



Ministero dell'Economia
e delle Finanze



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Ministro per l'Innovazione
e le Tecnologie



Regione Puglia

**“Accordo di Programma Quadro
in materia di e-government e società dell'informazione
nella Regione Puglia”.**

Allegato 2

Schede descrittive degli interventi

<u>Nota metodologica</u>	3
<u>Progetto 1.1: INFRASTRUTTURE DI COMUNICAZIONE A LARGA BANDA</u>	5
<u>Progetto 2.1: SISTEMA PUBBLICO DI CONNETTIVITÀ (RUPAR 2)</u>	8
<u>Progetto 2.2: CENTRI DI ACCESSO PUBBLICO AI SERVIZI DIGITALI AVANZATI (CAPSDA)</u>	14
<u>Progetto 2.3: PROGETTO PILOTA "PROCURA DELLA REPUBBLICA DI LECCE"</u>	26
<u>Progetto 2.4: CENTRI SERVIZIO TERRITORIALI PER L'E-GOVERNMENT NEI PICCOLI E MEDI COMUNI (CST)</u>	29
<u>Progetto 2.5: CENTRO TERRITORIALE PER L'AGGREGAZIONE DEI PROCESSI D'ACQUISTO DEGLI ENTI LOCALI PUGLIESI (CAT)</u>	40
<u>Progetto 2.6: RETE DI ACCESSO AL SISTEMA SANITARIO REGIONALE</u>	48
<u>Progetto 2.7: RETE DEI MEDICI DI MEDICINA GENERALE</u>	55.
<u>Progetto 2.8: OSSERVATORIO SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE (OSDI)</u>	67
<u>Progetto 3.1: DISTRETTO DIGITALE A SUPPORTO DELLA FILIERA PRODUTTIVA DEL TESSILE ABBIGLIAMENTO IN PUGLIA</u>	75

NOTA METODOLOGICA

Nelle schede intervento di seguito presentate tra le voci di costo è inserita quella relativa all'avvio alla gestione/esercizio. Tale voce è caratteristica della fase in cui, dopo aver realizzato le infrastrutture materiali o immateriali, la messa in funzione delle stesse comporta, in un limitato e prestabilito lasso di tempo, dei costi "non variabili". Questi costi sono "fissi" in quanto non subiscono oscillazioni rispetto al variare della produzione dei servizi direttamente connessa al volume del parco clienti. Questa fase di esercizio è caratterizzata, proprio in quanto fase di start-up della gestione, da un saldo negativo tra entrate per servizi erogati e costi fissi. In tali costi rientrano sia quelli collegati al progetto che quelli di funzionamento degli enti gestori. Esempi di tali costi di gestione per le diverse tipologie di interventi descritti nel presente Accordo sono: personale, canoni e licenze, servizi telematici, servizi di assistenza e manutenzione infrastrutture materiali e immateriali, materiale di consumo, adeguamenti hardware/software, addestramento operativo.

In particolare, tale voce di costo riveste una importanza notevole negli interventi relativi alla Società dell'Informazione in quanto:

1) tali costi permettono - a conclusione della fase di attivazione del software e hardware, delle strutture organizzative necessarie, della sperimentazione dei servizi e delle infrastrutture previste dai singoli interventi - di sostenere e accompagnare la fase durante la quale i servizi e le infrastrutture vengono rese disponibili a tutti i destinatari individuati.

2) a causa dell'impatto che i servizi e le infrastrutture hanno rispetto al mercato di riferimento, le strutture create non sono in grado di sostenersi economicamente in autonomia e quindi andare a regime, mediamente per un anno dalla completa realizzazione di servizi e infrastrutture. Infatti, proprio tale natura altamente innovativa degli interventi, che ha come primario fine la riduzione del digital divide nelle regioni dell'obiettivo 1, richiede dei tempi di maturazione più lunghi da parte dei destinatari, i quali devono coglierne pienamente l'utilità. Conseguentemente, il numero di clienti che potranno essere acquisiti nel 1° anno di attività non permette una messa a regime della gestione delle strutture che avranno dei costi unitari di gestione molto più alti rispetto al piano economico degli anni successivi.

3) tale macrovoce di costo andrà a coprire il periodo in cui, stante il modello di sostenibilità economica sviluppato, si potrà procedere sul campo ad una verifica dello stesso e si potrà riorientare lo stesso in base agli input rivenienti dalla parallela fase di sperimentazione dei servizi in portafoglio per garantirne la sostenibilità nel tempo.

4) le strutture erogatrici dei servizi considerati sono, in alcuni casi, strutture create ad hoc con propria autonomia legale e costituite dall'aggregazione di enti locali di varia natura. Proprio perchè strutture ex novo, esse necessitano di un definito periodo di tempo per la loro messa a regime anche e soprattutto in funzione dell'elevato grado di innovazione sia dei servizi che del processo che porta alla loro erogazione.

1. OBIETTIVI PROGETTUALI

Supportare la modernizzazione della PAL e dei servizi di pubblica utilità, nonché la capacità di investimento strategico delle imprese del settore ICT, realizzando sul territorio regionale infrastrutture specializzate per la comunicazione digitale in larga banda, funzionali a sostenere la produzione, l'offerta e la distribuzione di nuovi servizi infotelematici, di tipo broadcast e punto-punto, di interesse delle amministrazioni pubbliche, delle aziende strumentali della pubblica amministrazione, delle imprese di produzione del settore ICT e dei settori produttivi fortemente correlati, delle imprese produttive e di servizi, delle associazioni e dei cittadini, assicurando in tal modo percorsi di recupero del "digital divide" e sostenendo l'evoluzione della società civile verso la "società dell'informazione".

Il Progetto contribuirà a colmare:

- il ritardo della società civile pugliese nell'adozione di nuovi modelli culturali e di consumo basati sull'ICT, riducendo il rischio di deriva verso i margini del modello di sistema socio-economico-culturale sostenuto dall'Unione Europea;
- il ritardo della Pubblica Amministrazione nell'ammodernamento tecnologico e organizzativo basato sull'ICT, che comporta effetti negativi in termini di costi, efficienza, produttività, trasparenza, vicinanza ai cittadini ed alle imprese;

favorendo, al contempo, il rafforzamento del settore produttivo ICT, caratterizzato da un consistente ed articolato quadro di piccole e medie imprese, pur rilevante nel Mezzogiorno, che attualmente risente fortemente della crisi internazionale e necessita di nuovi fattori di competitività per affrontare nuovi mercati e per difendersi sui mercati tradizionali.

L'evoluzione dei servizi di comunicazione verso la larga banda sarà un processo complessivo che, basandosi sul necessario potenziamento del livello fisico, porterà alla progressiva evoluzione dei sistemi di comunicazione verso una connettività Full-IP con lo sviluppo delle reti private virtuali di livello 3 ad alta velocità. In questo processo un ruolo di primo piano sarà giocato dal nuovo Sistema Pubblico di Connettività (SPC), i cui servizi necessitano appunto di reti sicure ad alta velocità e con livelli di servizio garantiti.

1.1 Caratteristiche

Il progetto prevede la realizzazione, il potenziamento e la razionalizzazione delle infrastrutture specializzate su cui si basa la tecnologia ed i servizi della larga banda. Queste infrastrutture saranno rese disponibili agli operatori del settore (fornitori di servizi TLC) che le utilizzeranno per offrire servizi a larga banda agli utenti finali: imprese, pubbliche amministrazioni, cittadini. Gli operatori TLC potranno così servire una sempre maggiore quantità di utenti con servizi sempre più avanzati senza dover affrontare gli ingenti investimenti infrastrutturali necessari, ma piuttosto pagando un canone per l'utilizzo delle infrastrutture.

Il progetto permette così di superare le barriere alla diffusione dei servizi a larga banda costituite dagli elevati costi di realizzazione delle infrastrutture (gradino di ingresso) e dal conseguente tempo prolungato per conseguire un adeguato ROI.

Questa problematica è ancora più sentita per le zone del territorio dove la scarsa industrializzazione e/o la scarsa densità abitativa fanno prevedere la vendita di minori volumi di servizi e quindi la realizzazione di minori introiti che possano remunerare gli investimenti.

Il presente progetto si caratterizza pertanto come complementare all'Azione prevista dal governo centrale nell'ambito del Programma di Infrastrutturazione della Larga banda nel Mezzogiorno, gestito da Infratel Spa, società di scopo costituita da Sviluppo Italia e Ministero delle Comunicazioni per la realizzazione del Programma.

Il presente progetto integra le azioni e le risorse rese disponibili, tramite Infratel, dal Programma Nazionale per lo sviluppo della Larga Banda al fine di infrastrutturare le aree caratterizzate da condizioni socioeconomiche più sfavorevoli, così da evitare l'instaurarsi di una condizione di "Digital Divide" infrastrutturale nel territorio regionale.

Il risultato della complementarietà delle due azioni sarà costituito da un'infrastruttura al larga banda razionale e coerente in tutte le sue parti, che ottimizza gli investimenti e si sviluppa sul territorio regionale non solo in funzione dei fabbisogni di mercato ma anche di quelli di tipo socioeconomico.

Anche in relazione agli esiti dello Studio di Fattibilità per la Larga Banda, finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, e già concluso, la Regione Puglia ha, pertanto, individuato le zone più svantaggiate in cui sviluppare il presente progetto:

- Sub Appennino Dauno
- Gargano
- Sud Salento

Le infrastrutture da realizzare comprendono:

- cavidotti per la posa delle fibre ottiche
- fibre "spente"
- siti di irradiazione di segnali radio (WLL/FA, WiFi e WiMax)
- trasporto di capacità trasmissiva: portanti DWDM, portanti radio
- servizi di rete: SDH, ATM, IP/MPLS

Il livello di servizi da offrire (strutture passive o servizi di trasporto attivi) sarà scelto in funzione dell'interesse degli Operatori verso i mercati rappresentati dalle aree obiettivo dell'intervento. La fornitura agli operatori di servizi di livello più elevato permette un sempre maggiore abbassamento del gradino di ingresso nel nuovo mercato in cambio però di una maggiore dipendenza dell'Operatore di Telecomunicazioni dal Gestore di servizi infrastrutturali: resta comunque escluso che il Gestore possa arrivare ad offrire servizi all'utente finale.

Dal punto di vista topologico le infrastrutture da realizzare si estenderanno dall'accesso utente ("ultimo miglio"), agli anelli di distribuzione/raccolta (MAN, Metropolitan Area Network), alle dorsali (Backbone) di raccordo con le infrastrutture nazionali.

1.2 Costi di realizzazione complessivi

Le risorse finanziarie assegnate per la realizzazione dell'iniziativa ammontano a complessivi euro 18.000.000,00 (diciottomilioni euro) a valere sui fondi ex lege 208/1998 per il triennio 2003-2005, delibera Cipe del 9 maggio 2003 n. 17, quota Regioni Mezzogiorno, punto F.4 tabella. La ripartizione delle risorse finanziarie può, in modo orientativo, essere definita come segue:

Tipologia	%	Importo (€)
Costi di gestione progetto Progettazione, procedura selezione fornitori e direzione lavori	9%	1.620.000
Impianti tecnologici Concessioni scavi, Concessioni installazioni antenne, Trasmettitori, Multiplatori, Apparat di Centrale	12%	2.160.000
Posa in opera Posa cavi ottici rete MAN, rete accesso, installazione impianti ricetrasmittivi	69%	12.420.000

Costi avvio all'esercizio	10%	1.800.000
Totale	100%	18.000.000

2. PIANO DI REALIZZAZIONE

	2° sem.2004	1° sem.2005	2° sem.2005	1° sem.2006	2° sem.2006	1° sem.2007	2° sem.2007	1° sem.2008	2° sem.2008
Progetto preliminare									
Progetto definitivo									
Progetto esecutivo									
Gara, incarico									
Istruttoria Amm/va									
Attuazione									
Avvio all'esercizio									

3. ASPETTI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI

L'Ente attuatore è stato individuato dalla Regione Puglia in Infratel SpA. Il responsabile di procedimento è Francesco Chirichigno, responsabile infrastrutture di comunicazione a larga banda dello stesso Ente attuatore.

Questa scelta garantisce la massima coerenza del presente progetto con l'attuazione del Piano nazionale di sviluppo della Larga Banda, gestito dalla medesima Infratel S.p.A., nel rispetto della complementarietà tra le due Azioni precedentemente illustrata.

La coerenza tra le due azioni sarà quindi sia di tipo tecnico, utilizzo delle medesime componenti e tecnologie, che di tipo gestionale.

Infatti il modello proposto, pur articolandosi eventualmente in modo diverso per le diverse realtà territoriali in dipendenza del diverso interesse e coinvolgimento degli operatori e/o di altri soggetti locali, troverà un'attuazione sostanzialmente uniforme in termini di criteri di costo, modelli di pricing e modalità gestionali.

4. IMPATTO E SVILUPPO TERRITORIALE

- Riduzione del rischio di digital divide delle aree periferiche regionali (Gargano, Sub Appennino Dauno e Sud Salento), rispetto alle aree a più alto sviluppo del mercato collegato all'infrastrutturazione della larga banda;
- Potenziamento della capacità competitiva delle imprese manifatturiere pugliesi grazie alla maggiore fruibilità di infrastrutture e tecnologie a larga banda;
- Rafforzamento del settore produttivo regionale nel comparto ICT, caratterizzato da un sistema articolato di piccole e medie imprese, di peso significativo nel Mezzogiorno, che attualmente risente fortemente della crisi internazionale e necessita di nuovi fattori quanto più "endogeni" di competitività per affrontare nuovi mercati e per difendersi sui mercati tradizionali.

PROGETTO 2.1: SISTEMA PUBBLICO DI CONNETTIVITÀ (RUPAR 2)

1. OBIETTIVI PROGETTUALI

Potenziamento dell'infrastruttura di comunicazioni della regione Puglia al servizio dell'eGovernment, estendendo la funzione della Rugar di supporto alle PA al supporto dell'interazione dei cittadini con i servizi telematici erogati dalla PA.

2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Il contesto normativo di riferimento è il seguente:

- Piano di azione e-government (Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 14 febbraio 2002)
- Selezione di progetti proposti dalle Regioni e dagli Enti Locali per l'attuazione dell'e-government - Avviso pubblicato in Gazzetta Ufficiale n.78 del 03 aprile 2002
- Delibera CIPE n. 17 del 19 maggio 2003 – “Adempimenti per la programmazione delle risorse attribuite alle aree sottoutilizzate”

Norme di livello regionale:

	Priorità di intervento
Complemento di Programmazione Por Puglia 2000-2006 <i>Deliberazione della Giunta Regionale n. 51 del 10/02/2004</i>	Asse 3 Risorse Umane 3.10 Potenziamento e Sviluppo dei profili professionali della P.A. 3.12 Miglioramento delle risorse Umane nel Settore della Ricerca e Sviluppo Tecnologico 3.13 Ricerca e Sviluppo Tecnologico Asse 6 Reti e Nodi di servizio 6.2 Società dell'informazione 6.3 Sostegno all'innovazione degli Enti Locali 6.4 Risorse Umane e società dell'Informazione
Programma Operativo Regionale 2000-2006 <i>Delibera Giunta Regionale n1162/2001</i>	Misura 6.3 “Sostegno all'innovazione degli Enti Locali”. - Approvazione Convenzione tra la Regione Puglia e la Società Tecnopolis. - Linee guida per la definizione dell'architettura della Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione Regionale (R.U.P.A.R) - Specifiche “modelli” attuativi
Piano regionale per la Società dell'informazione della Regione Puglia <i>Delibera Giunta Regionale n. 2075/2001</i>	Asse 6 Reti e Nodi di servizio, 6.2 Società dell'informazione, 6.4 Risorse Umane e società dell'Informazione Linee di Intervento: - Diffusione della Quarta Conoscenza - Potenziamento della P.A. - Sostegno alle Imprese Locali - Sostegno alla Formazione e Ricerca
Strategia regionale per la ricerca scientifica e lo sviluppo tecnologico <i>Delibera Giunta Regionale n. 2078/2001</i>	Linee di intervento: - Promozione, organizzazione e sostegno della domanda di innovazione - Qualificazione dell'offerta di ricerca, sviluppo, trasferimento tecnologico e di servizi per l'innovazione - Rafforzamento della rete dei servizi per l'innovazione e dei collegamenti tra sistema scientifico e sistema produttivo

	<ul style="list-style-type: none"> - Sviluppo delle risorse umane - Osservatorio Permanente dell'Innovazione
<p>Piano di Azione Territoriale per e-government della Regione Puglia</p> <p><i>Delibera Giunta Regionale n. 519, 14/05/2002</i></p>	<p>Asse 6 Reti e Nodi di servizio, 6.2 Società dell'informazione, 6.3 Sostegno all'innovazione degli Enti Locali, 6.4 Risorse Umane e società dell'Informazione</p> <p>Programmi di Azione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - RUPAR Puglia - Infrastruttura per la gestione dei servizi applicativi di base della RUPAR Puglia - Pacchetto Integrato di Servizi per le Amministrazioni Locali - Infrastruttura di Servizi Applicativi per le Amministrazioni Regionali - Servizi ai cittadini e alle imprese - Formazione del Personale Amministrativo
<p>Primo Programma di attuazione del Piano della SI</p> <p><i>Delibera Giunta Regionale n. 784, 02/07/2002</i></p>	<p>Asse 6 Reti e Nodi di servizio, 6.2 Società dell'informazione, 6.4 Risorse Umane e società dell'Informazione</p> <p>Interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - n. 3 cantieri pilota; - iniziative a sostegno dell'associazionismo e dei consorzi di imprese; - iniziative a sostegno delle autonomie locali; - iniziative mirate su gruppi svantaggiati; - iniziative a sostegno del sistema della formazione e della ricerca; - formazione di supporto collegata all'attuazione della SI rivolta ai destinatari degli interventi.
<p>Por Puglia 2000-2006</p> <p><i>Delibera Giunta Regionale n.1092, 08/08/2002</i></p>	<p>Misura 6.3 – Azione a)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creazione dell'infrastruttura telematica di base della RUPA regionale - Approvazione Progetti e capitolati tecnici
<p>Por Puglia 2000-2006</p> <p><i>Delibera Giunta Regionale n.496, 17/04/2003</i></p>	<p>Misura 6.3 – Azione b)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adempimenti conseguenti alla DGR n. 519/2002 "Piano di Azione Territoriale per l'e-government della Regione Puglia". - Approvazione Convenzione con il Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie per il <<Progetto SCATEL>>

3. SOLUZIONE PROGETTUALE

Si prevedono due direttrici di sviluppo:

- creazione di un **Internet Exchange Point Operator**;
- realizzazione di nodo di interconnessione con il sistema della **Televisione Digitale** a livello regionale.

La costituzione di un **Internet Exchange Point Operator** o Internet Neutral Access Point presso il Centro Tecnico della RUPAR, denominato **BIX** (*Bari Internet eXchange*), consentirebbe l'interconnessione e l'interoperabilità non soltanto degli Internet Service Providers (ISP) accreditati RUPAR Puglia, di cui il progetto rappresenta un potenziamento, bensì di tutti gli ISP che operano sul mercato italiano ed internazionale, con particolare apertura verso gli Stati balcanici (Corridoio 8) e verso l'area dei Paesi del Mediterraneo.

La realizzazione del BIX consentirà di allocare nella stessa sede un nodo della QXN (Qualified eXchange Network) del nuovo Sistema Pubblico di Connettività, facendo così evolvere il nodo principale della Rupar Puglia, che già svolge funzioni di interscambio tra i diversi fornitori per la rete della PA regionale, a nodo di interscambio per la rete della PA nazionale.

Il progetto, collegato ad azioni in grado di potenziare le infrastrutture di telecomunicazione regionali, prevede:

- la realizzazione di una struttura di accoglienza di ISP in ambienti attrezzati con le più moderne tecnologie di trasmissione dati, di elaborazione e sicurezza informatica, creando così le condizioni logistiche ed operative che favoriscano la loro adesione all'iniziativa;
- la realizzazione e gestione di soluzioni tecnologiche in alta disponibilità erogate con la massima efficienza, sicurezza e controllo;
- lo sviluppo di modelli e procedure per l'operatività del servizio di interscambio tra gli ISP conformemente agli standard del Sistema Pubblico di Connettività;
- il supporto alla domanda di servizi a larga banda;
- la diminuzione drastica della "distanza" tra utenti fruitori dei servizi (cittadini) ed Amministrazioni eroganti, mediante la stretta interconnessione dell'EPO principale della RUPAR e della dorsale Internet nazionale.

Oltre al potenziamento derivante dalla costituzione del BIX si prevede di potenziare la *Rupar Puglia* relativamente ai servizi innovativi, che necessitano della *larga banda*, che essa può erogare. Si prevede pertanto la *creazione di un'infrastruttura di collaborazione on-line sulla RUPAR al servizio degli Enti collegati*, in grado di garantire un **servizio di videoconferenza interattiva tra le Amministrazioni** in modo da minimizzare la necessità di spostamenti fisici ed aumentare il coordinamento degli Enti che operano sullo stesso territorio.

Si prevede di potenziare i cinque nodi provinciali della Rupar con tecnologie MCU (Multi Conference Unit), al fine di consentire l'attivazione di conferenze interattive tra più partecipanti (p. es. sindaci di una stessa Comunità Montana) che utilizzano un normale computer Desktop, attrezzato con Webcam, della propria sede. Sarà inoltre svolta un'attività di adeguamento del servizio di trasporto Rupar per garantire il supporto della QoS (Quality Of Service) per le comunicazioni multimediali.

Il secondo livello di potenziamento del sistema pubblico di connettività è di realizzare, presso il Centro Tecnico della Rupar, un *nodo di interconnessione con il sistema della Televisione Digitale a livello regionale*, al fine di creare le condizioni infrastrutturali sufficienti per poter predisporre un Canale Televisivo interattivo della PA regionale, attraverso il quale veicolare i servizi interattivi delle PA collegate in Rupar verso i cittadini.

In questo caso l'obiettivo da raggiungere è duplice:

1. fornire servizi interattivi il più possibile a larga banda ai cittadini (utenza consumer), partendo proprio dai servizi erogati dalla PA per mezzo della rete Rupar
2. facilitare l'accesso ai servizi rispetto all'utenza priva di conoscenza informatiche (riduzione del digital divide culturale)

La chiave di volta dell'approccio che consente di raggiungere entrambi gli obiettivi è rappresentata dalla convergenza multimediale tra la piattaforma televisiva e quella del Personal Computer (rete Internet).

Il dispositivo che consente di realizzare tale convergenza è il SetTop Box che rappresenta il terminale di fruizione delle Televisione Digitale e, in quanto tale, è il miglior candidato ad avvicinare ai servizi interattivi quei larghi strati della popolazione che hanno grande familiarità con il mezzo televisivo ma sono completamente privi di cultura informatica.

Il modello applicabile è quello previsto dalla standard ETSI ETS300801 dal quale è tratta la seguente figura illustrativa dell'intero Sistema.

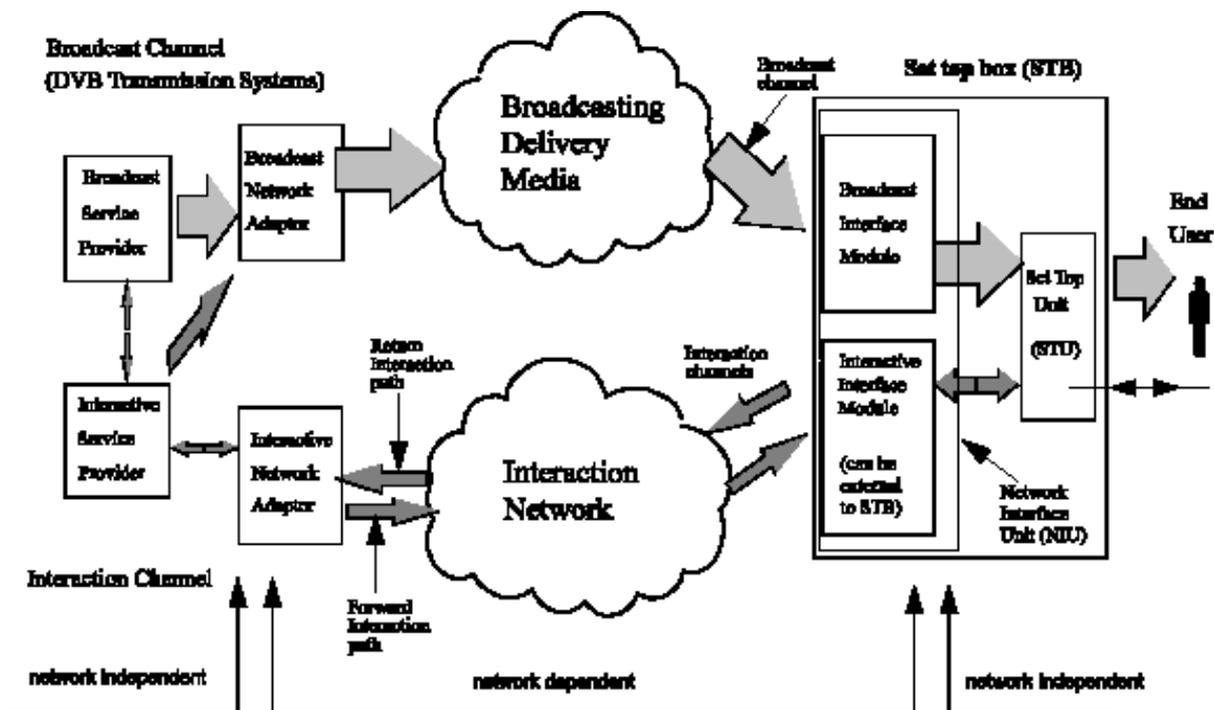


Figure 2: A generic system reference model for interactive systems

Come si nota dalla figura, l'infrastruttura televisiva terrestre attualmente esistente è in grado di veicolare una trasmissione a larga banda che sarà fruita dall'utente finale utilizzando come terminale il proprio televisore domestico, purché si installi tra di esso e l'antenna ricevente un apparato SetTopBox.

La realizzazione di un canale diretto di tipo terrestre, basato su una connessione via modem sulla rete telefonica generale o in alternativa su una connessione wireless di tipo GSM/GPRS in mancanza di supporti più veloci, consentirà di rendere disponibili sul televisore domestico una serie di servizi interattivi tra i quali quelli offerti dalla Pubblica Amministrazione potranno essere i primi e di maggior ed immediato interesse.

Particolare importanza assume in questo campo il relazionamento con le televisioni locali, titolari di frequenze e canali televisivi destinati ad ospitare nel tempo trasmissioni di tipo digitale e probabilmente maggiormente interessate a veicolare servizi interattivi indirizzati al bacino di utenza locale.

Poiché i broadcaster che operano a livello regionale (includere anche le televisioni locali a livello provinciale o cittadino) sono abbastanza numerosi e poiché anche le PAL che offriranno servizi ai cittadini mediante la Rugar sono molte, si pone il problema di un relazionamento multi-a-molti che obbligherebbe gli operatori televisivi ad interfacciarsi con una molteplicità di erogatori finali di servizi (PAL) in una configurazione a maglia.

Peraltro essi dovrebbero implementare la tecnologia di conversione ed adattamento dei contenuti e la gestione dell'Interaction Channel (vedi figura precedente), affidandosi per il reperimento dei contenuti stessi alla rete Internet.

Il Centro Tecnico della Rugar Puglia ha invece la possibilità di configurarsi, sempre con riferimento alla figura, come Informative Service Provider, gestendo:

- l'Interaction Channel a bassa velocità verso l'utente finale sulla rete Internet (e qui c'è un'interessante sinergia con il progettato Bari Internet eXchange)
- l'approvvigionamento dei contenuti e dei servizi di **tutte** le Amministrazioni direttamente sulla rete RUPAR, affidabile e controllata
- il collegamento con i Broadcast Service Provider (operatori televisivi) in una configurazione a stella con collegamenti dedicati per ognuno dei Centri di Produzione

Questa soluzione consentirà di **ridurre il Digital Divide nell'accesso ai servizi telematici della PA**, avvicinando la vasta platea dei cittadini ai nuovi servizi, ed allo stesso tempo supporterà le imprese locali di diffusione televisiva nell'accesso alla pluralità dei servizi offerti dalle PA regionali (Comuni, ASL, Province etc.).

L'iniziativa ha sinergie con l'intervento relativo allo sviluppo della Larga Banda sia per la necessità di prevedere in quel contesto il potenziamento delle infrastrutture (cavidotti, fibra spenta etc.) per consentire agli operatori di TLC il collegamento in fibra ottica con la sede del BIX, sia per l'effetto trainante dei nuovi servizi su RUPAR e verso i cittadini sulla richiesta di banda da parte dei soggetti interessati.

3.1 Condizioni e vincoli alla cantierabilità

La RUPAR sia a regime con i servizi di interoperabilità e cooperazione applicativa avanzati.

3.2 Costi di realizzazione complessivi

Le risorse finanziarie assegnate per la realizzazione dell'iniziativa ammontano a complessivi euro 12.500.000,00 (dodicimilionicinquecentomila euro) a valere sui fondi ex lege 208/1998 per il triennio 2003-2005, delibera Cipe del 9 maggio 2003 n. 17, quota Regioni Mezzogiorno, punto F.4 tabella. La ripartizione delle risorse finanziarie si definisce come segue:

Tipologia	%	Costo (€)
Costi Interni	4%	500.000,00
Hardware	20%	2.500.000,00
Software	12%	1.500.000,00
Consulenza	4%	500.000,00
Formazione	4%	500.000,00
Servizi Telematici	12%	1.500.000,00
Logistica e Servizi	20%	2.500.000,00
Costi avvio all'esercizio (2 anni)	24%	3.000.000,00
Totale	100%	12.500.000,00

4. PIANO DI REALIZZAZIONE

	2° sem.2004	1° sem.2005	2° sem.2005	1° sem.2006	2° sem.2006	1° sem.2007	2° sem.2007
Progettazione esecutiva							

Gara, incarico							
Istruttoria							
Attuazione							
Avvio esercizio							

La prima attività prevista è la Progettazione esecutiva in quanto lo sviluppo del progetto RUPAR Puglia, ormai operativo e basato sulla stessa architettura del nuovo SPC, nonché la disponibilità dei documenti progettuali del Sistema Pubblico di Connettività, resi recentemente disponibili dal CNIPA, costituiscono materiale di base sufficiente per lo sviluppo della progettazione esecutiva.

5. MODALITÀ DI ATTUAZIONE

Il presente progetto è a titolarità regionale. La Regione Puglia si avvarrà per la sua attuazione del supporto del Centro Tecnico Regionale – Tecnopolis Csata S.c.r.l.. Il responsabile di procedimento è individuato in Riccardo Sanna, responsabile della Misura 6.3 “Sostegno all’innovazione degli Enti Locali” del Por Puglia 2000-2006.

6. IMPATTO E SVILUPPO TERRITORIALE

Utilizzo di Operatori TLC e ICT locali;
Incremento della domanda di tecnologie ICT
Incentivo allo sviluppo della televisione digitale a livello regionale
Formazione e creazione di nuove figure specialistiche nella PA

PROGETTO 2.2: CENTRI DI ACCESSO PUBBLICO AI SERVIZI DIGITALI AVANZATI (CAPSDA)

1. OBIETTIVI PROGETTUALI

Tra le ragioni del divario persistente all'interno del Paese tra aree economicamente più avanzate ed aree sottoutilizzate si colloca lo scarso ricorso alle tecnologie ICT sia da parte dei cittadini che delle imprese e della pubblica amministrazione e, di conseguenza, il ritardato sviluppo di reti ed infrastrutture.

Le più recenti indagini statistiche attribuiscono tali ritardi alla scarsa cultura informatica di base, alla mancanza di conoscenza delle opportunità offerte, alla ancora scarsa diffusione di servizi digitali e di centri di accesso aperti al pubblico.

Il ritardo si amplifica quando si prende in esame il grado di utilizzo degli accessi tramite Internet a servizi digitali avanzati che richiedono una connessione ad alta velocità.

Il contributo che si intende dare alla riduzione del digital-divide ed alla promozione dell'utilizzo di servizi digitali avanzati prende forma nella volontà di rendere disponibili sul territorio punti e centri di accesso pubblico dotati di connessioni a banda larga fornendo nel contempo sia strumenti di accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione che opportunità di fruizione di servizi complementari a valore aggiunto (e-learning, teleconferenze...) a sostegno della alfabetizzazione informatica.

2. SITUAZIONE ATTUALE

2.1 Analisi di contesto a livello regionale

La soluzione proposta prevede di massimizzare l'utilizzo dei servizi infrastrutturali, di e-government ed applicativi realizzati o in via di realizzazione nel territorio regionale: la RUPAR, i progetti PIT, PIS, e-government fase I, e quelli approvati a valere sul Bando Regionale misura 6.2 Società dell'Informazione: "Iniziative a sostegno del sistema delle Autonomie Locali" e "Iniziative a sostegno del sistema delle Imprese e delle Professioni".

Le tabelle seguenti danno la vista sintetica delle iniziative e dei prodotti attinenti in corso su tutto il territorio pugliese, un'analisi puntuale è in corso.

