291.100,00
Sistema Integrato Connettività Urbana	525.760,26	€ 641.427,51
Servizi Adeguamento e Ampliamento	€ 1.228.999,00	€ 1.499.378,78
Evoluzioni e Sviluppi: Progetti da affidare	€ 425.000,00	€ 518.500,00
Totale	€ 10.615.087,13	€ 12.950.406,29