



Piano triennale per la transizione digitale 2024-2026 dell'Ente

(in riferimento al Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione Edizione 2024-2026 di AGID)

Aggiornamento 2026

Comune di Bolzano
Vicolo Gumer 7
39100 - Bolzano (BZ)
Pec: bz@legalmail.it
Email: 2.0.0@comune.bolzano.it

Sommario

Piano triennale per la transizione digitale 2024-2026 dell'Ente	1
INTRODUZIONE.....	3
Premessa	3
Ruolo del Responsabile per la Transizione al Digitale	3
Contesto Strategico.....	3
Principali obiettivi del Piano triennale.....	3
Spesa complessiva prevista	4
Finanziamenti connessi al PNRR.....	4
PARTE PRIMA - Componenti strategiche per la trasformazione digitale.....	5
Capitolo 1 - Organizzazione e gestione del cambiamento.....	5
Competenze digitali per il Paese e per la PA	6
Capitolo 2 - Il procurement per la trasformazione digitale.....	8
Il procurement per la trasformazione digitale	8
PARTE SECONDA - Componenti tecnologiche	9
Capitolo 3 - Servizi.....	9
3.1 Digitalizzazione interna dell'Ente.....	9
3.2 Progettazione dei servizi: accessibilità e design.....	10
3.3 Interoperabilità (interna all'Ente e tramite PDND).....	11
3.4 Formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.....	12
Capitolo 4 - Piattaforme	14
4.1 SPID/CIE.....	14
4.2 PagoPA.....	15
4.3 App IO	16
4.4 Notifiche digitali (SEND)	17
Capitolo 5 – Dati e Intelligenza Artificiale.....	18
5.1 Data governance e open data.....	18
5.2 Intelligenza Artificiale per la PA.....	19
Capitolo 6 - Infrastrutture.....	20
6.1 Infrastrutture digitali e Cloud	20
Capitolo 7 – Sicurezza informatica.....	21
7.1 Sicurezza informatica	21

INTRODUZIONE

Premessa

Per attuare la strategia nazionale, come previsto dal Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2024-2026 di AgID nella versione aggiornata al 2026, ogni amministrazione deve predisporre un proprio documento strategico: il Piano triennale ICT.

La redazione del Piano triennale per l'informatica, di seguito Piano triennale, è uno strumento fondamentale per organizzare le attività relative all'attuazione della transizione digitale dell'Ente con l'individuazione dei contesti di intervento e la definizione delle azioni di miglioramento per rendere l'ente non solo più digitale, ma più economico, più efficace e più efficiente come richiesto dai principi che stanno alla base dell'azione amministrativa. Il tutto grazie a una specifica programmazione che deve riguardare adempimenti, acquisti informatici, migrazione dei servizi, modifica dei processi e formazione del personale.

Ruolo del Responsabile per la Transizione al Digitale

Ad oggi il processo di trasformazione digitale è in primis affidato alla Ripartizione programmazione, controllo e sistema informativo unitamente all'Ufficio informatica e telecomunicazioni e all'Unità speciale intersettoriale "PA2026 trasformazione digitale".

Contesto Strategico

L'innovazione digitale è riconosciuta dall'Unione Europea come uno dei principali *driver* per rispondere alle sfide del futuro e supportare la trasformazione digitale di tutti gli Stati Membri. La vision digitale del Comune di Bolzano risponde quindi all'esigenza di ripensare alle modalità di lavoro interne per poter sfruttare le potenzialità degli strumenti informatici con l'obiettivo di rendere i servizi più efficienti, efficaci, mettendo al centro i cittadini, le imprese, e tutti gli stakeholder.

In quest'ottica, per l'Amministrazione comunale di Bolzano, la visione futura è quella di una Città che a partire dal miglioramento della propria macchina amministrativa, in chiave "*digital first*", guida consapevolmente il percorso di semplificazione e trasformazione digitale sfruttando le sinergie e le interoperabilità con le piattaforme abilitanti per il miglioramento della qualità di vita di tutti i cittadini.

