

Progetto PRJ-1485 CUP \_\_\_\_\_

# "Accesso Unico - Fase I: Catalogo servizi e Centro di competenza servizi on line"

## Documentazione progettuale vigente:

- Quadro esigenziale (*business case*)
- Progetto di fattibilità (ove sia necessario)
  - Progetto definitivo (*project brief*)
    - Progetto esecutivo (*PID*)
      - Cronoprogramma
      - Prospetto economico

## 1. Stato del documento

### 1.1 Storico revisioni

Versione	Emesso il	Stato rilascio	Contributori	Parti del documento	Variazioni da versione precedente
2.0	19/02/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• approvato dal dirigente RdP Sabrina Paolini con nota prot. n. ___ del ___/___/2021</li> <li>• trasmesso da UD con nota prot.n. ___ del ___/___/2021</li> </ul>	L.Pannuti, P.Cavoretti (UD), G.Gentili	Parte I business case	rimodulazione per rispondere a quanto ora previsto nel Titolo I, Capo VIII, della legge regionale n 8/2011 e negli indirizzi preliminari in allegato 1 alla DGR n.7/2020
				Allegato: crono-programma	aggiornato
				Allegato:prospetto economico	aggiornato

		<ul style="list-style-type: none"> <li>aggiornato inserimento nel PDRT con DGR n. ___ del ___/___/2021</li> </ul>			
1.0	14/11/2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>approvato dal dirigente executive Ambra Ciarapica con firma digitale del 20/11/2018</li> <li>inserito nel PDRT con DGR n.1371 del 26/11/2018</li> </ul>	A.Brunozzi, A.Castellani, L.Pannuti, M.Pierotti, G.Gentili, A.Nicolini	Parte I business case	prima stesura del business case
				Allegato: crono-programma	prima stesura
				Allegato:prospetto economico	prima stesura

Il presente documento è rilasciato sotto licenza Creative Commons Attribuzione 4.0 (CC-BY) disponibile all'indirizzo <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.it> salvo le parti ove indicato diversamente.

## 1.2 Scopo del documento

- Il Quadro esigenziale "*Business Case*" serve a documentare la giustificazione per l'esecuzione di un progetto in base ai costi stimati (non solo per lo sviluppo e l'implementazione, ma anche i costi che dovranno essere sostenuti durante l'esercizio e la manutenzione) rispetto ai benefici previsti, prendendo inoltre in considerazione gli eventuali rischi correlati e le tempistiche necessarie. Il documento individua, sulla base dei dati disponibili, gli obiettivi generali da perseguire attraverso la realizzazione dell'intervento, i fabbisogni della collettività posti a base dello stesso, le specifiche esigenze qualitative e quantitative che devono essere soddisfatte anche in relazione alla specifica tipologia di utenza destinataria;

## 1.3 Rimando ad altri documenti da considerare parte integrante

- Linee guida strategiche per lo sviluppo della Società dell'Informazione (LGSi) di cui alla legge regionale n.9/2014 vigente;
- DGR n.1778/2014 sul Disciplinare per l'attuazione della legge regionale n.9/2014, pubblicato nel Supplemento ordinario n.3 al B.U.R. n.14 dell'11/03/2014;
- DGR n.371/2015 sul Modello operativo per i dataset del patrimonio informativo e gli open data (MOOD);
- DGR n.1572/2015 sul Repository regionale del codice sorgente e delle buone pratiche per il riuso;
- DGR n.1560/2016 sul Quadro di riferimento per l'attuazione del PDRT nella Giunta regionale e per il Contratto tra Giunta e Umbria Digitale Scarl;
- DGR n.825/2019 su Ufficio per la transizione al digitale e Responsabile per la transizione digitale di cui all'art.17 del d.lgs. n.82/2005;
- DGR n.826/2019 rispetto all'Interoperabilità attraverso interfacce API, pubblicata nel BUR n. 34 del 10/07/2019 Serie generale;
- DGR n.1085/2019 rispetto a Sicurezza informatica, Abilitazione al *cloud* ed Accesso unico a servizi/dati
- D.G.R. n.112/2019 recante "*Riorganizzazione del portale istituzionale – stato dell'arte delle determinazioni assunte con DGR n.1148/2018 e resoconto delle attività di User Experience effettuate sul Portale istituzionale*";
- D.G.R. n.7 del 15/01/2020 recante "*Piano Digitale Regionale Triennale (PDRT) per l'anno 2020, riferito al periodo 2020-2022. Approvazione PDRT ed indirizzi preliminari per l'agenda digitale nella legislatura 2019-2024*";
- D.G.R. n.1199/2020 recante "*Piano Digitale Regionale Triennale (PDRT) per l'anno 2021, riferito al periodo 2021-2023. Approvazione*" in particolare Allegato 1) "*Schemi architetturali per l'ICT regionale*" e Allegato 2) "*Esiti dei gruppi di lavoro ICT*";

## 1.4 Definizioni ed acronimi

- n/a

## 1.5 Programma

**POR FESR 2014-2020** della Regione Umbria, approvato dalla Commissione EU con Decisione C (2015) 929 del 12/02/2015, e presa d'atto con DGR n.184/2015 e ss.mm.ii.

Azione 2.3.1 "Soluzioni tecnologiche per la digitalizzazione e l'innovazione dei processi interni dei vari ambiti della Pubblica Amministrazione nel quadro del Sistema pubblico di connettività quali ad esempio la sanità, il turismo, le attività e i beni culturali, i servizi alle imprese."

- **Responsabile di Azione (RdA):** dirigente del Servizio "Sistema informativo regionale, infrastrutture digitali" della Regione Umbria
- **Responsabile di Progetto (RdP):** dirigente del Servizio "Transizione al digitale della PA, semplificazione, innovazione tecnologica, transizione al digitale delle imprese, Agenda Digitale" della Regione Umbria
- **Beneficiario EU:** a regia (*in house*)

