

SPECIALE | PA

di Francesco Pignatelli

STRATEGIA CLOUD ITALIA: QUATTRO ANNI PER LA NUOVA PA DIGITALE

Con Strategia Cloud Italia si delinea il passaggio strategico della PA italiana ad un cloud che sia allo stesso tempo performante e sicuro. Basteranno quattro anni?

Per anni ci siamo lamentati di una certa arretratezza digitale della nostra Pubblica Amministrazione, tanto centrale quanto locale. Mentre le aziende private facevano fiorire una vera e propria economia fatta di servizi online ed app, la PA sembrava - tranne lodevoli eccezioni - ferma ad un'altra era informatica. Anche qui però la pandemia del 2020 ha fatto, in parte, da spartiacque. Ha reso evidente che il cittadino va raggiunto con nuovi servizi digitali e che la digitalizzazione negli enti pubblici deve decisamente accelerare. Serviva un indirizzo strategico - la decentralizzazione e le pretese, anche eccessive, di autonomia

non hanno aiutato in questi anni - e adesso è arrivato con Strategia Cloud Italia.

Il piano Strategia Cloud Italia serve appunto a "fornire l'indirizzo strategico per l'implementazione e il controllo di soluzioni cloud nella Pubblica Amministrazione". Ovviamente la PA centrale e gli enti locali il cloud già lo conoscono bene e lo usano. Il senso del piano strategico è organizzare la migrazione verso un modello di cloud che sia in linea con le esigenze che uno Stato ha oggi nella gestione dei suoi dati e servizi. Non da ultimo, un cloud che mantenga i dati critici al sicuro e senza il rischio che si trovino, e nem-

meno transitorio, in altre nazioni. O perlomeno in nazioni non UE.

ESIGENZE SPECIFICHE

Uno dei messaggi chiave del piano Strategia Cloud Italia è che non basta un qualsiasi cloud per le esigenze della PA. Basterebbe per digitalizzarla, certo, ma le esigenze degli enti pubblici non sono le stesse delle aziende e dei cittadini. Serve qualcosa di più controllato, sicuro, organizzato. In una visione, aggiungiamo noi, che in effetti potrebbe essere anche seguita dalle aziende italiane più attente alla criticità delle proprie informazioni.

Strategia Cloud Italia mette in



evidenza tre sfide per il cloud della PA, sfide che diventano di fatto tre obiettivi da conseguire. Primo, l'autonomia tecnologica: mettersi completamente in mano a cloud provider non-UE è rischioso, serve realizzare anche una infrastruttura cloud su cui si abbia il controllo completo (sarà il Polo Strategico Nazionale). Seconda sfida, il controllo sui dati: è inevitabile che la PA usi in qualche modo il cloud pubblico generico, ma questo deve avvenire solo per alcune tipologie di dati ben definiti, e tenendo conto che questo rappresenta comunque un rischio (tecnologico ma anche geopolitico). Terza sfida, la resilienza: il cloud della PA è di fatto una infrastruttura critica che deve essere "solida" a tutti gli effetti. Questo significa solidità infrastrutturale e per la cyber security, ma poter operare

IL NUOVO APPROCCIO PER LA PA ITALIANA SARÀ SCEGLIERE I SERVIZI CLOUD QUASI UNICAMENTE IN BASE ALLA CRITICITÀ DEI DATI CHE QUESTI GESTIRANNO

con continuità deriva anche dalla possibilità di spostare liberamente dati e servizi da un cloud provider esterno all'altro. Non tutti permettono allo stesso modo, o affatto, questo livello di interoperabilità, da qui la necessità di una "qualificazione" dei fornitori di cloud pubblico e dei loro servizi. Con una palese preferenza per l'ecosistema europeo Gaia-X.

IL POLO STRATEGICO NAZIONALE

La PA italiana non ambisce a farsi una infrastruttura cloud completamente propria e ad usare solo quella per qualsiasi attività. Non sono più i tempi della centralizzazione tecnologica assoluta, anche se le tentazioni in questo senso possono esserci. Vuole però sviluppare "una nuova infrastruttura informatica a servizio della PA localizzata sul territorio nazionale", che diventa il Polo Strategico Nazionale. In concreto, il PSN è una infrastruttura distribuita su almeno (inizialmente) quattro siti distinti e situati in almeno due Regioni diverse. Difficile pensare che all'inizio non si tratti di Lombardia e Lazio, data la distribuzione attuale dei data center in Italia. La gestione operativa del PSN non sarà diretta ma "affidata a un fornitore qualificato sulla base di opportuni requisiti tecnico-organizzativi". Una realtà

pubblico-privata, probabilmente, che ancora non è stata definita. Il Polo Strategico Nazionale diventa di fatto un cloud provider ad ampio spettro: il provider largamente preferenziale (ma non unico) delle PA italiane. Ospiterà dati e servizi strategici della Pubblica Amministrazione, offrirà servizi di cloud privato e ibrido in modalità IaaS e PaaS, si occuperà della migrazione dei servizi e delle applicazioni che le PA già hanno in essere. Questo ruolo essenziale deriva da un duplice approccio delineato dal piano Strategia Cloud Italia e che le PA dovranno seguire: un modello "cloud first" nell'acquisizione delle risorse IT e nello sviluppo di servizi digitali, una scelta dei provider cloud guidata dai dati e dai servizi che essi dovranno gestire.

AL CENTRO, LA SICUREZZA

È proprio questa classificazione delle informazioni da gestire e dei servizi da erogare che mette in primissimo piano i provider europei e il PSN. Nella scelta dei servizi cloud, il singolo ente pubblico dovrà considerare in quale delle seguenti categorie ricadono i dati e i servizi che deve gestire: "strategici", la cui compromissione può avere un impatto sulla sicurezza nazionale; "critici", la cui compromissione può influire negativamente sul mantenimento di funzioni rilevanti per la società, la salute, la sicurezza, il benessere economico e sociale; "ordinari", la cui compromissione non provoca l'interruzione di servizi dello Stato o, comunque, effetti negativi sul benessere economico e sociale della nazione. Fatta, possibilmente in maniera prudente e conservativa, questa

SPECIALE | PA



LA STRATEGIA DELINEATA PER IL CLOUD DELLE PA È BEN ARTICOLATA, I TEMPI DI REALIZZAZIONE PERÒ SONO RELATIVAMENTE BREVI E SI INIZIA SUBITO.

classificazione, ne derivano quasi automaticamente i servizi cloud che possono essere scelti dall'ente che li sta valutando. Con una importante premessa: i fornitori ed i servizi "non qualificati" - ossia giudicati insufficienti dalla Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) rispetto alla compliance alle normative UE - non possono in alcun caso essere scelti. E "non qualificati" sono certamente tutti i servizi e provider che non garantiscono il mantenimento dei dati sul territorio dell'Unione Europea. Il cosiddetto "cloud qualificato" - quindi "promosso" dall'ACN dopo varie valutazioni - è composto da quattro categorie di servizi, che sono classificati in base alla implementazione tecnica, specie per quanto riguarda la protezione dei dati e la loro collocazione. I servizi "Cloud Pubblico qualificato (UE)" garantiscono la localizzazione dei

dati in UE e genericamente la loro cifratura, mentre i servizi "Cloud Pubblico Criptato (IT)" garantiscono la localizzazione dei dati in UE e in più le chiavi di cifratura conservate e gestite in Italia. Strategia Cloud Italia prevede poi una classe di servizi cosiddetti "Cloud privato/ibrido su licenza (IT)", in sostanza implementazioni di cloud privato/ibrido basate su tecnologie offerte in licenza da un hyperscaler certificato. La classe più stringente di servizi è la "Cloud Privato Qualificato (IT)", ossia implementazioni di cloud privato in cui tutto è sotto controllo diretto, in primis i dati. Per le PA e gli enti locali che devono adottare il cloud, queste classificazioni sono una vera e propria guida a prova di errore, perché una certa classe di dati o servizi può essere affidata solo a categorie di cloud ben determinate. I dati e servizi ordinari possono fare capo solo alle offerte Cloud Pubblico qualificato (UE) e Cloud Pubblico Criptato (IT). I dati e servizi critici possono fare capo solo alle offerte Cloud Pubblico Criptato (IT), Cloud privato/ibrido su licenza (IT), Cloud Privato

Qualificato (IT). I dati e servizi critici possono fare capo solo alle offerte Cloud privato/ibrido su licenza (IT), Cloud Privato Qualificato (IT).