Con la definizione dell'indirizzo strategico 1.1 "Un'amministrazione efficiente, vicina ai cittadini e di qualità" e dell'obiettivo strategico 4.1.1 "La tecnologia a servizio della Città", previsti nel Documento Unico di programmazione 2026-2028 (delibera di CC n. 99 del 12/12/2025), è stato quindi fissato un importante principio: la tecnologia diventa non solo un supporto operativo, ma un elemento chiave per costruire una città più smart, vivibile e orientata al futuro.

Principali obiettivi del Piano triennale

I principali obiettivi dell'Amministrazione in tema di digitalizzazione per il periodo di riferimento (2024-2026) sono i seguenti:

- Strutturazione di un efficace punto di riferimento per le attività di trasformazione digitale dell'Ente
- Completamento dei progetti del PNRR legati alla digitalizzazione della PA (M1C1) e delle attività di adeguamento dei sistemi gestionali già programmate
- Definizione di una strategia organica di evoluzione del sistema informativo per medio periodo in linea con la strategia nazionale e nell'ottica di un concreto efficientamento dei processi dell'Ente
- Adeguamento e sviluppo dei servizi digitali dell'Ente in conformità con le linee guida di design e di accessibilità

Spesa complessiva prevista

Di seguito si riporta la spesa prefissata tra corrente e per investimenti per il raggiungimento degli obiettivi in tema di digitalizzazione negli anni di riferimento di questo piano.

Annualità	Spesa corrente	Spesa per investimenti	Spesa Complessiva
2024	2.004.717,89 €	585.707,67 €	2.590.425,56 €
2025	2.433.759,68 €	922.193,15 €	3.355.952,83 €
2026	2.530.525,15 €	893.849,00 €	3.424.374,15 €

Finanziamenti connessi al PNRR

Si riportano inoltre l'elenco dei bandi PNRR (M1C1) a cui il Comune di Bolzano ha partecipato, riportando per ciascuno degli avvisi i contributi previsti e lo stato del progetto alla data del 31/12/2025

Misura / Avviso	Stato finanziamento	Contributo previsto	Stato del progetto
1.2 - Abilitazione al cloud	Approvato	€ 822.474,00	Completato
1.3.1 - PDND	Liquidato	€ 203.435,00	Concluso - Liquidato
1.4.1- Esperienza del cittadino	Approvato	€ 162.545,00	Completato
1.4.3 – Adozione PagoPA (settembre 2022)	Liquidato	€ 35.711,00	Concluso - Liquidato
1.4.4 – Adesione Stato Civile digitale (ANSC)	Approvato	€ 19.642,00	Completato
1.4.4 – Adesione ANPR	Liquidato	€ 12.346,40	Concluso - Liquidato
1.4.5 – Notifiche digitali (SEND)	Liquidato	€ 69.000,00	Concluso - Liquidato
1.3.1 – Piattaforma Digitale Nazionale Dati (ANNCSU) Comuni	Approvato	€ 18.990,54	Avviato
1.3.1 – PDND - Comuni	Liquidato	€ 203.435,00	Concluso- Liquidato

PARTE PRIMA - Componenti strategiche per la trasformazione digitale

Capitolo 1 - Organizzazione e gestione del cambiamento

Contesto

Come sottolineato nel Piano triennale nazionale di AGID, prima di intervenire a livello “tecnologico” è necessario agire a livello di organizzazione con il consolidamento e il potenziamento dei Responsabili e degli Uffici per la transizione al digitale, tenendo conto dei nuovi profili professionali necessari e, in particolare, del fabbisogno urgente nelle PA di specialisti ICT dedicati a sicurezza informatica e trasformazione digitale.

Risulta quindi opportuno dotarsi di un supporto esterno in grado di accompagnare le strutture dell’Ente deputate in primis a supportare una trasformazione digitale profonda e sostenibile che coinvolga trasversalmente tutte le strutture nella realizzazione delle attività previste per il raggiungimento dei principali obiettivi fissati dal Piano.