Tab 1 Progetti 1° Avviso e-government

Progetto	Ente proponente	Accessi pubblici	Centri servizi	Province interessate
Apulie	Comune di Bari	X	X	BA, TA, BR, LE, FG
Care	Provincia di Foggia	X		FG
Riso	Provincia di Lecce		X	LE, TA, BR

Tab 2 Progetti Bando 6.2 "Interventi a sostegno degli Enti Locali"

Progetto	Ente proponente	Accessi pubblici	Centri servizi	Province interessate
Cittadini e PA	Comune di Manduria	X		TA, BR
Contest	Comune di Taranto	X		TA
Dauniavalley	Comune di Carlantino	X	X	FG
Faro	Comune di Foggia	X		FG

I.D.A.	Comune di San Ferdinando	X	X	FG, BA
Iter-net	Comune di Lecce	X	X	LE
Itria2net	Comune di Martina Franca	X		TA, BA
Memoria e conoscenza	Comune di Bari	X	APULIE	BA
Mosaic	Comune di Maglie	X	X	LE
Murgia-net	Comune di gioia del Colle	X		BA
Pixel	Comune di Modugno	X		BA
Portale territoriale	Comune di Fasano	X	X	BR
Rete unitaria	Comune di Brindisi	X		BR
Sal.go	Comune di Casarano	X	X	LE
Si Gargano	C.M. del Gargano	X		FG
Siti	Comune di Gallipoli	X	X	LE
Sosia	Comune di Lucera	X	X	FG
Sud-est barese	Comune di Noicattaro	X		BA

Tab 3 Progetti Bando 6.2 "Interventi a sostegno del sistema delle Imprese e delle Professioni"

Progetto	Ente proponente	Accessi pubblici	Centri servizi
Puglia in Rete	Confesercenti	X	

Tab 4. Accesso pubblico ad Internet secondo Provincia

Bari	Brindisi	Foggia	Lecce	Taranto
Apulie	Apulie	Apulie	Apulie	Apulie
Ida	Riso	Care	Riso	Riso
Itria2net	Cittadini e PA	Daunia valley	Iter-net	Cittadini e PA
Memoria e conoscenza	Portale territoriale intercomunale	Faro	Mosaic	Contest
Murgia-net	Rete unitaria della prov di Brindisi	Ida	Sal.go	Itria2net
Pixel		S.I. Gargano	S.i.t.i.	
Sud -est barese on line		Sosia		

Tab 5 Centri Servizi secondo Provincia

Bari	Brindisi	Foggia	Lecce	Taranto
Apulie	Apulie	Apulie	Apulie	Apulie
Ida	Riso	Daunia valley	Riso	Riso
Memoria e conoscenza	Portale territoriale intercomunale	Ida	Iter-net	
		Sosia	Mosaic	
			Sal.go	
			S.i.t.i.	

La realizzazione dei progetti su citati configura una dotazione di "Centri" e punti di servizio che, opportunamente selezionati, potenziati, connessi ed organizzati, costituiscono un potenziale idoneo a supportare, in modo coerente e rispettoso dei requisiti di efficacia, interoperabilità, cooperazione e sicurezza indicati dal MIT e del Centro Tecnico Regionale, uno sviluppo rapido

del progetto e della Società dell'Informazione in Puglia, abilitando le PA Pugliesi a cooperare ed erogare servizi e-government ed avanzati ed i cittadini e le imprese a fruire della SI.

2.2 Quadro normativo di riferimento

Il contesto normativo di riferimento è il seguente:

- Piano di azione e-government (Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 14 febbraio 2002)
- Delibera CIPE n. 17 del 19 maggio 2003 – “Adempimenti per la programmazione delle risorse attribuite alle aree sottoutilizzate”
- Per quanto concerne i criteri di accessibilità per i soggetti disabili:
- Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 – “Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”

Per quanto concerne l’ambito regionale:

	Priorità di intervento
Complemento di Programmazione Por Puglia 2000-2006 <i>Deliberazione della Giunta Regionale n. 51 del 10/02/2004</i>	Asse 3 Risorse Umane 3.10 Potenziamento e Sviluppo dei profili professionali della P.A. 3.12 Miglioramento delle risorse Umane nel Settore della Ricerca e Sviluppo Tecnologico 3.13 Ricerca e Sviluppo Tecnologico Asse 6 Reti e Nodi di servizio 6.2 Società dell’informazione 6.3 Sostegno all’innovazione degli Enti Locali 6.4 Risorse Umane e società dell’Informazione
Piano regionale per la Società dell’informazione della Regione Puglia <i>Delibera Giunta Regionale n. 2075/2001</i>	Asse 6 Reti e Nodi di servizio , 6.2 Società dell’informazione, 6.4 Risorse Umane e società dell’Informazione Linee di Intervento: Diffusione della Quarta Conoscenza Potenziamento della P.A. Sostegno alle Imprese Locali Sostegno alla Formazione e Ricerca
Primo Programma di attuazione del Piano della SI <i>Delibera Giunta Regionale n. 784, 02/07/2002</i>	Asse 6 Reti e Nodi di servizio , 6.2 Società dell’informazione, 6.4 Risorse Umane e società dell’Informazione Interventi: n. 3 cantieri pilota; iniziative a sostegno dell’associazionismo e dei consorzi di imprese; iniziative a sostegno delle autonomie locali; iniziative mirate su gruppi svantaggiati; iniziative a sostegno del sistema della formazione e della ricerca; formazione di supporto collegata all’attuazione della SI rivolta ai destinatari degli interventi.
Piano di Azione Territoriale per e-government della Regione Puglia <i>Delibera Giunta Regionale n. 519, 14/05/2002</i>	Asse 6 Reti e Nodi di servizio , 6.2 Società dell’informazione, 6.3 Sostegno all’innovazione degli Enti Locali, 6.4 Risorse Umane e società dell’Informazione Programmi di Azione: Rugar Puglia Infrastruttura per la gestione dei servizi applicativi di base della Rugar Puglia Pacchetto Integrato di Servizi per le Amministrazioni Locali Infrastruttura di Servizi Applicativi per le Amministrazioni Regionali Servizi ai cittadini e alle imprese Formazione del Personale Amministrativo
Strategia regionale per la ricerca	Linee di intervento:

scientifica e lo sviluppo tecnologico	Promozione, organizzazione e sostegno della domanda di innovazione
<i>Delibera Giunta Regionale n. 2078/2001</i>	Qualificazione dell'offerta di ricerca, sviluppo, trasferimento tecnologico e di servizi per l'innovazione
	Rafforzamento della rete dei servizi per l'innovazione e dei collegamenti tra sistema scientifico e sistema produttivo
	Sviluppo delle risorse umane
	Osservatorio Permanente dell'Innovazione

3. SOLUZIONE PROGETTUALE

3.1 Descrizione di massima del progetto

La scelta progettuale è articolata secondo due tipologie di luoghi pubblici di accesso, punti e centri, tra loro differenti per infrastrutture disponibili, servizi offerti e, in parte, target di utenti. I punti sono delle postazioni autosufficienti dislocate sul territorio, sotto forma di chiosco informatico, dalle quali è possibile accedere ai diversi servizi della Pubblica Amministrazione centrale e locale erogati per via telematica, navigare in internet ed usufruire di alcuni servizi opzionali come la stampa della modulistica o il pagamento di imposte, utenze e simili pratiche. I centri sono delle strutture che raccolgono postazioni di lavoro dotate di connessione ad alta velocità attraverso cui è possibile accedere sia ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione, che navigare in internet ed utilizzare una serie di servizi avanzati quali la videoconferenza, la stampa fotografica, la formazione a distanza etc., usufruendo dell'assistenza sul luogo di personale specializzato.

Di seguito sono stati definiti alcuni criteri guida, organizzati per ambiti progettuali, che rappresentano le linee di indirizzo per l'attuazione del progetto, rimandando la loro più precisa determinazione alle fasi di progettazione preliminare e definitiva condotte dalla Regione Puglia. L'attività di progettazione sarà svolta sulla base delle indicazioni contenute all'interno del documento "Linee Guida Operative", che verrà predisposto ed approvato entro il 31 luglio 2004 dal Comitato Tecnico previsto dall'articolato del presente APQ.

Le "Linee Guida Operative" costituiranno il documento di riferimento per le attività di progettazione.

Al fine di garantire il pieno recepimento delle stesse, l'attività di coordinamento ed animazione di competenza del Comitato Tecnico di cui sopra non si concentrerà solo nella fase di impostazione concertativa e di successivo monitoraggio ma accompagnerà, operativamente le attività di progettazione - di competenza della Regione Puglia - e quella di progettazione esecutiva demandata al territorio sulla base di procedure regionali di evidenza pubblica.

3.2 Modalità operative

Le modalità operative dei punti e dei centri di accesso si articolano secondo quattro categorie:

- **Struttura**, ovvero l'insieme degli aspetti infrastrutturali e architettonici, di regolamentazione dell'accesso ai punti e ai centri
- **Enti ospitanti**, ovvero le strutture pubbliche o private destinate ad accogliere nei propri spazi i centri e i chioschi
- **Supporto**, ovvero l'insieme delle modalità che garantiscono assistenza a vari livelli all'utente dei punti e dei centri di accesso (ad esempio manuale cartaceo, guida in linea, assistenza telefonica o di assistenza on-site)
- **Servizi**, ovvero il portafoglio di offerta inteso sia come gamma di servizi on-line dalla PA resi accessibili per mezzo di chioschi o PC, che come insieme di servizi complementari resi dai centri di accesso (ad esempio accesso ad applicativi multimediali avanzati, web e video conference, stampa)

Con riferimento alle modalità operative, i **Punti di accesso** possono essere definiti come segue:
Struttura: il punto di accesso è rappresentato da un chiosco polifunzionale dotato di connessione ad alta velocità, di opportuni strumenti di identificazione, compatibili con gli standard definiti dalla Carta d'Identità Elettronica e dalla Carta Nazionale dei Servizi, nonché di strumenti di lettura di sistemi di pagamento elettronico.

Enti ospitanti: i chioschi potranno essere dislocati in spazi pubblici, come biblioteche comunali, musei, etc., o spazi privati ad alta frequentazione, quali associazioni culturali, cinema, poste, banche, etc.

Supporto: non è prevista per i punti nessuna forma di assistenza on-site. Andranno definite modalità di assistenza remota quali ad esempio un help-desk telefonico per l'utilizzo dell'apparecchiatura oltre ad un supporto on-line ed eventualmente un manuale cartaceo.

Servizi: i chioschi dovranno consentire l'accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione, la navigazione su internet e la possibilità di stampa.

Con riferimento alle modalità operative, i **Centri di accesso per il cittadino** possono essere definiti come segue:

Struttura: il centro sarà dotato di un ambiente attrezzato con postazioni utenti (data la ridotta dimensione dei comuni interessati si prevede di attrezzarne mediamente una decina per centro) e periferiche collegate in rete. Le postazioni dovranno essere attrezzate con opportuni strumenti di identificazione, compatibili con gli standard definiti dalla Carta d'Identità Elettronica e dalla Carta Nazionale dei Servizi. L'intera struttura sarà collegata ad Internet con un collegamento ad alta velocità (tipicamente 2 Mbps).

Enti ospitanti: i centri potranno essere dislocati in strutture pubbliche, come biblioteche comunali, musei, etc., o strutture no profit, quali associazioni culturali, oratori, centri anziani, etc.

Supporto: Il centro dovrà essere dotato di personale di servizio a totale o parziale disposizione dei cittadini per guidarli nell'accesso ai servizi digitali avanzati erogati dalla PA, consentendo così ai cittadini non dotati di cultura informatica e/o delle relative strumentazioni hardware/software, di accedere comunque ai servizi innovativi.

Servizi: i centri dovranno consentire l'accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione, la navigazione su internet, l'accesso a una piattaforma di e-learning per la fruizione di corsi a distanza quali ad esempio l'ECDL, la creazione di contenuti digitali, nonché la possibilità di stampa e archiviazione.

Si prevede la realizzazione di 20 (uno ogni circa 3 Comuni) *Centri di accesso per i cittadini* e 40 *Punti di accesso* (chioschi), per i Comuni delle aree del Sub Appennino Dauno e del Sud Salento, che risultano le meno servite e coinvolte dalle iniziative in corso.

Riferimento architetture e applicativo sarà il progetto Apulie che già coinvolge 156 Comuni e prevede di erogare circa 270 servizi e-gov oltre quelli di Call Center, CRM e e-learning.

Si prevede che, il sistema sviluppato, evolva verso un'architettura che eroghi tutti i servizi e-gov sviluppati dai progetti in corso per facilitare e fare sinergia con l'iniziativa SAX.

La definizione degli standard relativi a ciascuna categoria sarà ulteriormente sviluppata dal Gruppo di lavoro multidisciplinare a livello regionale (previsto al punto 5 della presente scheda) nell'ambito della fase di progettazione definitiva, anche tenendo conto delle indicazioni previste all'interno del documento "Linee Guida Operative".

3.3 Localizzazione delle strutture

Il posizionamento puntuale dei punti e dei centri di accesso sul territorio selezionato rispetterà la distribuzione demografica, il tessuto socio-economico e tenendo conto di principi logistici di opportunità.

Nell'ambito della fase di progettazione preliminare saranno definiti alcuni criteri guida in termini di:

1. Target di copertura di popolazione
2. Caratteristiche della popolazione target quali ad esempio marginalità, scolarità, mobilità concentrazione produttiva, etc.

3. Intersezione/complementarietà rispetto ad altre iniziative con caratteristiche similari avviate sul territorio
4. Disponibilità di infrastrutture di rete per la realizzazione di connessioni ad alta velocità.

A fronte di tali criteri la Regione, nell'ambito della fase di progettazione preliminare e consultati gli Enti Locali sul territorio, predisporrà la mappa di ubicazione dei punti e dei centri indicando per ciascuna struttura l'interpretazione dei criteri di scelta ed i potenziali target di copertura della popolazione.

3.4 Soluzione tecnologica

Per quanto concerne la soluzione tecnologica, il modello logico di riferimento è costituito da tre elementi principali, ovvero:

- Sistemi utilizzatori: costituiscono il punto d'erogazione dei servizi e di accesso alle informazioni;
- Sistema di amministrazione: elemento centrale del modello logico, che fornisce le funzionalità per l'amministrazione dei servizi, il monitoraggio e la manutenzione dei sistemi utilizzatori;
- Sistemi erogatori: sistemi informativi delle Pubbliche Amministrazioni centrali e locali che mettono a disposizione servizi telematici e contenuti informativi, ed il cui sviluppo ed implementazione non sono di competenza del presente progetto.

I **sistemi utilizzatori** devono rispondere in prima istanza a criteri di facilità d'uso, garanzia di continuità nell'erogazione del servizio, semplicità di manutenzione, robustezza fisica, solidità ed affidabilità degli applicativi software e semplicità nel monitoraggio d'uso.

I sistemi utilizzatori, come detto, sono di due tipi: *chioschi* e *centri di accesso*.

I **chioschi** devono essere dotati di una struttura resistente agli urti ed agli atti vandalici, che rispetti i criteri ergonomici per un utilizzo senza danni alla salute, secondo la normativa vigente. L'accesso ai sistemi hardware (computer e periferiche) deve essere protetto mediante opportuno sistema di chiusura (es. combinazione), e deve consentire le operazioni di manutenzione e l'accesso alle persone disabili.

I sistemi hardware utilizzati dovranno garantire un elevato grado di scalabilità al fine di limitare il problema dell'obsolescenza delle apparecchiature informatiche.

I chioschi dovranno disporre di connessioni ad alta velocità.

Il software installato dovrà comprendere un sistema operativo che dovrà essere di tipo multi-tasking e consentire la gestione in remoto (es. MS Windows XP o MS Windows 2000), un software applicativo di presentazione ed un browser (es. Internet Explorer o Netscape Navigator o similari) per l'accesso alla rete Internet.

I **centri di accesso** potranno essere di piccole dimensioni (circa 10 postazioni). Si ipotizza che le stazioni PC siano connesse ad una rete LAN, protetta da un nodo di varco protetto (firewall) e connessa alla rete Internet attraverso una connessione ad alta velocità.

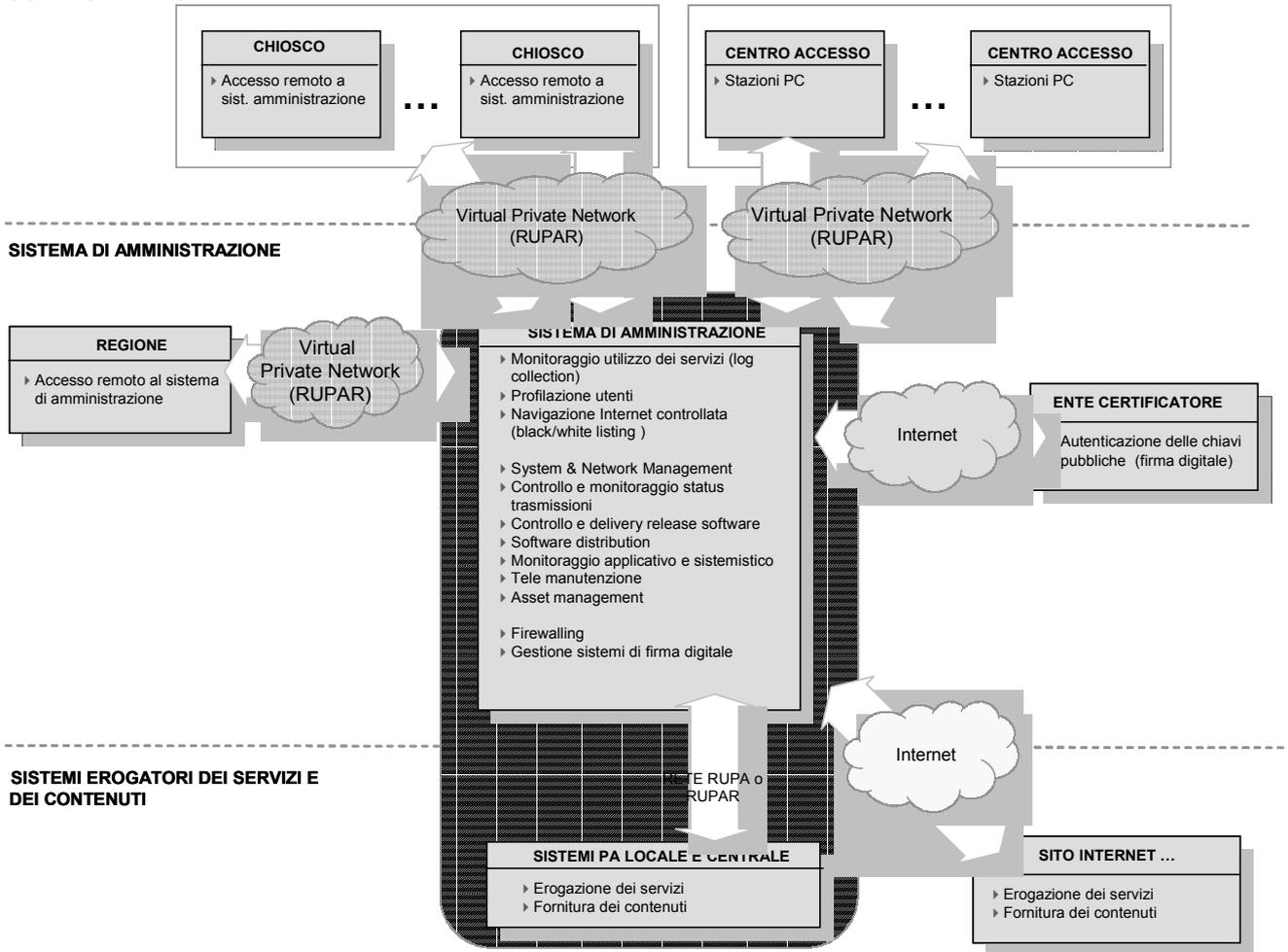
I centri di accesso possono essere dotati di stampanti/plotter e scanner, e le postazioni grafiche possono essere dotate anche di dispositivi multimediali (es. webcam, software per applicazioni grafiche, etc.).

Il **sistema di amministrazione** deve essere in grado di garantire la massima interoperabilità tra i diversi sistemi coinvolti nell'erogazione dei servizi, elevate prestazioni in termini di connettività, costi di gestione dei sistemi utilizzatori contenuti (es. attraverso la manutenzione remota), il riutilizzo delle strutture esistenti (es. portali regionali), la possibilità di aggiornare/integrare i servizi offerti dai sistemi utilizzatori e di monitorare l'utilizzo dei servizi (es. attraverso l'utilizzo di indirizzi IP statici assegnati ai sistemi utilizzatori).

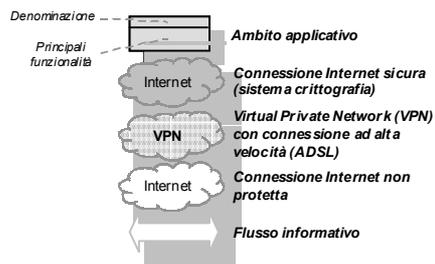
Si ipotizza che la connessione ai sistemi utilizzatori avvenga tramite la Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione Regionale (RUPAR) o tramite una Virtual Private Network (VPN), protetta da sistemi di riconoscimento dell'utente, crittografia o firma digitale in funzione del servizio erogato.

Il sistema di amministrazione dovrà garantire adeguati livelli di sicurezza. A tal fine andranno definite adeguate modalità di protezione dei sistemi attraverso nodi di varco protetto (firewall) opportunamente dimensionati e configurati. Inoltre, verranno attivate comunicazioni cifrate con i sistemi utilizzatori e con altre entità esterne, e sistemi di firma digitale per i servizi che lo richiedano.

SISTEMI UTILIZZATORI



Legenda:



I sistemi informativi delle Pubbliche Amministrazioni centrali e locali (**sistemi erogatori dei servizi e dei contenuti**) mettono a disposizione i servizi telematici ed i contenuti informativi e si ipotizza che la loro connessione con il sistema di amministrazione avvenga attraverso la Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione (RUPA) od in alternativa attraverso la Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione Regionale (RUPAR).

Il controllo della navigazione su Internet verrà garantito per mezzo di opportune liste di accesso gestite a livello di sistema di amministrazione (white/black listing).

Il sistema di amministrazione dovrà inoltre essere in grado di fornire adeguate informazioni per il monitoraggio dell'uso delle apparecchiature installate. In particolare dovrà essere possibile monitorare e registrare l'utilizzo dei punti e dei centri di accesso al fine di analizzare il livello di saturazione degli stessi e la tipologia di utilizzo prevalente.

Il modello logico costituisce il primo passo fondamentale verso la successiva definizione dell'**architettura fisica**. Tale architettura conterrà gli elementi tecnologici di dettaglio (es. disegno dell'infrastruttura di rete e dei sistemi di firewalling, dimensionamento dei server, etc.) e verrà definita nell'ambito della progettazione esecutiva, in coerenza ed in eventuale coordinamento con l'attività di altri gruppi di lavoro attivi nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività con particolare riferimento ai temi dell'accesso, della sicurezza e dell'interoperabilità.

3.5 Costi di realizzazione complessivi

Le risorse finanziarie assegnate per la realizzazione dell'iniziativa ammontano a complessivi euro 5.701.000,00 (cinquemilionesettecentounomila euro), di cui euro 3.350.000,00 (tremilionitrecentocinquantamila euro) a valere su fondi ex lege 208/1998 per il triennio 2003-2005, delibera Cipe del 9 maggio 2003 n. 17, quota Regioni Mezzogiorno, punto F.4 tabella e euro 2.351.000,00 (duemilionitrecentocinquantunomila euro) a valere sulla quota assegnata alla Regione Puglia nell'ambito della stessa delibera Cipe relativamente al Programma "Per il Sud e Non Solo", punto E.1.1.2. tabella.

Secondo l'impostazione prevista tali risorse finanziarie devono essere finalizzate alla copertura dei costi di realizzazione e di avvio alla gestione relativamente al primo anno di esercizio.

La ripartizione delle risorse finanziarie si definisce come segue:

ATTIVITA'	%	IMPORTO (€)
Programme Management e monitoraggio	7%	400.000
Start-up infrastruttura di rete (software, connettività, ...)	19%	1.100.000
Costi di acquisizione ed installazione punti di accesso	5%	300.000
Costi di acquisizione ed installazione centri di accesso ed adeguamento locali	21%	1.200.000
Costi di avvio di gestione del primo anno di esercizio punti di accesso	2%	100.000
Costi di avvio di gestione del primo anno di esercizio centri di accesso	20%	1.146.000
Costi di sperimentazione dei servizi	15%	851.000
Costi di gestione del piano di comunicazione	11%	600.000
TOTALE	100%	5.701.000

3.6 Modello di realizzazione ed esercizio

Gli enti attuatori del presente progetto verranno individuati dalla Regione mediante il ricorso a procedure pubbliche di selezione dei soggetti interessati, incentivando, ove possibile, la creazione di forme aggregative.

Le procedure di selezione garantiranno, tramite la definizione di requisiti e criteri identificati in fase di progettazione, che l'attuazione avvenga nel rispetto delle "Linee guida operative" e dei seguenti ulteriori aspetti:

- Omogeneità di percezione del servizio da parte del cittadino;
- Coerenza con il modello comune di accesso tramite RUPAR;
- Ricorso a soluzioni di ottimizzazione dei costi per la gestione ed assistenza.

Lo schema di finanziamento del progetto prevede che le risorse finanziarie allocate sostengano il primo anno di esercizio; a partire dal secondo anno i costi di gestione saranno coperti con modalità che saranno puntualmente definite in fase di selezione degli enti attuatori.

La sostenibilità delle strutture sulla base dei suddetti principi dovrà essere analizzata nell'ambito della fase di progettazione esecutiva dal gruppo di lavoro regionale e formalizzata in un documento di analisi della sostenibilità economica che determini la struttura dei costi di gestione, dei fondi pubblici allocati e degli ulteriori proventi ipotizzabili anche in termini di servizi o risorse derivanti da accordi con partner commerciali.

Nell'ambito del documento "Linee Guida Operative" sarà definita la struttura di dettaglio del documento di analisi della sostenibilità economica e verranno proposti alcuni elementi di analisi quali la stima dei costi ipotizzabili per la gestione dell'esercizio.

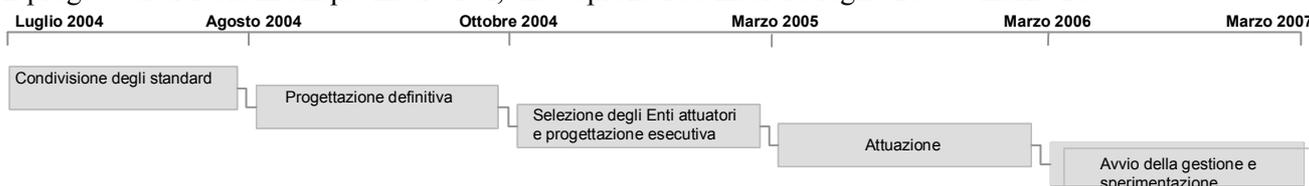
3.7 Fattori critici di successo

In relazione alle disposizioni progettuali di cui sopra, s'individuano alcuni fattori critici per il successo dell'iniziativa:

1. definire in dettaglio le modalità, i criteri e gli strumenti tramite i quali sarà effettuata la selezione degli Enti attuatori che provvederanno alla realizzazione e ospiteranno le strutture per l'accesso ai servizi avanzati);
2. assicurare uniformità nella realizzazione delle strutture da parte di tutti gli Enti attuatori. A tal scopo, la Regione attiverà gli strumenti più adatti a garantire la coerenza dell'implementazione con gli indirizzi comuni definiti nelle "Linee Guida Operative";
3. definire e condividere formalmente con gli Enti ospitanti un modello di sostenibilità economica delle strutture di accesso che garantisca l'adeguata erogazione dei servizi anche al termine del primo anno di esercizio;
4. definire un modello di monitoraggio che consenta di produrre periodicamente sia la reportistica relativa allo stato di realizzazione/attività delle strutture verso la Regione, che la reportistica di quest'ultima verso il DIT.

4. PIANO DI REALIZZAZIONE

Il progetto si articola in cinque macro fasi, che coprono i 33 mesi tra luglio 2004 e marzo 2007.



- Nella fase di **condivisione degli standard** (2 mesi: luglio – agosto 2004), anche avvalendosi dell'assistenza tecnica del CNIPA si definiranno i requisiti minimi, gli standard e le modalità di realizzazione del progetto, recependo sia quanto indicato dal documento "Linee Guida Operative", sia le indicazioni rivenienti dal Tavolo di consultazione delle Autonomie Locali sulle successive fasi di implementazione dell'intervento..

- ▶ Nella seconda fase (2 mesi: settembre – ottobre 2004) la Regione provvederà all'elaborazione del **progetto definitivo**, anche avvalendosi dell'assistenza tecnica del CNIPA, curando l'affidamento ed il coordinamento della realizzazione e la predisposizione del piano regionale di comunicazione, in coerenza con il piano nazionale predisposto dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie.
- ▶ Nella terza fase di **Selezione degli enti attuatori** e di **Progettazione esecutiva** (5 mesi: novembre 2004 - marzo 2005) la Regione provvederà ad individuare, tramite procedura di evidenza pubblica, gli enti attuatori, vale a dire gli Enti ospitanti presso cui dislocare i punti ed i centri di accesso. In particolare, in tale fase gli enti dovranno presentare alla Regione Puglia proposte di progetti esecutivi sulla base dei quali l'Ente regionale procederà alla selezione degli attuatori.
- ▶ Nella fase di **Attuazione** (12 mesi: aprile 2005 – marzo 2006) a carico dei soggetti attuatori individuati dalla Regione nella fase precedente, verranno portati a compimento tutti gli interventi necessari per la realizzazione fisica e l'installazione dei punti e dei centri, in coerenza con i requisiti definiti all'atto della selezione degli enti ospitanti nell'ambito del coordinamento e monitoraggio della Regione
- ▶ Nella fase di **Avvio della gestione e sperimentazione** (12 mesi: aprile 2006 – marzo 2007) sarà cura dei soggetti attuatori provvedere alla sperimentazione dei servizi, all'avvio all'esercizio, all'attuazione del piano di comunicazione, alla verifica della sostenibilità economica in base al modello attuato.

5. ASPETTI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI

La governance del progetto prevede i seguenti tre livelli di coordinamento e guida:

- **Comitato Guida (a livello nazionale)**
- **Gruppo di lavoro multidisciplinare a livello regionale**
- **Tavolo di consultazione della Autonomie locali**

Il Comitato guida (la cui istituzione è prevista dal progetto come risulta dalla scheda presentata al CIPE ed allegata al verbale di concertazione del 28 novembre 2003) provvede all'indirizzo generale e al coordinamento del progetto con le analoghe iniziative realizzate nelle altre regioni. Provvede inoltre alla valutazione dei risultati a scala nazionale.

Il Gruppo di lavoro multidisciplinare regionale è responsabile sia della redazione dei documenti di progettazione preliminare, sia dell'attività di assistenza tecnica alle aggregazioni di Enti Locali in fase di progettazione definitiva ed esecutiva.

Il Tavolo di consultazione delle Autonomie Locali sarà istituito dalla Regione Puglia. Il Tavolo sarà presieduto dal responsabile dell'Accordo di Programma e ad esso parteciperanno: i componenti del gruppo di lavoro multidisciplinare regionale, i rappresentanti regionali di Anci, Uncem e Upi. Tale tavolo sarà la sede di confronto tra la Regione Puglia e i rappresentanti delle Autonomie Locali pugliesi al fine di raccogliere puntualmente sia le esigenze provenienti dal territorio, sia le indicazioni utili per l'indirizzo della progettazione preliminare dell'intervento. Nell'ambito di tale tavolo di consultazione, inoltre, la Regione Puglia garantirà alle Autonomie Locali un costante aggiornamento sullo stato di attuazione del progetto durante tutte le sue fasi.

La Regione Puglia nomina quale proprio rappresentante il responsabile regionale del settore Comunicazione della Regione Puglia e, contemporaneamente, nomina il responsabile del Centro Tecnico Regionale – Tecnopolis Csata S.c.r.l. quale referente del Gruppo di lavoro multidisciplinare regionale e responsabile delle attività di progettazione preliminare e definitiva e di assistenza tecnica alla fase di progettazione esecutiva del progetto.

La Regione Puglia nomina quale responsabile di procedimento Giovanna Pinto, Centro Regionale di Competenza per l'e-government e la società dell'informazione.

6. MONITORAGGIO E ANALISI DEI BENEFICI OTTENUTI

Sulla base della dei criteri individuati dal Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie, sarà cura della Regione Puglia provvedere alla raccolta dei dati funzionali al monitoraggio delle attività previste dal progetto, e valutare la distanza dei risultati ottenuti da quelli attesi in fase di progettazione. Le linee di valutazione del progetto possono essere definite per ciascuna fase prevista nel piano di realizzazione.

Nell'ambito della progettazione esecutiva verrà valutata la predisposizione della documentazione prevista nella presente scheda tecnica e la coerenza della stessa con il documento "Linee Guida operative".

In fase di realizzazione l'elemento di valutazione principale sarà il rispetto del piano di realizzazione predisposto.

Da ultimo, in fase di esercizio al fine della valutazione saranno presa in considerazione la disponibilità dei dati di monitoraggio sul grado e la tipologia di utilizzo dei centri e dei punti di accesso così come descritti precedentemente.

Nell'ambito del documento "Linee guida operative" sarà definito in dettaglio il modello degli indicatori di monitoraggio individuando sistema dei dati, modalità e frequenze di rendicontazione di cui la Regione dovrà farsi carico nei confronti del DIT per quanto riguarda sia la fase di progettazione e realizzazione che la fase di avvio della gestione.