Ci sono poi altre indicazioni precise. I servizi di tipo Cloud Pubblico Criptato (IT), Cloud privato/ibrido su licenza (IT), Cloud Privato Qualificato (IT) devono essere erogati dal PSN. Le amministrazioni locali dovrebbero limitarsi alle offerte di cloud pubblico generico o criptato, le amministrazioni centrali dovrebbe invece evitare del tutto il cloud pubblico generico, affidandosi quindi completamente al PSN.

STRATEGIA CLOUD ITALIA: I PROSSIMI PASSI

La strategia delineata per il cloud delle PA è articolata, ma i tempi di realizzazione indicati dal piano Strategia Cloud Italia sono relativamente brevi. Il bando di gara per la realizzazione del PSN va pubblicato prima di fine 2021 e il completamento del Polo Strategico Nazionale è previsto un anno più tardi. Da quel momento - fine

2022 - parte la migrazione della PA verso il PSN, da concludersi entro la fine del 2025.

L'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale e il Dipartimento per la Trasformazione Digitale saranno le principali entità che definiranno il piano di migrazione al cloud degli enti pubblici. Insieme al soggetto che gestirà operativamente il PSN. Ma la criticità da affrontare subito si sa già quale è: il passaggio al cloud delle 95 PA centrali e delle 80 ASL che devono essere mi-

grate con urgenza perché operano con infrastrutture insicure e critiche. Un impegno - e un business - quantificato nella messa in opera di quasi 2.400 rack server e oltre 51 petabyte di storage. Una grande opera di "lift and shift" che ha la precedenza su tutto e che sarà il primo vero banco di prova della nuova PA.

Dopo questi enti in difficoltà digitale, il PSN dovrebbe attrezzarsi per servire un secondo gruppo di 13 PA centrali che secondo AgID

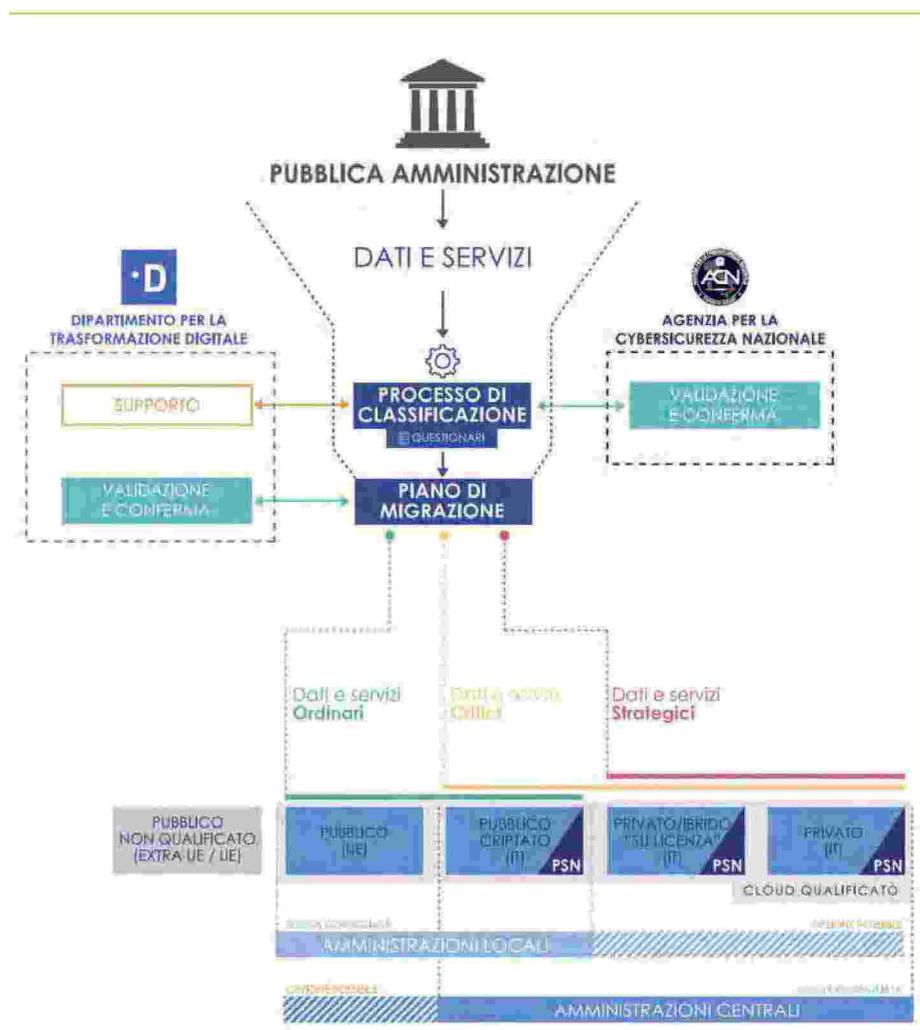
IL PASSAGGIO ORGANIZZATO DELLA PA AL CLOUD AVVIENE PER FASI SUCCESSIVE: CHI È PIÙ INDIETRO DEVE PARTIRE PRIMA PER RECUPERARE IL GAP TECNOLOGICO

hanno infrastrutture sufficientemente sicure e possono quindi erogare servizi strategici in autonomia. Ma possono anche voler utilizzare i servizi erogati dal PSN, in funzione delle loro esigenze. Il resto della PA - 93 altre PA centrali e le principali amministrazioni locali - potrà muoversi in tempi diversi, perché non ha esigenze pressanti che il PSN debba prepararsi a soddisfare in tempi brevi.

TUTTO CHIARO, O QUASI

Volendo tirarne le somme, il piano Strategia Cloud Italia appare logico e mosso dalle migliori intenzioni. I potenziali punti critici però non mancano, ovviamente. A partire dal processo di qualificazione dell'ACN: viene da chiedersi quanto sarà draconiano, nei fatti, considerando che i grandi hyper-scaler mondiali difficilmente potranno e vorranno essere messi da parte senza reazioni. E poi, come negare di non avere qualche perplessità ogni volta che si parla di creare un grande soggetto pubblico/privato che gestirà un'infrastruttura critica?

Infine, il tempo. Anche se consideriamo che la migrazione della PA italiana in cloud potrà considerarsi ufficialmente completa - un po' curiosamente - quando avrà coinvolto il 75% degli enti possibili, ci sono comunque giusto quattro anni per far fare alla Pubblica Amministrazione un bel salto digitale. Il da fare non manca.



SPECIALE | PA

LA MAGGIORE OPPORTUNITÀ DI CAMBIAMENTO DEGLI ULTIMI DECENNI

Far fronte alla crescente richiesta di servizi digitali evoluti e distribuiti

Simone Puksic,
Head of Sales
Solution Specialist,
di Red Hat



1 Il periodo che sta vivendo la Pubblica Amministrazione italiana rappresenta la più grande opportunità di cambiamento degli ultimi decenni. Se da un lato la

pandemia ha messo a dura prova la capacità di resilienza del sistema, dall'altra ha generato una crescente richiesta di servizi digitali evoluti e distribuiti. Per quanto riguarda le opportunità offerte dalla digitalizzazione, la PA italiana ha risposto in modo diverso a seconda della scala con cui guardiamo all'Amministrazione: quella centrale ha in cantiere progetti complessi e articolati, per alcuni versi radicali, di ammodernamento della macchina pubblica. Le grandi amministrazioni centrali, infatti, stanno lavorando da molti mesi - oramai - a un cambio di architettura nell'erogazione dei servizi offerti. La

PA locale, con grandi differenze da territorio a territorio, sconta una difficoltà di relazione con parole come "consolidamento" e "razionalizzazione" e avrà la necessità, nei prossimi mesi, di aumentare la capacità di pianificazione ed esecuzione.

2 La vera sfida che la PA dovrà affrontare, in modo generalizzato e dal mio punto di osservazione - sarà la capacità di procurement dell'innovazione - a livello locale - ovvero la capacità di pianificare, acquisire e implementare grandi progetti di trasformazione digitale. Da

ACCELERARE LA TRANSIZIONE DIGITALE

Le quattro sfide prioritarie della Pubblica Amministrazione

Giuseppe
Catarinozzi,
Direttore
PA e Sanità
di Minsait Italia



1 La Pubblica Amministrazione italiana ha saputo rispondere con prontezza alla crisi causata dalla pandemia. Il periodo emergenziale ha accelerato un processo di digitalizzazione delle istituzioni pubbliche che era già in atto. I prossimi

mesi e anni saranno decisivi per continuare su questa strada e completare la svolta digitale e infatti, grazie ai numerosi piani e stanziamenti di fondi dell'UE e del Governo Italiano, sarà possibile operare in uno scenario favorevole per l'accelerazione della transizione digitale delle amministrazioni pubbliche.