## 1.6 Comitato di progetto

- **Dirigente "executive"** (anche detto "Project Owner"): Amministratore unico della *in house*
- **Dirigenti "utenti senior"** (anche detti "Business Manager"):
  - per classe utenti A
    - dirigente del Servizio "Transizione al digitale della PA, semplificazione, innovazione tecnologica, transizione al digitale delle imprese, Agenda Digitale" della Regione Umbria
  - per classe utenti B
    - dirigente della Direzione Risorse della Regione Umbria cui compete la *comunicazione istituzionale*
  - per classe utenti C
    - dirigente della struttura indicata dalla Direzione Sanità della Regione Umbria che faccia da riferimento per i temi della comunicazione dei servizi in Sanità, Sociale, ecc
    - dirigente della struttura indicata dalla Direzione Territorio della Regione Umbria che faccia da riferimento per i temi della comunicazione dei servizi rispetto a Territorio, Ambiente, ecc
    - dirigenti da individuare sulla base dei casi d'uso
  - per classe utenti E
    - dirigente della struttura del Comune \_\_\_\_\_ cui compete la comunicazione istituzionale dell'ente
    - dirigente della struttura del Comune \_\_\_\_\_ cui compete il SUAPE dell'ente
  - per classe utenti Z
    - dirigente del Servizio "Transizione al digitale della PA, semplificazione, innovazione tecnologica, transizione al digitale delle imprese, Agenda Digitale" della Regione Umbria
- **Fornitori senior** (anche detti "Solution Provider"): -

## 1.7 Nucleo di progetto

- **Project Manager:** da individuare, con incarico \_\_\_\_\_ dell'Amministratore unico della *in house*
- **Technical Project Manager:** coincidente con il PM indicato sopra
- **Garanzia del progetto:**
  - per utenti senior
    - da individuare in seguito da parte dei dirigenti "utenti senior"
- **RUP ove siano presenti approvvigionamenti ai sensi del Codice appalti:** -

---

# Parte I: Business case

## 2. Mandato progettuale

### 2.1 Descrizione breve del progetto

Avviare la prima fase dell'Accesso unico, realizzando il "Catalogo dei servizi" (per i contenuti previsti dall'art.42, comma 3, della l.r. n.8/2011) ed il "Portale regionale dell'accesso unico ai servizi a cittadini e imprese" (di cui all'art.41, comma 1, della l.r. n.8/2011, anche attraverso la costituzione di un apposito Centro di competenza.

**Eventuale titolo amministrativo del progetto e codici identificativi (CUP, CLP, CUI):**

n/a

### 2.2 Tempi e spesa massima stimati per il progetto

Il progetto nel suo complesso dovrà essere concluso e rendicontato entro il **28/02/2023** secondo il cronoprogramma in allegato

Il budget omni-comprendivo messo a disposizione del progetto è di **370.000 € con finanziamento a valere sull'Az.2.3.1 del POR FESR 2014-2020** come da prospetto economico e pianificazione finanziaria in allegato.

### 2.3 Ragioni per agire

Questo progetto risponde a quanto previsto nella programmazione strategica regionale, nazionale ed europea, ed in particolare le ragioni per agire sono:

- Linee guida strategiche per lo sviluppo della Società dell'Informazione (LGS) di cui alla legge regionale n.9/2014 vigenti - Missione dell'Agenda digitale dell'Umbria di riferimento: **Servizi pubblici digitali**;
- Piano triennale per l'informatica nella PA vigente – periodo 2020-2022 approvato con DPCM 17 Luglio 2020 – il quale pone importanti obiettivi finalizzati a incrementare la **centralità dell'utente, l'integrazione dei principali servizi europei e la loro reperibilità quali principi per il miglioramento qualità dei servizi pubblici digitali**;
- POR FESR 2014-2020 della Regione Umbria, approvato dalla Commissione EU con Decisione C (2015) 929 del 12/02/2015, e presa d'atto con DGR n.184/2015 - in particolare questo progetto è in attuazione dell'**Asse 2 "Crescita e cittadinanza digitale"** del POR FESR 2014-2020 della Regione Umbria ed in particolare dell'**Azione 2.3.1 che riguarda soluzioni tecnologiche per la digitalizzazione e l'innovazione dei processi delle PA**;
- Legge 16 settembre 2011 , n. 8 recante "*Semplificazione amministrativa e normativa dell'ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali*" in particolare il **Titolo I, Capo VIII, "Accesso unico, semplificato ed integrato ai servizi sul territorio regionale"** (artt. 41 e 42) come modificati ed integrati dalla Legge regionale 27 dicembre 2018 , n. 14, artt. 27 e 28 (che rende superato quanto alla DGR n.36/2018 e DGR n.888/2018, impostate prima delle modifiche legislative sull'Accesso unico);
- Regolamento europeo **Single Digital Gateway** – Regolamento (UE) 2018/1724 del 2 ottobre 2018 che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento(UE) n. 1024/2012;
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 aggiornata dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 106 quale legge di riferimento per l'**Accessibilità informatica di siti web ed app mobile**;
- Legge n.120/2020 di conversione del D. L. 16 luglio 2020, n. 76 recante "*Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale*" ed in particolare le modifiche apportate all'art.64-bis del d.lgs. n. 82 del 7 marzo 2005, che prevede che le PA "*rendono fruibili tutti i loro servizi anche in modalità digitale*" e, a tal fine "*avviano i relativi progetti di trasformazione digitale entro il 28 febbraio 2021*";
- D.G.R. n.7 del 15/01/2020 che in Allegato 1 contiene gli "*indirizzi preliminari per l'agenda digitale nella legislatura 2019-2024*" che, tra quant'altro, riporta quanto segue: "*Il portale istituzionale della*

Regione deve essere completamente **ripensato nell'ottica dell'accesso unico ai servizi**. (..) La rete dei SUAP e gli altri servizi erogati dai comuni va collegata a quest'ottica innovativa. **La modulistica della regione e degli altri enti va uniformata e portata tutta on line con un completo switch off. Bisogna potenziare trasparenza ed accountability, rendendo facilmente accessibili tutti i dati, documenti ed atti regionali** (..) La sanità elettronica richiede un suo presidio specifico ma dovrà comunque essere unificato l'accesso ai servizi ed evitata la frammentazione dei sistemi (..);