I dati di monitoraggio saranno resi disponibili per le valutazioni da parte del Comitato Guida

Progetto 2.3: PROGETTO PILOTA "PROCURA DELLA REPUBBLICA DI LECCE"

1. OBIETTIVI PROGETTUALI

Realizzazione di un sistema integrato per l'automazione/informatizzazione delle attività della Procura della Repubblica di Lecce riferite ai processi istituzionali ed interni, alle interazioni con le altre PA (e-gov) e con i Cittadini e le Imprese (e-gov).

Parte integrante dell'intervento è l'adeguamento della rete intranet della Procura (nelle due sedi istituzionali) che consentirà di rendere ampiamente accessibile all'interno degli uffici l'accesso alla RUPA nazionale e, in futuro, al costituendo Sistema Pubblico di Connettività (SPC), ivi inclusa quindi anche la RUPAR Puglia, ed i servizi attivi su queste infrastrutture. Si prevede, inoltre, la reingegnerizzazione dell'attuale infrastruttura di rete implementata nel tempo secondo una logica "a strati" (con l'obiettivo di razionalizzare e strutturare la distribuzione degli apparati passivi ed attivi attualmente presenti presso l'Ente) e l'adeguamento della strumentazione e del software (nel rispetto degli standard e requisiti di sicurezza imposti dal Ministero di Grazia e Giustizia) sia di sistema informativo/informativo che di automazione di ufficio.

Il progetto ruota intorno a tre principi:

- il rispetto dei diritti e la soddisfazione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini e delle imprese;
- la trasparenza amministrativa;
- l'efficienza della macchina amministrativa.

Molti servizi ai cittadini ed alle imprese richiedono, oggi, il concorso di più uffici della stessa Amministrazione o addirittura di Amministrazioni diverse. L'informatizzazione ha quasi sempre trascurato questo aspetto, lasciando l'onere della raccolta di dati, informazioni e documenti agli uffici se non addirittura agli utenti.

Il progetto della Procura di Lecce, nasce con l'intento di risolvere questo problema demandando al collegamento telematico degli uffici e delle Amministrazioni pubbliche, il compito di ottenere i dati ed i documenti necessari per rilasciare all'utente il servizio finito. La logica che il progetto persegue è quella dello sportello unico polifunzionale, gestito dall'Ufficio U.R.P. della Procura, utilizzabile anche dal cittadino "on line".

Attraverso i **servizi "on line"** gli utenti potranno avere informazioni circa:

- le modalità e la forma della denuncia (iscritto, a voce, etc);
- le modalità di presentazione (diverse da quelle della PA e a pena di inammissibilità);
- le modalità di presentazione di una querela (a pena di invalidità e quindi di improcedibilità del reato);
- il diritto ad ottenere attestazione di avvenuta presentazione di denuncia o querela;
- la nomina del difensore (diversa per persona offesa rispetto a indagato);
- il diritto della persona offesa a essere avvisata della richiesta di archiviazione (va esercitato preventivamente, per iscritto e in forma specifica);
- il diritto al rilascio delle varie certificazioni possibili con relative modalità di esercizio;
- il diritto - e a quali condizioni - ad ottenere copia di atti;
- il costo delle varie operazioni;
- le notizie di carattere generale (divieto di accesso libero agli uffici di procura, ai PM, alle segreterie, etc).

Gli interventi saranno orientati a:

1. adeguare gli ambienti della Procura;
2. addestrare gli addetti;
3. Business Process Reengineering dei processi interni alla Procura;
4. sviluppo di servizi e-gov verso i cittadini e le imprese;

5. attivazione di applicativi funzionali a razionalizzare e velocizzare il lavoro;
6. adeguamento reti intranet e postazioni di lavoro e connessione alla Rupar;
7. erogare (esercizio) i servizi e-gov e applicativi, di assistenza, gestione e manutenzione dei sistemi hw e sw, assistenza agli addetti, a cittadini ed alle imprese. Gestire le relazioni con terzi fornitori ed erogatori di servizi (reti terze, poste, ..) ed informazioni (ASL, INPS, Catasto, Ministeri, Prefettura,...).

2. PIANO DI REALIZZAZIONE

	2° sem.2004	1° sem.2005	2° sem.2005	1° sem.2006	2° sem.2006
Progettazione esecutiva					
Gara, incarico					
Attuazione					
Avvio all'esercizio					

A fronte della progettazione definitiva già eseguita si procederà alla progettazione esecutiva.

2.1 Condizioni e vincoli:

Utilizzo dei servizi RUPAR, di SCATEL (progetto e-gov) e del supporto del Centro Tecnico, potenziamento delle prestazioni del Centro Servizi RUPAR per l'erogazione di servizi applicativi in ASP e dedicati.

2.2 Costi di realizzazione complessivi

Le risorse finanziarie assegnate per la realizzazione dell'iniziativa ammontano a complessivi euro 2.880.000,00 (duemilionioottocottantamila euro) a valere sui fondi ex lege 208/1998 per il triennio 2003-2005, delibera Cipe del 9 maggio 2003 n. 17, quota Regioni Mezzogiorno, punto F.4 tabella. La ripartizione delle risorse finanziarie si definisce come segue.

Tipologia	%	Importo (€)
Costi Interni	7%	202.000
Adeguamento Ambienti	3%	86.000
Hardware	14%	403.000
Software	11%	318.000
Consulenza	28%	806.000
Formazione, riorganizzazione	18%	518.000
Servizi telematici	5%	144.000
Avvio all'esercizio (I°anno)	14%	403.000
Totale	100%	2.880.000

3. ASPETTI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI

La Regione Puglia individua quale soggetto attuatore Tecnopolis Csata S.c.r.l. e all'interno di detta società individua quale responsabile di procedimento Nunzio Porfido, responsabile

dell'Area Servizi per la Pubblica Amministrazione. La società attuatrice svolgerà la propria attività anche raccordandosi costantemente con i referenti del Ministero Grazia e Giustizia e con quelli del CNIPA per gli aspetti di specifica competenza.

4. IMPATTO E SVILUPPO TERRITORIALE

Snellimento delle pratiche, riduzione dei tempi di espletamento delle pratiche, diffusione dei servizi e-gov ed incremento e velocizzazione dei rapporti con le altre PA nelle procedure istituzionali. Più certezze e sicurezza per il Cittadino e l'Impresa, riduzione del divario esistente tra la Società civile e lo Stato rispetto ai temi della giustizia e della sicurezza pubblica.

PROGETTO 2.4: CENTRI SERVIZIO TERRITORIALI PER L'E-GOVERNMENT NEI PICCOLI E MEDI COMUNI (CST)

1. OBIETTIVI PROGETTUALI

Il progetto ha come obiettivo quello di garantire la maggiore copertura territoriale della diffusione dei servizi innovativi, al fine di eliminare il digital divide tra le piccole realtà locali e il resto delle istituzioni e realizzare un efficace sistema per la diffusione e il riuso delle soluzioni di e-government, attraverso la formazione di **Centri di Servizio Territoriali (CST)**.

I servizi di e-government si presentano con caratteristiche e modalità di fruizione direttamente connesse al territorio di competenza e, contemporaneamente, con alti costi realizzativi unitari se lasciati alla frammentazione della compagine comunale regionale.

Le ridotte dimensioni organizzative e finanziarie, il fabbisogno di competenze professionali elevate nonché un'offerta di mercato a basso potenziale contrattuale, rendono spesso difficile per le piccole realtà locali realizzare progetti che consentano lo svolgimento di attività di e-government. È quindi necessaria l'esistenza di strutture di servizio che avviino il processo di erogazioni di servizi di e-government e, facendosi carico della gestione, mettano a disposizione di una aggregazione di comuni le risorse tecnologiche e il *know-how* indispensabili.

La costituzione dei CST permetterà di arrivare a quella sinergia di risorse organizzative, tecnologiche ed economiche necessarie per il raggiungimento di significativi obiettivi di sviluppo della quantità e della qualità dei servizi erogati a cittadini e imprese che singolarmente i piccoli comuni non possono raggiungere. Inoltre viene garantita una maggiore partecipazione alle decisioni che vengono assunte e quindi maggior trasparenza dei processi decisionali all'esterno dei vari enti direttamente coinvolti.

Obiettivi primari dei CST sono garantire supporto tecnologico organizzativo e gestionale agli Enti di piccole e medie dimensioni, al fine di consentire loro una operatività ed economie di gestione paragonabili a quelle degli enti di medie e grandi dimensioni, e assicurare la disponibilità di servizi adeguati anche nei territori a rischio di marginalità anche attraverso la diffusione ed il riuso delle soluzioni di e-government.

I CST sono costituiti da forme aggregative autonome costituite dai comuni piccoli e medi che non abbiano, tendenzialmente, una popolazione superiore ai 20.000 abitanti, che condividono risorse umane, tecnologiche e finanziarie al fine di avvalersi di servizi in forma associata. I centri assicurano le economie di scala necessarie a rendere economicamente realizzabile erogare, ai componenti l'aggregazione, servizi infrastrutturali, formativi e di supporto alle decisioni, ai cittadini e alle imprese servizi di e-government. La scala dimensionale minima che permette significative economie di scala è, tendenzialmente, quella di aggregazioni di comuni che hanno una popolazione di riferimento di 200.000 abitanti.

Il controllo politico e gestionale del CST spetta ai Comuni.

Il processo di aggregazione dei Comuni terrà conto delle aggregazioni costituite attraverso altre iniziative per eventualmente procedere alla loro estensione, in funzione degli atti e formule costitutivi originari, ai Comuni oggetto dell'intervento.

2. SITUAZIONE ATTUALE

2.1 Analisi di contesto a livello regionale

La soluzione proposta prevede di massimizzare l'utilizzo dei servizi infrastrutturali ed applicativi di e-government realizzati, o in via di realizzazione nel territorio regionale: RUPAR, i progetti PIT, PIS, e-government fase 1, e quelli approvati a valere sul Bando Regionale misura 6.2 Società dell'Informazione: "Iniziativa a sostegno del sistema delle Autonomie Locali" e "Iniziativa a sostegno del sistema delle Imprese e delle Professioni".

Le tabelle seguenti danno la vista sintetica delle iniziative e dei prodotti attinenti in corso su tutto il territorio pugliese, un'analisi puntuale sarà fatta in fase di progettazione preliminare.

Tab 1 Progetti 1° Avviso e-government

Progetto	Ente proponente	Accessi pubblici	Centri servizi	Province interessate
Apulie	Comune di Bari	X	X	BA, TA, BR, LE, FG
Care	Provincia di Foggia	X		FG
Riso	Provincia di Lecce		X	LE, TA, BR

Tab 2 Progetti Bando 6.2 "Interventi a sostegno degli Enti Locali"

Progetto	Ente proponente	Accessi pubblici	Centri servizi	Province interessate
Cittadini e PA	Comune di Manduria	X		TA, BR
Contest	Comune di Taranto	X		TA
Dauniavalley	Comune di Carlantino	X	X	FG
Faro	Comune di Foggia	X		FG
i.d.a.	Comune di San Ferdinando	X	X	FG, BA
lter-net	Comune di Lecce	X	X	LE
ltria2net	Comune di Martina Franca	X		TA, BA
Memoria e conoscenza	Comune di Bari	X	APULIE	BA
Mosaic	Comune di Maglie	X	X	LE
Murgia-net	Comune di gioia del Colle	X		BA
Pixel	Comune di Modugno	X		BA
Portale territoriale	Comune di Fasano	X	X	BR
Rete unitaria	Comune di Brindisi	X		BR
Sal.go	Comune di Casarano	X	X	LE
Si Gargano	C.M. del Gargano	X		FG
Siti	Comune di Gallipoli	X	X	LE
Sosia	Comune di Lucera	X	X	FG
Sud-est barese	Comune di Noicattaro	X		BA

Tab 3 Progetti Bando 6.2 "Interventi a sostegno del sistema delle Imprese e delle Professioni"

Progetto	Ente proponente	Accessi pubblici	Centri servizi
Puglia in Rete	Confesercenti	X	

Tab 4. Accesso pubblico ad Internet secondo Provincia

Bari	Brindisi	Foggia	Lecce	Taranto
Apulie	Apulie	Apulie	Apulie	Apulie
Ida	Riso	Care	Riso	Riso

ltria2net	Cittadini e PA	Daunia valley	lter-net	Cittadini e PA
Memoria e conoscenza	Portale territoriale intercomunale	Faro	Mosaic	Contest
Murgia-net	Rete unitaria della prov di Brindisi	Ida	Sal.go	ltria2net
Pixel		S.l. Gargano	S.i.t.i.	
Sud -est barese on line		Sosia		

Tab 5 Centri Servizi secondo Provincia

Bari	Brindisi	Foggia	Lecce	Taranto
Apulie	Apulie	Apulie	Apulie	Apulie
Ida	Riso	Daunia valley	Riso	Riso
Memoria e conoscenza	Portale territoriale intercomunale	Ida	lter-net	
		Sosia	Mosaic	
			Sal.go	
			S.i.t.i.	

La realizzazione dei progetti succitati configura una dotazione di “Centri” di servizio che, opportunamente connessi ed organizzati, costituiscono un potenziale idoneo a supportare, in modo coerente e rispettoso dei requisiti di efficacia, interoperabilità, cooperazione e sicurezza indicati dal CNIPA e dal Centro Tecnico Regionale, il sviluppo rapido della Società dell’Informazione in Puglia, potenziando al massimo la capacità delle PA Pugliesi di innovarsi, cooperare ed erogare servizi e-government

Inoltre, a livello nazionale, il catalogo dei servizi infrastrutturali ed ai cittadini ed alle imprese e-government, costituisce una ulteriore e significativa risorsa per i CST.

2.2 Quadro normativo di riferimento

Il contesto normativo di riferimento è il seguente:

- Piano di azione e-government (Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 14 febbraio 2002)
- Delibera CIPE n. 17 del 19 maggio 2003 – “Adempimenti per la programmazione delle risorse attribuite alle aree sottoutilizzate”
- Documenti MIT:
 - “Una visione condivisa – una realizzazione cooperativa”
 - l’e-government nelle Regioni e negli Enti locali: II Fase di attuazione
- Standard tecnologici definiti dal CNIPA e documento “Visione Condivisa” del MIT

Norme di livello regionale

	Priorità di intervento
Complemento di Programmazione Por Puglia 2000-2006 <i>Deliberazione della Giunta Regionale n. 51 dell’10/02/2004</i>	Asse 3 Risorse Umane 3.10 Potenziamento e Sviluppo dei profili professionali della P.A. 3.12 Miglioramento delle risorse Umane nel Settore della Ricerca e Sviluppo Tecnologico 3.13 Ricerca e Sviluppo Tecnologico Asse 6 Reti e Nodi di servizio 6.2 Società dell’informazione 6.3 Sostegno all’innovazione degli Enti Locali 6.4 Risorse Umane e società dell’Informazione
Piano regionale per la Società dell’informazione della Regione Puglia	Asse 6 Reti e Nodi di servizio , 6.2 Società dell’informazione, 6.4 Risorse Umane e società dell’Informazione

<p><i>Delibera Giunta Regionale n. 2075/2001</i></p>	<p>Linee di Intervento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diffusione della Quarta Conoscenza - Potenziamento della P.A. - Sostegno alle Imprese Locali - Sostegno alla Formazione e Ricerca
<p>Primo Programma di attuazione del Piano della SI</p> <p><i>Delibera Giunta Regionale n. 784, 02/07/2002</i></p>	<p>Asse 6 Reti e Nodi di servizio, 6.2 Società dell'informazione, 6.4 Risorse Umane e società dell'Informazione</p> <p>Interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - n. 3 cantieri pilota; - iniziative a sostegno dell'associazionismo e dei consorzi di imprese; - iniziative a sostegno delle autonomie locali; - iniziative mirate su gruppi svantaggiati; - iniziative a sostegno del sistema della formazione e della ricerca; - formazione di supporto collegata all'attuazione della SI rivolta ai destinatari degli interventi.
<p>Piano di Azione Territoriale per e-government della Regione Puglia</p> <p><i>Delibera Giunta Regionale n. 519, 14/05/2002</i></p>	<p>Asse 6 Reti e Nodi di servizio, 6.2 Società dell'informazione, 6.3 Sostegno all'innovazione degli Enti Locali, 6.4 Risorse Umane e società dell'Informazione</p> <p>Programmi di Azione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rugar Puglia - Infrastruttura per la gestione dei servizi applicativi di base della Rugar Puglia - Pacchetto Integrato di Servizi per le Amministrazioni Locali - Infrastruttura di Servizi Applicativi per le Amministrazioni Regionali - Servizi ai cittadini e alle imprese - Formazione del Personale Amministrativo
<p>Strategia regionale per la ricerca scientifica e lo sviluppo tecnologico</p> <p><i>Delibera Giunta Regionale n. 2078/2001</i></p>	<p>Linee di intervento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promozione, organizzazione e sostegno della Domanda di innovazione - Qualificazione dell'offerta di ricerca, sviluppo, trasferimento tecnologico e di servizi per l'innovazione - Rafforzamento della rete dei servizi per l'innovazione e dei collegamenti tra sistema scientifico e sistema produttivo - Sviluppo delle risorse umane - Osservatorio Permanente dell'Innovazione

3. SOLUZIONE PROGETTUALE

3.1 Descrizione di massima del progetto

Il modello funzionale e tecnologico di erogazione dei servizi prevede la realizzazione sul territorio amministrato da realtà comunali di piccole e medie dimensioni, di centri locali di erogazione di servizi, i CST, focalizzati sui fabbisogni prioritari espressi dal sistema locale di riferimento ed in grado al tempo stesso di servire qualunque amministrazione, anche quelle di minori dimensioni.

La stessa architettura tecnica ed organizzativa di ciascun CST, pur rispondendo a criteri di omogeneità funzionale e gestionale, si differenzia in funzione del livello delle infrastrutture e delle organizzazioni già presenti sul territorio, ovvero di esigenze funzionali ed organizzative specifiche del sistema locale servito.

Viene realizzato un sistema a rete sul territorio che consegnerà progressivamente livelli crescenti di integrazione da un lato e di diversificazione e complementarietà funzionale dall'altro. Esso si integra e valorizza le eventuali infrastrutture di servizi già esistenti, consentendo la completa disponibilità di servizi ai cittadini ed alle imprese su tutto il territorio coinvolto nel progetto.

L'integrazione dei diversi CST, entro una rete di servizi infrastrutturali su scala regionale-territoriale, è realizzata attraverso la condivisione di una serie di utilità comuni (ad esempio la creazione di un unico canale di accesso alle banche dati nazionali o la centralizzazione dei servizi legati al rilascio della CIE o della CNS) e dalla interconnessione e interoperabilità tra le amministrazioni locali regionali e della cooperazione interamministrativa.

I principali compiti dei Centri di servizio sono:

- Erogare servizi infrastrutturali agli Enti locali di riferimento
- Erogare servizi applicativi in modalità interattiva per gli enti locali di riferimento prevalentemente realizzata grazie al riuso delle soluzioni sviluppate con i finanziamenti e-government
- Garantire la coerenza dei flussi di dati tra le Amministrazioni nei rispetto degli standard previsti dal Sistema Pubblico di Connettività
- Supportare all'utenza (amministrazioni ed utenti finali)

L'erogazione dei servizi infrastrutturali e applicativi, la gestione del flusso documentale tra le diverse Amministrazioni coinvolte, fanno parte della "Visione Condivisa", riferimento complessivo di collaborazione tra comuni, province, regioni e amministrazioni centrali

I servizi forniti dai CST si basano sui servizi infrastrutturali della rete regionale RUPAR in modo da governare, centralmente e in maniera omogenea e sicura, tutte le problematiche connesse con l'interconnessione, la sicurezza e l'interoperabilità tra le Amministrazioni collegate e con l'interscambio dei dati e la cooperazione tra i sistemi informatici delle stesse.

Le tipologie di servizi erogabili possono essere suddivise in tre gruppi:

- Erogazione di servizi ai comuni aggregati e alle altre pubbliche amministrazioni residenti sul territorio
- Erogazione di servizi gratuiti ai cittadini e alle imprese
- Eventuale erogazione di servizi a consumo ai cittadini e alle imprese

I servizi dovranno essere in prima battuta quelli inseriti nel catalogo delle soluzioni di e-government risultato dei progetti presentati dalle pubbliche amministrazioni locali in risposta all'avviso dell'aprile 2002 del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie ed, in particolare, dei progetti regionali: A.pu.lie, Riso e Care.

	BARI	BRINDISI	FOGGIA	LECCE	TARANTO
Numero totale di Comuni nella provincia	48	20	64	97	29
Popolazione provinciale	1.582.485	410.352	691.525	815.081	586.919

Numero di Comuni piccoli (con popolazione minore di 5.000 abitanti)	3	0	39	40	5
Percentuale dei piccoli Comuni su base provinciale	6%	0%	61%	41%	17%
Somma popolazione dei piccoli Comuni	8.262	0	93.321	122.616	16.147
Numero di Comuni medi (con popolazione compresa tra 5.000 e 20.000 abitanti)	20	13	19	51	18
Somma popolazione dei Comuni medi	262.265	138.343	212.446	469.056	199.581
Numero di Comuni medio-grandi (con popolazione compresa tra 20.000 e 30.000 abitanti)	12	3	1	4	1
Somma popolazione dei Comuni medio-grandi	298.821	69.456	26.060	94.557	22.136
Somma della popolazione dei Comuni piccoli, medi e medio-grandi	569.348	207.799	331.827	686.229	237.864
Numero di Comuni grandi (con popolazione maggiore di 30.000 abitanti)	13	4	5	2	5
Somma popolazione dei grandi Comuni	1.013.137	202.553	359.698	128.852	349.055

Vista la distribuzione sul territorio dei Comuni piccoli e medi meno presenti o attrezzati attraverso le progettualità in corso, si individuano nelle province di Foggia, Taranto e Lecce i territori dove creare 3 Centri Servizi Territoriali.

La realizzazione dei CST si baserà, tendenzialmente, sulle infrastrutture esistenti ed in via di realizzazione a livello regionale. A tal proposito si fa riferimento a:

- Centro Tecnico della RUPAR e servizi SCATEL sviluppati dal progetto e-gov (servizi di interoperabilità, cooperazione avanzata, protocollo informatico, work flow,..),
- Centro Servizi Apulie (CSA) che eroga di servizi e-government, di e-learning, CRM e call center, a circa 160 Comuni Pugliesi
- Infrastrutture e servizi prodotti dai progetti e-gov RISO e CARE
- Centri di Competenza di Apulie, distribuiti su tutto il territorio regionale (Bari, Lecce, Brindisi, Taranto, Cerignola, Casarano, Molfetta, Maglie) per la manutenzione di specifiche classi di servizi e-gov (gestione del Territorio, sanità, CRM, generali, ai cittadini, attività produttive, marketing territoriale, tributi), per i rapporti con fornitori di informazioni altri che i Comuni, con il Centro Tecnico Regionale e CSA, con le reti terze, CNS, per la gestione di canali di erogazione come chioschi e sportelli presidiati, per l'assistenza ai Comuni aggregati al Centro e per l'assistenza ai cittadini ed alle imprese.

L'insieme dei servizi erogati dai CST comprende:

- Organizzazione della domanda e coordinamento amministrativo-gestionale nel settore ICT (acquisti, contrattualistica, procedure)
- Promozione e coordinamento di progetti di innovazione e di e-gov
- Formazione amministrativa e tecnica ed aggiornamento normativo
- Servizi infrastrutturali (cert/autent. protocollo, connettività, provisioning, ...)
- Web Farming e manutenzione di servizi web per conto dei Comuni e di altri Enti pubblici
- Coordinamento di funzioni di interscambio e di cooperazione applicativa
- Gestione di servizi applicativi specifici in ASP: statistico-documentali, GIS, atti amministrativi
- Produzione informativa, reportistica, studi

Di seguito sono definiti gli ambiti che concorrono ad individuare il modello di CST per la Regione Puglia, eventualmente rimandando la loro più precisa determinazione alla progettazione definitiva condotta dagli Enti attuatori.

L'attività di progettazione sarà svolta sulla base delle indicazioni contenute all'interno del documento "Linee Guida Operative", steso a cura del CNIPA .

Le "Linee Guida Operative" costituiranno il documento di riferimento per le attività di progettazione. Al fine di garantire il pieno recepimento delle stesse, l'attività di coordinamento ed animazione di competenza del CNIPA non si concentrerà solo nella fase di impostazione concertativa e di successivo monitoraggio ma accompagnerà, operativamente l'attività di progettazione - di competenza della Regione Puglia - e quelle di progettazione definitiva ed esecutiva demandate al territorio sulla base di procedure regionali di evidenza pubblica.

3.2 Modello di funzionamento

La soluzione organizzativa individuata, è volta a costituire un soggetto in grado di operare in affiancamento continuo con tutte le Amministrazioni locali, per consentire l'avvio di nuove funzionalità nonché il continuo miglioramento delle performance e dei livelli di servizio.

Al fine di rendere realmente efficace l'iniziativa di creazione dei CST è assolutamente fondamentale la definizione di un modello di funzionamento che dettagli i seguenti ambiti:

- **Struttura**, ovvero l'insieme degli aspetti infrastrutturali e architettonici dei CST
- **Portafoglio dei servizi**, ovvero l'offerta dei CST agli Enti costituenti (e non) intesa sia come gamma di servizi on-line e a sportello, che come insieme di servizi complementari
- **Sistema organizzativo**, ovvero dei processi di erogazione dei servizi e di relazione tra Enti e CST, il modello di governance/controllo ed il relativo assetto normativo ed il piano economico di sostenibilità dei costi e di generazione dei ricavi.

La definizione degli standard relativi a ciascuna categoria sarà sviluppata durante la fase di Progettazione preliminare, anche tenendo conto delle indicazioni previste all'interno del documento "Linee Guida Operative" che renderà disponibili indicazioni relative ai modelli emergenti di maggior successo a livello nazionale.

3.4 Localizzazione delle strutture

Vista la distribuzione sul territorio dei Comuni piccoli e medi meno presenti o attrezzati attraverso le progettualità in corso, si individuano nelle province di Foggia, Taranto e Lecce i territori dove creare 3 Centri Servizi Territoriali.

Il posizionamento puntuale dei CST sul territorio regionale rispetterà la distribuzione demografica, il tessuto socio-economico, le infrastrutture esistenti e tenendo conto di principi logistici di opportunità ed in coerenza con le iniziative di aggregazione.

Nell'ambito della fase di progettazione preliminare saranno definiti alcuni criteri guida in termini di:

- Creazione delle aggregazioni
- Selezione delle localizzazioni
- Target di copertura di popolazione
- Disponibilità dei servizi agli enti Locali

A fronte di tali criteri la Regione, nell'ambito della fase di progettazione preliminare e consultati gli Enti Locali sul territorio, predisporrà la mappa di localizzazione de CST indicando per ciascuna struttura l'interpretazione dei criteri di scelta ed i potenziali target di copertura della popolazione.

A tendere, ognuna delle cinque province pugliesi sarà dotata di almeno un Centro Servizi Territoriali (CST) per l'inclusione dei piccoli Comuni nell'attuazione dell'e-government e dell'innovazione della PA, e, attraverso opportuni sistemi di governance, sarà garantita la loro gestione e la disponibilità di risorse tecnologiche e specialistiche.

In fase di attuazione dell'APQ saranno effettuati unicamente gli interventi relativi alla creazione dei Centri Servizi Territoriale di Foggia, di Taranto e di Lecce.

Successivamente si procederà al completamento dell'azione nell'ambito della nuova programmazione del Por Puglia 2000-2006, sulla scorta dei risultati conseguiti nella prima fase di attuazione dell'APQ.

3.5 Soluzione tecnologica

Per quanto concerne l'ideazione e realizzazione della soluzione tecnologica si intende allinearsi agli standard tecnologici definiti dal CNIPA per garantire l'interoperabilità dei servizi e riusabilità delle soluzioni a livello regionale e nazionale.

Il modello architetturale prescelto è di tipo federato, in coerenza con le specifiche contenute all'interno del documento "Visione Condivisa" pubblicato dal MIT e contenente le principali direttive per lo sviluppo del Sistema Pubblico di Connettività (SPC).

La connessione al CST da parte degli Enti utilizzatori avverrà tramite la RUPAR o, in sua assenza, tramite un'apposita VPN. Al fine di evitare specifici interventi di installazione e/o manutenzione di un client dedicato, il livello di presentazione degli applicativi sarà costituito da un semplice browser web, opportunamente configurato in modo da rispondere ai requisiti di sicurezza necessari per l'accesso alla RUPAR.

La definizione di dettaglio dell'architettura logica, fisica, dei requisiti funzionali delle applicazioni, della struttura delle reti, dei protocolli e sistemi di identificazione e degli standard di sicurezza avverrà durante la fase di progettazione definitiva, in coerenza ed in eventuale coordinamento con l'attività di altri gruppi di lavoro attivi nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività con particolare riferimento ai temi dell'accesso, della sicurezza ed dell'interoperabilità.

3.6 Costi di realizzazione complessivi

Qui di seguito sono riportati i costi per la realizzazione di ciascuno dei 3 CST. Non sono previsti i costi di gestione, che saranno assicurati dai Comuni che si goveranno dei servizi del CST, né i costi relativi all'acquisizione, locazione e ristrutturazione di immobili e di impianti logistici (mobilio, impianti elettrici, ecc.).

Le risorse finanziarie assegnate per la realizzazione dell'iniziativa ammontano a complessivi euro 4.780.000,00 (quattromilionesettecentoottantamila euro) di cui euro 1.000.000,00 (unmilione euro) a valere su fondi della Misura 6.3 "Sostegno all'innovazione degli Enti Locali" Por Puglia 2000-2006 e eurp 3.780.000,00 (tremilionesettencetoottantamila euro) a valere su fondi sulla quota assegnata alla Regione Puglia nell'ambito della delibera Cipe n. 17/2003 relativamente al Programma "Per il Sud e Non Solo" punto E.1.1.2 tabella.

Tali risorse finanziarie, finalizzate alla copertura dei costi di progettazione, realizzazione e avviamento all'esercizio, della durata di 12 mesi, sono suddivisibili, in prima istanza, come segue:

ATTIVITA'	IMPORTO (€)	%
Programme management e monitoraggio	1.051.600	22
Costo di acquisizione infrastruttura (HW/SW)		29

	1.386.200	
Servizi di connettività	669.200	14
Formazione	430.200	9
Consulenza/personale	1.242.800	26
TOTALE	4.780.000	100%

3.7 Modello di esercizio

Lo schema di finanziamento del progetto prevede che le risorse finanziarie allocate sostengano il primo anno di esercizio (fase di Avviamento); a partire dal secondo anno i costi di gestione saranno a carico degli Enti utilizzatori (Comuni, Unioni di Comuni, Comunità Montane), e potranno essere in parte coperti dai rientri tariffari eventualmente previsti per alcuni dei servizi erogati.

Le aggregazioni dei comuni a cui affidare l'attuazione dei tre CST verranno individuate mediante il ricorso a procedure pubbliche di selezione.

La gestione d'esercizio può prevedere diversi modelli di sostegno dei costi di gestione che dipendono dalla soluzione di governance scelta dagli Enti attuatori. Eventuali forme di partecipazione di Regioni e Province andranno definite nel rispetto del ruolo previsto per i Comuni e nel rispetto del principio di sussidiarietà.

La sostenibilità delle strutture definita su tali basi dovrà essere analizzata nell'ambito della fase di progettazione definitiva ed essere formalizzata in un Business Plan che determini la struttura dei costi di gestione, dei ricavi provenienti dall'offerta di servizi e del sistema di contributo al sostegno da parte degli enti costituenti.

Nell'ambito della progettazione esecutiva sarà definita la struttura di dettaglio del Business Plan in termini di:

- ▶ Arco temporale di riferimento
- ▶ Scenari di ripartizione dei costi di gestione
- ▶ Voci di costo e ricavo

Fermo restando i principi di economicità ed efficienza, la gestione si potrà aprire a forme di partnership (consorzi, S.p.A., ecc.) tra i CST ed imprese impegnate nel settore, privilegiando, dove possibile quelle locali.

I modelli gestionali specifici e praticabili per ciascun CST finanziato saranno definiti in fase di progettazione esecutiva dagli Enti Locali interessati, Regione Puglia e Cnipa.

3.8 Fattori critici di successo

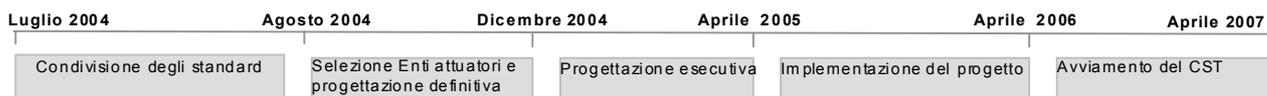
In relazione alle disposizioni progettuali di cui sopra, s'individuano alcuni fattori critici per il successo dell'iniziativa:

1. definire in dettaglio le modalità, i criteri e gli strumenti tramite i quali sarà effettuata la selezione dei Comuni che avranno in carico la creazione e la gestione dei CST, valorizzando in particolar modo le aggregazioni già presenti e attive in altri ambiti;
2. definire chiaramente un modello di CST dal punto di vista normativo (anche prevedendo eventuali interventi legislativi a livello Regionale), organizzativo e di governance;

3. definire un modello di sostenibilità economica delle strutture, anche in funzione dell'eventuale estensione della fornitura dei servizi ad Amministrazione non coinvolte nella realizzazione del CST;
4. definire un modello di monitoraggio che consenta di produrre periodicamente sia la reportistica relativa allo stato di realizzazione/attività delle strutture verso la Regione, che la reportistica di quest'ultima verso il CNIPA.