2 Sono quattro le sfide prioritarie che la Pubblica Amministrazione deve affrontare per raggiungere una maggior efficienza e semplificazione, oltre a ridefinire l'interazione tra i cittadini e le istituzioni. In primo luogo bisogna far sì che la PA intraprenda un approccio proattivo verso i cittadini,

anticipando le loro richieste attraverso una gestione intelligente delle informazioni e dei dati. Poi è necessario promuovere strategie per l'automazione di servizi pubblici, al fine di migliorare l'efficienza grazie a Intelligenza Artificiale, robotica e dati. La terza sfida riguarda proprio una convergenza verso un modello di servizio pubblico guidato da una data governance trasversale, al fine di gestire nel modo migliore i dati, un asset prezioso nelle mani delle amministrazioni. Infine, è necessario intraprendere un cambiamento culturale nelle Pubbliche Amministrazioni, soprattutto adeguando le competenze dei dipendenti pubblici alle nuove tecnologie e ai nuovi strumenti che avranno a loro di-

questo punto di vista la relazione con il mercato privato sarà ancor più di fondamentale importanza nello stimolare e aiutare a sbloccare importanti risorse come quelle del PNRR.

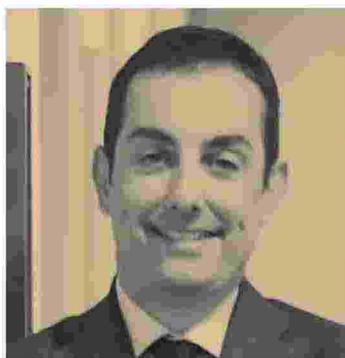
3 Tre parole chiave riassumono questo percorso: velocità, programmazione, skill. La Pubblica Amministrazione dovrà essere veloce, capace di interpretare rapidamente lo scenario in forte evoluzione, alla luce delle modifiche legislative e organiche che si stanno definendo in questi mesi. Sarà necessario programmare i prossimi anni, avendo ben chiaro il percorso, la rotta e i giusti compagni di viaggio. Infine le competenze, un tema che torna costante in ogni ragionamento che coinvolga il cambiamento. Sarà anche qui il privato a supportare ogni amministrazione pubblica nel delicato processo di "avviamento alla digitalizzazione" dei prossimi anni.

sposizione. E proprio quest'ultimo punto è forse il più importante per il successo della svolta digitale della Pubblica Amministrazione italiana. Infatti, l'adeguatezza delle competenze dei dipendenti pubblici dovrà essere misurata su tre assi principali: competenze in relazione ai nuovi agenti che accompagneranno l'automazione nella funzione pubblica, come ad esempio l'intelligenza artificiale, i robot e i dati, tra gli altri; competenze legate alla "cittadinanza digitale", come per esempio la promozione di nuovi modelli di lavoro agili; abilità classiche, poiché il contesto attuale richiede l'introduzione di competenze associate alla creatività o all'innovazione, al problem solving e alla capacità di interagire con nuovi strumenti e tecnologie. Questo cambiamento culturale potrà essere il vero motore dell'intera strategia di trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione italiana.

RAFFORZARE LE COMPETENZE DIGITALI ALL'INTERNO DELLA PA

Soluzioni ad hoc per fare un passo avanti verso la trasformazione

Marcello Acquaviva,
President &
Managing Director
di Brother Italia



1 La strada verso una completa ed efficiente transizione digitale della PA a 360 gradi è ancora lunga. In particolare, la gestione documentale intesa come archiviazione digitale e relativi processi di workflow e security resta un aspetto critico da migliorare, così come andrebbero rafforzate le competenze digitali all'interno della PA che sono un elemento chiave di implementazione e verifica che i risparmi significativi attesi grazie al processo di digitalizzazione vengano effettivamente conseguiti.

2 La risoluzione della sfida sanitaria è chiaramente la priorità numero uno per tutti e in particolare per la PA. Le necessità di cambiamento dettate dalla criticità della situazione sono, di contro, anche opportunità per la PA per innovare incrementando l'efficienza dei processi e riducendone i tempi. Ora più che mai, infatti, van-

no studiate soluzioni ad hoc per fare un passo avanti verso la trasformazione digitale. Massima sicurezza, efficienza migliorata, velocità di installazione e semplicità di utilizzo sono i quattro punti chiave su cui lavorare per ottenere prestazioni superiori all'interno della PA. Per rispondere alle sfide future anche dispositivi di stampa e scansione e soluzioni software personalizzate giocano un ruolo fondamentale, perché non solo rappresentano strumenti di supporto nella gestione delle attività quotidiane, ma aumentano anche produttività, sicurezza ed efficienza all'interno della Pubblica Amministrazione.

3 In ambito printing le esigenze della PA dettate dal nuovo scenario sono sostanzialmente analoghe in termini di soluzioni e servizi a quelle dell'ambito privato. Riteniamo che, come avvenuto nelle aziende private, una maggiore adozione di servizi di stampa gestita possano garantire alla PA significativi vantaggi rispetto alla tradizionale formula di acquisto transazionale. In questa direzione, l'offerta di servizi MPS di Brother (Page+) offre estrema semplicità di gestione, flessibilità, controllo totale dei costi, con livelli di servizio personalizzabili in funzione delle specifiche esigenze dei singoli enti.

**PER RISPONDERE
ALLE SFIDE FUTURE,
ANCHE DISPOSITIVI
DI STAMPA E SCANSIONE
E SOLUZIONI SOFTWARE
PERSONALIZZATE HANNO
UN RUOLO FONDAMENTALE**

SPECIALE | PA

OPPORTUNITÀ IRRIPIETIBILI PER INVESTIRE NEL PASSAGGIO DAL DIGITALE AL VIRTUALE

Una priorità per monetizzare il ciclo di vita degli investimenti nei prossimi anni

1 La transizione digitale della Pubblica Amministrazione passa anche da strumenti all'avanguardia che supportano il settore pubblico nella definizione, pianificazione e implementazione di politiche sul territorio. Che si tratti di gestione ordinaria di edifici pubblici, pianificazione urbana strategica, validazione di una rete di mobilità sostenibile o coordinamento di vari enti in risposta a un'emergenza ambientale o sociale, esistono piattaforme olistiche interoperabili e cloud-based in grado di offrire una riduzione drastica di tempi e costi d'intervento, favorire la partecipazione attiva dei cittadini e quindi aumentare drasticamente l'efficienza del processo decisionale. La digitalizzazione delle risorse, attraverso il gemello virtuale, rappresenta un metodo innovativo che molte autorità pubbliche nel mondo hanno iniziato ad adottare. In Italia ci sono sicuramente margini di miglioramento nell'accelerare il processo di adozione di queste nuove piattaforme.

2 Il PNRR offre opportunità irripetibili per investire nel passaggio dal digitale al virtuale, con lo sfruttamento e l'aggregazione di dati statici e dinamici che consentono lo studio di scenari nuovi da parte della Pubblica Amministrazione.



Guido Porro,
Amministratore
Delegato
di Dassault
Systèmes Italia

**VI SONO OGGI
PIATTAFORME OLISTICHE
INTEROPERABILI
E CLOUD-BASED IN GRADO
DI OFFRIRE UNA RIDUZIONE
DRASTICA DI TEMPI E COSTI
D'INTERVENTO**

Questi scenari possono anche essere condivisi col cittadino attraverso consultazioni online e visualizzazioni in 3D fruibili dai non-esperti, mettendo così in pratica politiche di inclusività grazie al digitale. Pensiamo questa debba essere la priorità per monetizzare a pieno il ciclo di vita degli investimenti nei prossimi anni e garantire oggi al sistema-Italia la competitività internazionale di cui ha bisogno a beneficio anche delle generazioni future.

3 Le esigenze di efficienza, ottimizzazione, collaborazione e comunicazione sono simili in tutti i settori dell'economia. Nella PA tuttavia ci sono elementi unici come il garantire un livello di servizi accettabile per tutta la popolazione. Ed è qui che la tecnologia digitale può e deve abilitare i decisori pubblici nel pianificare e progettare politiche efficaci ed efficienti. Quando una certa situazione è compresa nel dettaglio e le azioni correlate sono

ben definite grazie ai dati aggregati in una piattaforma digitale, i decisori pubblici possono facilmente analizzare e scegliere tra le varie opzioni che il gemello virtuale di una realtà sul territorio riesce a generare. Queste realtà possono essere infrastrutture, opere pubbliche, mezzi di trasporto, patrimonio culturale e tutti gli asset di cui dispone la PA, sia locale sia centrale. Ci sono piattaforme già configurate con strumenti che facilitano la realizzazione degli studi di progettazione grazie alla simulazione di scenari diversi, ma anche la comunicazione e la definizione di azioni comuni tra gli addetti ai lavori, quali l'allocazione di task specifici e il tracciamento dello stato di avanzamento lavori. In questo modo, la transizione tra decisione e implementazione è semplificata, con responsabilità ben definite al fine di migliorarne la governance. Questa visione olistica con dati in tempo reale aiuta le autorità pubbliche a monitorare la molteplicità di politiche e programmi sul territorio che vengono spesso attuati contemporaneamente. Tali strumenti, utilizzati da decenni nei settori industriali, sono oggi disponibili per la definizione e pianificazione di politiche pubbliche.