- DGR n.1195 del 09/12/2020 contenente il "Documento di Economia e Finanza Regionale (DEFRR) 2021-2023", successivamente approvato con deliberazione n.90 del 28/12/2020 dell'Assemblea legislativa regionale, nel quale è previsto tra le priorità/politiche per il 2021 dell'area istituzionale di attivare "azioni di potenziamento della semplificazione e digitalizzazione **incentivando accesso a distanza ai servizi** e standardizzazione delle procedure (..) si lavorerà al **miglioramento dell'accesso ai servizi delle PA dell'Umbria per cittadini e imprese, a partire dai servizi on line della Giunta regionale**, attraverso una revisione organizzativa dei processi di erogazione dei servizi stessi che li porti a essere centrati sugli utenti (**miglioramento della user experience**). Nel corso del 2021, anche sulla base alle disposizioni del decreto semplificazioni nazionale, (..) sarà inoltre avviato un **Programma operativo pluriennale per l'accesso unico ai servizi delle PA dell'Umbria**.";
- DGR n.1209 del 16/12/2020 che in Allegato A contiene "Linee di indirizzo per la razionalizzazione delle società partecipate Umbria Salute e Servizi S.c.ar.l. e Umbria Digitale S.c.ar.l. - Ipotesi di Fusione" in cui, tra quant'altro, è indicata come nuova mission per l'in house che nascerà dalla fusione di essere "strumento di sistema per la realizzazione delle strategie regionali volte al **miglioramento della governance e dei processi di erogazione dei servizi ai cittadini**";
- D.G.R. n.1199 del 09/12/2020 che in Allegato 2 contiene gli esiti del gruppo di lavoro sui programmi ICT, ed in particolare il programma trasversale "servizi" che attesta questa *vision statement* complessivo: "**- dare a cittadini, imprese e professionisti un accesso unico digitale ai servizi delle PA umbre - consolidare portale istituzionale e siti tematici portando gli uffici della Giunta reg.le ad essere centrati sui bisogni dell'utente**".

## 2.4 Descrizione di massima delle esigenze

### Obiettivi:

Il progetto intende sostenere il raggiungimento dei seguenti *outcome* del programma trasversale "servizi" (come indicati nell'Allegato 2 della DGR n.1199/2020):

"1. **Catalogo servizi dell'Accesso Unico** quale base di conoscenza condivisa dei servizi pubblici online erogati dalle PA umbre e sviluppo del Portale dell'Accesso Unico e delle componenti per la fruizione omni-canale del Catalogo stesso.

2. **On-boarding dei servizi in Accesso Unico (popolamento)** a partire da quelli degli uffici della Giunta, attraverso nuove capacità organizzative stabili per la gestione contenuti e condivisione di standard qualitativi dei servizi - è necessario centro di competenza sui servizi web e meccanismo di coordinamento tra direzioni (..)"

Questo richiede, nella prima fase, di realizzare e popolare il **Catalogo dei servizi e le interfacce API interoperabili** (per il suo utilizzo all'interno delle sezioni dedicate ai servizi on line nei siti istituzionali dei vari enti) in connessione con la realizzazione del **Portale dell'Accesso Unico** a partire dall'esperienza del sito beta "UmbriaFacile".

Sarà anche costituito ed avviato un Centro di competenza sui servizi on line per accompagnare e supportare i processi di digitalizzazione dei servizi erogati dalle P.A. umbre, a partire da un **insieme specifico di servizi della Giunta Regionale e dei SUAPE comunali**, nella logica dell'Accesso unico delineata dalla legge regionale l.r. n.8/2011.

### Soluzione progettuale:

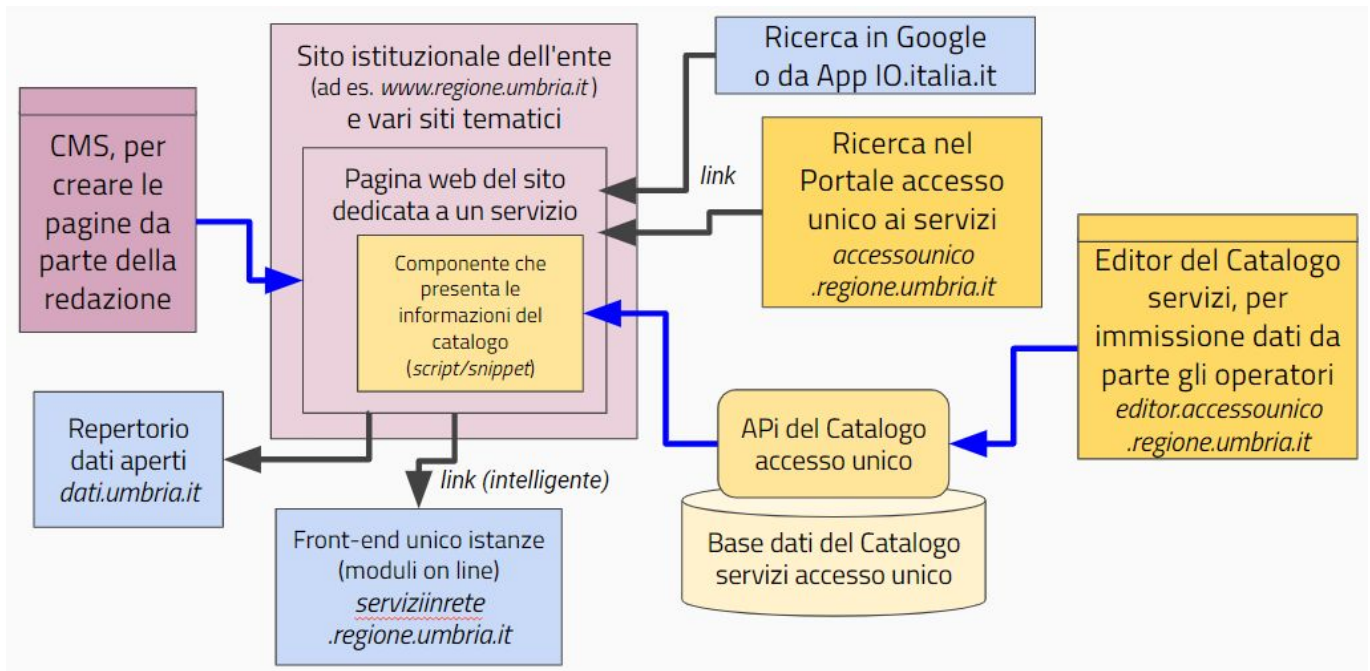
Gli indirizzi per la progettazione esecutiva, successiva al presente *business case*, sono:

- **Realizzare e diffondere agli uffici degli enti erogatori un sistema di gestione del Catalogo dei Servizi** (quale *frontend* di editing delle informazioni da parte degli operatori, esclusivamente via interfacce API nel rispetto del principio *API-first*, dal *backend* costituito dalla base dati del Catalogo).
- Realizzare un insieme di componenti (*script* o altro) e di interfacce API necessarie a pubblicare le informazioni del Catalogo tramite il portale dell'Accesso Unico e/o gli altri portali istituzionali degli enti che aderiranno all'Accesso Unico **sperimentando tale integrazione per il sito istituzionale della Giunta Regionale**. Le informazioni del Catalogo faranno riferimento alle ontologie e vocabolari controllati definiti a livello nazionale in OntoPiA e nell'iniziativa regionale *LinkedUmbria*, e tali informazioni potranno essere rese disponibili anche attraverso le seguenti iniziative nazionali (ob.1.1 del Piano triennale AgID): alimentazione del "*Catalogo dei servizi delle PA*"; monitoraggio della fruizione dell'uso dei servizi digitali attraverso "*Web Analytics Italia*"; piattaforma nazionale "*App IO.italia.it*".
- **Realizzare il Portale dell'Accesso Unico** (quale *frontend* di presentazione di informazioni che verranno reperite, esclusivamente via interfacce API nel rispetto del principio *API-first*, dal *backend* costituito dalla base dati del Catalogo) a partire dai requisiti della versione beta "UmbriaFacile" e facendo riferimento alle *Linee guida di design per i servizi digitali della PA* di AGID ed i principi dell'usabilità ed accessibilità dei siti delle Pubbliche Amministrazioni e ricorrendo agli ausili e strumenti operativi messi a disposizione dalla piattaforma della pubblica amministrazione italiana "*Designers italia*".
- **Avvio e consolidamento di un Centro di competenza** sui servizi on line per supportare la Giunta e gli enti sul territorio nelle fasi di adesione, ed in particolare:
  - **Definire il processo di "onboarding" dei servizi all'interno dell'Accesso unico**, compresa la definizione dei requisiti minimi per l'inserimento, le regole tecniche per l'integrazione dei dati del Catalogo nei siti web da un lato e di integrazione del Catalogo Servizi con i frontend di presentazione pratiche dall'altro, nonché le metodologie da seguire per l'aumento del loro livello di sofisticazione/interattività;
  - **Effettuare l'onboarding di un insieme di servizi erogati dagli uffici della Giunta, dal sistema regionale e/o dai SUAPE comunali**, supportando il popolamento del Catalogo tramite addestramento, utilizzando anche forme di *training on the job* e di disseminazione su casi d'uso a partire da quelli già pubblicati nel portale beta "UmbriaFacile" comprensivi della modulistica e dei riferimenti normativi e sperimentando come casi d'uso la funzione interattiva bidirezionale rispetto al frontend unico di giunta e l'integrazione con l'app nazionale Io;
  - **Definizione dei processi necessari per le analisi di accessibilità** e la raccolta relative dichiarazioni dagli *owner* dei vari siti collegati all'accesso unico.
- Integrazione del sito istituzionale di Giunta - sezione servizi online - con il Catalogo Servizi tramite l'utilizzo delle interfacce API del Catalogo stesso.
- Dispiegare la Raccolta unificata dei dati d'uso dei servizi on line (*service analytics/web analytics*)

Il seguente schema evidenzia le relazioni tra l'ambito incluso nel presente progetto (in colore giallo/arancio) e altri



sistemi che attengono la comunicazione istituzionale o la ricezione di istanze:



Per l'implementazione del Portale/Catalogo dovranno essere considerate sia soluzioni cloud SaaS qualificate da AgID che soluzioni open source disponibili tramite riuso nel pieno rispetto delle Linee guida AgID su riuso ed open source, soluzioni che, in entrambi i casi, facciano riferimento a *maintainer/comunità* consolidate nel tempo e che abbiano largo utilizzo e frequenti aggiornamenti.

Il progetto dovrà garantire, attraverso l'addestramento incluso nel progetto e grazie ai piani di lavoro del Centro di competenza congiunto tra Regione ed *in house* ICT, la piena **sostenibilità nel tempo ed autonomia operativa nella gestione ordinaria del sistema da parte degli enti erogatori dei servizi che entrano nell'Accesso unico regionale.**

#### Modalità di attuazione:

Questo progetto è in diretta prosecuzione delle attività già svolte dalla *in house* Umbria Digitale Scarl nei precedenti progetti in cui è stata beneficiaria dei fondi FESR. L'investimento accresce il valore delle infrastrutture immateriali a favore di tutti i soci della società *in house* Umbria Digitale Scarl e rientra nella mission della società di cui alla l.r. n.9/2014 (anche considerando le linee di indirizzo per la fusione della DGR n.1209 del 16/12/2020).

La *in house*, oltre che beneficiario, sarà soggetto attuatore per la progettazione esecutiva e la realizzazione di tutte le attività previste dal progetto, ad esclusione delle attività svolte dal personale della Giunta che saranno indicate nel progetto, ricomprese le acquisizioni di beni e servizi da affidare tramite gare svolte dall'*in house* stessa nel rispetto del d.lgs. n.50/2016 previa informativa a RdA/RdP sulle gare che si andranno ad attivare

Nel rispetto di quanto previsto dalla DGR n.1177 del 03/12/2020 recante "*Analisi sulla congruità economica ex art.192, comma 2, d.lgs. 50/2016 delle tariffe di Umbria Digitale scarl*" i documenti di progettazione definitiva ed esecutiva individueranno le modalità di attuazione (parti in auto-produzione, affidamento tramite gara, ecc) e conterranno la valutazione della congruità tecnico-economica rispetto al mercato in relazione alle prestazioni che possono essere erogate da operatori privati in regime di concorrenza, evidenziando i benefici per la collettività riguardo alla scelta di tale contraente, secondo quanto previsto dal Codice contratti (d.lgs. n.50/2016).

### 3. Background del progetto

### 3.1 Relazione tecnico-illustrativa del contesto

#### **Stato dell'arte nei vari domini (capacità org.ve, applicazioni/dati, tecnologie):**

Il progetto approvato in prima versione nel PDRT 2019 (DGR n. 1371 del 26/11/2018) è stato inserito nel Programma di interventi per l'Accesso unico, le cui Linee guida architetture pre-adottate con la DGR n.36 del 15/01/2018. Tali linee guida sono ora superate da quanto previsto al Titolo I, Capo VIII, della legge regionale n.8/2011 rubricato "Accesso unico, semplificato ed integrato ai servizi sul territorio regionale" (che contiene gli artt. 41 e 42) come novellato dalla Legge regionale 27 dicembre 2018, n. 14, artt. 27 e 28 (anche alla luce di quanto elaborato dopo la DGR n.36/2018).