4. PIANO DI REALIZZAZIONE

Il progetto si articola in cinque macro fasi, che coprono i 34 mesi tra luglio 2004 e aprile 2007.



- ▶ Nella fase di **condivisione degli standard** (2 mesi: luglio – agosto 2004), anche avvalendosi dell'assistenza tecnica del CNIPA si definiranno i requisiti minimi, gli standard e le modalità di realizzazione del progetto, recependo sia quanto indicato dal documento "Linee Guida Operative", sia le indicazioni rivenienti dal Tavolo di consultazione delle Autonomie Locali sulle successive fasi di implementazione dell'intervento.
- ▶ Nella seconda fase di **Selezione degli enti attuatori** e di **Progettazione definitiva** (4 mesi: settembre – dicembre 2004) la Regione provvederà ad individuare, tramite procedura di evidenza pubblica, gli enti attuatori, vale a dire le aggregazioni di Enti che intendono costituire i CST. In particolare, in tale fase gli enti aggregati dovranno presentare alla Regione Puglia proposte di progetti definitivi sulla base dei quali l'Ente regionale procederà alla selezione degli attuatori. Tale fase sarà accompagnata dall'attività di assistenza tecnica svolta dalla Regione Puglia e dal CNIPA.
- ▶ Nella fase di **Progettazione esecutiva** (4 mesi: gennaio – aprile 2005), gli enti attuatori precedentemente selezionati dovranno predisporre l'esecutivo del progetto in precedenza presentato, supportati dall'assistenza tecnica della Regione Puglia e del CNIPA. Nell'ambito di tale fase gli enti attuatori provvederanno a:
 - effettuare la mappatura delle soluzioni tecnologiche e dei partner presenti sul territorio
 - effettuare la mappatura dei servizi e dei processi in rapporto alle esigenze della domanda
 - individuare il portafoglio dei servizi da erogare secondo le priorità rilevate in fase di progettazione
 - definire la configurazione ottimale del CST e stilarne i relativi business plan con particolare attenzione ai rientri tariffari dati dall'erogazione dei servizi a consumo
- ▶ Nella fase di **Implementazione del progetto** (12 mesi: maggio 2005 – aprile 2006) gli Enti attuatori porteranno a compimento tutti gli interventi necessari per la realizzazione dei CST in termini di infrastruttura, connettività e organizzazione
- ▶ Nella fase di **Avviamento** (12 mesi: maggio 2006 – aprile 2007) sarà cura degli Enti attuatori provvedere all'avvio dei servizi e alla formazione degli utenti finali, nonché verificare ed eventualmente affinare il modello di sostenibilità economica della struttura individuato nella fase di Progettazione esecutiva.

5. ASPETTI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI

La governance del progetto prevede i seguenti due livelli di coordinamento e guida:

- **Gruppo di lavoro multidisciplinare a livello regionale**
- **Tavolo di consultazione delle Autonomie locali**

Il Gruppo di lavoro multidisciplinare regionale è responsabile sia della redazione dei documenti di progettazione preliminare, sia dell'attività di assistenza tecnica alle aggregazioni di Enti Locali in fase di progettazione definitiva ed esecutiva.

Il Tavolo di consultazione delle Autonomie Locali sarà istituito dalla Regione Puglia. Il Tavolo sarà presieduto dal responsabile dell'Accordo di Programma e ad esso parteciperanno: i componenti del gruppo di lavoro multidisciplinare regionale, i rappresentanti regionali di Anci, Uncem e Upi e un rappresentante del CNIPA. Tale tavolo sarà la sede di confronto tra la Regione Puglia e i rappresentanti delle Autonomie Locali pugliesi al fine di raccogliere puntualmente sia le esigenze provenienti dal territorio, sia le indicazioni utili per l'indirizzo della progettazione preliminare dell'intervento. Nell'ambito di tale tavolo di consultazione, inoltre, la Regione Puglia garantirà alle Autonomie Locali un costante aggiornamento sullo stato di attuazione del progetto durante tutte le sue fasi.

La Regione Puglia nomina quale proprio rappresentante il responsabile della Misura 6.3, "Sostegno all'innovazione degli Enti Locali" Por Puglia 2000 – 2006 e, contemporaneamente, nomina il responsabile del Centro Tecnico Regionale – Tecnopolis Csata S.c.r.l. quale referente del Gruppo di lavoro multidisciplinare regionale e responsabile delle attività di progettazione preliminare e di assistenza tecnica alle fasi di progettazione definitiva ed esecutiva del progetto. La Regione Puglia nomina quale responsabile di procedimento Giovanna Pinto, Centro Regionale per l'e-government e la società dell'informazione.

6. MONITORAGGIO E ANALISI DEI BENEFICI OTTENUTI

Sulla base dei criteri individuati dal CNIPA, sarà cura della Regione Puglia provvedere alla raccolta dei dati funzionali al monitoraggio delle attività previste dal progetto e valutare la distanza dei risultati ottenuti da quelli attesi in fase di progettazione. Le linee di valutazione del progetto possono essere definite per ciascuna fase prevista nel piano di realizzazione.

Nell'ambito della progettazione definitiva verrà valutata la predisposizione della documentazione prevista nella presente scheda tecnica e la coerenza della stessa con il documento "Linee Guida Operative".

In fase di sviluppo ed implementazione l'elemento di valutazione principale sarà il rispetto del piano di realizzazione predisposto.

Da ultimo, in fase di avviamento al fine della valutazione saranno prese in considerazione la disponibilità dei dati di monitoraggio sul grado e la tipologia di utilizzo dei CST.

Nell'ambito del documento "Linee Guida Operative" sarà definito in dettaglio il modello degli indicatori di monitoraggio individuando sistema dei dati, modalità e frequenze di rendicontazione di cui la Regione Puglia dovrà farsi carico nei confronti del CNIPA per quanto riguarda sia la fase di progettazione e realizzazione che la fase di avvio della gestione.

PROGETTO 2.5: CENTRO TERRITORIALE PER L'AGGREGAZIONE DEI PROCESSI D'ACQUISTO DEGLI ENTI LOCALI PUGLIESI (CAT)

1. OBIETTIVI PROGETTUALI

Il progetto CAT – Centri Territoriali per l'Aggregazione dei processi di acquisto degli Enti Locali delle Regioni del Mezzogiorno - ha l'obiettivo di far evolvere le attuali modalità di acquisto delle Amministrazioni delle Regioni coinvolte verso modalità innovative che prevedano un consistente ricorso all'utilizzo delle tecnologie informatiche (e-procurement).

Tra le principali finalità rientrano:

- ▶ Lo sviluppo di competenze specialistiche sui processi d'acquisto innovativi a supporto delle PA
- ▶ L'introduzione di nuove tecnologie di e-procurement
- ▶ La razionalizzazione della spesa
- ▶ La semplificazione delle attività e la riduzione dei tempi di accesso al mercato
- ▶ L'apertura del mercato di fornitura al fine di favorirne lo sviluppo con particolare riferimento al mercato locale
- ▶ L'aumento dell'offerta dei servizi innovativi per le PA

2. SITUAZIONE ATTUALE

2.1 Analisi di contesto a livello regionale

La Regione Puglia, al fine di giungere a risparmi sulla spesa, nel corso degli anni e in base alla legislazione e normativa nazionale di riferimento, ha predisposto diversi atti formali, con particolare attenzione alla spesa regionale sanitaria che tra il 1995 e il 2001 risulta essersi incrementata di quasi il 51%, mantenendosi, tuttavia, al di sotto della media nazionale che è del 57,5%.

L'ultimo atto formale dell'Ente regionale è la L.R. n. 1 del 7 gennaio 2004 "Disposizioni per la formazione del bilancio di previsione 2004 e bilancio pluriennale 2004-2006 della Regione Puglia", essa all'art. 6 conferma che in tutti gli ambiti di spesa di beni e servizi "Al fine di consentire il conseguimento di risparmi di spesa e in relazione a quanto previsto dall'articolo 24 della legge 289/2002, i competenti uffici regionali devono procedere all'acquisto di beni e servizi attraverso l'utilizzazione delle convenzioni quadro definite dalla Consip SpA".

Per quanto riguarda le aziende e gli istituti del Servizio Sanitario regionale, la stessa legge recepisce l'art. 11 del DPR 4 aprile 2002 n. 101 ("Regolamento recante criteri e modalità per l'espletamento da parte delle amministrazioni pubbliche di procedure telematiche di acquisto per l'approvvigionamento di beni e servizi") che disciplina il Mercato Elettronico della P.A. per acquisti di importo sia sotto soglia che superiori alla soglia di evidenza comunitaria.

L'A.RE.S., agenzia regionale sanitaria pugliese, istituita con la L.R. n. 24 del 13 agosto 2001, nell'ambito della gestione centralizzata di segmenti di attività per conto di aziende sanitarie e centri di acquisto a livello regionale, nel corso dell'anno 2003 ha collaborato con i competenti Uffici Assessorili al fine di porre in essere importanti strumenti informativi in grado di consentire l'elaborazione di strategie coerenti con gli obiettivi individuati dalla programmazione regionale ed in particolare da quanto disposto dalla D.G.R. 1326 del 4 settembre 2003.

Così come per l'anno 2003, sulla base di informazioni che verranno riversate nell'applicativo del SISR, Sistema Informativo Sanitario regionale, si avvieranno le azioni finalizzate a realizzare l'osservatorio di mercato allo scopo di approfondire, mediante analisi ad hoc, le problematiche legate all'acquisizione di beni o servizi in ciascuno degli specifici settori merceologici oggetto di osservazione. In particolare dette analisi saranno rivolte non solo alle rilevazioni dei prezzi, ma ad individuare omogenee strategie d'acquisto sul territorio regionale, anche nell'intento di uniformare al massimo i contratti ed evitare differenti comportamenti amministrativi tra le diverse Aziende del Servizio Sanitario regionale. Durante l'anno 2004 si procederà ad implementare una sezione dell'OPT riguardante il settore dei "Servizi Appaltati" (lavanolo - smaltimento rifiuti pericolosi - ristorazione). Con tale progetto si intenderà anche impartire opportune direttive intese ad omogeneizzare, nel corso delle procedure da avviare, i prezzi praticati al fine di consentire un reale "benchmarking" degli stessi in relazione alle prestazioni contrattualizzate attraverso una chiara definizione delle quote di prezzo riferibili a ciascuno degli obblighi correlati all'esecuzione del contratto (personale - ammortamenti - beni "disposable" - attività di servizio, ecc.).

Per quanto riguarda la collaborazione tra A.R.E.S. e la Consip S.p.a. in ambito Sanità, anche per il 2004 gli sforzi saranno mirati all'individuazione di strategie per la riduzione dei costi di l'acquisizione di beni e servizi mediante:

- ▶ Verifica di fattibilità e convenienza delle procedure contrattuali da avviare
- ▶ Svolgimento e formalizzazione delle diverse procedure avviate

Le attività negoziali verteranno sull'acquisto di dispositivi medici e prodotti "disposable".

Oltre a quanto sopra saranno assicurate, anche per l'anno 2004, attività di coordinamento e supporto alle aziende sanitarie, alla luce delle nuove normative introdotte con la Legge regionale di bilancio 2004.

2.2. Quadro normativo di riferimento

Il contesto normativo di riferimento è il seguente:

- ▶ Piano di azione e-government (Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 14 febbraio 2002)
- ▶ Delibera CIPE n. 17 del 19 maggio 2003 – "Adempimenti per la programmazione delle risorse attribuite alle aree sottoutilizzate"

In particolare, per quanto concerne le modalità di gestione degli acquisti on-line:

- ▶ Articolo 24 della legge 340/2000, anche con riferimento alla disciplina introdotta dall'art. 26 della Legge n. 488 del 1999 per l'attivazione di aste telematiche
- ▶ Decreto del Presidente della Repubblica 4/4/2002 che regola l'introduzione degli acquisti telematici nell'ambito della Pubblica Amministrazione e le cui disposizioni possono essere applicate dalle Regioni, dalle Province, dalle città metropolitane, dai Comuni e dalle Comunità Montane (art. 2, comma 4)

In particolare, per quanto concerne la Regione Puglia:

- ▶ L.R. n. 14 del 31 maggio 2001 "Bilancio di previsione per l'esercizio finanziario 2001 e bilancio pluriennale 2001-2003"
- ▶ L.R. n. 24 del 13 agosto 2001 "Istituzione dell'agenzia regionale sanitaria pugliese (ARES)"
- ▶ L.R. n. 1 del 7 gennaio 2004 "Disposizioni per la formazione del bilancio di previsione 2004 e bilancio pluriennale 2004-2006 della Regione Puglia"
- ▶ Deliberazione della Giunta Regionale n. 2075/2001 "Piano regionale per la Società dell'informazione della Regione Puglia"

- ▶ Deliberazione della Giunta regionale 27 dicembre 2001 n. 2087 “Piano Sanitario regionale 2002-2004 e Piano regionale di Salute 2002 – 2007. Adozione definitiva a seguito di integrazioni al progetto di Piano di cui alla DGR 28 novembre 2001, n. 1697”
- ▶ Deliberazione della Giunta regionale 2 agosto 2002 n. 1087 “Piano di riordino della rete ospedaliera – Adozione definitiva a seguito di integrazione al progetto di 1° rimodulazione del Piano di cui alle DGR 26.7.02, n. 1086”
- ▶ Deliberazione della Giunta regionale 8 agosto 2002 n. 1161 “Piano Sanitario regionale 2002-2004. Articolazione rete distrettuale delle Aziende UU.SS.LL.”
- ▶ Deliberazione della Giunta regionale 2 agosto 2002 n. 1162 “Compartecipazione alla spesa farmaceutica – Regolamentazioni”
- ▶ Deliberazione della Giunta regionale 4 settembre 2003 n. 1326 “Documenti di indirizzo economico-funzionale del SSR per il 2003 e triennale 2003-2005”
- ▶ Determinazione Dirigenziale settore sanità n. 34 del 27/01/03 istituzione, in via sperimentale, dell’Albo on line dei fornitori ospedalieri della Regione
- ▶ Determinazione Dirigenziale settore sanità n. 479 del 26/11/03 istruttoria istanze e formulazione elenchi
- ▶ Protocollo d’intesa per la “Razionalizzazione della spesa per beni e servizi nella Regione Puglia” tra Ministero dell’Economia e delle Finanze, Regione Puglia e Consip SpA

3. SOLUZIONE PROGETTUALE

Il progetto dei Centri Territoriali per l’Aggregazione dei processi di acquisto (in seguito, CAT) è coerente con gli obiettivi strategici della Pubblica Amministrazione in termini di ammodernamento delle procedure e stimolo all’innovazione dei territori e del tessuto industriale.

All’interno di tale contesto, i CAT si propongono come soggetti erogatori di servizi a valore aggiunto e non solo come strutture di intermediazione tra amministrazioni locali e mercato di fornitura.

3.1 Descrizione di massima del progetto

Il modello di CAT qui individuato prevede la Regione Puglia quale ente attuatore ed è rivolto a tutte le Amministrazioni operanti sul suo territorio. Tra le principali modalità e strumenti operativi si individuano i seguenti aspetti:

- ▶ La creazione ed utilizzazione di convenzioni in ambito regionale rese disponibili alle Amministrazioni sul territorio
- ▶ Lo sviluppo di iniziative di aggregazione della domanda su specifiche categorie merceologiche
- ▶ L’acquisto tramite aste telematiche
- ▶ Il coordinamento con iniziative nazionali coordinate dal Ministero dell’Economia e Finanze
- ▶ La predisposizione di servizi a valore aggiunto per le Amministrazioni locali

Come previsto dal piano di realizzazione, il progetto è articolato in tre fasi distinte: una prima fase di condivisione degli standard e progettazione preliminare in cui verranno individuati i criteri guida, gli standard e le modalità di realizzazione del progetto; una seconda fase di progettazione definitiva e esecutiva ed una terza fase attuativa che prevede l’implementazione di alcuni servizi in via sperimentale, quindi il completamento della realizzazione della struttura ed il suo avvio a regime, tenendo conto dei risultati conseguiti dalla sperimentazione.

Di seguito sono definiti gli ambiti che concorrono a individuare il modello di CAT per la Regione Puglia, eventualmente rimandando la loro più precisa determinazione alla progettazione esecutiva condotta dal Gruppo di lavoro della Regione Puglia durante la seconda fase del progetto. Tale attività di progettazione sarà svolta anche sulla base delle indicazioni contenute all’interno del documento “Linee Guida Operative”, condiviso tra il CNIPA ed i Rappresentanti delle Regioni entro Luglio 2004.

3.2 Modello di funzionamento

Il modello di funzionamento definisce le modalità operative del CAT della Regione Puglia in termini di oggetto della propria attività (perimetro di spesa, Enti coinvolti, servizi offerti) e organizzazione (struttura, assetto societario, vincoli normativi).

Laddove necessario, per ciascuna voce sono individuate le diverse configurazioni previste per la struttura durante la fase di sperimentazione e una volta avviata a regime.

- ▶ **Perimetro della spesa e degli Enti locali interessati:** durante la sperimentazione, il perimetro di spesa interessato sarà costituito dalla spesa comune di tutte le Amministrazioni operanti sul territorio regionale. L'obiettivo finale di copertura comprenderà anche la spesa specifica a bassa complessità (facilmente standardizzabile) delle Aziende del comparto Sanità. Sulla base dei risultati della sperimentazione, verrà inoltre valutata l'opportunità di estendere ulteriormente il perimetro anche ad altre spese specifiche.
- ▶ **Portafoglio dei servizi:** Al fine di ottenere prontamente dei risultati in termini di riduzione dei costi, miglioramento dei processi di fornitura e visibilità nei confronti di tutti gli attori potenzialmente coinvolti nel progetto, sin dall'inizio della fase attuativa saranno resi disponibili alcuni servizi in via sperimentale, quali l'attivazione di convenzioni quadro e aste elettroniche. Oltre agli immediati benefici prodotti, i risultati di questa esperienza costituiranno un importante elemento di analisi a supporto delle attività di progettazione e realizzazione del CAT. Al termine della sperimentazione, si provvederà ad estendere la copertura dei servizi esistenti, ed a valutare la possibilità di attivarne altri quali la gestione di un albo dei fornitori, attività di scouting del mercato, etc. La definizione di dettaglio dell'insieme dei servizi offerti dalla struttura a regime sarà sviluppata dal Gruppo di lavoro durante la progettazione esecutiva, tenendo conto delle indicazioni previste all'interno del documento "Linee Guida Operative".
- ▶ **Struttura organizzativa:** Il CAT sarà gestito da una struttura organizzativa dedicata, le cui caratteristiche e competenze verranno definite dal Gruppo di lavoro durante la progettazione esecutiva, anche tenendo conto delle indicazioni previste all'interno del documento "Linee Guida Operative".
- ▶ **Assetto societario/operativo:** Al fine di garantire un pronto avvio delle attività, durante la fase di sperimentazione si ricorrerà ad una struttura interna alla stessa Amministrazione regionale. Successivamente si provvederà alla costituzione (o alla scelta tra quelli esistenti) di un apposito veicolo societario che si farà carico della gestione del CAT. Si prevede che il controllo di tale società rimanga sempre in capo alla Regione, anche se non si esclude la possibilità di aprirne il capitale alla partecipazione di altri Enti e Amministrazioni locali coinvolti nel progetto. L'esatta definizione dell'assetto societario del CAT sarà individuata dal Gruppo di lavoro regionale durante la progettazione esecutiva, anche tenendo conto delle indicazioni previste all'interno del documento "Linee Guida Operative".
- ▶ **Quadro normativo:** L'utilizzo dei servizi offerti è da ritenersi facoltativo per tutte le Amministrazioni operanti sul territorio tranne che per le Amministrazioni proprie dell'Ente Regione, le quali saranno obbligate da apposita normativa ad avvalersi del CAT per l'acquisto di tutti i beni ed i servizi ricompresi all'interno del perimetro di spesa gestito. La definizione di dettaglio degli aspetti normativi legati alle attività del CAT sarà sviluppata dal Gruppo di lavoro regionale durante la progettazione esecutiva, anche tenendo conto delle indicazioni previste all'interno del documento "Linee Guida Operative".

3.3 Soluzione tecnologica

Tenuto conto delle esigenze di flessibilità richieste dal periodo di sperimentazione e in considerazione della scalabilità necessaria nei successivi consolidamento e messa a regime, la

Regione Puglia ha scelto di avvalersi per la propria piattaforma tecnologica di un gestore esterno in modalità ASP.

Questa soluzione garantirà una pronta attivazione dei servizi, nonché l'ottimizzazione dei costi di gestione della piattaforma in funzione del progressivo incremento dei volumi di utenza e transazioni gestite.

Nell'ambito della progettazione esecutiva, tale scelta sarà validata dal Gruppo di lavoro regionale che provvederà a definire i requisiti tecnici della piattaforma, nonché le relative modalità di acquisizione e di gestione.

Le suddette decisioni saranno prese anche alla luce dei contenuti del documento "Linee Guida Operative", che a supporto dell'attività del Gruppo di lavoro fornirà indicazioni relative a:

- ▶ le più recenti evoluzioni del mercato di riferimento;
- ▶ lo scenario normativo riguardante l'utilizzo di e-procurement nella Pubblica Amministrazione;
- ▶ la definizione di diversi modelli di remunerazione e penalità verso i fornitori.

3.4 Costi di realizzazione complessivi

Le risorse finanziarie assegnate per la realizzazione dell'iniziativa ammontano a complessivi euro 3.500.000,00 (tremilionicinquecentomila euro), di cui euro 2.000.000,00 (duemilioni euro) a valere su fondi ex lege 208/1998 per il triennio 2003-2005, delibera Cipe del 9 maggio 2003 n. 17, quota Regioni Mezzogiorno, punto F.4 tabella e euro 1.500.000,00 (unmilionequantunomila euro) a valere sulla quota assegnata alla Regione Puglia nell'ambito della stessa delibera Cipe relativamente al Programma "Per il Sud e Non Solo", punto E.1.1.2. tabella.

La ripartizione delle risorse finanziarie si definisce come segue:

ATTIVITA'	%	IMPORTO (€)
Progettazione e coordinamento lavori	17	600.000
Start up della struttura	4	150.000
Costi di acquisizione ed installazione della soluzione tecnologica	20	700.000
Costi di avvio alla gestione dei primi 15 mesi di esercizio	29	900.000
Costi di sperimentazione dei servizi	36	1.000.000
Costi di gestione piano di comunicazione	4	150.000
TOTALE	100%	3.500.000

3.5 Modello di esercizio

Le risorse finanziarie allocate sosterranno i costi relativi ai primi 15 mesi di avvio all'esercizio. Al termine di questo periodo, la Regione Puglia individuerà nell'allocatione di un budget annuale la modalità più consona per favorire l'avvio ed il mantenimento delle attività del CAT. Tale finanziamento, a carico del bilancio regionale, sarà bilanciato dai risparmi e dalla valorizzazione dei mercati locali che il CAT consentirà di ottenere.

Entro agosto 2004, sarà completata una prima analisi della sostenibilità delle strutture che permetterà di giungere al termine della progettazione preliminare attraverso la stesura del Business Plan preventivo. Successivamente, durante la seconda fase di realizzazione si provvederà all'affinamento della suddetta analisi e alla stesura del progetto definitivo e del relativo progetto esecutivo che permetterà attraverso il Business Plan definitivo di determinare la struttura dei costi di gestione e degli ulteriori proventi derivanti da accordi con partner o altre fonti di reddito, anche tenendo conto delle indicazioni contenute all'interno del documento "Linee Guida Operative" che delineano i diversi scenari di sostenibilità ipotizzabili.

3.6 Fattori critici di successo

In relazione alle disposizioni progettuali di cui sopra, s'individuano alcuni fattori critici per il successo dell'iniziativa:

1. Avviare una concertazione con le Amministrazioni sul territorio allo scopo di definire chiaramente quale sia la missione del CAT in termini di Enti coinvolti e perimetro complessivo della spesa gestita
2. Formalizzare all'interno del Business plan alcuni fattori chiave:
 - a. Obiettivo finale in termini di spesa gestita
 - b. Dettaglio dei costi di gestione (relativi all'infrastruttura, alla soluzione tecnologica, al personale, etc.)
 - c. Dettaglio dei benefici attesi, anche di natura non strettamente economica
 - d. Modello di sostentamento a regime
3. Avviare prontamente le attività di sperimentazione, individuando un gruppo di lavoro interno all'Amministrazione regionale dotato delle necessarie competenze e capacità decisionali cui affidare la gestione del CAT durante tale fase
4. Definire nel dettaglio la struttura organizzativa a regime, evidenziando chiaramente ruoli e competenze
5. Promuovere l'iniziativa presso i diversi Enti sul territorio tramite un'adeguata campagna di comunicazione, al fine di aumentare i volumi di spesa gestiti e garantire l'estensione dei servizi del CAT al maggior numero di Amministrazioni possibili
6. Provvedere al necessario adeguamento normativo in coerenza con gli obiettivi, gli strumenti e la missione previsti dal CAT
7. Definire un modello di monitoraggio della realizzazione/attività che consenta di produrre periodicamente la reportistica necessaria nei confronti del CNIPA.

4. PIANO DI REALIZZAZIONE

Il progetto si articola in tre macro fasi, che coprono i 42 mesi tra luglio 2004 e dicembre 2007.



- ▶ Nella fase di condivisione degli standard e progettazione preliminare (2 mesi: luglio – agosto 2004) si definiranno i criteri guida, gli standard e le modalità di realizzazione del progetto; si provvederà inoltre alla redazione del Business Plan preventivo. A supporto di tale attività, il CNIPA proporrà al Rappresentante della Regione e ai componenti del Gruppo di lavoro il documento “Linee Guida Operative”, contenente l’analisi dei diversi scenari attuativi ipotizzabili in termini di modelli di funzionamento, soluzioni tecnologiche e sostenibilità economica.
- ▶ Nella seconda fase (4 mesi: settembre – dicembre 2004) si provvederà alla realizzazione del progetto definitivo e al relativo progetto esecutivo. In particolare, saranno redatti il Business Plan definitivo ed un Piano Operativo di Sviluppo che definisca il dettaglio delle attività che saranno svolte durante la fase di attuazione.
- ▶ Nella fase di attuazione (36 mesi: gennaio 2005 – dicembre 2007) si provvederà all’attivazione dei presupposti normativi, alla creazione della struttura organizzativa, alla realizzazione dell’infrastruttura tecnologica, alla messa a regime del CAT e all’attivazione del piano di comunicazione. Tale fase sarà articolata secondo due momenti distinti:
 - Sperimentazione - Durante i primi 12 mesi della fase di attuazione, si provvederà anche all’avvio dei servizi sperimentali, così come previsto nel modello di funzionamento, e alla promozione degli stessi presso gli altri Enti coinvolti al fine di

raggiungere rapidamente i primi risultati, attivare nuove tecnologie, coinvolgere da subito Amministrazioni e fornitori.

- o Realizzazione e Avvio - Al termine di tale sperimentazione, e coerentemente con i risultati ottenuti, si potrà provvedere al completamento della realizzazione e al definitivo avvio della gestione a pieno regime. A quest'ultima attività sono destinati gli ultimi 15 mesi della fase attuativa (ottobre 2006-dicembre 2007).

5. ASPETTI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI

La governance del progetto prevede i seguenti due livelli di coordinamento e guida:

- **L'insieme dei rappresentanti delle Regioni a livello interregionale**
- **Gruppo di lavoro a livello regionale**

L'insieme dei rappresentanti delle Regioni, in collaborazione con i rappresentanti del CNIPA, ha compiti di indirizzo tecnico, coordinamento e monitoraggio e, con particolare riferimento alla fase di condivisione degli standard e progettazione preliminare assicura la condivisione e il recepimento delle linee guida operative (condensate nel documento "Linee guida operative").

Il Gruppo di lavoro è responsabile della redazione dei documenti di progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva al fine di avviare l'individuazione dei soggetti attuatori, la realizzazione delle strutture e la pianificazione e la gestione della comunicazione a livello locale.

La Regione Puglia nomina quale proprio rappresentante il responsabile del settore Contratti ed Appalti e, contemporaneamente, nomina il Centro Regionale di Competenza (CRC) per l'e-government e la Società dell'Informazione della Regione Puglia quale referente del Gruppo di lavoro regionale e responsabile delle attività di progettazione ed attuazione complessiva del progetto.

La Regione Puglia, cui è attribuita la titolarità del progetto, si avvarrà per la realizzazione di Innovazione Italia Spa, società interamente controllata da Sviluppo Italia Spa e avente come scopo, tra gli altri, il supporto all'attuazione di progetti nell'ambito della società dell'informazione. Innovazione Italia Spa garantirà l'assistenza tecnica nelle diverse fasi di realizzazione: progettazione preliminare, progettazione definitiva, progettazione esecutiva, sperimentazione e messa a regime della struttura.

Il rapporto tra la Regione Puglia e Innovazione Italia Spa relativamente all'attuazione del progetto CAT sarà definito all'interno di una apposita convenzione.

La Regione Puglia nomina quale responsabile di procedimento il dirigente pro tempore responsabile del Settore Affari Generali della Regione Puglia.

6. MONITORAGGIO E ANALISI DEI BENEFICI OTTENUTI

Coerentemente con le indicazioni contenute all'interno del documento "Linee Guida Operative", sarà cura della Regione Puglia provvedere alla raccolta dei dati funzionali al monitoraggio delle attività previste dal progetto e valutare la distanza dei risultati ottenuti da quelli attesi in fase di progettazione.

Le linee di valutazione del progetto possono essere definite per ciascuna fase prevista nel piano di realizzazione.

Nell'ambito della progettazione esecutiva verrà valutata la predisposizione della documentazione prevista nella presente scheda tecnica e la coerenza della stessa con il documento "Linee Guida operative".

In fase di sperimentazione, realizzazione e avvio a regime il principale elemento di valutazione sarà costituito dal rispetto del piano di avvio previsto nel Business Plan.

Nell'ambito del documento "Linee guida operative" sarà definito in dettaglio il modello degli indicatori di monitoraggio individuando sistema dei dati, modalità e frequenze di rendicontazione di cui la Regione dovrà farsi carico nei confronti del CNIPA per quanto riguarda sia la fase di progettazione e realizzazione che la fase di avvio della gestione.

PROGETTO 2.6: RETE DI ACCESSO AL SISTEMA SANITARIO REGIONALE

1. OBIETTIVI PROGETTUALI

In tema di Sanità, la programmazione nazionale ha stabilito come obiettivi fondamentali l'accessibilità, l'efficienza e l'ottimizzazione dei servizi erogati. Tali finalità risultano d'altra parte anche condivise dal *Piano Regionale della Società dell'Informazione* fondata sulla interazione e sul dialogo del Cittadino-utente con le istituzioni. Infatti, l'accessibilità alle informazioni ed ai servizi sanitari costituisce il presupposto fondamentale per valutare la partecipazione dei cittadini e il loro grado di soddisfazione rispetto ai livelli essenziali di assistenza sanitaria.

La Sanità è anche al centro dell'attenzione poiché, a causa dell'invecchiamento della popolazione, nel prossimo futuro la spesa sanitaria crescerà a ritmi non inferiori a quelli del Prodotto Interno Lordo. Quindi la Regione deve porsi l'obiettivo di aiutare i cittadini ad organizzare la spesa sanitaria all'interno di meccanismi che rimangano improntati alla solidarietà e alla necessità di non discriminare le fasce più deboli della popolazione¹. A livello di sistema, questi meccanismi devono ottimizzare la gestione dei flussi informativi tra i tre livelli di governo (nazionale, regionale, locale); massimizzare la comunicazione tra il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) ed il cittadino; potenziare l'interoperabilità tra gli operatori del sistema sanitario; migliorare l'interazione tra il SSN ed il resto delle Amministrazioni pubbliche sfruttando le opportunità connesse alla RUPA. In questo ambito bisogna perciò riferirsi all'Accordo Quadro tra Ministero della Sanità e Regioni per lo sviluppo del Nuovo Sistema Informativo Sanitario Nazionale che individua gli obiettivi ed i nuovi requisiti funzionali ed organizzativi necessari per potenziare l'infrastruttura di cooperazione e di interazione informativa e comunicativa a livello nazionale e regionale. Tale infrastruttura dovrà supportare sia l'attività amministrativa sia l'attività sanitaria, consentendo agli operatori di accedere ai dati ed alle procedure residenti nei sistemi informativi delle amministrazioni, indipendentemente dalle reti attraversate e dalle tecnologie adottate dai singoli sistemi informativi, fatte salve adeguate misure di sicurezza. Inoltre, in coerenza con la necessità di potenziare la Sanità territoriale ed a garanzia dell'*equità* e della cosiddetta *continuità* assistenziale, si devono mettere le famiglie in condizione di trovare nel circuito pubblico punti di accesso unificato alla totalità dei servizi socio-sanitari e delle prestazioni erogabili.

In tale contesto, la Regione Puglia si propone di conseguire tali obiettivi attraverso il progetto **Rete di accesso al Sistema Sanitario Regionale** finalizzato da un lato a potenziare e migliorare la rete di collegamento tra gli enti del Servizio Sanitario Regionale (SSR), dall'altro a razionalizzare ed ottimizzare i processi di gestione ed erogazione delle prestazioni, minimizzando l'impatto burocratico-amministrativo e consentendo la massima interoperabilità istituzionale finalizzata alla "telematizzazione" del ciclo di vita delle prescrizioni/prestazioni sanitarie.