OFFRIRE SERVIZI DI NUOVA GENERAZIONE IN MODO SEMPLICE E RAPIDO

Abbracciando senza alcun timore tutte le nuove sfide

1 La Pubblica Amministrazione, tanto locale quanto più la centrale, è stata fortemente impattata dalla pandemia, iniziata oramai un anno e mezzo fa. La PA per sua natura fornisce servizi tanto ai cittadini quanto alle imprese e proprio per questa sua connotazione ha dovuto garantire la sua operatività con tutti i disagi che la nuova modalità di lavoro, lo Smart Working, ha comportato. In molte realtà della PA si è assistito a un carico di lavoro ulteriore proprio per la quantità dei servizi digitali richiesti soprattutto dai cittadini. Ebbene, la Pubblica Amministrazione Italiana ha saputo reagire prontamente ed egregiamente a dispetto dei timori.

Il processo di trasformazione digitale all'interno della PA è cominciato diversi anni or sono e il successo di come la stessa Pubblica Amministrazione abbia reagito alla pandemia è una chiara risposta della sua implementazione; non illudiamoci, però, perché il percorso è ancora lungo e tortuoso. Parlando in "tecnologichese" ed evitando di addentrarmi in argomenti relativi all'organizzazione e ai processi, è mia opinione che la PA stia finalmente abbracciando con un po' meno timore le nuove sfide per portare i suoi servizi più vicini agli utilizzatori, i cittadini soprattutto: SPID, App IO e Fascicolo Sanitario sono solo esempi di quanto fatto. Pensando a un prossimo futuro ci aspettano sfide altrettanto impegnative, da implementazioni IoT fino al concetto allargato di Smart Cities. Compito della tecnologia è

consentire alla Pubblica Amministrazione di poter offrire servizi di nuova generazione in modo semplice e rapido senza accollarsi la complessità insita nella tecnologia stessa.

2 L'ultimo anno ci ha lasciato in eredità molte considerazioni soprattutto relative alla centralità e strategicità dell'IT anche nella Pubblica Amministrazione. Il piano PNRR ci offre l'opportunità più unica che rara di colmare il gap digitale che storicamente contraddistingue negativamente il nostro Paese all'interno della Comunità Europea. Se volessimo stilare una scala di priorità, sempre legate al ruolo dell'Information Technology, con cui la PA dovrebbe traguardare i prossimi anni ritengo che il completamento del processo di Trasformazione Digitale possa essere messo tranquillamente in cima alla lista.

Non da meno, ma solo una conseguenza, che tale processo sia accompagnato da una vera innovazione; la tecnologia non manca anzi, a volte ne abbiamo fin troppa a disposizione, ma serve liberarsi dei retaggi del passato e scegliere quella che meglio è in grado di semplificare i processi e mettere la PA nelle condizioni di rispondere in tempi rapidi alle esigenze tanto delle imprese quanto dei cittadini. Non ultimo, quando si parla di Pubblica Amministrazione il pensiero si rivolge alle procedure



Alberto Filisetti,
Country manager
di Nutanix Italia

di acquisto che dovranno necessariamente essere snellite per poter cogliere nei tempi adeguati l'opportunità offerta dal PNRR.

3 Il pregiudizio che a volte ci porta a pensare che la PA 'si possa fermare', retaggio di una realtà più industriale che digitale, oramai possiamo dichiararlo sfatato in tutto e per tutto.

I servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione sono assolutamente indispensabili e critici, tanto per le imprese quanto e ancor di più per i cittadini. Ritengo che il divario tra il servizio pubblico e quello privato sia quasi stato colmato e l'unica differenza tra le due realtà sia relativa alle sole dimensioni: stiamo confrontando una

singola azienda, quella pubblica, con più di 3 milioni di dipendenti, con 4 milioni di aziende private con mediamente 6 addetti. Due mondi molto diversi tra di loro per dinamiche, esigenze e processi al limite dell'imparagonabile.

LA PA STA FINALMENTE
ABBRACCIANDO
CON MENO TIMORE
LE NUOVE SFIDE PER
PORTARE I SERVIZI PIÙ
VICINI AGLI UTILIZZATORI,
I CITTADINI SOPRATTUTTO

SPECIALE | PA

ANTICIPARE ESIGENZE E BISOGNI CON SOLUZIONI TECNOLOGICHE AVANZATE

Oggi diventa ancora più fondamentale accelerare sui temi irrinunciabili del networking e dei servizi digitali, considerando anche cloud e cybersecurity tra le sfide prioritarie

Riteniamo che, in questi anni, la pubblica amministrazione, centrale e locale, abbia portato avanti un considerevole processo di digitalizzazione, ma la pandemia ci ha insegnato che è necessario "anticipare" le esigenze e i bisogni, sviluppando soluzioni tecnologiche in grado di guardare avanti. La digitalizzazione, anche e soprattutto della PA, dovrà passare sempre più dal paradigma dell'infrastruttura as a service. In questo contesto, il ruolo del system integrator appare centra-

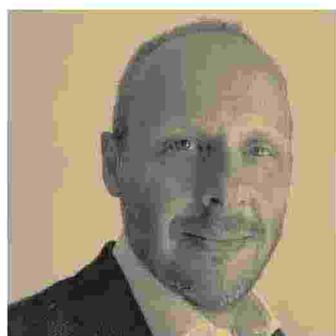
le nella valorizzazione delle infrastrutture intelligenti.

Guardando alla grande opportunità del PNRR e degli investimenti per il digitale, la cooperazione e le partnership tra il settore pubblico privato possono essere un'ulteriore opportunità e una chiave di fondamentale importanza per accelerare la digitalizzazione della PA italiana. In questo senso, il privato può collaborare come "partner" e non solo come semplice "fornitore" della PA, offrendo la propria expertise e le proprie com-



Emanuele Balistreri,
Country Managing Director
per NTT in Italia

SPINGERE SU DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE E COMPETENZE



Fabrizio Gergely,
Italy Architecture Sales Leader
di Cisco

Guardando anche a collaborazione, cloud e cybersecurity

La PA ha certamente accelerato ma c'è ancora molto spazio di crescita. Ci sono processi in cui la trasformazione è più avanzata— sia a livello del "back end" sia nei confronti del cittadino o dell'azienda utente, penso per esempio al Fisco; altri in cui c'è più da fare specie in ottica di integrazione e innovazione, come la Sanità. In generale è possibile (e necessario, a fronte delle sfide globali da affrontare e per il rilancio) premere l'acceleratore sull'esecuzione e sulla costruzione di infrastrutture sicure, interoperabili, efficaci e performanti che supportino le esigenze attuali e future, pronte anche per

le tecnologie emergenti. Che il digitale sia una leva di innovazione essenziale per i processi e l'operatività della PA è, in ogni caso, un dato di fatto che non viene messo in discussione, e che presuppone un cambiamento culturale e di competenze.

2 Pensiamo che il digitale della PA debba svilupparsi per unire: per garantire inclusività, migliorare la qualità della relazione con i cittadini e migliorare al suo interno la qualità del lavoro, dei processi e dei risultati sfruttando la leva offerta dal digitale. Gli assi su cui la PA deve mobilitarsi sono tre: la

petenze tecniche per realizzare al meglio i progetti.

2 Indubbiamente, il cloud e la cybersecurity sono tra le sfide prioritarie che la pubblica amministrazione dovrà affrontare nel prossimo anno. La migrazione al cloud, a cui il Governo sta dando una forte spinta, costituisce un passaggio cruciale per la digitalizzazione delle amministrazioni, soprattutto a livello locale, anche attraverso le potenzialità di soluzioni di hybrid cloud. La sicurezza cibernetica è l'altro asse portante per il quale, di recente, è

**OCCORRE RIDURRE
LA DISTANZA TRA
L'AMMINISTRAZIONE
E IL CITTADINO E FAVORENDO
FORME DI LAVORO SMART
ABILITATE DALLE
NUOVE TECNOLOGIE**

stato fatto un passo importante con la creazione dell'Agenzia nazionale per la cybersecurity, che rappresenterà un punto di raccordo vitale sia per il settore pubblico che per il settore privato. Infine, grazie anche all'esperienza acquisita dalla pandemia, sarà fondamentale accelerare sui temi del networking e dei servizi digitali, riducendo la distanza tra l'amministrazione e il cittadino e favorendo forme di lavoro intelligente.