Con la revisione degli obiettivi e dei programmi per l'innovazione e il digitale portati avanti dalla nuova legislatura secondo gli indirizzi preliminari di cui alla DGR n.7/2020– anche a fronte dell'impulso dato in sede naz.le alla necessità di digitalizzare i servizi e semplificare i processi per via dell'emergenza COVID-19 e della Legge n.120/2020 recante "Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale" - il programma degli interventi dell'Accesso Unico è stato sottoposto a verifica e revisione di *vision* ed *outcome* da parte del Gruppo di lavoro per il programma trasversale "Servizi" confluenso nel Piano Digitale Regionale Triennale (PDRT) per l'anno 2021 di cui alla DGR n.1199/2020 il cui Allegato 2 attualizza quanto indicato dalla DGR n.36/2018 in coerenza con il Titolo I, Capo VIII – artt.41 e 42 – della L.R. /8/2014.

Nel frattempo la sperimentazione operativa sul portale *beta* è stata ulteriormente portata avanti dal Servizio Transizione digitale nel corso dell'anno 2020, anche in connessione agli specifici obiettivi di *performance* previsti dall'Amministrazione per tutte le direzioni regionali. E' stato quindi sperimentato l'*onboarding* con l'inserimento di informazioni nel portale *beta* rispetto a ulteriori servizi erogati dagli uffici della Giunta regionale, permettendo di perfezionare ulteriormente i requisiti della soluzione da realizzare. Al tempo stesso si è proseguito nella catalogazione preliminare dei servizi della Giunta regionale, censiti inizialmente a fine 2019, che costituirà la base per il processo di popolamento del catalogo Servizi nell'ambito delle attività di *onboarding* di progetto.

Rispetto al complesso del sito istituzionale della Giunta regionale (che non è oggetto di intervento nel progetto) andranno in ogni caso considerato stato dell'arte e linee evolutive contenute negli allegati della D.G.R. n.112/2019 recante "Riorganizzazione del portale istituzionale – stato dell'arte delle determinazioni assunte con DGR n.1148/2018 e resoconto delle attività di User Experience effettuate sul Portale istituzionale".

Le componenti da implementare con questo progetto, si inseriscono all'interno di SIRU/CN-Umbria come previsto dalla l.r. n.9/2014, per far fronte ad una serie di criticità esistenti:

- Frammentazione delle informazioni presenti sui siti delle PA e difficile sostenibilità (nella situazione attuale) dei relativi processi di aggiornamento nel tempo;
- Necessità di un punto di riferimento unico su scala regionale (catalogo dei servizi) per rendere sostenibile la diffusione delle informazioni nei vari siti istituzionali e tematici degli enti, nonché verso l'app io.italia.it (come previsto dal CAD) ed anche verso altri possibili canali (in un'ottica di omnicanalità);
- Eterogeneità dei sistemi di *backend* e *frontend* in essere a livello regionale/comunale, e necessità di stabilire meccanismi di condivisione con gli stessi (link intelligenti);
- Necessità di definire strumenti e processi stabili di semplificazione e coordinamento tra gli enti coinvolti in un servizio pubblico, nell'ottica dell'Accesso unico, a supporto del lavoro delle Comunità tematiche;
- Ecosistema digitale dell'Umbria, in connessione alle piattaforme nazionali e regionali, e necessità di definire interfacce API anche per i servizi pubblici, in domini specifici anche abilitando servizi sussidiari;

Per ulteriori elementi di contesto si può fare riferimento alla documentazione dei progetti progressi sotto indicati.

#### **Progetti progressi da considerare:**

- PRJ-1281 Ecosistema digitale regionale - Fase I: Gateway ESB (con particolare riferimento alla piattaforma WSO2 per le interfacce API)
- PRJ-1490 Ecosistema digitale regionale - Fase II: Centro di competenza API e App (con particolare riferimento a quanto realizzato in riferimento all'art.42 della l.r. n.8/2011 per la raccolta unificata dei dati d'uso dei servizi digitali)



- precedenti iniziative regionali sul Portale istituzionale, sul *Front-end* unico regionale, sul SUAPE, ecc da valutare in sede di progettazione definitiva/esecutiva

### Servizi, Asset, Dataset ed Interfacce API interessate dal progetto:

- portale *beta* dell'accesso unico (attualmente senza codice asset)
- sistema di raccolta unificata dei dati d'uso dei servizi digitali (attualmente senza codice asset)

## 3.2 Opzioni di intervento considerate

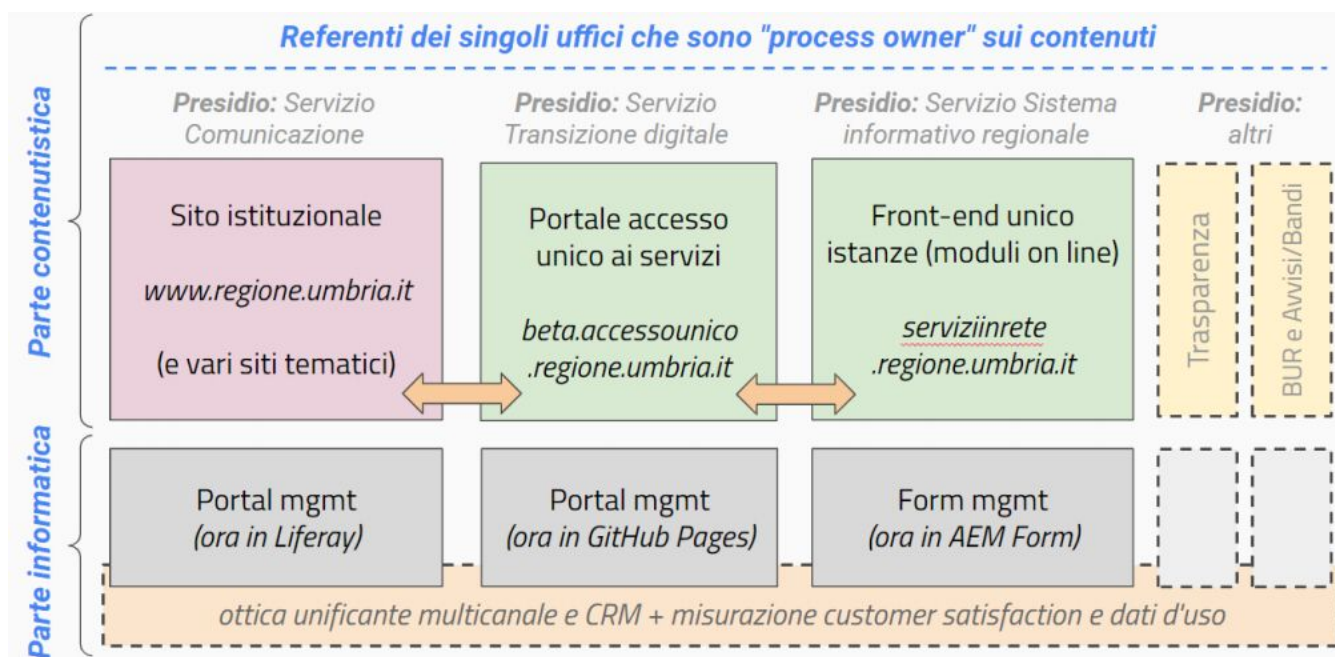
Non sono state identificate altre opzioni di intervento.