2. SITUAZIONE ATTUALE

2.1 Analisi di contesto a livello regionale

Lo scenario attuale presente nella Regione Puglia è caratterizzato da:

¹ In questa direzione si orienta il nuovo Piano Sanitario Nazionale 2001-2003, sulla base della Relazione sullo stato sanitario del Paese 2000 e del Rapporto "*Salute in Italia nel 21° secolo*" del Ministero della Sanità, del Nuovo programma d'azione comunitaria nel settore della Sanità 2001-2006 dell'Unione Europea e del Rapporto "*Health 21 - Salute per tutti nel 21° secolo*" dell'Organizzazione Mondiale Sanità.

1. operatività di una infrastruttura di comunicazione dedicata che realizza la connettività tra Assessorato alla Sanità della Regione, n. 12 AUSL, n.6 Aziende Ospedaliere e Centro Servizi;
2. operatività di un insieme di infrastrutture di comunicazione che realizzano le reti interne ad ogni AUSL ed Azienda Ospedaliera;
3. operatività, sin dal 2000, del Sistema Informativo del Servizio Sanitario (SISR) della Regione che realizza l'informatizzazione di un significativo gruppo di processi aziendali di tipo amministrativo-contabile. In particolare, le aree informatizzate dal SISR comprendono: Anagrafe degli Assistibili, Medicina di Base, Assistenza Farmaceutica, Assistenza Specialistica Ambulatoriale Interna, Assistenza Specialistica Privata transitoriamente accreditata, Assistenza Specialistica Ospedaliera, Schede di Dimissione Ospedaliera/*Diagnosis Related Groups*, Guardia Medica e Medicina dei Servizi, Banca Dati Regionale del Sangue, Ruoli Nominativi del Personale, Osservatorio Epidemiologico Regionale, Osservatorio Prezzi e Tecnologie Sanitarie, Sistema Informativo Direzionale, *Office Automation*. Per quanto riguarda altre aree funzionali (contabilità, personale, prevenzione, etc.) le Aziende sanitarie hanno provveduto autonomamente a realizzare sistemi locali;
4. oltre 1.000 postazioni di lavoro che utilizzano il SISR.

Inoltre sono in corso iniziative per:

5. Organizzare ed erogare il Servizio di Call Center Informativo della Sanità per la fornitura al cittadino di informazioni sul sistema sanitario e sulle prestazioni erogate disponibili attraverso servizio telefonico e Portale Internet
6. Organizzare ed erogare servizi orientati al cittadino per l'accesso ad informazioni e servizi del sistema sanitario (Progetto e-Government Apulie)

2.2. Quadro normativo di riferimento

Il contesto normativo di riferimento è il seguente:

- ▶ Piano di azione e-government (Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 14 febbraio 2002)
- ▶ Selezione di progetti proposti dalle Regioni e dagli Enti Locali per l'attuazione dell'e-government -- Avviso pubblicato in Gazzetta Ufficiale n.78 del 03 aprile 2002
- ▶ Delibera CIPE n. 17 del 19 maggio 2003 – “Adempimenti per la programmazione delle risorse attribuite alle aree sottoutilizzate”

In particolare, per quanto concerne il Sistema Sanitario Nazionale:

- ▶ Accordo Quadro Stato-Regione del 22 Febbraio 2001
- ▶ DPR 270 del 2000
- ▶ DPR 271 del 2000
- ▶ DPR 272 del 2000

In particolare, per quanto concerne la Regione Puglia:

- ▶ L.R. n. 24 del 13 agosto 2001 “Istituzione dell'agenzia regionale sanitaria pugliese (ARES)”
- ▶ L.R. n. 1 del 7 gennaio 2004 “Disposizioni per la formazione del bilancio di previsione 2004 e bilancio pluriennale 2004-2006 della Regione Puglia”
- ▶ L.R. n.8 del 28 maggio 2004 "Disciplina in materia di autorizzazione alla realizzazione e all'esercizio, all'accREDITAMENTO istituzionale e accordi contrattuali delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private."
- ▶ Deliberazione della Giunta Regionale 27 dicembre 2001 n. 2087 “Piano Sanitario Regionale 2002-2004 e Piano Regionale di Salute 2002 – 2007. Adozione definitiva a seguito di integrazioni al progetto di Piano di cui alla DGR 28 novembre 2001, n. 1697”
- ▶ Deliberazione della Giunta Regionale 2 agosto 2002 n. 1087 “Piano di riordino della rete ospedaliera – Adozione definitiva a seguito di integrazione al progetto di 1° rimodulazione del Piano di cui alle DGR 26.7.02, n. 1086”

- ▶ Deliberazione della Giunta Regionale 8 agosto 2002 n. 1161 “Piano Sanitario Regionale 2002-2004. Articolazione rete distrettuale delle Aziende UU.SS.LL.”
- ▶ Deliberazione della Giunta Regionale 16 Luglio 2002 n. 1073 “Documento di Indirizzo Economico-Funzionale del SSR per il 2002 (DIEF-SAN 2002) ed Obiettivi Funzionali per la Programmazione Triennale 2002-2004: Assegnazione alle Aziende USL, alle Aziende Ospedaliere, agli EE ed IRCCS dei limiti di remunerazione a valere sul FSR 2002, in esecuzione della DGR 2087/01, della L.R. n. 32/01 e della L. 405/01”
- ▶ Deliberazione della Giunta Regionale 30 Settembre 2002 n. 1412 “D.Lgs n. 502/92 e successive modifiche ed integrazioni, art. 8 ter. Autorizzazione alla realizzazione di strutture sanitarie e socio-sanitarie ed all'esercizio dell'attività. Linee-guida regionali relative a primi adempimenti operativi”
- ▶ Deliberazione della Giunta Regionale 30 Settembre 2002 n. 1429 “II Rimodulazione del Piano di Riordino della Rete Ospedaliera - Armonizzazione ed affinamento degli elementi strutturali di Piano di cui alla DGR 1087/02 a seguito delle consultazioni con i Rappresentanti delle Comunità Locali interessate.”
- ▶ Deliberazione della Giunta Regionale 4 settembre 2003 n. 1326 “Documenti di indirizzo economico-funzionale del SSR per il 2003 e triennale 2003-2005”
- ▶ Deliberazione della Giunta Regionale 20 Aprile 2004 n. 565 “Accordo integrativo regionale per la disciplina dei rapporti con i medici Pediatri di Libera Scelta di cui all'ex DPR 272 del 28/07/2000, relativo agli istituti normativi ed economici riservati alla trattativa regionale.”
- ▶ Deliberazione della Giunta Regionale 20 Aprile 2004 n. 566 “Accordo integrativo regionale per la disciplina dei rapporti con i medici della medicina generale di cui all'ex DPR 270 del 28/07/2000, relativo agli istituti normativi ed economici riservati alla trattativa regionale.”

3. SOLUZIONE PROGETTUALE

3.1 Evoluzione attesa

Lo scenario futuro a cui tendere risulta così caratterizzato:

- potenziamento della infrastruttura di comunicazione con estensione della connettività a tutti gli attori principali del Sistema Sanitario Regionale (Assessorato alla Sanità della Regione Puglia, AUUSL, Aziende Ospedaliere, IRCCS, Enti Ecclesiastici, Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta);
- realizzazione della rete specializzata del Servizio Sanitario Regionale costituita come una specializzazione della RUPAR Puglia;
- estensione delle funzionalità amministrativo-contabili assicurate dal SISR con supporto di capacità di interazione telematica con sistemi informativi di altre amministrazioni pubbliche a livello regionale ed extra-regionale (ad esempio, le anagrafi comunali) e con sistemi informativi sanitari di altre regioni;
- realizzazione di sistemi informativi a supporto dell'attività svolta dal personale medico e para-medico del Servizio Sanitario Regionale.

3.2 Descrizione di massima del progetto

La transizione verso lo scenario evolutivo richiede un lungo e complesso processo di evoluzione del contesto organizzativo, informativo, culturale e tecnologico attuale. Tale processo di evoluzione deve pertanto assumere in giusta considerazione fattori di varia natura, quali ad esempio aspetti organizzativi, normativi e tecnologici, e di vario livello, quali ad esempio quelli derivanti dal livello nazionale e dal livello regionale in tema di Sanità.

La Rete di accesso al Sistema Sanitario Regionale prevede la costituzione di un sistema integrato di comunicazione e condivisione delle informazioni, sia di tipo amministrativo-contabile che di tipo medicale, tra un ampio numero degli attori del sistema sanitario regionale.

L'obiettivo del progetto è creare le condizioni infrastrutturali più idonee per facilitare l'avvicinamento del Sistema Sanitario Regionale al cittadino. Tale obiettivo sarà conseguito da

un lato con la realizzazione di una rete di comunicazione tematica in ambito RUPAR Puglia per il collegamento di tutti i soggetti accreditati del sistema sanitario regionale e dall'altro attraverso la erogazione di servizi informatici, alcuni già attualmente disponibili, altri di nuova realizzazione, quali:

- servizi per il soddisfacimento del bisogno di informazione da parte dei cittadini (tali servizi forniranno informazioni sulle strutture sanitarie, sulle prestazioni, di prevenzione ed educazione sanitaria,...);
- servizi per la riduzione dei tempi di attesa ed una migliore utilizzazione delle strutture sanitarie (ad esempio, servizio di prenotazione centralizzato a livello regionale, servizio per il pagamento elettronico delle prestazioni);
- servizi di supporto alla continuità di cura (ad esempio, condivisione di dati clinico-sanitari, accesso telematico a referti medici, accesso telematico alla ricetta elettronica);
- servizi di supporto agli operatori sanitari (accesso a basi dati sui farmaci, teleconsulto, corsi di aggiornamento on line,...);
- servizi di supporto ai responsabili della gestione e programmazione (servizi per la gestione delle segnalazioni/reclami, servizi per la misurazione dell'efficacia/efficienza del sistema).

I servizi sopra elencati saranno accessibili via Internet. Perché i benefici del progetto siano a vantaggio del maggior numero possibile di cittadini, alcuni di essi saranno anche mediati da un **Call Center**, grazie al quale i cittadini non dotati di cultura informatica e/o delle relative strumentazioni hardware/software (gli anziani, nella maggior parte dei casi), potranno sapere, ad esempio, dove poter rivolgersi per una certa prestazione sanitaria o anche prenotare la prestazione stessa.

La realizzazione del progetto sviluppa sinergie con altri interventi a favore della Regione Puglia e delle strutture sanitarie quali:

- Il progetto *RUPAR-Puglia* per la realizzazione della connettività fisica delle organizzazioni pubbliche (ad esempio, AUSL, Aziende Ospedaliere, IRCCS, Assessorato alla Sanità della Regione, ...), dei MMG/PLS e di altre organizzazioni ammissibili (Rete RUPAR in esercizio)
- Il progetto *SCATEL* che renderà disponibile le componenti per la realizzazione della cooperazione applicativa (Progetto in corso di sviluppo con previsione di rilascio del sistema di cooperazione entro la fine del 2004)
- Il progetto *Call Center Informativo del Sistema Sanitario Regionale* per la realizzazione di un punto di contatto multi-canale (telefonico ed Internet) a disposizione del cittadino e degli operatori del settore per ottenere informazioni sull'organizzazione, le procedure ed i servizi erogati dal sistema sanitario regionale. (Progetto in corso di sviluppo con previsione di avvio del servizio entro ottobre 2004)
- Il progetto *Rete dei Medici di Medicina Generale* per il potenziamento dei servizi territoriali e dell'assistenza primaria (Progetto inserito nell'ambito dell'APQ)
- Il progetto e-Government *Apulie* che renderà disponibile per il cittadino di alcune aree territoriali il front-office di accesso ad alcune categorie di servizi sanitari (Progetto in corso di sviluppo con previsione di rilascio dei servizi di interesse entro il primo semestre 2005)

3.3 Modello di funzionamento

Il modello di funzionamento definisce le modalità operative della Rete di accesso al Servizio Sanitario della Regione Puglia in termini di oggetto della propria attività (Soggetti coinvolti, servizi offerti) e organizzazione (struttura, operatività, vincoli normativi).

- ▶ **Soggetti interessati:** i soggetti interessati saranno costituiti per quanto concerne il sotto-sistema amministrativo-contabile dal personale dell'Assessorato alla Sanità della Regione, delle AUSL e dei Distretti Socio-Sanitari; per quanto concerne invece il sotto-sistema medicale dal personale delle strutture sanitarie pubbliche ed accreditate, dai MMG e PLS.

- ▶ **Portafoglio dei servizi:** Sarà inizialmente costituito dai servizi amministrativo-contabile attualmente disponibili. L'offerta di servizi sarà integrata con la capacità di co-operare con i sistemi informativi di altre amministrazioni pubbliche della regione Puglia e di altre Regioni. Tale integrazione sarà modulata nel tempo compatibilmente con la disponibilità ed il supporto di tale capacità da parte delle altre amministrazioni. Infine l'offerta di servizi sarà integrata con nuove funzioni a supporto dell'attività del personale medico e paramedico
- ▶ **Struttura organizzativa:** La Rete di accesso al Servizio Sanitario Regionale sarà gestita da una struttura organizzativa dedicata, le cui caratteristiche e competenze saranno definite durante la progettazione esecutiva
- ▶ **Assetto operativo:** Al fine di garantire un pronto avvio delle attività, ed in modo particolare per i servizi di nuova realizzazione e con caratteristiche di innovatività, si ricorrerà a strutture della stessa Amministrazione regionale (Assessorato alla sanità, ARES, Centro Tecnico). Successivamente si provvederà alla definizione di un apposita organizzazione che si farà carico della gestione della Rete di accesso al Servizio Sanitario Regionale. L'esatta definizione dell'assetto di tale struttura sarà individuata durante la progettazione esecutiva.
- ▶ **Quadro normativo:** L'utilizzo dei servizi offerti è da ritenersi obbligatorio per tutte le Amministrazioni e Strutture Sanitarie operanti sul territorio proprie dell'Ente Regione e convenzionate con lo stesso. La definizione di dettaglio degli aspetti normativi legati alle attività della Rete di accesso al Servizio Sanitario Regionale sarà sviluppata durante la progettazione esecutiva.

3.5 Costi di realizzazione complessivi

Le risorse finanziarie assegnate per la realizzazione dell'iniziativa ammontano a complessivi € 11.500.000,00 (undicimilionicinquecentomila euro), a valere su fondi della Misura 6.3 "Sostegno all'innovazione degli Enti Locali" Por Puglia 2000-2006.

Le risorse finanziarie sono funzionali alla realizzazione delle attività di sviluppo ed all'erogazione dei servizi di nuova ideazione per un periodo di 12 mesi.

La ripartizione delle risorse finanziarie prevista per la Regione Puglia è la seguente:

ATTIVITA'	IMPORTO (€)
Costi interni	625.000
Hardware	1.000.000
Software	1.875.000
Consulenza	1.500.000
Formazione	375.000
Servizi telematici	3.125.000
Avvio all'esercizio (12 mesi)	3.000.000
TOTALE	11.500.000

3.6 Modello di esercizio

Le risorse finanziarie del progetto sostengono l'esercizio dei servizi di nuova ideazione per il periodo di start-up fino ad un massimo di 12 mesi. Al termine di tale periodo la Regione Puglia sosterrà i costi di esercizio nell'ambito del proprio Bilancio di esercizio finanziario.

3.7 Fattori critici di successo

La realizzazione del progetto prevede:

- la disponibilità della RUPAR per la realizzazione della connettività dei soggetti coinvolti;

- la disponibilità dei servizi di interoperabilità e cooperazione applicativa avanzati della RUPAR;
- l'informatizzazione di base dei Medici di Medicina Generale coinvolti;
- la realizzazione della Rete dei Medici di Medicina Generale il potenziamento dei servizi territoriali e dell'assistenza primaria;
- il consolidamento delle strutture tecniche di gestione (Centro Servizi Regionale per l'Assistenza Primaria presso il Centro Tecnico RUPAR, Centro Servizi Regionale per il Sistema Sanitario), governata dalla Regione Puglia e da altri soggetti da identificare (ad esempio, AUSL, ARES) per la erogazione del servizio a regime.

4. PIANO DI REALIZZAZIONE

La realizzazione del progetto si articolerà attraverso le seguenti attività:

1. **Progettazione definitiva:** ha lo scopo di realizzare la progettazione definitiva del progetto definendo puntualmente i tempi, le fasi e le attività dell'intervento.
2. **Progettazione esecutiva:** ha lo scopo, sulla base della precedente, di realizzare la progettazione esecutiva del progetto al fine di definire in dettaglio le modalità organizzative di riferimento, l'offerta di servizi da realizzare, i contesti operativi in cui inserire tali modalità e servizi, le necessità ed i vincoli di interazione con sistemi/contesti esterni alla Regione
3. **Partecipazione ad iniziative di interesse comune:** ha lo scopo di collaborare alla realizzazione di iniziative di interesse comune sia a livello complessivo che con altre regioni/amministrazioni che condividono la stessa problematica
4. **Realizzazione dei servizi applicativi di tipo amministrativo-contabile:** ha lo scopo di progettare ed implementare i servizi applicativi orientati al personale amministrativo delle strutture sanitarie e delle organizzazioni che intervengono nella gestione dei processi interessati
5. **Realizzazione dei servizi applicativi di tipo medicale:** ha lo scopo di progettare ed implementare i servizi applicativi orientati al personale medico e para-medico che intervengono nella gestione dei processi interessati
6. **Realizzazione dei sistemi applicativi orientati alla co-operazione:** ha lo scopo di progettare e realizzare le componenti software integranti i sistemi informativi esistenti per realizzare la co-operazione applicativa di tali sistemi con altri sistemi informativi regionali ed extra-regionali
7. **Comunicazione e sensibilizzazione degli operatori del settore:** ha lo scopo di informare gli operatori del settore ed i cittadini sulle finalità, sui benefici attesi e sugli stati di avanzamento del progetto
8. **Formazione ed addestramento del personale sanitario:** ha lo scopo di formare il personale sanitario coinvolto nella realizzazione del progetto all'adozione delle nuove pratiche organizzative ed all'utilizzo in generale delle tecnologie info-telematiche ed addestrarlo in particolare all'utilizzo dei servizi applicativi predisposti
9. **Supporto a utenti:** ha lo scopo di organizzare e realizzare un servizio di assistenza, ad integrazione del Servizio di Call Center Informativo, rivolto a tutti gli utenti della rete per fornire risposte relativamente a tutte le problematiche tecnico-organizzative che si potranno manifestare come effetto indotto dall'adozione di nuovi servizi
10. **Realizzazione della connettività:** ha lo scopo di realizzare la connettività fisica dei soggetti coinvolti nell'iniziativa
11. **Organizzazione, attivazione ed erogazione del servizio:** ha lo scopo di organizzare, attivare ed erogare il servizio per il periodo pilota di esercizio del sistema
12. **Monitoraggio del servizio erogato:** ha lo scopo di osservare ed analizzare il rendimento, in termini di elementi di forza e di debolezza, dei nuclei campione al fine di identificare le azioni migliorative e correttive da introdurre per una stabilizzazione dei servizi e loro estensione su scala più ampia

Di seguito è riportato il piano temporale di massima di riferimento:

	2° Sem 2004	1° Sem 2005	2° Sem 2005	1° Sem 2006	2° Sem 2006	1° Sem 2007	2° Sem 2007
Progettazione definitiva							
Progettazione esecutiva							
Affidamento lavori							
Realizzazione							
Avvio all'esercizio							

5. ASPETTI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI

5.1 Modalità di attuazione

Il presente progetto è a titolarità regionale. La Regione Puglia si avvarrà per la sua attuazione del supporto del Centro Tecnico Regionale – Tecnopolis Csata S.c.r.l.. Il responsabile di procedimento è individuato in Riccardo Sanna, responsabile della Misura 6.3 “Sostegno all’innovazione degli Enti Locali” del Por Puglia 2000-2006.

6. MONITORAGGIO E ANALISI DEI BENEFICI OTTENUTI

Sarà cura dei soggetti realizzatori provvedere alla raccolta dei dati funzionali al monitoraggio delle attività previste dal progetto, e valutare la distanza dei risultati ottenuti da quelli attesi in fase di progettazione.

Le linee di valutazione del progetto coinvolgono da un lato l’aderenza al piano di realizzazione con particolare riguardo alle tempistiche, ai costi, al dimensionamento degli impianti e la loro localizzazione e distribuzione sul territorio; dall’altro i risultati ottenuti presso gli utenti finali e gli altri soggetti coinvolti in termini di accessibilità al servizio, affidabilità, economicità nell’esercizio, garanzia del rispetto della sicurezza e della privacy e, più in generale, di soddisfazione degli utenti.

PROGETTO 2.7: RETE DEI MEDICI DI MEDICINA GENERALE

1. OBIETTIVI PROGETTUALI

La finalità del progetto è quella di attuare, in linea da un lato con le direttive del Piano Sanitario Nazionale (PSN) dall'altro con le politiche regionali in materia di Sanità, il potenziamento dei servizi territoriali e dell'assistenza primaria.

Tale obiettivo fa parte delle linee di intervento prioritarie concordate fra il Ministero della Sanità (Mds) e le Regioni, recentemente sancite nell'accordo stipulato fra Mds e Assessori Regionali alla Sanità il 6 Aprile 2004 in occasione del forum Sanità Futura di Cernobbio. In tale accordo viene indicata come priorità: “[...] la migliore organizzazione della medicina territoriale [...]” che valorizzi il ruolo del medico di medicina generale chiamato ad operare in stretta collaborazione con l'insieme dei servizi sanitari territoriali ed ospedalieri. Si tratta di prevedere un processo di valorizzazione delle forme associative operative già previste dalla normativa vigente nell'ambito delle quali favorire la nascita di esperienze più avanzate di aggregazione e di lavoro in gruppo quali le *Unità Territoriali di Assistenza Primaria* (UTAP) o i *Poliambulatori*. Tale processo dovrà realizzare da parte di medici convenzionati (medici di medicina generale, pediatri di libera scelta, specialisti, medici della continuità assistenziale e di Guardia Medica), che operano in gruppo, la possibilità di erogare un nuovo insieme di prestazioni assistenziali tra le quali di particolare rilievo la continuità assistenziale H24, corresponsabilizzandoli all'uso appropriato delle risorse disponibili ed al raggiungimento di obiettivi di qualità di servizio. Compito dei nuovi modelli organizzativi sarà anche quello di farsi carico della cura della cronicità, riconducendo il ruolo dell'ospedale a quello proprio della cura degli acuti. Lo spostamento del baricentro dall'ospedale al territorio va nella direzione della umanizzazione dei percorsi assistenziali. Dalla combinazione dei due sopradetti punti si ottiene la riduzione delle liste d'attesa e la ottimizzazione del modello organizzativo impostato alla valorizzazione delle politiche sanitarie e territoriali incidendo positivamente su due questioni al centro del dibattito sulla programmazione sanitaria: cioè la riduzione delle liste di attesa e delle inapproprietezze.

La Regione Puglia si propone di conseguire tale obiettivo attraverso il progetto **Rete Medici di Medicina Generale** che fornirà al personale medico (Medici di Medicina Generale (MMG) e Pediatri di Libera Scelta (PLS)) ed altro personale sanitario che operino con finalità di Assistenza Primaria per gli assistiti della Regione la necessaria interconnessione in rete, l'accesso ad un proprio sistema informativo e l'integrazione dello stesso nel complessivo Sistema Informativo Sanitario della Regione Puglia.

Il progetto intende sostenere e facilitare l'attività dei Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta nelle varie forme associative che saranno individuate nel modello organizzativo per la Regione: medici associati in gruppo, medici associati in rete, nonché associati in Unità Territoriali di Assistenza primaria (UTAP).

L'integrazione in rete dei Medici di Medicina Generale da un lato e l'integrazione della Rete Medici Medicina Generale nel complessivo Sistema Sanitario Regionale dall'altro, realizza di fatto una rete del sistema sanitario a livello regionale in grado di fornire ai vari attori del sistema (cittadini, erogatori del servizio sanitario, ...) strumenti e servizi per rendere più stabile, efficiente ed efficace la relazione medico-paziente e consentire ai Medici di Medicina Generale di essere non solo il punto di riferimento clinico per il trattamento delle patologie più comuni e per l'assistenza ai pazienti affetti da patologie croniche e degenerative, ma anche di trasformarsi nel principale interlocutore di intermediazione del dialogo del cittadino-paziente con i distretti socio-sanitari, gli stabilimenti ospedalieri e le altre strutture sanitarie presenti sul territorio.

2. SITUAZIONE ATTUALE

2.1 Analisi di contesto a livello regionale

Il presente progetto si innesta quindi in questo contesto di priorità condivise fra Mds e Regioni. D'altra parte, anche il Piano Sanitario Nazionale prevede che i medici di medicina generale si aggregino (progressivamente nel tempo), assieme ad altre professionalità medico-specialistiche e infermieristiche.

Tale rafforzamento del ruolo dei MMG, che deve fungere da primo polo della rete integrata di assistenza socio-sanitaria, quale principale interlocutore nel dialogo con i distretti, gli ospedali e le altre strutture eroganti presenti sul territorio, richiede, come fattore abilitante, la disponibilità di strumenti informatici ed informativi in grado di consentire una tempestiva comunicazione tra tutti i soggetti coinvolti ed una reale condivisione delle informazioni anagrafiche e cliniche del cittadino/paziente.

La disponibilità, da parte di tutti i soggetti coinvolti, di strumenti di cooperazione informativa consentirà inoltre l'attivazione di nuove modalità di erogazione di servizi e prestazioni sanitari, come nel caso della telemedicina.

Lo scenario attuale presente nella Regione Puglia è caratterizzato da:

1. Presenza di MMG/PLS che operano in **modalità isolata**, ovvero singolarmente nel proprio studio ed in **associazionismo semplice**.

Inoltre i recenti *Accordo integrativo regionale per la disciplina dei rapporti con i medici Pediatri di Libera Scelta* (DGR 20 Aprile 2004, n.565) e *Accordo integrativo regionale per la disciplina dei rapporti con i medici della medicina generale* (DGR 20 Aprile 2004, n.566) prevedono di

“ ... migliorare il modello organizzativo ai fini di implementare i servizi in favore degli utenti, attraverso:

1. *le forme associative. La possibilità di aderire alle diverse forme associative consentiranno di aumentare l'efficienza e l'economicità della risposta assistenziale grazie all'aumento delle ore di apertura degli studi medici e alla disponibilità di modulare l'attività dell'assistenza in base ai bisogni della popolazione locale. Ciò consentirà di realizzare una effettiva rete sul territorio pronta a fornire risposte alle nuove esigenze assistenziali emergenti.*
2. *l'informatizzazione. Il potenziamento dell'informatizzazione rappresenta un ulteriore servizio al cittadino in quanto consente di gestire tutte le informazioni cliniche e terapeutiche su una scheda individuale computerizzata. Rappresenta, inoltre, uno strumento utile per facilitare lo svolgimento dei compiti burocratici della pubblica amministrazione.*

...” assumendo come obiettivo l'informatizzazione di base dell'attività del MMG/PLS entro il 31/12/2004.

La situazione quantitativa dei medici che operano nella Regione nell'ambito del Sistema Sanitario Pubblico è la seguente:

MMG	3.296
PLS	587
Specialisti ambulatoriali interni	581
Guardia Medica	1303
Medicina dei servizi	317
TOTALE	6.084

Alla data si stima che i MMG/PLS provvisti della necessaria infrastruttura tecnologica di base (PC, software ...) siano dell'ordine del 60%. Si ribadisce, d'altra parte, che in virtù degli accordi DGR 565 e 566 si prevede che tutti i MMG/PLS siano dotati della necessaria

infrastruttura entro la fine del 2004. L'applicazione di tali accordi impegnano la Regione, su fondi del proprio bilancio ordinario regionale, per un importo pari a circa € 4.000.000. Al completamento del progetto si prevede pertanto di conseguire il risultato della connessione in rete di tutti i MMG/PLS e di fornire loro gli strumenti per operare in modalità cooperativa all'interno delle forme associative e delle UTAP e per realizzare un primo livello di integrazione con le strutture sanitarie del territorio.

2. Disponibilità del Sistema Informativo Sanitario della Regione Puglia per il governo delle pratiche amministrative (ad esempio, anagrafe sanitaria degli assistiti, Medicina di base e graduatoria dei Medici di base, Medicina Specialistica Ambulatoriale Interna, Medicina Specialistica Privata Accreditata, Medicina Specialistica Ospedaliera, Farmaceutica, SDO/DRG e Grouper, ...)

Inoltre sono in corso iniziative per:

3. Organizzare ed erogare il Servizio di Call Center Informativo della Sanità per la fornitura al cittadino di informazioni sul sistema sanitario e sulle prestazioni erogate disponibili attraverso servizio telefonico e Portale Internet
4. Organizzare ed erogare servizi orientati al cittadino per l'accesso ad informazioni e servizi del sistema sanitario (Progetto e-Government Apulie)

2.2. Quadro normativo di riferimento

Il contesto normativo di riferimento è il seguente:

- ▶ Piano di azione e-government (Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 14 febbraio 2002)
- ▶ Selezione di progetti proposti dalle Regioni e dagli Enti Locali per l'attuazione dell'e-government -- Avviso pubblicato in Gazzetta Ufficiale n.78 del 03 aprile 2002
- ▶ Delibera CIPE n. 17 del 19 maggio 2003 – “Adempimenti per la programmazione delle risorse attribuite alle aree sottoutilizzate”

In particolare, per quanto concerne il Sistema Sanitario Nazionale:

- ▶ Accordo Quadro Stato-Regione del 22 Febbraio 2001
- ▶ DPR 270 del 2000
- ▶ DPR 271 del 2000
- ▶ DPR 272 del 2000

In particolare, per quanto concerne la Regione Puglia:

- ▶ L.R. n. 24 del 13 agosto 2001 “Istituzione dell'agenzia regionale sanitaria pugliese (ARES)”
- ▶ L.R. n. 1 del 7 gennaio 2004 “Disposizioni per la formazione del bilancio di previsione 2004 e bilancio pluriennale 2004-2006 della Regione Puglia”
- ▶ L.R. n.8 del 28 maggio 2004 "Disciplina in materia di autorizzazione alla realizzazione e all'esercizio, all'accreditamento istituzionale e accordi contrattuali delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private."
- ▶ Deliberazione della Giunta Regionale 27 dicembre 2001 n. 2087 “Piano Sanitario Regionale 2002-2004 e Piano Regionale di Salute 2002 – 2007. Adozione definitiva a seguito di integrazioni al progetto di Piano di cui alla DGR 28 novembre 2001, n. 1697”
- ▶ Deliberazione della Giunta Regionale 2 agosto 2002 n. 1087 “Piano di riordino della rete ospedaliera – Adozione definitiva a seguito di integrazione al progetto di 1° rimodulazione del Piano di cui alle DGR 26.7.02, n. 1086”
- ▶ Deliberazione della Giunta Regionale 8 agosto 2002 n. 1161 “Piano Sanitario Regionale 2002-2004. Articolazione rete distrettuale delle Aziende UU.SS.LL.”
- ▶ Deliberazione della Giunta Regionale 16 Luglio 2002 n. 1073 “Documento di Indirizzo Economico-Funzionale del SSR per il 2002 (DIEF-SAN 2002) ed Obiettivi Funzionali per la Programmazione Triennale 2002-2004: Assegnazione alle Aziende USL, alle Aziende Ospedaliere, agli EE ed IRCCS dei limiti di remunerazione a valere sul FSR 2002, in esecuzione della DGR 2087/01, della L.R. n. 32/01 e della L. 405/01”

- ▶ Deliberazione della Giunta Regionale 30 Settembre 2002 n. 1412 “D.Lgs n. 502/92 e successive modifiche ed integrazioni, art. 8 ter. Autorizzazione alla realizzazione di strutture sanitarie e socio-sanitarie ed all'esercizio dell'attività. Linee-guida regionali relative a primi adempimenti operativi”
- ▶ Deliberazione della Giunta Regionale 30 Settembre 2002 n. 1429 “II Rimodulazione del Piano di Riordino della Rete Ospedaliera - Armonizzazione ed affinamento degli elementi strutturali di Piano di cui alla DGR 1087/02 a seguito delle consultazioni con i Rappresentanti delle Comunità Locali interessate.”
- ▶ Deliberazione della Giunta Regionale 4 settembre 2003 n. 1326 “Documenti di indirizzo economico-funzionale del SSR per il 2003 e triennale 2003-2005”
- ▶ Deliberazione della Giunta Regionale 20 Aprile 2004 n. 565 “Accordo integrativo regionale per la disciplina dei rapporti con i medici Pediatri di Libera Scelta di cui all'ex DPR 272 del 28/07/2000, relativo agli istituti normativi ed economici riservati alla trattativa regionale.”
- ▶ Deliberazione della Giunta Regionale 20 Aprile 2004 n. 566 “Accordo integrativo regionale per la disciplina dei rapporti con i medici della medicina generale di cui all'ex DPR 270 del 28/07/2000, relativo agli istituti normativi ed economici riservati alla trattativa regionale.”