3 Le esigenze, in questo nuovo scenario, dei comparti pubblici e privati guardano verso la

medesima direzione: come detto prima, si parla tanto di Sicurezza Informatica, Cloud Transformation, Networking e Smart Working. Le differenze tra questi due mondi le riscontriamo, invece, nelle diverse tempistiche di approccio, adozione ed efficientamento delle soluzioni digitali, che vedono la Pubblica Amministrazione un passo indietro rispetto al settore privato.

Un gap culturale, amministrativo e tecnologico che la PA sta colmando grazie alle recenti rivoluzioni in atto del comparto. Infatti, grazie a una più spinta collaborazione con il settore privato e alla possibilità di attingere alle best practice delle amministrazioni degli altri Paesi dell'Unione Europea, la PA italiana sta accelerando e dando concretezza alla propria digitalizzazione, a beneficio dell'intera comunità.

digitalizzazione per la transizione green e sostenibile, l'innovazione dei processi della PA in ottica ibrida, le cui parole chiave siano Collaborazione, Cloud e Cybersecurity e la diffusione capillare di competenze innovative non solo nella PA ma in tutta la Nazione.

3 Innovazione, inclusività, sostenibilità, lavoro e processi "ibridi" sono direttrici che accomunano pubblico e privato. Certamente la PA è protagonista in aree quali l'infrastrutturazione digitale del paese, in quanto soggetto che guida la direzione dell'Agenda Digitale del paese; per la PA temi quali la Cybersecurity assumono dei risvolti di-

**IMPORTANTE PREMERE
L'ACCELERATORE
SULL'ESECUZIONE
E SULLA COSTRUZIONE DI
INFRASTRUTTURE SICURE,
INTEROPERABILI
E PERFORMANTI**

versi e più ampi, che riguardano la Sicurezza Nazionale, la protezione delle infrastrutture e la continuità dei servizi critici; la PA ha inoltre specifiche esigenze di innovazione negli ambiti dei servizi al cittadino ed alle comunità, come sanità, trasporti e mobilità, digitalizzazione dei servizi considerando tutte le potenzialità offerta dall'IoT per l'ottimizzazione dei servizi e dei sistemi urbani ed alla loro trasformazione sostenibile. Questi sono ambiti differenzianti, nei quali la PA può accelerare molto destinando risorse, sviluppando competenze, ma soprattutto adottando un approccio di partnership "pubblico-privata" che crei ecosistemi di innovazione e trasformazione digitale.

SPECIALE | PA

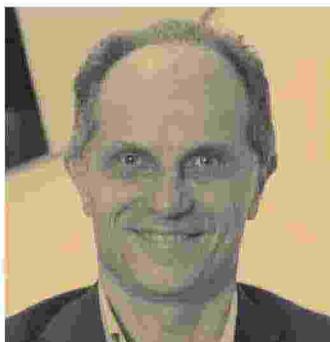
PASSI DA GIGANTE NEI PROCESSI DI DIGITALIZZAZIONE

L'importanza delle soluzioni in cloud

1 Nell'ultimo anno e mezzo abbiamo visto compiere anche da parte della PA passi da gigante nei processi di digitalizzazione. Anche in ambito pubblico, infatti, seppur con velocità diverse, si è diffusa una cultura della comunicazione veloce, della condivisione rapida dei documenti e della collaborazione smart tra organizzazioni e cittadino. Il cloud ha rappresentato l'ancora di salvezza per molti fornitori di servizi pubblici, assicurando comunicazioni coerenti e un supporto accessibile e sempre aggiornato tra organi di governo e i cittadini. I nuovi modelli di smart e remote working abilitati dal cloud, peraltro, hanno facilitato la continuità dei processi operativi fornendo anche ai dipendenti pubblici maggiore flessibilità e ciò ha generato un impatto positivo anche sulla sfera privata degli utenti. La pandemia ha tuttavia evidenziato importanti lacune e la necessità di predisporre miglioramenti imminenti e, in generale, un'accelerazione nei processi di digitalizzazione è auspicabile, per far sì che la PA possa coglierne davvero tutte le opportunità.

2 Riteniamo che siano due le principali sfide per la PA. La prima è rappresentata dalla mancanza di adeguati strumenti che permettano l'acquisto di soluzioni di nuova generazione. È il

Marco Pasculli,
Managing Director
di Nfon Italia



caso, per esempio, dei sistemi di telefonia in cloud, che non essendo ancora parte di alcuna convenzione di acquisto, rimangono purtroppo tuttora preclusi all'ambito delle aziende pubbliche. Fortunatamente le amministrazioni locali hanno la possibilità, attraverso la

piattaforma del mercato elettronico, di sfruttare comunque l'opportunità di acquisire tali servizi e di beneficiare quindi anche delle soluzioni di nuova generazione; soluzioni che possono consentire

un risparmio economico concreto, eliminando contestualmente le criticità relative all'adozione di sistemi hardware telefonici. La seconda principale sfida che attende la PA nel prossimo anno è la standardizzazione delle nuove modalità operative implementate durante la pandemia. Vincere questa sfida richiede da parte delle amministrazioni locali il passaggio da quelle che sono state implementate come soluzioni emergenziali o temporanee, a modelli definitivi, strutturati ade-

guatamente e integrati con tutti i servizi necessari allo svolgimento delle attività di utilità sociale e pubblica.

3 Nella realtà economica del nostro Paese non intravediamo in realtà differenze tra le esigenze che può avere un'azienda pubblica e quelle di una privata, in quanto entrambe perseguono l'obiettivo di soddisfare i propri clienti o utenti, utilizzando soluzioni e strumenti efficaci, snelli e semplici da gestire e implementare. Ancora una volta la pubblica amministrazione, nonostante abbia le medesime esigenze delle aziende private, subisce il limite dato dalla mancanza di un programma centrale che consenta di beneficiare di tali servizi in modo omogeneo anche localmente, in tutte le Regioni. Del resto, per la PA le soluzioni in cloud diventano se vogliamo ancora più importanti e strategiche di quanto lo siano per un'azienda privata, e questo per via della sua dimensione. Pensiamo che esistono enti pubblici nazionali che presentano un numero di dipendenti, di servizi e di interazioni con i cittadini talmente elevato che grazie alle soluzioni in cloud potrebbero eliminare enormi carichi di lavoro e di costi di gestione, pagando semplicemente un canone di utilizzo. Ci auguriamo naturalmente che le recenti decisioni relative allo smart e remote working per la PA vengano confermate dal Piano Triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione e auspichiamo che non si debba più tornare alle modalità operative precedenti la pandemia. —

**IN QUESTA NUOVA
FASE, BISOGNA PASSARE
A MODELLI DEFINITIVI,
STRUTTURATI
ADEGUATAMENTE
E INTEGRATI CON TUTTI
I SERVIZI NECESSARI**

ATTUARE E CONSOLIDARE UNA TRASFORMAZIONE PROFONDA

Cambiare prospettiva e cominciare a vedere i cittadini come i propri clienti

Daniela Scaramuccia, Responsabile per settore pubblico e sanità di IBM Global Business Services in Italia



1 Gli sforzi messi in campo finora dalla PA sono stati significativi e rappresentano senza dubbio un segnale positivo, che apre la strada alle importanti sfide del prossimo futuro. Abbiamo tutti notato l'accelerazione che si è vista nelle gare pubbliche, e in particolare in quelle gestite da Consip, anche a seguito di varie riforme legislative. Questo è un fatto positivo, assolutamente necessario per sostenere il cambiamento. Infatti, oltre alle risorse previste dal PNRR, è indispensabile predisporre gli strumenti attraverso cui gli Enti competenti possano prepararsi a monitorare e accompagnare tale trasformazione. Il percorso che ci attende è ancora lungo e complesso. Si tratta di attuare e consolidare una trasformazione profonda, che possa realmente portare il sistema dei servizi di pubblico interesse a diventare un ecosistema digitale, in cui cittadini e imprese siano al centro

**LA TECNOLOGIA
VA VISTA SEMPRE PIÙ
COME IL NATURALE
STRUMENTO PER
SEMPLIFICARE E
MIGLIORARE QUALITÀ
ED EFFICACIA DEI SERVIZI**

di un percorso di sviluppo sostenibile, inclusivo ed etico, nel quale vediamo la tecnologia, nella sua accezione più ampia, come il naturale strumento per la semplificazione e per il miglioramento della qualità e dell'efficacia dei servizi.