## 3.3 Vincoli derivanti dall'architettura enterprise

L'intervento è da realizzare nel rispetto di quanto previsto dalle seguenti DGR regionali in materia ICT: n.371/2015, n.1572/2015, n.1560/2016, n.825/2019, n.826/2019 e n.1085/2019 (vedere descrizione documenti in premessa).

Il progetto dovrà prevedere, ogni qual volta ciò sia fattibile, la rilevazione automatica degli indicatori di *output*, di *outcome* nonché dei dati relativi al funzionamento ed utilizzo dei servizi realizzati, da esporre tramite API.

**P30:** L'intervento dovrà rispettare quanto previsto dalla D.G.R. n.1199/2020 che riporta in Allegato 1) gli "Schemi architetturali per l'ICT regionale" ed in particolare lo schema architetturale sintetico raffigurato qui sotto:



**Programma trasversale "servizi":** Vedere par.2.4

**Infrastrutture:** Il progetto non impatta su reti e data center regionale in quanto va ad attivare nuove funzionalità di un servizio esistente e già in esercizio. **Se non è così, inserire qui le eventuali osservazioni formulate dal responsabile delle infrastrutture tecnologiche digitali, che va coinvolto fin dal b.c..** Indicare i contatti avuti in merito.

**Sicurezza informatica:** Il progetto non ha specifiche problematiche di sicurezza informatica. **Se non è così, inserire qui le eventuali osservazioni formulate dal responsabile sicurezza che va coinvolto fin dal b.c..** Indicare i contatti avuti in merito.

**DPO:** Il progetto non prevede trattamenti di dati personali. **Altrimenti inserire qui i riferimenti ai trattamenti ed anche le eventuali osservazioni del responsabile DPO, che va obbligatoriamente coinvolto fin dal b.c. nel rispetto del principio *privacy by design* ai sensi del GDPR.** Indicare i contatti avuti in merito.

## 4. Prodotto del progetto, ambito incluso/escluso ed altri aspetti di prestazione

### 4.1 Descrizione del "Prodotto del progetto"

Il prodotto complessivo che deve realizzare il progetto, in accordo con utenti e fornitori, è stato suddiviso nei seguenti prodotti di primo livello, da dettagliare nel corso della progettazione esecutiva e delle fasi previste:

Prodotto specialistico	Descrizione	Classi di utenti destinatari	Fase
<b>P01 Sviluppo dotazione tecnologica (Catalogo servizi, Portale Accesso Unico, API)</b>	<p>Oltre a quanto indicato al par.2.4 si specifica quanto segue.</p> <p>A partire dall'esperienza Umbriafacile, dovrà essere consolidata la struttura della <b>base dati</b> di riferimento per il Catalogo dei servizi e realizzato un <b>sistema di gestione dei contenuti</b> individuando una soluzione ottimale al fine di perseguire l'obiettivo generale di rendere l'utente di Regione Umbria autonomo. Dovrà inoltre essere progettato e realizzato un <b>motore di ricerca dei contenuti</b> che sia in grado di fornire all'utente finale risultati adeguati anche partendo da richieste eseguite attraverso il linguaggio naturale all'interno della realizzazione del <b>Portale dell'Accesso Unico ai servizi</b>.</p> <p>Durante la progettazione esecutiva dovrà essere seguito un approccio di codesing in modo da coinvolgere gli stakeholder interessati per realizzare prodotti centrati sui bisogni dell'utente.</p> <p>Budget del prodotto (oneri inclusi): 131.472,00 €</p>	<b>A,B,C</b>	<b>1</b>  (anno 2021-2022)

<b>P02 Onboarding dei servizi</b>	<p>Oltre a quanto indicato al par.2.4 si specifica quanto segue.</p> <p>Dovranno definirsi: il modello di funzionamento del Catalogo dei Servizi, la metodologia di onboarding dei servizi in Accesso Unico nonché le regole tecniche di integrazione ed interoperabilità.</p> <p>L'avvio del sistema sarà accompagnato da addestramento al popolamento del catalogo tramite Training on the job e disseminazione su casi d'uso.</p> <p>l' onboarding dei servizi di Regione Umbria nel Catalogo sarà realizzato sulla base di uno specifico piano di lavoro, garantendo un supporto al popolamento del Catalogo Servizi finalizzato a completare il censimento dei servizi e a perseguire il completamento della redazione dei contenuti.</p> <p>Budget del prodotto (oneri inclusi): 156.870,00 €</p>	<b>A,C,D</b>	<b>1</b>  (anno 2021-2022)
<b>P03 Integrazione casi d'uso - use cases</b>	<p>Oltre a quanto indicato al par.2.4 si specifica quanto segue.</p> <p>Al fine di sperimentare i modelli e le regole tecniche definite nel P02, si procederà con alcuni casi d'uso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● l'integrazione con APP IO di almeno 5 servizi presenti nel Catalogo;</li> <li>● l'integrazione con almeno una piattaforma di presentazione di istanze;</li> <li>● l'integrazione del sito istituzionale di Regione Umbria "area servizi online" con il Catalogo Servizi</li> </ul> <p>Budget del prodotto (oneri inclusi): 82.170,00 €</p>	<b>A,B,C,D,Z</b>	<b>2</b>  (anno 2022)

## 4.2 Ambito incluso (*in scope*)

E' incluso nel progetto:

- vedere quanto riportato al paragrafo 2.4.

### Destinatari, estensione e forme di aggregazione:

In questo intervento la Regione opera nel ruolo di "soggetto aggregatore territoriale per il digitale" a favore di tutti gli enti della CN-Umbria soci della società in house Umbria Digitale (quale intermediario tecnologico e beneficiario dei fondi FESR).