3. SOLUZIONE PROGETTUALE

3.1 Evoluzione attesa

Lo scenario futuro a cui tendere sarà pertanto caratterizzato dall'adozione di modelli organizzativi dei MMG orientati a favorire *tutte* le forme di associazionismo degli stessi sintetizzabili in:

- MMG associati in **gruppo**: è il modello che prevede l'interazione e la cooperazione tra medici organizzati in gruppi con la previsione di luoghi fisici e servizi comuni la cui applicabilità è prevalentemente riferita a medici che operano in insediamenti urbani di media dimensione;
- MMG associati in **rete**: è il modello che prevede l'interazione e la cooperazione tra medici attraverso servizi telematici in rete la cui applicabilità è prevalentemente riferita a medici che operano in ambiti territoriali caratterizzati da una forte parcellizzazione degli insediamenti urbani ed in aree geografiche con particolari caratteristiche orografiche (ad esempio, le aree del Sub-Appennino Dauno, alcune aree del Salento);
- MMG organizzati in **UTAP**: è il modello che prevede l'interazione e la cooperazione tra medici e lo sviluppo di equipe territoriali secondo il modello delle Unità Territoriali di Assistenza Primaria la cui applicabilità è prevalentemente riferita a medici che operano in aree metropolitane (ad esempio, Bari e Taranto) e in grossi insediamenti urbani.

In questa nuova configurazione i MMG, nell'ambito del riassetto dell'organizzazione della medicina del territorio previsto dal PSN, costituiranno il punto di riferimento dell'assistenza territoriale, il primo dei poli della rete integrata di assistenza socio-sanitaria ed il principale interlocutore per il dialogo con il distretto, l'ospedale e le altre strutture di assistenza presenti nel territorio.

In tale nuovo contesto di “rete integrata” tra tutti gli interlocutori accreditati, verranno gradualmente individuate nuove modalità di interazione tra cittadino/paziente ed erogatori di servizi e prestazioni sanitari.

Ciò richiederà:

- ▶ la definizione di **nuovi modelli organizzativi**;
- ▶ la **re-distribuzione di compiti e responsabilità** tra i diversi soggetti coinvolti;
- ▶ la definizione di **nuove forme di co-operazione** tra i diversi soggetti coinvolti;

con l'obiettivo di incrementare l'efficacia e l'efficienza dell'intero sistema socio-assistenziale nei confronti del cittadino, e non più l'efficacia e l'efficienza del singolo erogatore rispetto ai propri processi produttivi.

La possibilità di ricorrere a nuove modalità di erogazione di servizi e prestazioni (ad esempio, telemedicina) e la focalizzazione dei processi diagnostico-terapeutici (che coinvolgono diversi erogatori) sul cittadino/paziente richiederanno la **definizione di complesse tematiche giuridiche e medico-legali** (ad esempio, gestione di trattamenti di dati sensibili tra più soggetti coinvolti).

La necessità, quale fattore abilitante dei nuovi modelli organizzativi, di poter condividere, in modo tempestivo ed affidabile, le informazioni del cittadino/paziente, sino a giungere alla creazione del "fascicolo elettronico individuale", imporrà l'adozione di **un unico insieme di regole e standard di cooperazione applicativa** che indurrà la necessità di individuare "dizionari di riferimento" (ad esempio: **codifiche e nomenclatori**) e "**data set clinici**" condivisi e pertinenti alle singole situazioni clinico-assistenziali da gestirsi.

Il percorso evolutivo che, in coerenza con gli indirizzi del Piano Sanitario Nazionale, realizzerà la transizione dallo scenario attuale di organizzazione dell'assistenza territoriale allo scenario evolutivo si sviluppa attraverso una serie di passi intermedi sintetizzabili nelle seguenti fasi:

1. **Collegamento dei MMG in rete:** è l'indispensabile presupposto per il collegamento dei MMG tra loro e con gli altri soggetti del Sistema Socio-Assistenziale; la dotazione dei supporti informatici ed informativi "di base" risulta indispensabile per l'attivazione di un primo potenziale insieme di importanti servizi, tra cui: gestione informatizzata delle Schede Sanitarie Individuali, gestione del budget del MMG, formazione a distanza, farmacovigilanza, gestione della relazione con i cittadini.
2. **Condivisione delle informazioni tra MMG:** rappresenta il fattore abilitante per una estensione della disponibilità dell'assistenza di base al cittadino, in quanto rende possibile la sostituibilità di diversi MMG nei confronti del cittadino assistito, ed il primo passo verso la costituzione delle UTAP che rappresenta l'obiettivo da perseguire. Richiede in prima istanza la disponibilità di uno o più applicativi per la gestione delle Schede Sanitarie Individuali, la implementazione delle regole di cooperazione applicativa per tali applicativi, e la disponibilità dell'Anagrafe degli assistiti con codice fiscale. A supporto degli UTAP tuttavia, si rende necessaria la disponibilità di veri e propri Sistemi Informativi di UTAP da intendersi come soluzioni unitarie che siano in grado di soddisfare le molteplici e variegiate esigenze applicative in modo organico.
3. **Integrazione MMG/Forme associative e UTAP con il Territorio:** consentirà di erogare servizi di assistenza domiciliare, di far diventare il MMG/Forme associative e UTAP il punto di riferimento dell'assistenza territoriale, il primo dei poli della rete integrata di assistenza socio-sanitaria; richiede l'adeguata informatizzazione di tutti gli interlocutori territoriali accreditati, la implementazione delle regole di cooperazione applicativa per tutti i software in uso presso i vari interlocutori, l'adozione dei nomenclatori, delle codifiche e dei "data set" di riferimento, la condivisione dell'anagrafe degli assistiti almeno a livello di AUSL.
4. **Integrazione MMG/ Forme associative e UTAP con Ospedale/AUSL:** il collegamento diretto con gli specialisti ospedalieri consentirà ai MMG/ Forme associative e UTAP di disporre di tutta una serie di informazioni (e.g. referti, lettere di dimissione) necessarie al fine di monitorare in modo integrato l'intero processo diagnostico-terapeutico per i propri assistiti; richiede l'adeguata informatizzazione di tutti gli interlocutori accreditati, la implementazione delle regole di cooperazione applicativa per tutti i software in uso presso i vari interlocutori, l'adozione dei nomenclatori, delle codifiche e dei "data set" di

riferimento, la condivisione dell'anagrafe degli assistiti dell'intera ASL e delle anagrafi ospedaliere; questa fase consentirà inoltre un effettivo monitoraggio delle prestazioni prescritte ed erogate e, di conseguenza, della spesa sanitaria.

5. **Integrazione Forme associative e UTAP/MMG con i Patient File Ospedalieri e Regionali:** questa fase rappresenta il massimo grado di integrazione sanitaria, consentendo ai MMG/ Forme associative e UTAP di disporre di tutte le informazioni interenti l'intera storia clinica dei propri assistiti; richiede, oltre a quanto specificato al punto (4), la creazione del "fascicolo elettronico individuale".
6. **Integrazione Forme associative e UTAP/MMG con il Sociale:** a tendere, l'integrazione dovrebbe estendersi al sociale, con l'obiettivo di giungere ad una effettiva gestione integrata delle attività sociali e sanitarie per i propri assistiti (e.g. anziani).

3.2 Descrizione di massima del progetto

La transizione verso lo scenario evolutivo richiede un lungo e complesso processo di evoluzione del contesto organizzativo, informativo, culturale e tecnologico attuale. Tale processo di evoluzione deve pertanto assumere in giusta considerazione fattori di varia natura, quali ad esempio aspetti organizzativi, normativi e tecnologici, e di vario livello, quali ad esempio quelli derivanti dal livello nazionale e dal livello regionale in tema di Sanità.

La Rete dei Medici di Medici Generale prevede la costituzione di un sistema integrato di comunicazione e condivisione delle informazioni tra tutti gli attori interessati all'assistenza primaria e territoriale, quali MMG, Pediatri di Libera Scelta (PLS), Forme associative e UTAP, Ospedali, Aziende Sanitarie Locali, operatori socio-assistenziali, cittadini, ecc.

In tal senso la soluzione di riferimento assume come elemento centrale del sistema la struttura del Distretto Socio-Sanitario. Tale scelta è motivata in virtù da un lato dalla elevata stabilità nel tempo di tale struttura rispetto ad evoluzioni organizzative del sistema sanitario; dall'altro dalla rispondenza alle caratteristiche orografiche del territorio che rappresentano un elemento fortemente determinante per la attuazione di modelli organizzativi di erogazione di servizi sanitari al cittadino.

Il Distretto Socio-Sanitario si configura pertanto come elemento logico di snodo tra i MMG e tutte le altre strutture del sistema sanitario (AUSL, Aziende Ospedaliere, Stabilimenti Ospedalieri, Farmacie, Dipartimenti sovra-distrettuali, Poli-ambulatori territoriali, ...) che rappresentano potenziali interlocutori dei MMG.

L'intervento realizzato con il progetto Rete Medici Medicina Generale si inquadra nel più generale intervento di ridefinizione ed estensione del Sistema Informativo Sanitario della Regione Puglia la cui realizzazione è prevista nell'ambito dell'*Intervento 2.6 - Rete di Accesso al Sistema Sanitario Regionale* il cui obiettivo è creare le condizioni infrastrutturali più idonee per facilitare l'avvicinamento del Sistema Sanitario Regionale al cittadino. Tale obiettivo sarà conseguito da un lato con la realizzazione di una rete di comunicazione tematica in ambito RUPAR Puglia per il collegamento di tutti i soggetti accreditati del sistema sanitario regionale e dall'altro attraverso la erogazione di servizi informatici, alcuni già attualmente disponibili, altri di nuova realizzazione, quali:

- servizi per il soddisfacimento del bisogno di informazione da parte dei cittadini (tali servizi forniranno informazioni sulle strutture sanitarie, sulle prestazioni, di prevenzione ed educazione sanitaria,...);
- servizi per la riduzione dei tempi di attesa ed una migliore utilizzazione delle strutture sanitarie (servizio di prenotazione centralizzato a livello regionale);
- servizi di supporto alla continuità di cura (condivisione di dati clinico-sanitari, accesso telematico a referti medici);
- servizi di supporto agli operatori sanitari (accesso a basi dati sui farmaci, teleconsulto, corsi di aggiornamento on line,...);

- servizi di supporto ai responsabili della gestione e programmazione (servizi per la gestione delle segnalazioni/reclami, servizi per la misurazione dell'efficacia/efficienza del sistema).

I servizi sopra elencati saranno accessibili via Internet. Perché i benefici del progetto siano a vantaggio del maggior numero possibile di cittadini, alcuni di essi saranno anche mediati da un **Call Center**, grazie al quale i cittadini non dotati di cultura informatica e/o delle relative strumentazioni hardware/software (gli anziani, nella maggior parte dei casi), potranno sapere, ad esempio, dove poter rivolgersi per una certa prestazione sanitaria o anche prenotare la prestazione stessa.

La realizzazione del progetto sviluppa sinergie con altri interventi a favore della Regione Puglia e delle strutture sanitarie quali:

- Il progetto *2.6 Rete di Accesso al Sistema Sanitario Regionale* per la realizzazione dell'estensione del Sistema Informativo Sanitario Regionale in termini di estensione della copertura della rete di connettività dei soggetti del sistema sanitario regionale, di estensione dei servizi infrastrutturali offerti e di estensione funzionale del sistema applicativo (Progetto da avviare nell'ambito del presente APQ)
- Il progetto *RUPAR-Puglia* per la realizzazione della connettività fisica delle organizzazioni pubbliche (ad esempio, AUSL, Aziende Ospedaliere, IRCCS, Assessorato alla Sanità della Regione, ...), dei MMG/PLS e di altre organizzazioni ammissibili (Rete RUPAR in esercizio)
- Il progetto *SCATEL* che renderà disponibile le componenti per la realizzazione della cooperazione applicativa (Progetto in corso di sviluppo con previsione di rilascio del sistema di cooperazione entro la fine del 2004)
- Il progetto *Call Center Informativo del Sistema Sanitario Regionale* per la realizzazione di un punto di contatto multi-canale (telefonico ed Internet) a disposizione del cittadino e degli operatori del settore per ottenere informazioni sull'organizzazione, le procedure ed i servizi erogati dal sistema sanitario regionale. (Progetto in corso di sviluppo con previsione di avvio del servizio entro ottobre 2004)
- Il progetto e-Government *Apulie* che renderà disponibile per il cittadino di alcune aree territoriali il front-office di accesso ad alcune categorie di servizi sanitari (Progetto in corso di sviluppo con previsione di rilascio dei servizi di interesse entro il primo semestre 2005)
- Il progetto *Mattoni* ed in particolare il sottoprogetto *Assistenza Primaria e Cure Domiciliari*, con capogruppo la Regione Puglia e con la partecipazione della Regione Lombardia, finalizzato all'individuazione delle prestazioni correntemente erogate e nuove da erogare e quindi dei flussi informativi necessari tra i vari soggetti del processo (Il progetto è in corso di approvazione formale con previsione di conseguimento dei risultati entro fine 2005)

3.3 Modello di funzionamento

Il modello di funzionamento definisce le modalità operative della Rete MMG della Regione Puglia in termini di oggetto della propria attività (Soggetti coinvolti, servizi offerti) e organizzazione (struttura, operatività, vincoli normativi).

Laddove necessario, per ciascuna voce sono individuate le diverse configurazioni previste per la struttura durante la fase di sperimentazione e una volta avviata a regime.

- ▶ **Soggetti interessati:** durante la sperimentazione, i soggetti interessati saranno costituiti da un campione di Medici di Medicina Generali e Pediatri di Libera Scelta operanti sul territorio regionale connessi alla Rete di accesso al Sistema Sanitario Regionale. L'obiettivo finale di copertura, sulla base dei risultati della sperimentazione, comprenderà anche gli specialisti ambulatoriali interni, le guardie mediche e gli addetti alla medicina dei servizi.
- ▶ **Portafoglio dei servizi:** Al fine di ottenere prontamente dei risultati in termini di efficacia, efficienza ed dei processi di servizio e visibilità nei confronti di tutti gli attori coinvolti nel progetto (medici, cittadini e strutture sanitarie), sin dall'inizio della fase attuativa saranno

resi disponibili alcuni servizi in via sperimentale. Oltre agli immediati benefici prodotti, i risultati di questa esperienza costituiranno un importante elemento di analisi a supporto delle attività di progettazione e realizzazione della Rete MMG. Al termine della sperimentazione, si provvederà ad estendere la copertura dei servizi esistenti, ed a valutare la possibilità di attivarne altri. La definizione di dettaglio dell'insieme dei servizi offerti dalla struttura a regime sarà sviluppata dal Gruppo di lavoro durante la progettazione esecutiva, tenendo conto delle indicazioni previste all'interno del documento "Linee Guida Operative".

- ▶ **Struttura organizzativa:** La Rete MMG sarà gestita da una struttura organizzativa dedicata, le cui caratteristiche e competenze verranno definite dal Gruppo di lavoro durante la progettazione esecutiva, anche tenendo conto delle indicazioni previste all'interno del documento "Linee Guida Operative".
- ▶ **Assetto operativo:** Al fine di garantire un pronto avvio delle attività, durante la fase di sperimentazione si ricorrerà a strutture della stessa Amministrazione regionale (Assessorato alla sanità, ARES, Centro Tecnico). Successivamente si provvederà alla definizione di un'apposita organizzazione che si farà carico della gestione della Rete MMG. L'esatta definizione dell'assetto di tale struttura per la gestione della Rete MMG sarà individuata dal Gruppo di lavoro regionale durante la progettazione esecutiva, anche tenendo conto delle indicazioni previste all'interno del documento "Linee Guida Operative".
- ▶ **Quadro normativo:** L'utilizzo dei servizi offerti è da ritenersi obbligatorio per tutte le Amministrazioni operanti sul territorio proprie dell'Ente Regione e convenzionate con lo stesso, le quali saranno obbligate ad avvalersi dei servizi erogati attraverso la Rete MMG per l'erogazione e la fruizione dei servizi offerti. La definizione di dettaglio degli aspetti normativi legati alle attività della Rete MMG sarà sviluppata dal Gruppo di lavoro regionale durante la progettazione esecutiva, anche tenendo conto delle indicazioni previste all'interno del documento "Linee Guida Operative".

3.4 Soluzione tecnologica

Tenuto conto delle esigenze di flessibilità richieste dal periodo di sperimentazione e in considerazione della scalabilità necessaria nel successivo consolidamento e messa a regime, la Regione Puglia ha scelto di avvalersi, per allestire la propria piattaforma tecnologica, delle tecnologie e dei servizi del Centro Tecnico RUPAR.

Questa soluzione garantirà una pronta attivazione dei servizi, nonché l'ottimizzazione dei costi di gestione della piattaforma in funzione del progressivo incremento dei volumi di utenza e transazioni gestite.

Nell'ambito della progettazione esecutiva, tale scelta sarà validata dal Gruppo di lavoro regionale che provvederà a definire i requisiti tecnici della piattaforma, nonché le relative modalità di acquisizione e di gestione.

Le suddette decisioni saranno prese anche alla luce dei contenuti del documento "Linee Guida Operative", che a supporto dell'attività del Gruppo di lavoro fornirà indicazioni relative a:

- ▶ le più recenti evoluzioni del mercato di riferimento;
- ▶ lo scenario normativo riguardante il trattamento di dati sensibili nella Pubblica Amministrazione;
- ▶ la definizione di diversi modelli di remunerazione e penalità verso i fornitori.

3.5 Costi di realizzazione complessivi

Le risorse finanziarie assegnate per la realizzazione dell'iniziativa ammontano a complessivi euro 4.779.000,00 (quattromilionesettecentosettantanovemila euro), di cui euro 1.000.000,00 (unmilione euro) a valere su fondi della Misura 6.3 "Sostegno all'Innovazione degli Enti

Locali” Por Puglia 2000-2006 e euro 3.779.000,00 (tremilionisettecentosettantanovemila euro) a valere sulla quota assegnata alla Regione Puglia nell’ambito della delibera Cipe 17/2003 relativamente al Programma “Per il Sud e Non Solo”, punto E.1.1.2. tabella.

Secondo l’impostazione prevista, tali risorse finanziarie devono essere finalizzate alla copertura dei costi di realizzazione e di avvio alla gestione relativamente alla prima fase pilota di esercizio della durata stimata di diciotto mesi.

La ripartizione delle risorse finanziarie prevista per la Regione Puglia è la seguente:

ATTIVITA’	IMPORTO (€)
Project Management	477.900
Organizzazione e monitoraggio del servizio e formazione del personale	1.194.750
Sviluppo/acquisizione ed attivazione della soluzione tecnologica	1.672.650
Gestione della prima fase di avvio all’esercizio	1.194.750
Gestione piano di comunicazione	238.950
TOTALE	4.779.000

3.6 Modello di esercizio

Le risorse finanziarie del progetto sostengono l’esercizio per i primi diciotto mesi. Al termine di tale periodo la Regione Puglia sosterrà i costi di esercizio nell’ambito del proprio Bilancio di esercizio finanziario.

Entro luglio 2004, sarà completata una prima analisi della sostenibilità delle strutture che permetterà di giungere al termine della progettazione preliminare attraverso la stesura di un Piano dei Costi preventivo. Successivamente, durante la seconda fase di realizzazione si provvederà all’affinamento della suddetta analisi e alla stesura del progetto definitivo e del relativo progetto esecutivo che permetterà di determinare la struttura dei costi di gestione, anche tenendo conto delle indicazioni contenute all’interno del documento “Linee Guida Operative”.

3.7 Fattori critici di successo

La realizzazione del progetto prevede:

- La disponibilità della RUPAR per la realizzazione della connettività dei soggetti coinvolti
- La disponibilità dei servizi di interoperabilità e cooperazione applicativa avanzati della RUPAR
- L’informatizzazione di base dei Medici di Medicina Generale coinvolti
- La disponibilità della Larga Banda (i.e. via satellite) per l’utilizzo dei servizi di formazione a distanza
- Il consolidamento della struttura tecnica di gestione (Centro Servizi Regionale per l’Assistenza Primaria presso il Centro Tecnico RUPAR), governata dalla Regione Puglia e da altri soggetti da identificare (ad esempio, AUSL, ARES) per la erogazione del servizio a regime.

In relazione agli obiettivi progettuali, inoltre, s’individuano alcuni fattori critici per il successo dell’iniziativa:

1. Avviare una concertazione con le Amministrazioni sul territorio allo scopo di definire chiaramente quale sia la missione della Rete MMG in termini di soggetti coinvolti e servizi da erogare
2. Formalizzare all’interno del Piano dei Costi alcuni fattori chiave:

- a. Dettaglio dei costi di gestione (relativi all'infrastruttura, alla soluzione tecnologica, al personale, etc.)
 - b. Dettaglio dei benefici attesi, anche di natura non strettamente economica
 - c. Modello di gestione a regime
3. Avviare prontamente le attività di sperimentazione, individuando un gruppo di lavoro interno all'Amministrazione regionale dotato delle necessarie competenze e capacità decisionali cui affidare la gestione della Rete MMG durante tale fase
 4. Definire nel dettaglio la struttura organizzativa a regime, evidenziando chiaramente ruoli e competenze
 5. Promuovere l'iniziativa presso i diversi Soggetti sul territorio tramite un'adeguata campagna di comunicazione, al fine garantire l'estensione dei servizi della Rete MMG al maggior numero di Soggetti possibili
 6. Provvedere al necessario adeguamento normativo in coerenza con gli obiettivi, gli strumenti e la missione previsti della Rete MMG
 7. Definire un modello di monitoraggio della realizzazione/attività che consenta di produrre periodicamente la reportistica necessaria nei confronti del CNIPA.

4. PIANO DI REALIZZAZIONE

La realizzazione del progetto si articolerà attraverso le seguenti attività:

1. **Condivisione degli standard e progettazione preliminare:** ha lo scopo di definire i criteri guida, gli standard e le modalità di realizzazione del progetto. A supporto di tale attività, il CNIPA proporrà al Rappresentante della Regione e ai componenti del Gruppo di lavoro il documento "Linee Guida Operative", contenente l'analisi dei diversi scenari attuativi ipotizzabili in termini di modelli di funzionamento, soluzioni tecnologiche e sostenibilità economica.
2. **Progettazione definitiva e esecutiva:** ha lo scopo di realizzare la progettazione esecutiva del progetto al fine di definire in dettaglio le modalità organizzative di riferimento, l'offerta di servizi da realizzare, i contesti operativi in cui inserire tali modalità e servizi, le necessità ed i vincoli di interazione con sistemi/contesti esterni alla Regione
3. **Partecipazione ad iniziative di interesse comune:** ha lo scopo di collaborare alla realizzazione di iniziative di interesse comune sia a livello complessivo che con altre regioni che condividono la stessa problematica
4. **Realizzazione dei servizi applicativi:** ha lo scopo di progettare ed implementare i servizi applicativi che saranno resi disponibili agli utenti della rete MMG
5. **Integrazione nel Sistema Sanitario Regionale:** ha lo scopo di progettare e realizzare sistemi software per realizzare l'integrazione dei servizi applicativi della Rete MMG nel contesto del Sistema Informativo Sanitario regionale
6. **Comunicazione e sensibilizzazione degli operatori del settore:** ha lo scopo di informare gli operatori del settore ed i cittadini sulle finalità, sui benefici attesi e sugli stati di avanzamento del progetto
7. **Formazione ed addestramento del personale sanitario:** ha lo scopo di formare il personale sanitario coinvolto nella realizzazione del progetto all'adozione delle nuove pratiche organizzative ed all'utilizzo in generale delle tecnologie info-telematiche ed addestrarlo in particolare all'utilizzo dei servizi applicativi predisposti
8. **Individuazione, organizzazione ed avvio di nuclei pilota di aggregati di MMG:** ha lo scopo di identificare un campione di aggregati di MMG rappresentativi delle forme di associazione assunte a riferimento; di realizzare l'organizzazione del lavoro di tali nuclei e di avviare l'operatività degli stessi
9. **Supporto a MMG:** ha lo scopo di organizzare e realizzare un servizio di assistenza, ad integrazione del Servizio di Call Center Informativo, rivolto a tutti gli utenti della rete MMG per fornire risposte relativamente a tutte le problematiche tecnico-organizzative che si potranno manifestare come effetto indotto dall'adozione di nuovi servizi

10. **Gestione della relazione con i cittadini:** ha lo scopo di organizzare e realizzare un servizio per facilitare e migliorare l'accessibilità alla medicina di famiglia da parte del cittadino attraverso servizi informativi che lo guidino in maniera più efficace verso il punto di erogazione più adatto al proprio bisogno sanitario e per aumentare la percezione da parte del cittadino della qualità del servizio offerto
11. **Realizzazione della connettività:** ha lo scopo di realizzare la connettività fisica dei soggetti coinvolti nell'iniziativa
12. **Organizzazione, attivazione ed erogazione del servizio:** ha lo scopo di organizzare, attivare ed erogare il servizio per il periodo pilota di esercizio del sistema
13. **Monitoraggio del servizio erogato:** ha lo scopo di osservare ed analizzare il rendimento, in termini di elementi di forza e di debolezza, dei nuclei campione al fine di identificare le azioni migliorative e correttive da introdurre per una stabilizzazione dei modelli organizzativi e loro estensione su scala più ampia
14. **Project management:** ha lo scopo di realizzare il governo del progetto a livello regionale ed il suo coordinamento a livello inter-regionale

Di seguito è riportato il piano temporale di massima di riferimento:

Il progetto si articola in quattro macro fasi, che coprono il periodo luglio 2004 e giugno 2007.



- ▶ Nella prima fase di condivisione degli standard e progettazione preliminare (2 mesi: luglio - agosto 2004), si definiranno i criteri guida, gli standard e le modalità di realizzazione del progetto. A supporto di tale attività, il CNIPA proporrà al Rappresentante della Regione e ai componenti del Gruppo di lavoro il documento “Linee Guida Operative”, contenente l’analisi dei diversi scenari attuativi ipotizzabili in termini di modelli di funzionamento, soluzioni tecnologiche e sostenibilità economica.
- ▶ Nella seconda fase (4 mesi: settembre – dicembre 2004) si provvederà alla realizzazione del progetto definitivo e al relativo progetto esecutivo. In particolare, saranno redatti il Piano dei Costi definitivo ed un Piano di Realizzazione che definisca il dettaglio delle attività che saranno svolte durante la fase di attuazione.
- ▶ Nella fase di attuazione (30 mesi: gennaio 2005 – giugno 2007) si provvederà all’attivazione dei presupposti regolamentari, alla creazione della struttura organizzativa, alla realizzazione dell’infrastruttura tecnologica, alla messa a regime della Rete MMG e all’attivazione del piano di comunicazione. Tale fase sarà articolata secondo due momenti distinti:
 - Attuazione e sperimentazione - Durante i primi 12 mesi della fase di attuazione (gennaio 2005 – dicembre 2005), si provvederà anche all’avvio dei servizi sperimentali, così come previsto nel modello di funzionamento, e alla promozione degli stessi presso i Soggetti coinvolti al fine di raggiungere rapidamente i primi risultati, attivare nuove tecnologie, coinvolgere da subito i Soggetti fruitori ed erogatori dei servizi.
 - Realizzazione e avvio dell’esercizio- Al termine di tale sperimentazione, e coerentemente con i risultati ottenuti, si potrà provvedere al completamento della realizzazione (9 mesi: gennaio 2006 – settembre 2006) e al definitivo avvio dell’esercizio a pieno regime. A quest’ultima attività sono destinati gli ultimi 9 mesi della fase attuativa (ottobre 2006-giugno 2007).

5. ASPETTI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI

5.1 Modalità di attuazione

Il coordinamento e la gestione del progetto sarà affidato al Centro Tecnico della Regione Puglia con la collaborazione di soggetti istituzionali e non della Sanità identificati dalla Regione Puglia.

La governance del progetto prevede i seguenti due livelli di coordinamento e guida:

- **L'insieme dei rappresentanti delle Regioni a livello interregionale**
- **Gruppo di lavoro a livello regionale**

L'insieme dei rappresentanti delle Regioni, in collaborazione con i rappresentanti del CNIPA, ha compiti di indirizzo tecnico, coordinamento e monitoraggio e, con particolare riferimento alla fase di condivisione degli standard e progettazione preliminare assicura la condivisione e il recepimento delle linee guida operative (condensate nel documento "Linee guida operative").

Il coordinamento a livello interregionale, realizzato attraverso i rappresentanti delle Regioni e del CNIPA, ha compiti di coordinamento, monitoraggio ed indirizzo dei progetti regionali.

Il Gruppo di lavoro è responsabile della redazione dei documenti di progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva al fine di avviare l'individuazione dei soggetti attuatori, la realizzazione delle strutture e la pianificazione e la gestione della comunicazione a livello locale.

Il coordinamento a livello regionale è responsabile della conduzione operativa del progetto regionale e della sua aderenza a quanto definito e concordato a livello interregionale.

La Regione Puglia nomina quale proprio rappresentante il responsabile regionale del settore Sanità della Regione Puglia e, contemporaneamente, nomina il responsabile del Centro Tecnico Regionale – Tecnopolis Csata S.c.r.l. quale referente del Gruppo di lavoro multidisciplinare regionale e responsabile delle attività di progettazione preliminare e definitiva e di assistenza tecnica alla fase di progettazione e attuazione complessiva del progetto.

La Regione Puglia individua come responsabile di procedimento Vincenzo Pomo, Direttore Sanitario Area Territoriale dell'ARES Puglia.

6. MONITORAGGIO E ANALISI DEI BENEFICI OTTENUTI

Coerentemente con le indicazioni contenute all'interno del documento "Linee Guida Operative", sarà cura dei soggetti realizzatori provvedere alla raccolta dei dati funzionali al monitoraggio delle attività previste dal progetto, e valutare la distanza dei risultati ottenuti da quelli attesi in fase di progettazione.

Le linee di valutazione del progetto coinvolgono da un lato l'aderenza al piano di realizzazione con particolare riguardo alle tempistiche, ai costi, al dimensionamento degli impianti e la loro localizzazione e distribuzione sul territorio; dall'altro i risultati ottenuti presso gli utenti finali e gli altri soggetti coinvolti in termini di accessibilità al servizio, affidabilità, economicità nell'esercizio, garanzia del rispetto della sicurezza e della privacy e, più in generale, di soddisfazione degli utenti.

Nell'ambito del documento "Linee guida operative" sarà definito in dettaglio il modello degli indicatori di monitoraggio individuando sistema dei dati, modalità e frequenze di rendicontazione di cui la Regione dovrà farsi carico nei confronti del CNIPA per quanto riguarda sia la fase di progettazione e realizzazione che la fase di avvio della gestione.

PROGETTO 2.8: OSSERVATORIO SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE (OSDI)

1. OBIETTIVI PROGETTUALI

Questo progetto risponde all'esigenza primaria di avere un quadro tempestivo ed aggiornato delle rapide dinamiche di sviluppo della Società dell'Informazione su scala regionale: *Monitoraggio e valutazione dei progetti del piano SI regionale e Osservatorio della Società dell'Informazione.*

Essa risponde altresì all'esigenza di dotare il sistema regionale di strumenti di conoscenza e di analisi rispetto a fenomeni di rilevanza strategica per i propri programmi di sviluppo.

L'Osservatorio sulla Società dell'Informazione (OSDI) rappresenta una risposta permanente ad un insieme di bisogni di informazione/documentazione che proviene da numerosi settori attraversati dalla dinamica del cambiamento che non sempre dispongono della base informativa e degli strumenti critici per l'organizzazione/interpretazione dei fenomeni di lungo periodo che caratterizzano l'affermarsi ormai pervasivo dei nuovi paradigmi tecnologici e delle forme nuove di gestione dell'informazione e della conoscenza.

La scelta operata di realizzare l'OSDI in accordo con l'Area delle Politiche Comunitarie della Regione Puglia, ha consentito di avviare un proficuo rapporto di collaborazione con il principale "regista" delle politiche di innovazione nel settore dell'ICT a livello regionale: l'Area rappresenta per la Regione Puglia il riferimento strutturale delle azioni di governo del dominio della Società dell'Informazione e delle azioni partenariali sia nei confronti del Governo Nazionale che degli attori e stakeholder locali, coinvolti in momenti importanti di confronto ed elaborazione degli assi di intervento in tema di Società dell'Informazione.

La Regione Puglia, supportata dal Centro Tecnico RUPAR, realizzerà, un sistema (*osservatorio*) per la raccolta e la rappresentazione (*anche geo-referenziata*) e pubblicazione di informazioni relative alle iniziative ed ai molteplici progetti relativi allo sviluppo della Società dell'Informazione che incidono sul territorio, al fine di attivare un meccanismo stabile di monitoraggio e di misurazione dell'impatto della S.I. sul sistema socio-economico regionale e innescare, quindi, un processo di miglioramento continuo in termini soprattutto di ottimizzazione degli investimenti fatti e di pianificazione dei nuovi.

L'OSDI, oltre a costituire, per la Regione, uno strumento operativo e di monitoraggio per una pianificazione dinamica delle iniziative SI regionali, ha l'ambizione di strutturare un luogo dei punti materiale - oltre che virtuale - che consenta a diversi attori operanti nello scenario (identificati dal Piano Regionale per la Società dell'Informazione nelle quattro Comunità di utenza: *Comunità dei Cittadini, Sistema delle Imprese e della Finanza, Sistema della Pubblica Amministrazione e Sistema della Formazione/Ricerca/Innovazione*) di trovare una risposta ai propri bisogni conoscitivi e di interazione con le altre Comunità e alla necessità di configurare una propria risposta concertata e mediata, attraverso la dimensione partenariale dell'Osservatorio, alle sollecitazioni rivenienti dalla Società dell'Informazione.