Obiettivi e risultati attesi

- Obiettivo 1.1-1 – Attivazione di supporti esterno per l’accompagnamento delle strutture in primis coinvolte nei processi di trasformazione digitale
- Obiettivo 1.1-2 – Proposta per una ridefinizione di ruoli e competenze delle strutture in primis deputate a supportare i processi di trasformazione digitale

Indicatori

- CAP1.1-I1: Supporti esterni attivati
- CAP1.1-I2: Proposta nuova ridefinizione di ruoli e competenze a supporto del processo di trasformazione digitale elaborata

Linee d’azione

Definire le linee d’azione previste da sviluppare nel triennio di riferimento del Piano triennale

- CAP1.1-LA1 – Attivazione di supporti esterni per l’accompagnamento delle strutture che dovranno, in primis, garantire il percorso di trasformazione digitale in un quadro di rafforzamento e potenziamento delle misure di cyber security - Entro il 31/07/2026
- CAP1.1-LA2 – Definizione ruoli e competenze a supporto del processo di trasformazione digitale – Entro 31/12/2026

Competenze digitali per il Paese e per la PA

Contesto

La digitalizzazione sta cambiando profondamente il nostro Paese, ma questa transizione non potrà completarsi se non accompagnata dalla consapevolezza del valore della cultura digitale tra le persone.

L'obiettivo, ambiziosissimo ma possibile, di modernizzare l'Italia può essere raggiunto soltanto con la diffusione di competenze digitali per tutti e grazie a impegno e collaborazione di tutti: settore pubblico, privato, scuola, comunità in genere.

È da questa consapevolezza che nasce la Strategia Nazionale per le Competenze Digitali con un piano operativo di attuazione, nell'ambito dell'iniziativa strategica nazionale "Repubblica digitale", le cui principali azioni presenti nel Piano operativo sono finanziate e incluse nel PNRR. A tal fine, le Direttive in materia di formazione del Ministro per la pubblica amministrazione del 23 marzo 2023 e del 14 gennaio 2025 richiedono alle amministrazioni pubbliche di promuovere una formazione diffusa per lo sviluppo delle competenze digitali di base del proprio personale, che includono l'*AI Literacy* (Alfabetizzazione sull'intelligenza artificiale) ormai imprescindibile vista la pervasività dell'IA.

È fondamentale quindi che la formazione del personale sia posta al centro dei processi di pianificazione e programmazione delle amministrazioni pubbliche. Deve essere coordinata e integrata con gli obiettivi programmatici e strategici di performance dell'Ente, trovando piena coerenza con il ciclo della performance e con le politiche di reclutamento, valorizzazione e sviluppo delle risorse umane. In questa prospettiva, le amministrazioni pubbliche hanno oggi l'opportunità e altresì l'obbligo di riqualificare e rafforzare la programmazione delle attività formative all'interno del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO).

Con l'approvazione del PIAO, precedentemente con l'approvazione di singoli atti in Giunta, l'Amministrazione comunale si è da tempo dotata di un Piano pluriennale di formazione strutturato in diverse aree di intervento tra cui: corsi d'informatica generali e specialistici intersettoriali, gestione e archiviazione di atti e documenti digitalizzati, corsi specialistici per operatori del settore IT.

Obiettivi e risultati attesi

- Obiettivo 1.2-1 – Offerta di percorsi di formazione per l'aumento delle competenze digitali e di sicurezza informatica dei collaboratori
- Obiettivo 1.2-2 - Migliorare le competenze digitali e di sicurezza informatica di base di tutti i dipendenti
- Obiettivo 1.2-3 - Migliorare le competenze digitali specialistiche di chi si occupa di IT o di temi verticali
- Obiettivo 1.2-4 – Definizione di strumenti di rilevazione e valutazione periodica delle competenze digitali

Indicatori

- CAP1.2-I1: Corsi di formazione offerti riferiti al tema competenze digitali e sicurezza informatica
- CAP1.2-I2: n. corsi attivati e n. dipendenti partecipanti/partecipazioni
- CAP1.2-I3: n. corsi attivati e n. specialisti IT partecipanti/partecipazioni
- CAP1.2-I4: Strumenti individuati e n. rilevazioni effettuate

Linee d'azione

Definire le linee d'azione previste da sviluppare nel triennio di riferimento del Piano triennale

- CAP1.2-LA1 – Corsi di formazione riferiti al tema competenze digitali in collaborazione con il settore formazione - Entro il 31/12/2026