### Indicatori di *output* e di *outcome*:

- **POR FESR 2014-2020 / IS5** Numero di applicazioni fruibili da imprese, cittadini, operatori a seguito della digitalizzazione dei processi - *contributo da stimare*
- **POR FESR 2014-2020 / IS6** Numero di servizi resi su open data o big data - *contributo da stimare*
- Numero di enti di cui sono presenti informazioni nel Catalogo dei servizi
- Numero di servizi pubblici per i quali sono pubblicate informazioni nel Catalogo dei servizi
- Numero di servizi che stanno attraversando il processo di "*onboarding*" per la pubblicazione
- Numero di aggiornamenti delle informazioni nel Catalogo dei servizi
- Numero di utenti unici del Portale/Catalogo dei servizi
- Numero di cittadini che accedono dietro identificazione al Portale/Catalogo dei servizi
- Numero di dipendenti pubblici che accedono dietro identificazione al Portale/Catalogo dei servizi

- Numero di *dataset open data* pubblicati - *contributo da stimare*
- **POR FESR 2014-2020 / ISTAT** - % Comuni con servizi pienamente interattivi
- **ISTAT** - % Utilizzo dell'eGovernment da parte delle imprese
- **ISTAT** - Grado di utilizzo di Internet nelle famiglie

### 4.3 Ambito escluso (*out of scope*)

E' esclusa dal progetto:

- la revisione del complesso del sito istituzionale della Giunta, della sua architettura informativa e della correlata piattaforma CMS, ed anche ogni intervento di integrazione per l'impiego delle componenti di accesso unico (inserimento script, ecc);
- la revisione del front-end unico regionale delle istanze e ogni altro front-end settoriale (SIRU-FSE, VBG, ecc) ed anche ogni intervento di integrazione per l'impiego delle componenti di accesso unico (modifiche necessarie per i link intelligenti, ecc).

### 4.4 Congruenza di tempi e costi rispetto al mandato

A livello di valutazione preliminare, e considerato quanto detto sopra rispetto all'ambito incluso/escluso, i limiti di tempo complessivi ed il budget appaiono sufficienti rispetto al mandato progettuale.

## 5. Analisi dei rischi a livello di progetto

I principali elementi specifici di rischio individuati per il presente intervento sono i seguenti:

- Eterogeneità e numerosità degli attori coinvolti, sia dentro la Giunta che in altri enti;
- Eterogeneità delle esigenze e delle integrazioni necessarie con altri sistemi e progetti..

Sinteticamente i fattori di rischio al successo dell'intervento sono riepilogati in tabella:

N	Fattori di rischio	Classificazione alto/medio/basso			Azione	Responsabile azione
		A	M	B		
	<b>RISCHI LEGATI ALLA COMPLESSITÀ DEL PROGETTO</b>					
	<b>Complessità gestionale</b>					
1	Rilevanza strategica del progetto	X			Rispetto dei tempi, produzione di SAL	Project Manager
2	Eterogeneità degli attori	X			Verifiche in fase Prototipo	Project Manager
3	Eterogeneità delle esigenze		X		Verifiche in fase Prototipo	Project Manager
4	Mancata individuazione di interlocutori con potere decisionale		X			
5	Disponibilità dei referenti dei progetti pre-esistenti a reperire e fornire informazioni e materiali		X		Produzione di SAL - coinvolgimento referenti	Project Manager
6	Interdipendenza con altri obiettivi		X		Produzione e Condivisione di SAL	Project Manager
	<b>Dimensioni del progetto</b>					
7	N. complessivo di mesi/persona previsti		X			
8	Dimensione del sistema		X		Test in fase di prototipo	Team Manager
9	Stime inesatte relative a durata e costo		X		Verifiche in relazione alle varie fasi progettuali - rischedulazione	Project Manager

<b>RISCHI LEGATI ALLA INCERTEZZA</b>						
<b>Incertezza dei requisiti</b>						
10	Stabilità dell'ambiente, dei processi, del contesto normativo		X		Approccio evolutivo e verifiche con i referenti	Project Manager
11	Probabilità di modifiche in corso d'opera		X		Approccio evolutivo e verifiche con i referenti	Project Manager
12	Novità del tema trattato		X			
<b>Innovazione tecnologica</b>						
13	Novità delle soluzioni SW prescelte		X		Preliminare acquisizione di know how	Team Manager
14	Necessità di integrazione di tecnologie eterogenee		X		Verifica puntuale delle caratteristiche tecnologiche degli oggetti che compongono il sistema e possibilità di integrazione	Team Manager
<b>ALTRI RISCHI</b>						
nessuno						
<b>=&gt; VALUTAZIONE GLOBALE DEL RISCHIO DEL PROGETTO</b>			<b>MEDIO</b>			

## 6. Analisi costi/benefici

### 6.1 Classi di utenti, benefici attesi ed eventuali contro-benefici

Le classi di utenti destinatari del progetto sono riportate nella tabella seguente con i relativi benefici e contro-benefici di massima. Partendo da quelli indicati nella tabella, benefici (e relativi indicatori) e contro-benefici saranno ulteriormente dettagliati progressivamente nelle fasi successive del progetto.

<b>Classe di utenti destinatari</b>	<b>Utente senior</b>	<b>Benefici attesi e relativi indicatori</b>	<b>Contro-benefici</b>
A. Struttura a cui compete la gestione dell'Accesso Unico della Regione Umbria	Da identificare	<ol style="list-style-type: none"> <li>Gestione del Catalogo servizi e del Portale Accesso Unico, comprese le fasi di on-boarding</li> <li>Standardizzazione delle informazioni attraverso schede dati uniformi</li> <li>Accesso ai dati del Catalogo ottimizzato, anche in chiave multi-canale</li> <li>Possibilità di fare valutazioni sul miglioramento dei servizi, a partire dalle statistiche sull'uso degli stessi</li> </ol>	•
B. Struttura della Regione Umbria a cui compete la Comunicazione	Da identificare	<ol style="list-style-type: none"> <li>Corretta definizione dell'integrazione con il sito istituzionale in linea con gli aspetti di comunicazione generale</li> <li>Coerenza del Portale Accesso Unico con il piano di comunicazione generale</li> </ol>	•
C. Altre Strutture della Regione Umbria cui	Da identificare	<ol style="list-style-type: none"> <li>Facile aggiornamento delle schede servizio</li> </ol>	•



competono i contenuti		8. Minore carico di lavoro perchè l'utente finale trova le informazioni online 9. Ottimale integrazione con i front end istanze specifici 10. Statistiche sull'uso dei propri servizi	
D. Altri enti (Comuni e Agenzie) cui competono i contenuti	Da identificare	11. Facile aggiornamento delle schede servizio in modo integrato con le informazioni del livello regionale 12. Minore carico di lavoro perchè l'utente finale trova le informazioni online 13. Ottimale integrazione con i front end istanze specifici anche in relazione agli standard regionali	•
Z. Cittadino/Impresa	Da identificare	14. Facile reperimento di informazioni chiare e aggiornate sui servizi erogati dagli enti umbri 15. Esperienza utente unica al di là del numero degli enti e dei procedimenti coinvolti	•

## 6.2 Valutazione ex ante dei criteri di selezione per il PDRT

Nella tabella seguente è riportata la valutazione del progetto per ognuno dei criteri di cui al punto 3.3, lettera e), del disciplinare ex D.G.R. n.1778/2014.