2 La sfida principale è riuscire a soddisfare i propri utenti finali, siano essi cittadini o imprese, che ormai si attendono di interagire facilmente con la Pubblica Amministrazione, con tempestività e sicurezza, così come interagiscono, nel loro quotidiano, con servizi efficaci per effettuare acquisti o, ad esempio, prenotazioni on-line.

In sintesi, si potrebbe affermare che la sfida per la PA è quella di cambiare prospettiva e cominciare a vedere i cittadini come i propri "clienti", la cui piena soddisfazione è l'unico obiettivo prioritario su cui declinare tutti gli altri e non il viceversa. Si tratta di portare avanti, dunque, una rivoluzione culturale e un cambio di prospettiva.

Questo richiede, fra le altre cose, un cambiamento sostanziale nella velocità di reazione alle esigenze del sistema paese in una modalità che sia strutturale e non occasionale o reattiva. Per farlo tre sono i punti d'attenzione: il capitale umano, il percorso di trasformazione e la gestione

della transizione al cloud. L'impatto potenziale della trasformazione digitale può essere colto solo se chi ricopre posizioni chiave ne comprende appieno possibilità e limiti e, oltre ad impegnarsi nel rimuovere gli ostacoli culturali, ne guida l'implementazione, focalizzandola laddove si concretizzano benefici reali. È quindi fondamentale che la conoscenza esca dai Dipartimenti IT delle Amministrazioni Pubbliche e coinvolga tutte le funzioni, liberando il potenziale reale del digitale.

Altro aspetto necessario è il contesto metodologico con cui viene abilitata e accompagnata la trasformazione. Infine, gioca un ruolo essenziale la gestione della transizione al cloud.

3 Non ci sono differenze sostanziali, oggi questa è un'assoluta priorità per il settore pubblico, come per le imprese di tutti i comparti.

Rispetto al settore privato, la Pubblica Amministrazione ha, se vogliamo, una responsabilità in più: oltre a trasformare se stessa, come ente regolatore e committente, avrà l'opportunità di guidare, nei fatti, la trasformazione digitale di tutto il Sistema Paese, assumendo il ruolo di motore dello sviluppo e dell'innovazione, e declinando al tempo stesso l'uno e l'altra sulle direttrici culturali che dovranno costituire le basi su cui poggerà la nostra società futura e che IBM ritiene fondamentali: sostenibilità, inclusività e valori etici.

SPECIALE | PA

PIATTAFORME FACILMENTE UTILIZZABILI CON UNA CITIZEN EXPERIENCE DI ALTO VALORE

Le opportunità offerte dal digitale sono innumerevoli

Matteo Mangiacavalli,
Account Manager
di Liferay



I Negli ultimi anni si è potuto assistere a un'importante crescita della digitalizzazione del Paese, in particolar modo delle Pubbliche Amministrazioni, una trasformazione che nell'ultimo periodo ha subito un'accelerazione a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19. Chi ha dovuto fornire servizi strettamente legati a tale situazione di emergenza ha dovuto rispondere in modo molto più tempestivo, aumentando le capacità e incrementando le infrastrutture IT per una gestione adeguata degli incredibili

picchi di traffico. Il mondo della scuola e dei servizi al cittadino, per esempio, ha dovuto adeguarsi immediatamente per garantire una nuova offerta digitale e un livello di servizio efficiente.

Tanto è stato fatto e tanto c'è ancora da fare per cogliere le innumerevoli opportunità offerte dal digitale soprattutto guardando al futuro, quando finalmente ci lasceremo alle spalle questo difficile periodo. La Pubblica Amministrazione deve certamente investire sempre più in connettività e realizzare piattaforme efficienti che

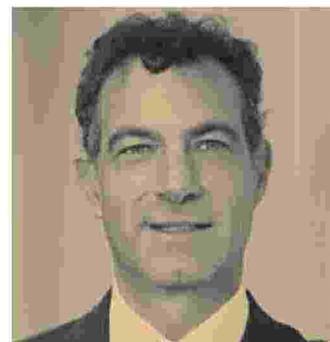
IMPORTANTI OPPORTUNITÀ DA COGLIERE PER UNA PA PIÙ DIGITALE

Mettere il cittadino al centro, semplificare i processi e fornire servizi proattivi

I Come in altri settori, la digitalizzazione ha avuto una grossa accelerazione anche nel pubblico durante la crisi Covid-19 che ha messo in evidenza alcune sfide di vecchia data non più rimandabili e ha creato nuove opportunità per ripensare a come offrire i servizi in modo più innovativo ed efficiente. Di fronte alla crescita dirompente di domande da parte dei cittadini, gli enti hanno dovuto trovare valide alternative. Alcuni hanno risposto implementando nuove funzionalità dei contact center, come per esempio permettendo le visite da remoto o mettendo a disposizione gli assi-

stenti virtuali; altri hanno creato nuovi strumenti di comunicazione digitale per raggiungere il maggior numero di persone; altri hanno investito sensibilmente nel back end, concentrandosi soprattutto sulla gestione dei dati per controllare l'evolversi della pandemia, e, negli ultimi mesi, organizzare la campagna vaccinale.

La pandemia ha anche scardinato alcuni punti che si credevano fermi. Un esempio di forte "disruption" culturale e digitale è stata l'adozione del lavoro da remoto anche per il dipendente pubblico. Tuttavia, la PA ha ancora importanti opportunità da cogliere per



Enzo Pagliaroli,
Services and Public Sector Sales Director
di SAP Italia

siano facilmente utilizzabili dai cittadini e che forniscano una citizen experience di alto valore, che soddisfi le aspettative. L'obiettivo da raggiungere è quello di porre il cittadino al centro nei processi di progettazione, sviluppo, erogazione e promozione di servizi pubblici online, che devono essere sempre più semplici, personalizzati ed efficaci.

2 Nei prossimi anni la Pubblica Amministrazione dovrà puntare sul miglioramento delle proprie attività e servizi, in particolare portando a nuovi livelli la citizen experience finora

**REALIZZARE PIATTAFORME
EFFICIENTI FACILMENTE
UTILIZZABILI
DAI CITTADINI
CHE FORNISCA
UNA CITIZEN EXPERIENCE
DI ALTO VALORE**

offerta per raggiungere la massima qualità. Sarà altresì prioritario migliorare l'efficienza dei dipendenti del settore pubblico fornendo adeguati strumenti tecnologici che permettano di lavorare in modo agile e di essere produttivi, accedendo alle risorse messe a disposizione in modo veloce e semplice. Da un punto di vista tecnologico, la sfida è quella di realizzare infrastrutture tecnologiche "data driven" con strumenti quali Intranet, Extranet, Portali con funzionalità self service che siano semplici da implementare, scalabili, monitorabili e sicuri. Inoltre, il fatto di essere facilmente integrabili con sistemi esterni, ga-

rantisce una maggiore collaborazione tra gli enti e supporta la governance del cambiamento anche nei piccoli enti locali.

3 Certamente il settore pubblico e quello privato condividono le stesse sfide, ciò che cambia è l'audience a cui si rivolgono. Il settore privato è impegnato nel rendere più efficienti le vendite e le relazioni B2B così come nel generare nuova domanda e nel fidelizzare i clienti. Il settore pubblico deve invece lavorare per migliorare costantemente la propria offerta di servizi al fine di soddisfare le esigenze dei cittadini e offrire loro la migliore esperienza per portare a termine ogni richiesta con successo e in tempi brevi. Creare anche nel settore pubblico esperienze che rispecchino quelle private sarà un passo fondamentale nella trasformazione digitale della PA.

diventare più digitale. Come, per esempio, rendere interoperabili e aperte alcune banche dati o metterle a disposizione di altri enti per creare servizi sempre più completi e innovativi. Purtroppo, la gestione dei dati a silos non permette di semplificare i processi legati ai servizi al cittadino. Al momento c'è molta enfasi sulla semplificazione e standardizzazione a livello di infrastrutture. Presto si salirà sulla catena del valore e sarà la volta dei dati e dei processi.