2. SITUAZIONE ATTUALE

2.1 Analisi di contesto a livello regionale

La soluzione proposta prevede di monitorare lo stato dei servizi infrastrutturali, di e-government ed applicativi realizzati, o in via di realizzazione nel territorio regionale: RUPAR, i progetti PIT, PIS, e-government fase 1, e quelli approvati a valere sul Bando Regionale misura 6.2 Società dell'Informazione: "Iniziative a sostegno del sistema delle Autonomie Locali" e "Iniziative a sostegno del sistema delle Imprese e delle Professioni". Inoltre, supporterà lo sviluppo complessivo del Piano regionale della SI, nonché degli interventi previsti dal presente Accordo. La realizzazione dei progetti succitati configura una dotazione di infrastrutture e servizi che, opportunamente monitorata ed indirizzata, costituisce un potenziale idoneo a supportare, in

modo coerente e rispettoso dei requisiti di efficienza, efficacia, interoperabilità, cooperazione e sicurezza indicati dal CNIPA e dal Centro Tecnico Regionale, uno sviluppo rapido della Società dell'Informazione in Puglia, adeguando e normalizzando (uniformando) al massimo la capacità delle PA Pugliesi di innovarsi, cooperare ed erogare servizi e-government.

2.2 Quadro normativo di riferimento

Il contesto normativo di riferimento è il seguente:

- ▶ Piano di azione e-government (Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 14 febbraio 2002)
- ▶ Selezione di progetti proposti dalle Regioni e dagli Enti Locali per l'attuazione dell'e-government - Avviso pubblicato in Gazzetta Ufficiale n.78 del 03 aprile 2002
- ▶ Delibera CIPE n. 17 del 19 maggio 2003 – “Adempimenti per la programmazione delle risorse attribuite alle aree sottoutilizzate”

Norme di livello regionale

	Priorità di intervento
Complemento di Programmazione Por Puglia 2000-2006 <i>Deliberazione della Giunta Regionale n. 51 del 10/02/2004</i>	Asse 3 Risorse Umane 3.10 Potenziamento e Sviluppo dei profili professionali della P.A. 3.12 Miglioramento delle risorse Umane nel Settore della Ricerca e Sviluppo Tecnologico 3.13 Ricerca e Sviluppo Tecnologico Asse 6 Reti e Nodi di servizio 6.2 Società dell'informazione 6.3 Sostegno all'innovazione degli Enti Locali 6.4 Risorse Umane e società dell'Informazione
Piano regionale per la Società dell'informazione della Regione Puglia <i>Delibera Giunta Regionale n. 2075/2001</i>	Asse 6 Reti e Nodi di servizio, 6.2 Società dell'informazione, 6.4 Risorse Umane e società dell'Informazione Linee di Intervento: - Diffusione della Quarta Conoscenza - Potenziamento della P.A. - Sostegno alle Imprese Locali - Sostegno alla Formazione e Ricerca
Primo Programma di attuazione del Piano della SI <i>Delibera Giunta Regionale n. 784, 02/07/2002</i>	Asse 6 Reti e Nodi di servizio, 6.2 Società dell'informazione, 6.4 Risorse Umane e società dell'Informazione Interventi: - n. 3 cantieri pilota; - iniziative a sostegno dell'associazionismo e dei consorzi di imprese; - iniziative a sostegno delle autonomie locali; - iniziative mirate su gruppi svantaggiati; - iniziative a sostegno del sistema della formazione e della ricerca; - formazione di supporto collegata all'attuazione della SI rivolta ai destinatari degli interventi.
Piano di Azione Territoriale per e-government della Regione Puglia <i>Delibera Giunta Regionale n. 519, 14/05/2002</i>	Asse 6 Reti e Nodi di servizio, 6.2 Società dell'informazione, 6.3 Sostegno all'innovazione degli Enti Locali, 6.4 Risorse Umane e società dell'Informazione Programmi di Azione: - RUPAR Puglia

	<ul style="list-style-type: none"> - Infrastruttura per la gestione dei servizi applicativi di base della RUPAR Puglia - Pacchetto Integrato di Servizi per le Amministrazioni Locali - Infrastruttura di Servizi Applicativi per le Amministrazioni Regionali - Servizi ai cittadini e alle imprese - Formazione del Personale Amministrativo
<p>Strategia regionale per la ricerca scientifica e lo sviluppo tecnologico</p> <p><i>Delibera Giunta Regionale n. 2078/2001</i></p>	<p>Linee di intervento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promozione, organizzazione e sostegno della domanda di innovazione - Qualificazione dell'offerta di ricerca, sviluppo, trasferimento tecnologico e di servizi per l'innovazione - Rafforzamento della rete dei servizi per l'innovazione e dei collegamenti tra sistema scientifico e sistema produttivo - Sviluppo delle risorse umane - Osservatorio Permanente dell'Innovazione

3. SOLUZIONE PROGETTUALE

3.1 Descrizione di dettaglio del progetto

L'Osservatorio affronta le connotazioni sociali, economiche, infrastrutturali e tecnologiche dei processi implementativi della Società dell'Informazione, determinando un contesto idoneo per l'analisi comparativa dei relativi punti di forza e di debolezza del sistema socio-economico del Mezzogiorno e per la definizione di strategie di accelerazione che possano già trovare nel progetto stesso strumenti concreti di attuazione.

I bisogni primari che spingono verso la costituzione dell'OSdI:

- accentuata dinamica nel settore;
- complessità e natura interdisciplinare del fenomeno Società dell'Informazione;
- numerosità delle fonti di informazione (Europa, livello nazionale, livelli regionali, informazione e letteratura tecnico scientifica, esperienze in atto da parte di enti locali, società di consulenza, sistema dei servizi tecnologici e applicativi, authority, enti di normazione, ecc...);
- numerosità e interdipendenza delle iniziative progettuali promosse da vari livelli di governo (e-gov, UE, POR,...);
- Velocità di produzione (e di obsolescenza) delle informazioni e dei dati afferenti i diversi aspetti tecnologici, applicativi, organizzativi e sociali del fenomeno.

In definitiva l'OSdI rappresenta una struttura di servizi a disposizione da un lato di quanti intendano documentarsi rapidamente ed in modo efficace sulle tematiche tipiche della diffusione di modelli, applicazioni, tecnologie, best practice (sia accedendo direttamente sia utilizzando i servizi dell'OSdI per reperire in forma assistita in siti e portali le informazioni e i dati di cui hanno bisogno); dall'altro di coloro che, in qualità di *Regolatori/Monitori del Sistema*, intendano monitorare l'andamento degli sviluppi degli asset strategici ed attuativi della Società dell'Informazione, a fronte degli interventi programmati ed effettuati sul sistema stesso. L'ambito di lavoro dell'OSdI è per definizione di tipo globale nel senso che il reperimento delle fonti informative avviene attraverso la rete ed i principali siti e portali di tipo istituzionale accademico e istituzionale (Unione Europea, Forum della Società dell'Informazione della Presidenza del Consiglio dei Ministri, CNIPA, Regioni, Ministero del Lavoro, MIUR, MIT, MAP, MAE, CENSIS, CNEL, ANCI, ecc.). In tale ambito andranno costruiti e monitorati gli indici di efficacia e efficienza dei servizi di pubblica utilità.

fonti ed interlocutori/stakeholder privilegiati

- Area delle Politiche Comunitarie della Regione Puglia;
- Centro Regionale di Competenza della Puglia per l'e-government e la Società dell'Informazione (Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie – Dipartimento della Funzione Pubblica – Formez), soprattutto attraverso l'Osservatorio sull'E-Gov da esso gestito;
- Osservatorio Regionale Banche–Imprese.

I compiti dell'OSdI sono stati finalizzati a:

- costruire e gestire “osservatori tematici” su: normative, tecnologie, iniziative e progetti, politiche regionali;
- costruire il sistema di indicatori utili al monitoraggio;
- sviluppare indagini omogenee e periodiche, anche di natura comparata, miranti ad analizzare e prevedere le tendenze di sviluppo della Società dell'Informazione;
- svolgere attività di documentazione, produrre rapporti e pubblicazioni specifiche sui temi della Società dell'Informazione;
- organizzare una conferenza annuale e promuovere iniziative di divulgazione, incontro e confronto tra gli “operatori” della Società dell'Informazione;
- costruire e gestire una banca dati degli osservatori tematici;
- organizzare strumenti di comunicazione online per lo scambio, la raccolta, la collaborazione e l'approfondimento di conoscenze e soluzioni sui temi della Società dell'Informazione;
- offrire analisi connesse agli indicatori sintetici di tendenza;
- erogare servizi informativi;
- aggiornare dinamicamente il quadro evolutivo delle iniziative infrastrutturali e di servizi regionali sulla SI riferite ai territori specifici e con livelli informativi puntuali sulle tecnologie, reti, e servizi erogati.

I flussi informativi riguardano:

- la raccolta dei dati presso le fonti
- la distribuzione delle informazioni elaborate

attraverso:

- l'utilizzo della rete telematica regionale
- la costruzione di applicazioni Web che garantiscano all'utenza interfacce grafiche standardizzate ed ormai universalmente conosciute

La metodologia di misurazione degli indicatori da utilizzare nell'azione di monitoraggio, si elaborerà in collaborazione con l'Area delle Politiche Comunitarie della Regione Puglia:

- individuazione degli indicatori su cui basare l'indagine a partire da quanto definito dal Piano di Azione Nazionale per la Società dell'Informazione e dal Piano Regionale della Società dell'Informazione;
- elaborazione di un questionario da rendere disponibile presso le P.A. durante le diverse rilevazioni
- definizione del rapporto esistente tra gli ambiti di intervento, gli indicatori selezionati e le singole domande del questionario.

Tale metodologia assume notevole rilevanza per quello che è in realtà l'obiettivo generale dell'azione di monitoraggio, ovvero individuare:

- problematiche derivanti dall'interno del sistema organizzativo e gestionale del Piano Regionale;
- inefficienze e/o ritardi riconducibili alle procedure di attuazione;
- vincoli o ostacoli di tipo normativo;
- impedimenti strutturali all'avanzamento delle azioni;
- casi di successo nell'attuazione delle azioni a vario livello riproducibili in altri contesti attuativi e/o territoriali;

- eventuali necessarie riformulazioni del contenuto delle azioni previste

A seguito di tale analisi si potrà procedere all'individuazione delle azioni correttive, le quali potranno avere in linea di massima, le seguenti caratteristiche:

- introduzione di elementi di razionalizzazione organizzativa e gestionale;
- rimodulazione di risorse a favore di azioni con migliori performance;
- attivazione di misure di semplificazione burocratico-amministrativa;
- utilizzazione di strumenti, modalità, modelli di azione di successo riscontrati nella prassi dell'Amministrazione e/o in altri ambiti regionali.

I fruitori dell'OSdI sono tutti gli stakeholder locali e non, i cui contributi forniti al Sistema Informativo hanno come ritorno il valore aggiunto dell'elaborazione e della definizione previsionale sui trend e sulle interazioni che le varie azioni settoriali hanno generato sul sistema locale/globale nel dominio della Società dell'Informazione.

A supporto dell'attività dell'OSdI sarà progettata ed implementata una piattaforma Portale in grado di dotare il sistema regionale di strumenti di conoscenza e di analisi rispetto a fenomeni di rilevanza strategica per i propri programmi di sviluppo. Il Portale consentirà di erogare una serie di servizi telematici volti a costituire una conoscenza condivisa riguardo ad iniziative progettuali, politiche di intervento regionali, normative e tecnologie attinenti la Società dell'Informazione ed anche una prima istanza di un sistema di monitoraggio, in grado di rilevare periodicamente i dati sull'andamento della Società dell'Informazione presso le P.A. regionali e di provvedere alla loro elaborazione, in termini di analisi, sintesi e comparazione.

I servizi offerti dal sistema possono essere raggruppati nelle seguenti principali categorie:

- **Servizi di Accesso**
- **Servizi di Gestione**
- **Servizi di Comunicazione**
- **Servizi di Gestione del Sistema**

I **Servizi di Accesso** sono indirizzati a fornire un ambiente per l'accesso remoto, la ricerca ed il ritrovamento delle informazioni e/o documenti presenti nel Sistema:

- **Navigazione:** consente una navigazione ipertestuale nel Sistema a partire dalla classificazione dei documenti
- **Ricerca:** consente l'accesso diretto alle informazioni per proprietà o per contenuto, attraverso l'uso di parole-chiave, valori di campi, parole o frasi di testo.

I **Servizi di Gestione** sono suddivisi in due categorie:

- **Servizi di Gestione base**, forniscono ai fornitori di contenuti un ambiente per la creazione, l'organizzazione e la modifica delle informazioni presenti nel Sistema
- **Servizi di Gestione Avanzati**, hanno l'obiettivo di fornire all'**Amministratore dell'Osservatorio** un ambiente avanzato per la gestione del **Sistema di Monitoraggio** sia per quanto attiene l'*analisi delle variazioni degli indicatori*, che per la *gestione dei questionari on-line* (da sottoporre alle diverse categorie di utenti della Società dell'Informazione)

I **Servizi di Comunicazione** rappresentano tutti i servizi offerti dall'Osservatorio il cui obiettivo è quello di supportare ed incentivare la comunicazione telematica verso gli utenti/visitatori:

- **News:** tale servizio rende disponibili sull'OSdI le notizie e le informazioni di interesse generale che si ritiene di voler divulgare attraendo in maniera più immediata l'attenzione degli utenti;
- **Forum:** obiettivo principale di tale servizio è quello di favorire lo sviluppo di reti di cooperazione e di centri di aggregazione per i principali soggetti fruitori e /o gestori dell'OSdI;
- **FAQ:** tale servizio rende disponibile da un lato agli utenti finali dell'OSdI un ambiente di FAQ, da classificare secondo un criterio predefinito, in cui trovare risposte alle domande più frequenti, e dall'altro agli Amministratori un ambiente per la creazione e gestione delle FAQ;

- **E-mail:** tale servizio è orientato a supportare le attività di comunicazione di base tra i diversi soggetti che utilizzano l'OSdI.

I **Servizi di Gestione Sistema** sono indirizzati a fornire un ambiente per l'amministrazione del sistema applicativo nel complesso, rivolto, appunto, all'amministrazione di sistema che consente di gestire gli **Utenti**, le **FAQ**, i **Forum**, le **News**.

Comunicazione dei risultati interna ed esterna al progetto, anche via Internet.

L'alimentazione delle singole "sezioni di servizio", la manutenzione dell'informazione immessa nell'OSdI, la corrispondenza fisica e telematica con utenti/committenti, l'editing di rapporti sull'andamento della Società dell'Informazione sono di per se un forte elemento di comunicazione verso le categorie di utenza dell'OSdI (le 4 Comunità individuate dal Piano Regionale della Società dell'Informazione). Ma l'idea forza del potenziamento della diffusione delle informazioni relative ai risultati del progetto e più in generale del "border line" dello stato della Società dell'Informazione, nell'ottica di aumentare il livello di partecipazione del singolo alle decisioni e alle scelte delle nuove forme di democrazia diffusa che la **Net-Society** consente, è legata alla interconnessione dell'OSdI alla rete e quindi ai servizi che si andranno a realizzare sulla RUPAR regionale.

La RUPAR Puglia realizza il collegamento telematico delle amministrazioni locali della Puglia e, tramite l'SPC, consente il loro collegamento alle altre Pubbliche Amministrazioni italiane. La decisione di realizzare la RUPAR Puglia rientra nella strategia della Regione per lo sviluppo e la diffusione della Società per l'Informazione. L'intento della Regione Puglia è quello di promuovere la Società dell'Informazione anche partendo dalla modernizzazione del settore pubblico, cogliendo così l'obiettivo di trasformare questo settore in elemento propulsore dello sviluppo.

I numeri previsti per la RUPAR Puglia sono indicativi della sua complessità:

- 350 Enti serviti tra cui le cinque Amministrazioni provinciali ed i cinque Comuni capoluogo,
- 258 Comuni,
- 6 Comunità montane,
- 12 Aziende sanitarie (ASL),
- 5 Aree di Sviluppo Industriale (ASI),
- l'Agenzia regionale per il lavoro,
- 6 Consorzi di Bonifica,
- l'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente (ARPA)
- 2 Enti Parco.

E' facilmente intuibile come il livello di diffusione delle informazioni in rete attraverso uno standard di comunicazione, codificato e gestito direttamente dal Governo Regionale, mette a disposizione uno strumento estremamente efficace e capillare diretto in prima battuta alla P.A. regionale, ma da questa ribaltabile molto facilmente sulle altre Comunità di attori della Società dell'Informazione.

3.2 Modello di funzionamento

Il modello di funzionamento definisce le modalità operative dell'OSdI e si articola su tre categorie:

- ▶ **Struttura**, ovvero l'insieme degli aspetti infrastrutturali e architettonici, di regolamentazione dell'accesso
- ▶ **Supporto**, ovvero l'insieme delle modalità che garantiscono assistenza a vari livelli all'utente
- ▶ **Servizi**, ovvero il portafoglio di offerta

3.3 Localizzazione delle strutture

L'OSdI sarà localizzato presso il Centro Servizi RUPAR regionale.

3.4 Soluzione tecnologica

Per quanto concerne l'ideazione e realizzazione della soluzione tecnologica si individuano alcuni obiettivi strategici e principi ispiratori:

- ▶ l'interoperabilità tra i sistemi a livello interregionale
- ▶ la riusabilità delle soluzioni a livello interregionale

La definizione della soluzione tecnologica di riferimento si sostanzia nel disegno della architettura logica, fisica, dei requisiti funzionali delle applicazioni, della struttura delle reti, dei protocolli e sistemi di identificazione e degli standard di sicurezza.

3.5 Costi di realizzazione complessivi

Le risorse finanziarie assegnate per la realizzazione dell'iniziativa ammontano a complessivi euro 620.000,00 (seicentoventimila euro) a valere sui fondi ex lege 208/1998 per il triennio 2003-2005, delibera Cipe del 9 maggio 2003 n. 17, quota Regioni Mezzogiorno, punto F.4 tabella. La ripartizione delle risorse finanziarie si definisce come segue.

Tipologia	%	Importo (€)
Hardware	10%	62.000
Software	15%	93.000
Consulenza	35%	217.000
Addestramento-riorganizzazione	10%	62.000
Servizi telematici	5%	31.000
Costi avvio all'esercizio	25%	155.000
Totale	100%	620.000

(valori IVA inclusa)

3.6 Modello di esercizio

Lo schema di finanziamento del progetto prevede che le risorse finanziarie allocate sostengano il primo anno di esercizio; a partire dal secondo anno i costi di gestione dovranno essere coperti dalla Regione.

4. PIANO DI REALIZZAZIONE

Il progetto si articola in 30 mesi tra luglio 2004 e dicembre 2006.

	2° sem.2004	1° sem.2005	2° sem.2005	1° sem.2006	2° sem.2006
Progettazione esecutiva					
Attuazione					
Avvio all'esercizio					

I primi 4 mesi dell'intervento saranno dedicati alla stesura della progettazione esecutiva propedeutica all'avvio del progetto. L'attuazione dello stesso è prevista nel mese di novembre e coprirà 18 mesi; i successivi 6 mesi permetteranno l'avvio della fase di esercizio.

5. ASPETTI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI

La Regione Puglia individua quale soggetto attuatore Tecnopolis Csata S.c.r.l. e all'interno di detta società individua quale responsabile di procedimento Nunzio Porfido, responsabile dell'Area Servizi per la Pubblica Amministrazione.

La governance del progetto prevede un livello di coordinamento e guida: insieme degli stakeholder regionali, il Centro Tecnico Rugar, il Centro Regionale di Competenza per l'e-government e la Società dell'informazione e l'Area Politiche Comunitarie della Regione Puglia.

Governance del OSdI: il Centro Tecnico Rugar si interfacerà per la pianificazione e la realizzazione delle linee di attività dell'Osservatorio con i rappresentanti del Centro Regionale di Competenza per l'e-government e la Società dell'informazione e l'Area Politiche Comunitarie della Regione Puglia.

L'OSdI potrà autonomamente decidere di promuovere un Comitato di utenti che possa garantire ulteriormente la validità dell'OSdI.

PROGETTO 3.1: DISTRETTO DIGITALE A SUPPORTO DELLA FILIERA PRODUTTIVA DEL TESSILE ABBIGLIAMENTO IN PUGLIA

PREMESSA

Il progetto “*Digitalizzazione dei distretti a supporto della filiera produttiva del Tessile/Abbigliamento (DDTA)*”, finanziato con delibera CIPE 17/2003, viene descritto nei suoi termini complessivi nell’allegato tecnico presentato dal Ministero per l’Innovazione e le Tecnologie.

Il progetto ha natura interregionale e vede coinvolte le seguenti Amministrazioni attuatrici:

- Dipartimento per l’Innovazione e le Tecnologie
- Regioni Puglia, Campania, Sicilia

La presente scheda intervento descrive l’articolazione dell’intervento di competenza della Regione Puglia e definisce, in via preliminare, i rapporti della stessa con il MIT.

1. OBIETTIVI PROGETTUALI SU SCALA INTERREGIONALE

Appare ormai evidente come i sistemi economici locali, per rimanere competitivi sui mercati globali, debbano investire in risorse immateriali - informazione e conoscenza - ed ispessire le relazioni tra il network di aziende e gli altri attori del territorio.

Le tecnologie giocano un ruolo importante per la creazione di reti territoriali, ne sono un **supporto**, un **prodotto** e a volte il **driver**.

Sono un **supporto** perché, se applicate a reti collaborative, facilitano lo scambio e accelerano i processi di messa in comune delle risorse.

Sono un **prodotto** perché le reticenze degli imprenditori ad investire in Ict possono essere superate grazie ad iniziative interaziendali ad alto contenuto tecnologico per lo sviluppo di strategie di sviluppo territoriale.

Infine, sono un **driver** perché la nascita di strutture associative è spesso legata al bisogno di ridurre le voci di costo relative alle tecnologie per le singole imprese.

Il progetto DDTA si propone di definire ed implementare un **modello a sostegno della diffusione di meccanismi di integrazione digitale e dell’innovazione tecnologica** nell’ambito del settore del **tessile e abbigliamento dell’area meridionale**.

Tale proposta ha lo scopo di stimolare all’interno delle economie regionali l’uso di meccanismi attivanti fondamentali per l’accesso delle piccole e medie imprese all’economia della conoscenza:

- cooperazione tra imprese e tra imprese e stakeholders,
- condivisione delle conoscenze,
- cultura dell’apprendimento continuo,
- comunicazione diffusa verso l’interno e verso l’esterno,
- progettazione partecipata di piani di sviluppo,
- strategie di lungo periodo goal oriented.

In termini più puntuali, si intendono conseguire pertanto i seguenti obiettivi:

- creazione di una **rete tra i distretti**, in modo specifico una rete virtuale tra i distretti che sia volta essenzialmente a supportare la diffusione di *best practices* di carattere gestionale e tecnologico trasversali ai differenti distretti tessile presenti nell’Italia meridionale;
- valorizzazione dei centri servizi esistenti nelle aree distrettuali e, lì dove assenti, creazione di strutture di servizio *ex novo* attraverso cui fornire alle imprese servizi di supporto negli ambiti dell’innovazione di processi e prodotti, logistica, tecnologia, qualità, ricerca, promozione della cultura distrettuale, formazione;

- facilitazione dell'accesso delle imprese distrettuali del settore tessile abbigliamento ai sistemi d'integrazione digitale.

Tali obiettivi conseguono alla considerazione che la diffusione delle tecnologie di rete va accompagnata e sostenuta attraverso azioni mirate a rimuovere gli ostacoli di natura culturale e sociale che producono resistenze al cambiamento all'interno delle imprese di piccole e medie dimensioni e impediscono l'accumulazione e la diffusione di innovazione nel territorio.

2. SITUAZIONE ATTUALE

2.1 Analisi del contesto a livello regionale

E' necessario premettere che la Regione Puglia non ha attualmente una legge regionale che individui in maniera puntuale sul proprio territorio distretti industriali. Infatti, la legge regionale n. 3 del 1999 che recepiva quella nazionale n. 137 del 1991 è stata successivamente abrogata per dare il via all'individuazione dei d.i. secondo quanto stabilito dalla legge nazionale n. 140 del 1999. Attualmente la Puglia rientra quindi nelle 11 regioni italiane che non hanno adottato alcuna legislazione specifica in tal senso. Numerosi studi sono stati effettuati dai soggetti che per funzione svolta si occupano delle dinamiche del diversi settori economici che caratterizzano il panorama produttivo pugliese, quali università, enti di ricerca pubblici e privati e, non ultima, la Regione. Questa, infatti, nell'ambito del Por Puglia 1994-1999 ha commissionato uno studio sui distretti industriali e sistemi locali di sviluppo al fine di individuare le realtà e le potenzialità dei diversi settori caratterizzanti il sistema Puglia. E' importante sottolineare che tale studio è stato una delle basi da cui si è partiti per l'individuazione dei progetti integrati territoriali per la programmazione 2000-2006.

Il settore tessile-abbigliamento in Puglia è il settore che, insieme a quello del calzaturiero, dà luogo in Puglia ad aggregazioni produttive localizzate e caratterizzate da dinamiche riconducibili a quelle tipiche del distretto industriale e del sistema produttivo locale in genere. Incrociando dati localizzativi e dati inerenti la specializzazione produttiva è possibile giungere all'individuazione dei seguenti distretti di produzione; individuazione che solo in parte può essere ricondotta alle classificazioni ufficiali attualmente esistenti:

Maglieria di Barletta;
Abbigliamento del Nord Barese;
Abbigliamento del Sud Barese;
Abbigliamento del Salento;
Calzetteria del Sud Salento.

Il distretto produttivo della maglieria di Barletta è localizzato nel Comune di Barletta e nell'area immediatamente circostante, Comuni di Margherita di Savoia, San Ferdinando, Trinitapoli e Canosa. Esso è specializzato in maglieria (maglia tagliata/pullover). Tale distretto nasce alla fine degli anni '40 e con il suo graduale sviluppo espande il proprio mercato dal locale ai mercati del Nord Italia e soprattutto dalla fine degli anni '70 ai paesi dell'Europa centro-settentrionale. Gli esperti considerano la maglieria barlettana uno dei casi che più si avvicina alla definizione tradizionale di "distretto industriale"; infatti, il territorio di riferimento risulta caratterizzato dalla presenza di una pluralità di piccole imprese su un'area molto limitata, con una alta concorrenza tra le imprese finali e una forte specializzazione delle imprese sulle singole fasi produttive. In particolare, i fattori di competitività individuabili in tale area produttiva sono: discreta qualità del prodotto, buona qualità del servizio, prezzi non alti e in generale un buon know how del prodotto.

Il distretto produttivo dell'abbigliamento del Nord Barese copre i sistemi locali del lavoro di Barletta, Bari nord, Bari centro, Bisceglie e Spinazzola. Esso si caratterizza per le produzioni differenziate, in particolare quella di abbigliamento intimo e di abbigliamento esterno, specialmente sportivo (felpe e tute). La maggior concentrazione, anche a livello occupazionale,

è rinvenibile nei comuni di Andria e Bisceglie. Le caratteristiche di questo distretto possono così suddividersi: intense relazioni di subfornitura, basse barriere tecnologiche e finanziarie all'entrata, rapporti commerciali con la Grande Distribuzione Organizzata (GDO), nuove imprese avviate da ex dipendenti. Il trend positivo del sistema produttivo considerato decrementa a partire dagli anni '90 nel momento in cui grandi acquirenti spostano i loro acquisti in aree più competitive sul fronte dei prezzi (Portogallo, Tunisia). Anche gli imprenditori locali cercano di recuperare competitività avviando lavorazione decentrate in Albania e Montenegro, penalizzando tuttavia la fascia dei terzisti locali.

Il distretto produttivo dell'abbigliamento del Sud Barese è centrato sui sistemi locali di Putignano e di Marina Franca e su comuni appartenenti ai SLL di Bari sud e Brindisi (Noci, Francavilla Fontana, Ceglie Messapica). Tale sistema produttivo presenta caratteristiche molto diverse dai precedenti in quanto storicamente separato e di origini più antiche. Esso ha una dimensione estesa (doppia rispetto al Nord Barese), una qualità del prodotto medio-alta e risulta incentrato sui sistemi locali di Putignano (abiti da sposa e abbigliamento per bambini) e Martina Franca (camiceria, capispalla maschili e accessori).

Il distretto produttivo dell'abbigliamento del Salentino è caratterizzato da una produzione di abbigliamento più diversificata merceologicamente e più diffusa sul territorio. I prodotti sono vari e fanno riferimento all'abbigliamento esterno con, tuttavia, specifiche specializzazioni di prodotto: a Veglie i pantalonifici, a Matino e dintorni l'abbigliamento casual. Un'area altamente vocata alla produzione di cravatte si riscontra invece nel territorio intorno a Casarano, delimitando una produzione altamente specializzata e geograficamente concentrata.

Il distretto produttivo della calzetteria del sud Salento è localizzato nei SLL di Casarano, Gallipoli e Tricase e ha al suo centro i comuni di Racale e Melissano. Le unità locali risultano essere di piccole dimensioni a causa della meccanizzazione dei processi produttivi, tuttavia sono presenti anche alcune imprese di maggiori dimensioni. La storia di tale sistema è abbastanza recente e fa riferimento essenzialmente ai contatti con i centri italiani del bresciano storicamente legati a tale tipologia produttiva.

E' importante in tale sede sottolineare che i distretti produttivi pugliesi del tessile abbigliamento presentati, sono stati inseriti nella progettazione integrata prevista del Por Puglia 2000-2006 e dal relativo CdP. Infatti, i 10 Pit pugliesi (progetti integrati territoriali), puntualmente individuati in aree ad alto potenziale di sviluppo e con problematiche comuni da superare, fanno riferimento a distretti industriali e sistemi produttivi pugliesi con specifiche vocazioni economiche d'area. La Regione Puglia, avendo, già in sede di stesura del suo Programma operativo, individuato le idee forza di ciascun progetto integrato territoriale, indica a monte, nel Cdp, le misure di riferimento e la percentuale di finanziamento delle stesse da riservare all'attuazione del Programma attraverso tale modalità innovativa. Tutti i 10 Pit prevedono l'attivazione di interventi a valere sulla misura 6.2 "Società dell'Informazione" e sulla 6.4 "Risorse umane e Società dell'Informazione". Tali misure sono integrate con le altre selezionate e nell'ambito della stesura dei diversi progetti si sono individuati interventi attinenti a tali misure che fanno direttamente riferimento al ruolo fondamentale che la società dell'informazione deve svolgere per favorire e supportare la crescita del territorio selezionato. In tal senso, gli interventi individuati nei diversi Pit relativamente alla Società dell'Informazione possono essere considerati settoriali in quanto sono interventi "dedicati" ai diversi distretti e sistemi produttivi locali pugliesi. Inoltre, è importante sottolineare che nei Pit le linee di intervento risultano strettamente correlate con la tipologia di settore economico da valorizzare nelle singole aree, consentendo agli interventi nell'ambito della SI di evolversi verso una più approfondita contestualizzazione rispetto a quanto progettato e attuato attraverso i progetti sino ad ora presenti sul territorio regionale.

La tabella che segue evidenzia i Pit che coprono anche i sistemi produttivi locali del tessile-abbigliamento, la relativa idea forza e le linee di intervento sulla Società dell'Informazione previste da ciascun progetto:

PIT	IDEA FORZA	LINEE DI INTERVENTO
<p>Pit 2 – Area Nord Barese</p> <p>Riferimento Territoriale: d.i. Nord Barese Ofantino d.i. Conca Nord Barese</p>	<p>Consolidamento ed innovazione del sistema manifatturiero attraverso un più elevato livello di integrazione ed un diverso e più incisivo posizionamento competitivo che privilegi segmenti più qualificati di prodotto/mercato</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Legalità e Sicurezza - Ricerca e Sviluppo tecnologico - Infrastrutture per lo sviluppo e l'internazionalizzazione dell'area PIT - Marketing territoriale e attrazione degli investimenti - Attuazione del Piano Regionale della Società dell'Informazione
<p>Pit 5 – Valle d'Itria</p> <p>Riferimento Territoriale: d.i. dei Trulli</p>	<p>Creazione di un sistema locale integrato valorizzando l'offerta esistente ed ampliando le capacità di innovazione in riferimento in prevalenza alle presenze di manifatturiero leggero diffuse nell'area.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Adeguamento della dotazione infrastrutturale e di rete - Sostegno alla diffusione degli strumenti offerti dalle nuove tecnologie per favorire l'accesso alle informazioni ed ai servizi erogati dalle Amministrazioni e dalle imprese. - Potenziamento del sistema produttivo - Sostegno al processo di interazione fra il sistema imprenditoriale e la P.A. attraverso la riorganizzazione e la creazione di una rete degli Sportelli Unici - Ricerca sul territorio dei percorsi più adeguati per incentivare l'emersione del lavoro nero e dell'economia sommersa, con le opportunità offerte dal completamento delle filiere produttive già presenti sul territorio e realizzando nuove occasioni di emersione - Promozione e rafforzamento dell'immagine e della qualità dei prodotti - Sostegno alla promozione commerciale della produzione dell'area anche attraverso la valorizzazione dei prodotti tipici ed il sostegno di marchi di "qualità" nonché di servizi per l'attrazione di investimenti ed il marketing territoriale con articolazioni su base di sistema territoriale, ai fini della valorizzazione delle

		potenzialità locali all'interno di una logica di promozione complessiva del sistema "Valle d'Itria"
Pit 9 – Territorio Salentino Lecce Riferimento Territoriale: d.i. Nardò-Gallipoli d.i. Casarano s.p. Maglie	Consolidamento ed innovazione del sistema produttivo locale incentrato sulla presenza diffusa di imprese manifatturiere.	- Marketing Territoriale - Attuazione Piano regionale S.I. - Sostegno alle politiche di flessibilità del lavoro

Resta inteso che la **identificazione dei sistemi locali** oggetto dell'intervento avverrà al termine della progettazione preliminare.