- CAP1.2-LA2 -Ulteriore somministrazione della formazione tramite progetto PNRR della Provincia gestito da SIAG sulla sicurezza informatica e attraverso la piattaforma "*Syllabus* sulle competenze digitali per la PA" o di altra formazione di contenuto analogo per i dipendenti che non posseggono almeno un livello base per le competenze digitali previste e altri corsi specialistici in materia - Entro il 31/12/2026
- CAP1.2-LA3 – Attività formative specialistiche per chi si occupa di IT o di temi verticali - Entro il 31/12/2026

Capitolo 2 - Il procurement per la trasformazione digitale

Il procurement per la trasformazione digitale

Contesto

Con il Nuovo Codice dei Contratti - D. Lgs. 36/2023 - si definisce un "ecosistema nazionale di approvvigionamento digitale" i cui pilastri si individuano nella Banca dati nazionale dei contratti pubblici, nel fascicolo virtuale dell'operatore economico, nelle piattaforme di approvvigionamento digitale, nell'utilizzo di procedure automatizzate nel ciclo di vita dei contratti pubblici.

A decorrere dal 1° gennaio 2024 viene utilizzata, in forma prioritaria, la Piattaforma SICP (Sistema informativo contratti pubblici) presso l'Agenzia per i contratti pubblici (ACP) inserita nel Registro delle Piattaforme certificate di ANAC per lo svolgimento delle attività previste dal ciclo di vita dei contratti (comunicazione effettuata dal Responsabile dell'Anagrafe Unica della stazione appaltante), fatta salva la necessità di ricorrere alla piattaforma "acquistinretepa" per prodotti/servizi non presenti nella piattaforma SICP.

Obiettivi e risultati attesi

- Obiettivo 2.1-1 – Garantire l'utilizzo della piattaforma in conformità con le evolutive rilasciate nel corso del tempo
- Obiettivo 2.1-2 – Revisione e aggiornamento della sezione amministrazione trasparente

Indicatori

- CAP2.1-I1: Bandi di gara gestiti con la nuova piattaforma
- CAP2.1-I2: Sezione "Bandi di gara" in amministrazione trasparente adeguate alla nuova normativa

Linee d'azione

Definire le linee d'azione previste da sviluppare nel triennio di riferimento del Piano triennale

- CAP2.1-LA1 – Utilizzo della piattaforma da parte di tutte le strutture dell'Ente – costante
- CAP2.1-LA2 – Revisione e adeguamento sezione "Bandi di gara" in amministrazione trasparente - Entro il 31/12/2026

PARTE SECONDA - Componenti tecnologiche

Capitolo 3 - Servizi

3.1 Digitalizzazione interna dell'Ente

Contesto

I maggiori applicativi di backoffice dell'Ente quali la gestione finanziaria, patrimoniale e gestione Servizi Demografici saranno migrati, secondo l'evoluzione prevista dai fornitori da versioni client server a versioni Web.

È prevista anche la migrazione del software di gestione documentale con tempistiche in fase di definizione con il fornitore.

Si prevede l'evoluzione dei servizi di progettazione architettonica verso piattaforme che offriranno la gestione BIM.

Obiettivi e risultati attesi

- Obiettivo 3.1-1 – Migrazione al nuovo applicativo Web di contabilità Maggioli EVO per le strutture comunali ad esclusione della Rip finanze, già migrata
- Obiettivo 3.1-2 – Migrazione al nuovo applicativo web di gestione documentale Maggioli JIride Evo
- Obiettivo 3.1-3 – Migrazione ai nuovi applicativi di gestione patrimoniale web: Ishtar e Samash
- Obiettivo 3.1-4 - Adozione del software web di gestione cimiteriale

Indicatori

- CAP3.1-I1: Migrazione al nuovo applicativo WEB di contabilità per le strutture comunali ad esclusione della rip. finanze
- CAP3.1-I2: Migrazione al nuovo applicativo Web di gestione documentale Maggioli JIride Evo
- CAP3.1-I3: Migrazione ai nuovi applicativi di gestione patrimoniale
- CAP3.1-I4: Avvio in produzione del software di gestione cimiteriale con le funzionalità core

Linee d'azione

Definire le linee d'azione previste da sviluppare nel triennio di riferimento del Piano triennale