2 Il mondo sta correndo a ritmi inimmaginabili fino a due anni fa, mentre la missione principale del settore pubblico di proteggere la comunità,

**METTERE IL CITTADINO
AL CENTRO,
SEMPLIFICANDO
I PROCESSI E FORNENDO
SERVIZI PROATTIVI
E PERSONALIZZATI,
GESTIBILI IN AUTONOMIA**

fornire servizi e aiutare l'economia a prosperare non cambia. Per rimanere fedela alla sua missione, la PA deve abbracciare il cambiamento tecnologico e culturale. Come? Mettendo il cittadino al centro, semplificando i processi e fornendo servizi proattivi, personalizzati e che possono essere gestiti in autonomia su tutti i canali digitali. Migliorando l'uso dei dati come risorsa, integrando dati operativi ed esperienziali da fonti interne ed esterne per creare una serie di informazioni di base che alimentano il processo decisionale. Reimmaginando i processi, per diventare più snella. Infine, abilitando la forza lavoro del futuro, supportando i dipendenti ovun-

que e in qualsiasi modo abbiano bisogno di lavorare.

3 Come abbiamo potuto riscontrare direttamente, il ruolo del settore pubblico diventa ancora più importante durante una crisi. Rispondere rapidamente alle nuove sfide richiede agli enti pubblici di adottare un approccio coerente e flessibile alle proprie attività. E sebbene le PA stiano facendo progressi in molte aree, quando si tratta di collaborazione e condivisione dei dati il settore privato è più evoluto e disposto a fare "sistema". Un'altra area in cui il settore pubblico è in ritardo è nell'adozione di piattaforme e soluzioni cloud. Ma dal nostro osservatorio stiamo vedendo una graduale inversione di tendenza e prevediamo che nei prossimi due anni, diverse organizzazioni trarranno vantaggio dal cloud per diventare più proattive, automatizzate, basate sui dati e sempre più orientate al bene dei cittadini.

SPECIALE | PA

UN PASSAGGIO INELUDIBILE CHE OGGI TROVA LE MIGLIORI CONDIZIONI

Le sfide da cogliere e le scelte tecnologiche abilitanti



Andrea Sinopoli,
Technology Cloud
Leader
di Oracle Italia

1 Nell'ultimo anno e mezzo abbiamo visto una grande accelerazione, anche se per certi aspetti un po' forzata dalla situazione creata dall'emergenza sanitaria. La Pubblica Amministrazione non ha ancora colto tutte le opportunità possibili, ma a partire da ciò che ha vissuto come necessità repentina - per garantire la continuità operativa e il rapporto con il cittadino e le imprese in un contesto che doveva essere il più possibile smaterializzato - oggi può e deve trasformarsi in un approccio di sistema che dia il suo apporto decisivo in termini di efficienza e innovazione. È un passaggio ineludibile, pienamente riconosciuto nel contenuto delle diverse missioni del PNRR, e che oggi può avvenire nelle condizioni più favorevoli, grazie alla disponibilità dei fondi per il rilancio.

2 La necessità di accelerare il cambiamento deve trovare risposta in scelte tecnologiche abilitanti, che riteniamo saranno connesse all'adozione di modelli cloud, contemporanea con le necessità di percorsi di migrazione con tempi ed esigenze diversi a seconda dei singoli enti e dei carichi di

lavoro. Considerando la presenza storica delle nostre tecnologie (prevalentemente legate ai dati) all'interno della PA, riteniamo che Oracle Cloud sia un forte elemento abilitante per creare soluzioni agili e flessibili, ma allo stesso tempo molto sicure e sostenibili in uno scenario digitale ibrido. C'è una sfida "di back-end" legata all'adozione di modelli di fornitura cloud, con le loro specificità rispetto ai requisiti operativi e normativi della PA, che richiedono controllo, sicurezza, privacy e sovranità dei dati. All'altro capo della questione c'è la sfida di creare, a prescindere dalla complessità sottostante, servizi digitali veramente vicini al cittadino. In tutto questo, però, esiste la necessità da parte della PA di salvaguardare gli investimenti fatti, a livello centrale e locale, per esempio sulle tecnologie di data management: è quindi importante la scelta di partner tecnologici - come Oracle - che sappiano farlo, pur continuando ad agire per il cambiamento, contribuendo ad abbattere i silos di dati che impediscono la creazione di un ecosistema digitale pubbli-

co sempre più efficiente ed efficace. Ci sono poi le sfide relative alle persone e alle loro competenze, e quelle relative alle modalità di lavoro, per esempio al cosiddetto "smart working": un'opportunità che non deve andare persa col ritorno a una post-normalità, ma solo migliorata nella sua realizzazione.

3 Generalizzando, possiamo dire che la Pubblica Amministrazione presenta in alcune parti un "debito tecnologico" - che deriva da un ritardo accumulato negli anni passati - più pesante che nel settore privato. Questo è un dato di fatto, e il salto da fare - anche culturale, legato alle persone, come dicevo prima - è piuttosto ampio, ma è essenziale farlo velocemente perché l'innovazione nella PA è un fattore chiave per la modernizzazione e il rilancio dell'intero Paese. Un altro elemento differenziale riguarda il tema della sovranità e controllo del dato - critico, in quanto pubblico ma al contempo privato, perché appartiene anche al cittadino - pertanto le scelte tecnologiche dovranno tenere conto di questa esigenza; a questo si collega il tema della sicurezza, importantissimo in tutti i contesti, ma ancor di più quando il rischio riguarda sistemi e processi vitali per l'esistenza del Paese, delle imprese, dei cittadini. Anche su questo aspetto, Oracle Cloud con la sua "security-by-design", cioè sicurezza fin dalla progettazione e non aggiunta "on top", può fare la differenza. —

LA PA DEVE ANCHE
SALVAGUARDARE GLI
INVESTIMENTI FATTI,
A LIVELLO CENTRALE E
LOCALE, PER ESEMPIO
SULLE TECNOLOGIE DI DATA
MANAGEMENT

GUARDARE ANCHE ALLA DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI DI ACQUISTO

Aumentare la collaborazione abilitata dai sistemi di eProcurement

1 Mi piacerebbe rispondere di sì e che siamo sulla strada giusta.

Sicuramente gli sforzi fatti negli ultimi anni, sia dal punto di vista legislativo sia da quello operativo sono molteplici e volti a un'accelerazione della digitalizzazione; tuttavia, ritengo che la strada sia ancora lunga e tortuosa. Si pensi che solo una minima percentuale di aziende pubbliche hanno effettivamente digitalizzato i propri processi di acquisto in un'ottica end to end. Se pensiamo a come la PA, locale e centrale, considera e usa le piattaforme di eProcurement, capiamo come ci sia ancora molta strada da fare. Tali piattaforme, infatti, sono meri strumenti per garantire conformità procedurale al codice dei contratti pubblici, mentre dovrebbero essere utilizzati, anche dalla PA, come strumenti per raggiungere obiettivi strategici, quali per esempio lo snellimento dei processi, il miglioramento dell'efficacia delle strategie di gara e della qualità delle relazioni con gli operatori economici.

La complessità degli adempimenti normativi rende il sistema degli appalti lento e macchinoso, con esempi di inefficienza che pesano ogni giorno sull'economia del Paese e che possono essere mitigati da una maggiore e più attenta digitalizzazione. Vortal è impegnata da anni, anche su tavoli istituzionali a

livello europeo, nel garantire l'interoperabilità tra i sistemi.

2 Ritengo che a fronte delle numerose modifiche legislative in cantiere, la Pubblica Amministrazione il prossimo anno sarà occupata a recepire tali cambiamenti. Questi continui cambiamenti non favoriscono il processo di digitalizzazione, ma soprattutto non favoriscono la nostra economia. Tuttavia, se devo rispondere a questa domanda considerando le reali necessità, e quindi le sfide prioritarie, della PA, ritengo che in primo luogo si debba procedere a una chiara e netta definizione dei livelli di governo soprattutto nella gestione della spesa pubblica, centralizzando quelle categorie di spesa che si prestano ma aumentando l'autonomia degli Enti locali nelle altre, in modo da stimolare l'e-

**TRA GLI OBIETTIVI
OCORRE CONSIDERARE
ANCHE LO SVELTIMENTO
DEI PROCESSI E IL
MIGLIORAMENTO
DELL'EFFICACIA DELLE
STRATEGIE DI GARA**

conomia del territorio e il miglioramento delle competenze a tutti i livelli della PA. La semplificazione delle procedure e la riduzione degli adempimenti burocratici da parte di cittadini e delle imprese ritengo sia un'ulteriore priorità. Per esempio, sfruttare il principio once only, pienamente adottato dalle soluzioni eProcurement Vortal, garantirebbe un minore sforzo alla continua richiesta di medesimi documenti da parte della PA. Mentre, dal punto di vista delle stazioni appaltanti, grandi



Roberto Adami,
Country
Manager Italy
di Vortal

benefici potrebbero derivare dall'aumento della collaborazione abilitata dai sistemi di eProcurement.