2.2 Quadro normativo di riferimento

Il contesto normativo di riferimento è il seguente:

Legge n. 317 del 5 ottobre 1991 "Interventi per l'innovazione e lo sviluppo delle piccole e medie imprese", art.36

D.M. del 21 aprile 1993 "Determinazione degli indirizzi e dei parametri di riferimento per l'individuazione, da parte delle regioni, dei Distretti Industriali"

Estratto della Legge 7 agosto 1997 n. 266, art. 3 commi 6 e 7 "Attività di valutazione di leggi e provvedimenti in materia di sostegno alle attività economiche e produttive"

Estratto della Legge dell'11 maggio 1999 n. 140, art.6, commi 8 e 9 "Norme in materia di attività produttive"

Delibera CIPE dell'8 marzo 2001 e del 3 maggio 2001 "Criteri per la suddivisione del territorio nazionale in Sistemi Locali del Lavoro e per l'individuazione di Distretti economico-produttivi"

Normativa regionale

Complemento di Programmazione Por Puglia 2000-2006, deliberazione della Giunta Regionale n. 51 del 10/02/2004

Piano regionale per la Società dell'Informazione della Regione Puglia, deliberazione della Giunta Regionale n. 2075/2001

Primo Programma di attuazione del Piano della SI, deliberazione della Giunta Regionale n. 784 del 02/07/2002

Piano di azione Territoriale per l'e-government della Regione Puglia, deliberazione della Giunta Regionale n. 519 del 14/05/002

Strategia regionale per la ricerca scientifica e lo sviluppo tecnologico, deliberazione Giunta Regionale n. 2078/2001

Legge Regionale 4 gennaio 2001, n. 3 "Disciplina dei regimi regionali di aiuto" e successiva modifica del 10 agosto 2001, n. 23

3. SOLUZIONE PROGETTUALE

Per comodità espositiva si riporta nel paragrafo seguente la descrizione del progetto su scala interregionale oggetto del presente accordo, mentre in altra parte si riporta in sintesi l'articolazione dei ruoli delle amministrazioni coinvolte nelle due componenti regionale ed interregionale.

3.1 Descrizione di dettaglio del progetto

L'azione proposta individua **3 livelli d'integrazione** su cui le tecnologie per l'informazione e la comunicazione possono risultare un efficace facilitatore per le dinamiche di aggregazione territoriale e settoriale.

Un **primo livello** di intervento ha l'obiettivo di superare le reticenze alla digitalizzazione creando le condizioni affinché le imprese possano avviare processi di innovazione.

Vi è poi un **secondo livello** costituito dalla *creazione di nuovi servizi o contesti collettivi* (partnership, associazioni, gruppi di lavoro, cooperazioni di ricerca e sviluppo, circoli sull'innovazione ecc.). Questi rappresentano infatti i **catalizzatori** capaci di integrare le imprese locali intorno ad un obiettivo di sviluppo e di ottimizzazione delle risorse attraverso la condivisione. La loro posizione risulta, in questo senso, centrale nelle politiche di diffusione dell'innovazione sia per la capacità di traino rispetto alle piccole e piccolissime imprese, sia per la capacità di aggregare enti locali, rappresentanze e tessuto imprenditoriale attorno a strategie partecipate di innovazione. In tal senso i centri servizi rivolti al sistema Tessile/Abbigliamento dell'Italia meridionale dovranno assumere all'interno del network il ruolo di **promotori di iniziative ad alto valore tecnologico ed organizzativo a livello locale**.

Al **terzo livello** la *creazione di un network di distretti* facilita i distretti tradizionali ad uscire dal territorio di origine, allargandosi in zone contigue fino a costituire reti lunghe di collaborazione e sistemi di sub-fornitura e di scambio sempre più articolati. Questo permette di sfruttare le sinergie al fine di produrre un maggiore sfruttamento di economie di scala e scopo, contenimento dei costi, incremento del potere negoziale con controparti esterne (clienti, fornitori, istituzioni locali e governative, organi comunitari).

La creazione del network dei distretti del tessile abbigliamento prevede da un punto di vista **organizzativo**, la **costituzione di un Centro Servizi Network tessile abbigliamento (CSN)**, che si occuperà di gestire dei servizi comuni e garantire l'ottenimento di sinergie implementative e gestionali ad un livello interregionale; a livello locale si prevede al contempo la realizzazione/evoluzione di un **Centro Servizi Distrettuale (CSD)**, strettamente connesso con le realtà territoriali specifiche e interconnessi con il CSN (vd. Fig.1) per i servizi comuni.

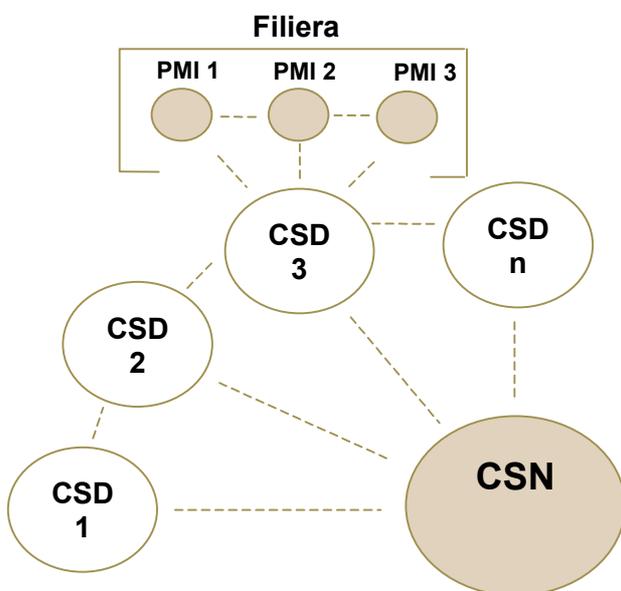


fig. 1: modello CSN/CSD

Sotto l'aspetto strutturale la creazione del network implica la **progettazione e lo sviluppo di una piattaforma tecnologica** che dovrà consentire a tutte le realtà coinvolte di potersi avvalere nei territori distrettuali di soluzioni tecnologiche avanzate.

L'architettura del sistema permetterà a più aziende di avere scambi commerciali in rete, evitando la necessità di accordarsi con la controparte sulle tecnologie e sugli strumenti da realizzare e quindi facilitando la interoperabilità fra i sistemi informativi aziendali eterogenei. L'efficace applicazione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione ai distretti costituisce la via per superare i punti di debolezza che sono stati indicati. Tale applicazione deve riguardare:

- il sistema delle transazioni;
- l'integrazione tra le diverse funzioni aziendali (sviluppo del prodotto, catena dei fornitori, produzione, marketing, finanza, coordinamento) e con i mercati interno e internazionale.

In questo quadro, la rete diviene pertanto uno strumento di sostegno alla promozione di scambi di informazioni ed esperienze tra tutti i partner che partecipano al progetto stesso, facilita la nascita di nuovi contatti, rinforza le relazioni istituzionali e favorisce uno sviluppo economico-sociale più armonico fra i soggetti promotori.

La strutturazione del progetto prevede cinque fasi di seguito descritte.

Fase A. Progettazione

Obiettivi

In questa fase ci si propone di individuare le aree di interesse, e attraverso l'analisi delle imprese e delle strutture di servizio eventualmente esistenti, progettare l'architettura del sistema definendo le caratteristiche delle funzioni da realizzare nel centro servizi distrettuale e le modalità di erogazione dei servizi.

Descrizione delle attività

Tale fase prende avvio con l'individuazione delle aree distrettuali e delle caratteristiche degli eventuali centri servizi esistenti rappresentativi della utenza.

Si intende procedere analizzando i diversi studi sui distretti industriali che nel tempo sono stati elaborati e che hanno condotto alla loro mappatura (ISTAT, normative regionali e, limitatamente ai soli distretti meridionali, studio di G. Viesti; Sistema Moda Italia, Progetto TA-SUD Tessile Abbigliamento nel Sud).

Le mappe verranno sovrapposte agli elenchi delle amministrazioni locali interessate alla attuazione di Patti territoriali o di Progetti integrati territoriali, all'interno dei quali risultano già operanti aggregazioni di soggetti locali con compiti di attuazione delle iniziative e degli interventi previsti.

All'interno di questo "insieme" di aree distrettuali si procederà o alla valorizzazione di una eventuale struttura di servizio già operante sul territorio o alla realizzazione di un centro servizi ex novo nell'area in cui, a fronte di una concentrazione di imprese del Tessile/abbigliamento, non si rilevi la presenza di centri servizi. Tale centro servizi si dovrà raccordare in chiave sinergica con gli eventuali centri già operanti nelle altre realtà distrettuali.

L'area individuata rappresenterà nell'ambito della sperimentazione il riferimento per le imprese del settore del Tessile/abbigliamento presenti nel territorio meridionale di riferimento.

Si procederà poi all'interno di queste ad analizzare:

- i sistemi di imprese del settore T/A: la propensione all'innovazione, i sistemi tecnologici utilizzati, i fabbisogni di servizi.
- i network locali di imprese e istituzioni: attraverso la metodologia dell'analisi sociometrica verranno messe in luce l'organizzazione informale, la leadership dell'innovazione, la coesione interna e la natura dei legami effettivi e potenziali tra gli attori locali all'interno dei network

In base alle attività di ricerca, verranno poi individuati i servizi da implementare in fase di progettazione operativa per il centro servizi di competenza. Verranno inoltre stabilite e progettate le caratteristiche tecniche e organizzative dell'intera architettura del sistema (centro di coordinamento e piattaforma tecnologica) da sviluppare con i soggetti come sopra individuati.

Prodotti

- mappatura dei distretti e delle aggregazione esistenti nei settori del tessile/abbigliamento nelle aree destinatarie;
- report contenente i risultati delle indagini sulle imprese e sui network all'interno delle aree selezionate;
- progettazione esecutiva dell'intervento.

Fase B. Sviluppo e implementazione

Obiettivi

La fase di sviluppo e implementazione comprende tutte quelle attività intermedie e propedeutiche, necessarie cioè alla costituzione e al consolidamento della struttura organizzativa e funzionale del centro servizio.

Descrizione delle attività

In base a quanto previsto dalla progettazione operativa si provvederà a:

Individuare i soggetti gestori

Creare il centro di coordinamento

Individuare le risorse umane all'interno del centro servizi

Sviluppare la piattaforma tecnologica di integrazione

Realizzare un primo piano di promozione e sensibilizzazione

Integrare il network con le iniziative preesistenti

Prodotti

Pianificazione dello sviluppo delle attività del centro servizi

Piattaforma tecnologica per l'integrazione digitale delle catene di fornitura

Fase C. Avviamento alla gestione

Obiettivi

Avviare nell'area individuata il centro di competenza interregionale e le attività di networking per il miglioramento delle relazioni tra i diversi distretti regionali

Descrizione delle attività

In questa fase si dà avvio alle attività del centro servizi per le quali sarà nel primo momento necessario procedere a:

- Implementazione attrezzature
- Installazione piattaforma tecnologica
- Identificazione e coinvolgimento aziende che intendono utilizzare la piattaforma tecnologica centrale per la gestione dei rapporti fornitore-cliente
- Avvio e gestione attività

In base a quanto stabilito in fase di progettazione esecutiva, si procederà ad avviare le attività finalizzate alla creazione del Network dei distretti che sarà gestito dal centro di coordinamento.

A tal fine il gruppo di lavoro – composto di tutte le risorse individuate nel centro di servizio di competenza e nei centri servizio esistenti – sarà coinvolto in una serie di incontri e di iniziative di interazione al fine creare una “cultura”, un linguaggio, e degli obiettivi condivisi e nel contempo sviluppare le competenze necessarie per la gestione e il buon successo del progetto.

Durante questa fase i partecipanti mettono in condivisione un patrimonio di conoscenze attraverso un processo sociale di apprendimento reciproco: producono e condividono nuova conoscenza. Il legame che si crea tra le persone che ne fanno parte è dovuto al fatto che tutti i partecipanti credono in quello che fanno: s'impegnano in un'attività collaborativa perché li accomuna un interesse, un obiettivo, una necessità

Il centro di coordinamento durante tutta la durata del progetto si farà inoltre promotore di riunioni periodiche di coordinamento con le rappresentanze di tutti i centri di servizio e

dell'organizzazione workshop locali. L'obiettivo di queste iniziative dovrà essere quello di facilitare la sinergia tra i diversi territori e l'integrazione dei servizi specifici offerti.

Prodotti

Report delle attività svolte

Fase D. Monitoraggio e valutazione

Obiettivi

Il monitoraggio viene realizzato per garantire una costante verifica critica e sintetica di quanto realizzato durante la vita del progetto; scopo principale è fornire uno strumento in grado di misurare l'impatto delle azioni intraprese, la trasferibilità in altri contesti, la loro efficacia ed efficienza, esaltando i punti forti e i punti deboli dell'intervento, in ognuna delle fasi previste.

Descrizione delle attività

Il piano di monitoraggio e valutazione del progetto prevede che queste attività trasversali siano realizzate costantemente in tutte le fasi del progetto; l'azione di monitoraggio è strumentale a quella di valutazione, alla quale fornisce costantemente dati ed informazioni selezionate e significative.

Il piano di valutazione prevede alcuni strumenti e tecniche di rilevazione:

- schede tecniche di rilevazione e monitoraggio, suddivise per fasi e poi, in seno alla progettazione operativa, per specifiche di fase;
- report elaborati dai responsabili di attività-chiave individuate in fase di progettazione operativa;
- osservazione diretta di eventi ed attività;
- interviste e questionari

Dalle attività di monitoraggio del progetto scaturirà un piano di sostenibilità del progetto il cui scopo è appunto quello di garantirne la sostenibilità nel tempo, tecnica, organizzativa e finanziaria.

La fase di "Monitoraggio e valutazione", al di là degli obblighi formali previsti per ogni progetto finanziato, ha un'importante valenza funzionale e culturale. La "cultura della valutazione" obbliga, infatti, i responsabili di qualsiasi progetto a definire obiettivi concreti e misurabili, a predisporre prassi di trasparenza e di controllo pubblico e a ri-orientare "in itinere" ogni azione a misura dello stato di avanzamento delle attività. Si tratta dunque di un'azione trasversale che prenderà corso con l'avvio del progetto e durerà fino alla fine dell'intervento e dovrà consentirne la sostenibilità e la prosecuzione nel tempo anche dopo e indipendentemente dal sostegno finanziario che sarà garantito.

Prodotti

Report di valutazione e monitoraggio

Piano di sostenibilità del progetto

Fase E. Disseminazione e diffusione dei risultati

Obiettivi

Garantire un trasferimento e una diffusione del progetto nel sottosistema di riferimento e coinvolgere il più ampio numero possibile di destinatari

Descrizione delle attività

Il progetto prevede un articolato dispositivo di informazione e di diffusione dei risultati. Si farà ricorso sia a metodologie tradizionali quali i seminari ed i convegni sia alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione così da creare un dispositivo di amplificazione delle attività svolte. Sono previste in questa fase le seguenti attività:

- Workshop locali
- Modellizzazione dell'intervento
- Presentazione dei risultati

Prodotti

Materiali informativi

È opportuno precisare che a livello di progettazione preliminare alcune delle attività precedentemente riportate potrebbero essere soggette a parziali modifiche e/o ricalibrature, al fine di consolidare le risultanze che emergeranno in corso di avanzamento, per valorizzare le esigenze e le peculiarità delle realtà territoriali interessate.

3.2 Articolazione dei ruoli di progetto

Affinché l'iniziativa in oggetto possa cogliere le opportunità delineate, evitando peraltro di incorrere in alcuni dei rischi derivanti dalla ineliminabile complessità progettuale e realizzativa, si stabilisce la seguente suddivisione dei ruoli:

Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie (MIT): amministrazione responsabile; soggetto finanziatore e soggetto attuatore delle attività di progettazione complessiva, coordinamento di progetto e implementazione del Centro Servizi Network interregionale. Il MIT delega ad Innovazione Italia, tramite apposito Accordo di Servizio, le funzioni operative di sua competenza.

Regione Puglia: soggetto attuatore (progettazione, sviluppo, implementazione, avviamento) del Centro di Servizio Distrettuale (CSD), di concerto con il MIT. La Regione potrà identificare una società facilitatrice a cui delegare parte delle proprie funzioni operative.

Soggetti realizzatori e gestori: da individuare a cura di MIT/Regioni per il CSN; Regione per il CSD, con preferenza per soggetti misti pubblico/privati con partecipazione di imprenditori, associazione di categoria, istituzioni accademiche, altri enti pubblici.

3.3 Modello di funzionamento

Il modello di funzionamento relativo al progetto di digitalizzazione nella sua interezza si sta configurando secondo una prima impostazione, che prevede la suddivisione di attività tra il CSN ed i CSD, effettuata sulla base di comunanze/sinergie, efficacia ed efficienza, sostenibilità economica del modello, specificità/necessità di presidio locale.

In fase di progettazione tale suddivisione sarà definita nei dettagli rispetto alle evidenze che emergeranno da una analisi approfondita del contesto territoriale.

A titolo esemplificativo si riporta la seguente suddivisione:

- **Centro Servizi Network interregionale tessile abbigliamento:**
 - Attività di **supporto e facilitazione**
 - Supporto ad attività di internazionalizzazione, anche tramite rapporti con enti nazionali ed internazionali (ad es: ICE,);
 - Integrazione con altre iniziative T/A in ambito nazionale;
 - Stimolo al coordinamento ed integrazione dei CSD, anche tramite riunioni, convegni, incontri su temi di comune interesse;
 - Attività di **gestione della conoscenza**
 - Iniziative seminariali e workshop sui trend in atto nel mercato di riferimento delle imprese operanti nel T/A;
 - Iniziative di formazione e workshop sull'evoluzione delle tecnologie della società dell'informazione e le opportunità da queste abilitate per la gestione delle attività della catena del valore T/A;
 - Messa a punto di campagne di sensibilizzazione per facilitare la diffusione dei processi di digitalizzazione nella gestione d'impresa;
 - Monitoraggio e aggiornamento sulle opportunità d'innovazione;
 - Osservatorio sull'evoluzione della moda;

- Sviluppo e diffusione prodotti editoriali;
- Raccolta ed erogazione d'informazioni su novità e sviluppi in tema ecologia, qualità e certificazione, normativa vigente a livello nazionale e comunitario;
- Biblioteca specializzata e archivio materiali;
- Servizi di ricerca a richiesta;
- Attività **ICT**
 - Progettazione, sviluppo e manutenzione della piattaforma tecnologica dell'iniziativa;
 - Gestione portale comune;
 - Servizio d'accesso remoto agli archivi e distribuzione documentazione su richiesta;
 - Formazione ed assistenza tecnica a distanza ai CSD;
 - Convenzioni di fornitura ICT.
- **Centro servizi distrettuale/regionale:**
 - Attività di **servizio e supporto**
 - Servizi di Marketing on-line e customer relationship management (CRM);
 - Servizi per il marketing territoriale;
 - Supporto ad attività di R&D applicativa;
 - Servizio di campionatura materie prime;
 - Servizi di intermediazione di affari e societaria;
 - Servizi amministrativi;
 - Consulenza di processo ed organizzativa;
 - Formazione ed Assistenza a distanza (FAD);
 - Promozione e gestione di comunità professionali e laboratori virtuali per le imprese;
 - Attività di **gestione della conoscenza**
 - Alimentazione ed interazione con CSN;
 - Assistenza ricerca e consultazioni;
 - Biblioteca specializzata e archivio materiali;
 - Attività **ICT**
 - Gestione piattaforma tecnologica di erogazione servizi;
 - Gestione portale locale;
 - Esecuzione processo di integrazione nella piattaforma delle imprese interessate;
 - Messa a disposizione di servizi tecnologici base (back-up/recovery, sicurezza, mailing, gestione documentale, ...);
 - Definizione accordi forniture ICT locali;
 - Proposte per lo sviluppo di reti telematiche territoriali;
 - Consulenza ICT;
 - Formazione ed assistenza tecnica a distanza;
 - Assistenza tecnica "in loco";

3.4 Localizzazione delle strutture

La scelta della localizzazione del centro servizi distrettuale sarà effettuata nell'ambito dell'implementazione della fase A precedentemente descritta.

3.5 Soluzione tecnologica

Le caratteristiche tecniche dei sistemi informativi da implementare, a supporto del progetto di digitalizzazione su scala interregionale, saranno funzionali al conseguimento degli obiettivi complessivi precedentemente indicati. In base ad una prima analisi di fattibilità di contesto, da consolidare nelle successive fasi di avanzamento del progetto, emerge un'ipotesi di massima sull'architettura informatica da approntare, di seguito delineata, al fine di sostenere la competitività di sistema nel lungo periodo.

L'infrastruttura ICT ipotizzata si articolerà su tre elementi fondamentali:

- **Portale ICT multilivello,**

- **Soluzioni informatiche** a supporto dell'**integrazione** di filiera,
- **Servizi informatici** a supporto delle **imprese** (informatica di base).

Portale ICT multilivello

Il portale rappresenterà la piattaforma informatica portante dell'intera infrastruttura; la sua strutturazione consentirà di gestire il transitto (workflow) e l'organizzazione di informazioni e contenuti rilevanti per le filiere tessili, operando come nodo di connessione e di accesso alle soluzioni informatiche sviluppate a vantaggio della competitività dei distretti.

Attraverso il portale, anche grazie a funzionalità di "profilazione" e personalizzazione sugli utenti, saranno disponibili servizi multilingua di diffusione di informazioni attinenti il settore, quali newsletters, studi di settore, accessi a banche dati specialistiche. Il portale costituirà inoltre uno strumento abilitante per attività di marketing, quali la promozione dell'immagine del distretto e la promozione di brand locali.

Il portale potrà essere strutturato secondo tre livelli gerarchici: *livello di network*, *livello distretto*, *livello azienda*. Secondo tale struttura, all'interno dell'*ambiente di network* sarà possibile ricavare aree riservate alle filiere e alle singole aziende per la pubblicazione di informazioni o servizi specifici quali, ad esempio: vetrine on-line su prodotti e processi produttivi o altre informazioni a supporto di attività promozionali.

Tra le funzionalità caratteristiche di portale si ricomprendono le principali applicazioni di **content management**, parametrizzabili secondo le specifiche esigenze di distretto. In particolare tra le soluzioni disponibili si potranno annoverare:

Raccolta ed immagazzinamento dati: raccolta con mezzi tradizionali (e-mail, documenti elettronici) ed innovativi (riconoscimento discorsi e testi scannerizzati, produzione audio-video); immagazzinamento con raggruppamento in archivi condivisibili; revisione, approvazione e pubblicazione.

Ricerca e recupero informazioni, tramite accesso a diverse fonti, database esterni, ricerche avanzate, multiple, a cascata, con filtri e traduzione di formati.

Invio di informazioni critiche (modifiche, aggiornamenti, scadenze, veicolati tramite e-mail) all'attenzione di utenti che ne fanno richiesta.

Il portale dei distretti tessili potrà inoltre dare accesso a servizi di **e-learning** a supporto della predisposizione, strutturazione ed erogazione di corsi di formazione a distanza rivolti alle imprese dei distretti tessili.

Soluzioni informatiche a supporto dell'integrazione di filiera

Tra i principali benefici dello sviluppo di soluzioni ICT nelle filiere tessili si individua l'abilitazione di processi interaziendali strettamente integrati, che consente di conferire alla filiera una configurazione caratterizzata dai vantaggi tipici di una unica impresa di dimensioni rilevanti (standardizzazione dei processi, comunicazione diretta, interfaccia unica verso il mercato, tempi di reazione complessivi più veloci) unitamente alla flessibilità ed alla qualità esprimibili delle PMI.

In particolare, l'**interoperabilità** sarà garantita attraverso piattaforme, operanti secondo una logica peer to peer, con funzionalità di:

- gestione integrata di **ordini di acquisto**, spedizioni e ciclo di fatturazione tra attori della filiera
- gestione di un ciclo di **programmazione della produzione** e dei fabbisogni di acquisto comune ed interoperante.
- **sviluppo prodotti e processi** industriali collaborativi (*co-design*).
- la **gestione della logistica**, tale da consentire di gestire il tracking di merci, semilavorati e prodotti finiti lungo la filiera, nonché l'integrazione con gli operatori logistici.

L'adozione di protocolli e soluzioni informatiche comuni a differenti filiere consentirà di estendere il grado di interoperabilità su larga scala, varcando il perimetro territoriale del distretto e rivolgendosi ad altre filiere tessili. In tal modo si abiliterà l'integrazione di filiere differenti (e delle singole aziende ad esse appartenenti), non limitrofe geograficamente ma integrate da standard comuni, costituendo così "distretti virtuali".

A supporto dell'integrazione di filiera saranno disponibili soluzioni informatiche web-based che, interfacciandosi con le strutture informatiche di base delle singole aziende, consentiranno una gestione ottimizzata dei processi di **supply chain**, in particolare:

- la **programmazione dei fabbisogni produttivi**,
- lo sviluppo di **nuovi prodotti/processi**, al fine di ridurre il time to market, assicurando la rispondenza del prodotto/processo finale alle specifiche definite;

Servizi informatici di base

La piattaforma ICT delineata sarà in grado di *estrarre* informazioni dai sistemi di back-office delle imprese, favorendo la condivisione delle informazioni, pur garantendo la necessaria sicurezza dei dati. Ad integrazione della dotazione informatica di base delle aziende di filiera, i Centri di Servizio Distrettuali potranno fornire servizi di consulenza e/o di gestione applicativi (ASP) in alcune delle seguenti aree:

- Contabilità clienti/fornitori;
- Gestione magazzino Materie Prime / Prodotti Finiti (MP/PF);
- Gestione trasporti e logistica (spedizioni e ricevimento merci);
- Programmazione della produzione (MRP/MPS) e controllo dell'avanzamento;
- Gestione acquisti e ordini di vendita.

Tracking della qualità

Un'area di ulteriore approfondimento in sede di progettazione esecutiva a vantaggio della valorizzazione della qualità dei prodotti di distretto, potrà essere lo sviluppo di una piattaforma informatica per il "tracking della qualità". Essa dovrà consentire a terze parti (sia clienti consumer che business) l'accesso ad informazioni riguardanti il processo di lavorazione ed i materiali utilizzati nella creazione di un determinato prodotto, facendone emergere le caratteristiche distintive e di eccellenza.

3.6 Costi di realizzazione complessivi

La fonte del finanziamento relativamente all'attuazione del presente progetto di competenza della Regione Puglia sono i fondi ex lege 208/1998 per il triennio 2003-2005, Delibera CIPE del 9 maggio 2003, n. 17, programma "Per il Sud e non solo" punto E.1.1.2 tabella, per un totale complessivo di progetto di euro 3.160.000,00 (tremilionicentosessantamila euro).

La ripartizione delle risorse finanziarie si definisce come segue.

		%	IMPORTO (€)
1	Progettazione, coordinamento, sviluppo ed implementazione network dei distretti	4	111.000
2	Sviluppo e implementazione	72	2.275.000
3	Avviamento alla gestione dei CS per 1 anno	19	616.000
4	Monitoraggio e valutazione	3	95.000
5	Comunicazione	2	63.000
	TOTALE	100%	3.160.000

3.7 Modello di esercizio

L'analisi di dettaglio della sostenibilità economica del modello complessivo di intervento sarà formalizzata all'interno di un Business Model comprendente adeguate garanzie di solidità finanziaria e capacità gestionale, tecnica e manageriale.

Per ogni Centro Servizi verrà redatto uno specifico Business Plan che permetterà sia di certificare l'adeguatezza dei soggetti prescelti, sia di procedere alla validazione del modello definito in termini di aspettative di ricavi e sostenibilità nel lungo periodo.

4. PIANO DI REALIZZAZIONE

Il piano di massima del progetto contempla la seguente tempistica, con il dettaglio dell'amministrazione responsabile:

- entro **30/06/2004**
 - firma dell'Accordo di Programma Quadro – APQ (MIT e Regione Puglia)
- entro **30/07/2004**
 - attivazione società facilitatrice e di progettazione (responsabilità MIT)
 - implementazione struttura coordinamento progetto (responsabilità MIT e Regione Puglia)
- entro il **31/10/2004**
 - consolidamento analisi territoriale (MIT e Regione Puglia)
 - completamento progettazione preliminare (MIT per CSN, MIT e Regione Puglia per CSD)
- entro **31/12/2004**
 - completamento progettazione definitiva e esecutiva CSN e CSD, comprese rilevazioni ex-ante e modalità di monitoraggio (MIT per il CSN, MIT e Regione Puglia per CSD)
 - completamento procedure di controllo progetto e qualità (MIT di concerto con la Regione Puglia)
 - identificazione soggetti realizzatori e gestori (MIT per il CSN, MIT e Regione Puglia per CSD)
- entro **31/12/2005**
 - realizzazione CSN e CSD (MIT per il CSN, MIT e Regione Puglia per CSD)
 - realizzazione strumenti di comunicazione e formazione (MIT e Regione Puglia)
- entro **31/12/2006**
 - completamento avviamento progetto (MIT e Regione Puglia).

5. ASPETTI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI

La governance del progetto prevede i seguenti livelli di coordinamento e guida:

- Struttura di Coordinamento;
- Gruppo di lavoro multidisciplinare a livello regionale.

Da un punto di vista implementativo, l'elevata complessità progettuale sarà gestita tramite una specifica Struttura di Coordinamento, guidata dal MIT e con la partecipazione delle Regioni, con l'obiettivo di garantire il monitoraggio del Piano Integrato di Progetto (comprendente i legami tra le attività dei vari sottoprogetti – implementazione CSN vs. CSD).

La Regione Puglia nomina quale proprio rappresentante il Dirigente del Settore Artigianato e PMI e, contemporaneamente, nomina il Centro Regionale di Competenza (CRC) per l'e-government e la Società dell'Informazione della Regione Puglia quale referente del Gruppo di lavoro multidisciplinare regionale responsabile delle attività di progettazione ed attuazione complessiva del progetto.

La Regione Puglia nomina quale responsabile di procedimento Francesco Sciannameo, dirigente responsabile del Settore Artigianato della Regione Puglia.

6. MONITORAGGIO E ANALISI DEI BENEFICI ATTESI

Sulla base della dei criteri individuati dal Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie, sarà cura del/i soggetto/i realizzatore/i provvedere alla raccolta dei dati funzionali al monitoraggio delle attività previste dal progetto e valutare la distanza dei risultati ottenuti da quelli attesi in fase di progettazione.

Le linee di valutazione del progetto coinvolgono da un lato l'aderenza al piano di realizzazione con particolare riguardo alle tempistiche e ai costi, dall'altro i risultati ottenuti presso i diversi soggetti operanti nei d.i. coinvolti.

In seno alla Struttura di coordinamento sarà definito in dettaglio il modello degli indicatori di monitoraggio individuando sistema dei dati, modalità e frequenze di rendicontazione di cui la Regione dovrà farsi carico nei confronti del Mit per quanto riguarda sia la fase di progettazione e realizzazione che la fase di avvio della gestione.

In particolare per quanto riguarda i benefici complessivamente attesi dalla digitalizzazione dei distretti T/A, il progetto mira al miglioramento delle relazioni inter-impresa (attraverso la digitalizzazione dei rapporti fornitore-cliente), alla costituzione di un network tra i diversi distretti regionali e prevede il potenziamento delle reti regionali e istituzionali e lo sviluppo di strategie e di programmi comuni.

Fra i temi di maggiore importanza, vengono evidenziati la promozione degli investimenti, lo sviluppo delle aree industriali a vocazione tessile-abbigliamento, la formazione professionale per personale altamente qualificato.

In particolare, gli obiettivi riguardano:

- l'incoraggiamento dello scambio di know-how e di conoscenze;
- l'implementazione di strategie e di programmi correlati allo sviluppo della filiera produttiva del tessile-abbigliamento;
- il miglioramento della competitività dei distretti del sud Italia e delle potenzialità di sviluppo del meridione;
- la valorizzazione delle specifiche identità locali, produttive, culturali, ambientali, umane;
- lo sviluppo e il consolidamento del tessuto imprenditoriale minore;
- la promozione dell'occupazione qualificata in attività innovative di ricerca, produzione, servizi;
- lo sviluppo delle strutture produttive esistenti, specie con il rafforzamento della loro proiezione internazionale;
- il miglioramento delle prestazioni operative dei sistemi produttivi specializzati con la sperimentazione e l'adozione di servizi innovativi mirati ad elevare il livello di qualità di processo, di prodotto e di strutture organizzative.

I benefici a lungo termine del progetto consistono nel rafforzamento sostenibile di reti e partnership, tra imprese e tra aree distrettuali, importanti sia per lo sviluppo territoriale, in genere, che per la crescita del settore tessile-abbigliamento, in particolare.

I benefici che ci si attende dal progetto sono:

- sviluppo di reciproca fiducia per una cooperazione più efficace fra i distretti;
- miglioramento delle basi della comunicazione e della cooperazione fra i distretti e fra gli imprenditori del tessile-abbigliamento;
- programmi di partenariato per una più approfondita comprensione dell'articolazione della filiera produttiva del tessile-abbigliamento;
- miglioramento della qualità e dell'efficacia e degli approcci per lo sviluppo territoriale.