I criteri di selezione ad oggi vigenti sono quelli contenuti nell'allegato E della DGR n.365/2017, confermati anche nei successivi PDRT.

CRITERI DI RILEVANZA STRATEGICA - indicare (A)lto, (M)edio, (B)asso		
<i>Il grado di strategicità rispetto a:</i>		
A		r1. missioni dell'Agenda digitale dell'Umbria
A		r2. esigenze esplicite espresse dal confronto col contesto di riferimento
A		r3. essere preconditione per la fattibilità degli altri progetti strategici
A		r12. obiettivi del Piano di Semplificazione
<i>Il grado di coerenza con l'obiettivo di sviluppo di:</i>		
	M	r4. reti di servizi o filiere produttive
A		r5. reti di conoscenza e competenze digitali attraverso l'openness (open data, open source, open gov)
	B	r6. interventi di sussidiarietà "misurabili"
A		r13. API o dati aperti che abilitano applicazioni interattive di terzi (app)
<i>La modalità dichiarate di coinvolgimento di altri soggetti attori attraverso:</i>		
	M	r7. co-progettazione (co-design)
	B	r8. co-produzione (co-makership)
	B	r9. marketing cooperativo (co-marketing)
<i>Le previsioni di ottimizzazione delle risorse impiegate:</i>		
A		r10. relativamente a competenze, tecnologie e risorse strumentali, risorse economico-finanziarie
A		r11. con previsione di cumulabilità con altri progetti/servizi in termini di sinergia o amplificazione dei risultati, economie di scala o di scopo
A		r14. secondo il paradigma del cloud computing (IaaS, PaaS, SaaS, BPaaS)
=> valutazione di rilevanza strategica nel complesso: <b>ALTA</b>		

CRITERI DI SOSTENIBILITÀ' O FATTIBILITÀ' TECNICO/GESTIONALE - indicare (A)lto, (M)edio, (B)asso		
Fattibilità per:		
A		f1. <i>spesabilità nel budget dell'anno di riferimento</i>
A		f2. <i>condivisione degli obiettivi con altre strutture coinvolte/stakeholder</i>
Sostenibilità per:		
A		f3. <i>valore aggiunto generato rispetto alle risorse da impiegare</i>
A		f4. <i>tempi attesi di ritorno dell'investimento</i>
	M	f5. <i>impostazione organizzativa e gestionale della progettazione e delle realizzazioni</i>
=> valutazione di sostenibilità e fattibilità nel complesso: <b>ALTA</b>		

CRITERI DI TIPOLOGIA/SPESA - indicare (S)ì o (N)o		
Requisiti di spesa:		
S		t1. <i>Investimento complessivo nel progetto superiore ad € 200.000</i>
	N	t2. <i>Costo di esercizio complessivo del servizio che prevede un aumento</i>
Requisiti di tipologia:		
	N	t3. <i>acquisizione di hardware, software, connettività e sicurezza riferibili a sistemi server, cloud computing o data center di importo superiore ad € 10.000</i>
	N	t4. <i>progetti sull'identità digitale, la fatturazione elettronica, i pagamenti elettronici o altre infrastrutture immateriali nazionali di importo superiore ad € 10.000</i>
S		t5. <i>progetti sulla valorizzazione del patrimonio informativo pubblico e sulla diffusione di dati aperti di importo superiore ad € 10.000</i>
=> rientra nei criteri di tipologia/spesa nel complesso: <b>SI</b>		

### 6.3 Valutazione ex ante dell'impatto di gestione e dei relativi costi di esercizio

Per la gestione dei nuovi prodotti, realizzati dal progetto, andrà valutato se saranno necessarie risorse umane aggiuntive da parte degli utenti e per la gestione dei nuovi prodotti, realizzati dal progetto, sarà necessario un presidio organizzativo stabile rappresentato dal Centro di Competenza sull'Accesso Unico congiunto tra Regione Umbria e *in house*.

E' pertanto prevedibile un aumento dei costi di esercizio per la Regione (che si farà carico dei costi anche per gli altri enti aderenti, come da l.r. n.8/2011) il cui valore sarà determinato in sede di progettazione esecutiva.

### 6.4 Valutazione complessiva sull'investimento ad oggi

L'investimento è giustificato in quanto necessario ad adempiere ad obblighi di legge e per attuare quanto previsto dalla programmazione del POR FESR 2014-2020 della Regione Umbria.

# Indice

<b>1. Stato del documento</b>	<b>1</b>
1.1 Storico revisioni	1
1.2 Scopo del documento	2
1.3 Rimando ad altri documenti da considerare parte integrante	2
1.4 Definizioni ed acronimi	2
1.5 Programma	3
1.6 Comitato di progetto	3
1.7 Nucleo di progetto	3
<b>Parte I: Business case</b>	<b>4</b>
<b>2. Mandato progettuale</b>	<b>4</b>
2.1 Descrizione breve del progetto	4
2.3 Ragioni per agire	4
2.4 Descrizione di massima delle esigenze	5
<b>3. Background del progetto</b>	<b>7</b>
3.1 Relazione tecnico-illustrativa del contesto	8
3.2 Opzioni di intervento considerate	9
3.3 Vincoli derivanti dall'architettura enterprise	9
<b>4. Prodotto del progetto, ambito incluso/escluso ed altri aspetti di prestazione</b>	<b>10</b>
4.1 Descrizione del "Prodotto del progetto"	10
4.2 Ambito incluso (in scope)	11
4.3 Ambito escluso (out of scope)	12
4.4 Congruenza di tempi e costi rispetto al mandato	12
<b>5. Analisi dei rischi a livello di progetto</b>	<b>12</b>
<b>6. Analisi costi/benefici</b>	<b>13</b>
6.1 Classi di utenti, benefici attesi ed eventuali contro-benefici	13
6.2 Valutazione ex ante dei criteri di selezione per il PDRT	14
6.3 Valutazione ex ante dell'impatto di gestione e dei relativi costi di esercizio	15
6.4 Valutazione complessiva sull'investimento ad oggi	15