3 In questo contesto notiamo come ci sia sempre più una netta distinzione tra gli obiettivi della PA e quelli del comparto privato. Nella convinzione che la PA possa e debba guardare maggiormente al comparto privato, prendendo in prestito da quest'ultimo alcune best practice e, perché no, anche qualche risorsa che trasferisca nuove competenze, ritengo sana una divergenza di obiettivi tra pubblico e privato. Partendo dal concetto che la compliance dovrebbe essere uno stato di fatto e non di diritto, la PA dovrebbe avere tra i propri obiettivi primari la stimolazione dell'economia e dell'innovazione.

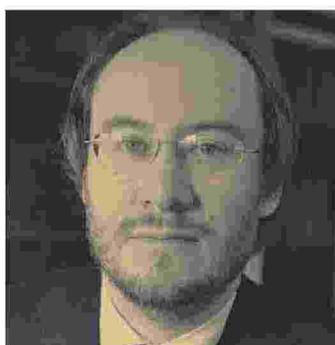
La creazione di business passa attraverso la capacità di attrarre risorse prima, e la capacità di spesa poi. In quest'ottica l'alimentazione di un meccanismo virtuoso di domanda e offerta attraverso un'interazione pubblico/privato garantirebbe all'economia privata di beneficiare della domanda pubblica in un processo di vicendevole alimentazione.

SPECIALE | PA

TRE PRINCIPALI ASSI DI INTERVENTO

Infrastrutture e cloud, cybersecurity e infine Servizi al cittadino

Luca Ferraris,
Strategic
Marketing
Manager di
Maticmind



1 La terribile pandemia scoppiata ormai un anno e mezzo fa paradossalmente si è trasformata in un motore di digitalizzazione, accelerando processi che erano per alcuni solo timidamente iniziati. Soprattutto per la Pubblica Amministrazione si è trattato di una rivoluzione copernicana, che ha obbligato tutti a confrontarsi con nuovi processi e nuove modalità di erogare servizi alla cittadinanza. Si è verificato, per esempio, un repentino ricorso al Remote Working. Certo, a oggi non tutte le opportunità sono state ancora colte. Come nelle nazioni europee più avanzate, la sfida è tutta nella Rivoluzione Digitale: dematerializzazione documentale, digitalizzazione dei processi, rapporto virtuoso con il cittadino, che deve trovare nella PA

un alleato e non un interlocutore distante e quasi ostile: c'è una richiesta di servizi caratterizzati da maggiore rapidità, precisione, semplicità.

2 Il PNRR mette a disposizione molteplici risorse e tante di esse sono proprio rivolte alla modernizzazione e quindi digitalizzazione della PA: dalla giustizia, alla scuola, dalla sanità agli enti locali. L'occasione non va assolutamente sprecata. Siamo consapevoli di dover colmare un gap di competitività rispetto alle maggiori nazioni omologhe.

Per la modernizzazione della PA, noi di Maticmind individuiamo quindi tre principali assi di intervento. In primo luogo, Infrastrutture e Cloud:

INVESTIRE NELL'INNOVAZIONE CON UNA FORTE VOCAZIONE AL CAMBIAMENTO

Il principio "once only" come driver fondamentale

1 Retelit collabora attivamente con gli enti pubblici da molti anni e ha realizzato progetti significativi sia a livello di Pubblica Amministrazione Centrale (PAC) sia locale (PAL). Ciò che osserviamo a livello generale è che la rivoluzione digitale innescata dalla pandemia è spesso ancora troppo legata a procedure basilari: serve un vero ripensamento dell'organizzazione e dei processi; una vision nuova centrata sul digitale con l'obiettivo dell'ottimizzazione del lavoro e delle esigenze dei cittadini. L'organizzazione delle PA è mol-

to varia, sicuramente le amministrazioni più strutturate stanno cercando di cogliere la sfida della digitalizzazione. In quest'ottica il cambio di mentalità risulta fondamentale: le conoscenze acquisite vanno integrate con nuove competenze (soft skill) necessarie per avvicinare il mondo della PA a quello dei cittadini e delle imprese. L'innovazione - di cui la digitalizzazione è una parte - non si realizza senza le persone: occorre che prima di tutti siano i funzionari e i dirigenti che presidiano i servizi a evidenziare gli aspetti positivi del

cambiamento, valutando i potenziali impatti con l'utenza esterna.

2 Una sfida sarà rappresentata dal rafforzamento delle pratiche digitali attivate dall'emergenza Covid-19, senza perdere il vantaggio tecnologico acquisito e l'evoluzione qualitativa dei tanti servizi che adesso le PA stanno in tempi record attivando.

Il passaggio al Cloud previsto dalla "Strategia Cloud Italia" che dovrà concludersi, per almeno il 75% delle amministrazioni, entro

si parla con sempre maggiore insistenza di un cloud centrale della PA, che può integrare le soluzioni cloud pubbliche garantendo il massimo della riservatezza del dato. La necessaria infrastruttura va realizzata con urgenza, così come bisogna continuare a promuovere l'utilizzo sempre più sistematico di applicazioni in cloud, svecchiando il parco applicativo della PA. Inutile rimarcare che anche le infrastrutture di rete pervasive a banda ultralarga sono precondizione necessaria per la digitalizzazione della nazione.

In secondo luogo, la Cybersecurity: il processo stesso di digitalizzazione, la remotizzazione del lavoro, l'impiego di applicazioni e servizi in cloud comportano un aumento del rischio cyber. Non passa giorno che non si legga di attacchi hacker ed è recente il caso del ransomware nella Regione Lazio. La cybersecurity deve quindi essere

OPERARE NEL SENSO DEL RINNOVO DELLE APPLICAZIONI DELLA PA, CHE DEVONO ESSERE SEMPRE PIÙ ADEGUATE ALLE NUOVE LOGICHE DEL CLOUD

al centro dell'attenzione di ogni PA e a ogni necessaria azione digitale deve corrispondere un altrettanto necessario dispiegamento di contromisure per ridurre il rischio di attacchi cyber: sulle reti, sugli endpoint, sulle applicazioni, sui dati, sulla gestione delle identità.

Infine, i Servizi digitali ai cittadini: come detto sopra, il fine ultimo di tutto il processo di modernizzazione della PA deve essere nell'offrire servizi digitali che consentano un rapporto più veloce e semplice fra il cittadino e le istituzioni. Si tratta quindi di operare nel senso del rinnovo delle applicazioni della PA, che devono essere adeguate alle nuove logiche del cloud e nel senso dello sviluppo di portali della PA che consentano un'interazione rapida e proficua fra l'istituzione e il pubblico, traducendo in prassi lo snellimento dei processi.

il 2025 sarà inoltre una sfida ma anche un'opportunità per sviluppare la capacità della PA e lavorare per migliorare le competenze tecnologiche. Sempre di più occorrerà sviluppare servizi integrati e interoperanti per mettere a valore il patrimonio di dati disponibile all'interno delle pubbliche amministrazioni.

Le PA dovranno inoltre gestire i fondi del PNRR per cui saranno chiamate ad analizzare in maniera molto precisa le linee di investimento. Enti con una buona vocazione al cambiamento potranno investire efficacemente sull'innovazione e su interventi formativi alla base di una

vera "Amministrazione digitale".

3 In questo scenario, la PA ha bisogno di avvalersi di player tecnologici, avanzati dal punto di vista tecnologico e con una expertise specifica anche a livello di processi nel settore pubblico che offrano risposte tempestive, verificate, tecnicamente e dal punto di vista normativo, e che siano il più possibile replicabili in situazioni analoghe. Retelit grazie a una ventennale esperienza sul campo riesce ad affiancare gli Enti e guidarli verso soluzioni innovative instaurando un rapporto di partnership "pubblico-privato".

SVILUPPARE SERVIZI INTEGRATI E INTEROPERANTI PER METTERE A VALORE IL PATRIMONIO DI DATI DISPONIBILE ALL'INTERNO DELLE DIVERSE PA



Michela Capponi, Government Innovation Director di Gruppo Retelit

Il valore aggiunto per la PA e per il cittadino che usufruisce dei servizi può nascere oggi nell'interoperabilità dei servizi, nella possibilità di condividere i dati delle varie amministrazioni in un'ottica di riduzione dei tempi istruttori e, quindi, dei costi.

Il driver fondamentale dell'innovazione, da qui al futuro, nella PA si basa sul principio del "once only" con il cittadino al centro di strategie digitali efficaci e servizi efficienti.