- CAP3.1-LA1 – Migrazione alla versione Web del gestionale di contabilità Evo per le strutture comunali ad esclusione della rip. Finanze, già migrata – Entro il 31/12/2026
- CAP3.1-LA2 – Migrazione al nuovo applicativo web di gestione documentale Maggioli JIride Evo – Entro il 31/12/2026
- CAP3.1-LA3 – Migrazione ai nuovi applicativi di gestione patrimoniale web: Ishtar e Samash - Entro il 31/12/2025
- CAP3.1-LA4 – Funzionalità core del software gestione cimiteriale - Entro il 31/12/2026

3.2 Progettazione dei servizi: accessibilità e design

Contesto

Nel corso degli anni, sfruttando risorse interne, sono stati sviluppati più di 70 servizi digitali, mantenendo il controllo sia dei processi che delle tecnologie per poter essere autonomi a fronte di eventuali attività di adeguamento e di evoluzione.

Da settembre 2022 le Linee guida di design dei siti e dei servizi della PA hanno completato il percorso previsto dall'articolo 71 del CAD diventando efficaci come regole tecniche con lo scopo di definire e orientare la progettazione e la realizzazione dei siti internet e dei servizi digitali erogati dalle PA secondo quanto definito all'articolo 53 del CAD.

È quindi obbligatorio utilizzare i modelli di design realizzati per i comuni relativamente ai siti internet e ai servizi digitali, realizzando interfacce coerenti nello stile e nell'esperienza d'uso e privilegiando le indicazioni e gli strumenti previsti su <https://designers.italia.it>, con interfacce "responsive", cioè che si adattino al dispositivo dell'utente. Le regole tecniche prevedono inoltre l'osservanza di un elenco di regole tecniche, su accessibilità, affidabilità, sicurezza, esperienza d'uso, interfaccia utente e integrazione delle piattaforme abilitanti molto onerose da gestire con le proprie forze e per le quali è fortemente consigliato l'utilizzo di indicazioni, strumenti, modelli e kit anch'essi resi disponibili su <https://designers.italia.it>.

Il Comune ha aderito all'avviso 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici" limitatamente all'adeguamento del sito (e di alcune funzionalità trasversali come la prenotazione appuntamenti e la segnalazione disservizi), posticipando le attività legate all'adeguamento dei propri servizi digitali.

Risulta quindi essenziale ora concentrare le attività sull'adeguamento dei servizi digitali del Comune ai modelli di design predefiniti, sfruttando possibilmente anche i componenti del Design System del Paese, in modo da realizzare interfacce coerenti e accessibili by default, per concentrare le energie di progettazione e sviluppo sulle parti e sui processi caratterizzanti gli specifici servizi digitali.

Obiettivi e risultati attesi

- Obiettivo 3.2-1 – Definire un piano dell'Ente per l'adeguamento e il rilascio di servizi digitali accessibili e conformi alle linee guida di design
- Obiettivo 3.2-2 – Adeguare i servizi digitali già sviluppati e rilasciarne nuovi in linea con il piano strategico adottato

Indicatori

- CAP3.2-I1: Piano dell'Ente per i servizi digitali adottato
- CAP3.2-I2: Numero servizi digitali adeguati in conformità con il piano strategico
- CAP3.2-I2a: Numero nuovi servizi digitali rilasciati in conformità con il piano strategico

Linee d'azione

Definire le linee d'azione previste da sviluppare nel triennio di riferimento del Piano triennale

- CAP3.2-LA1 – Attività di formazione e accompagnamento degli sviluppatori dell'Ente per la comprensione delle Linee guida di design e le necessarie attività di adeguamento degli strumenti di sviluppo - Entro il 31/12/2026
- CAP3.2-LA2 – Produzione e adozione del Piano dell'Ente per i servizi digitali - Entro il 30/09/2026
- CAP3.2-LA2a – Rilascio dei nuovi servizi digitali in conformità al piano strategico - Entro il 31/12/2026

3.3 Interoperabilità (interna all'Ente e tramite PDND)

Contesto

I componenti del sistema informativo comunale sono integrati tra loro per erogare servizi efficienti sia ai collaboratori interni all'Ente sia a cittadini e ditte esterne. L'interoperabilità è stata realizzata con diverse modalità tecniche in base alle possibilità offerte dal livello tecnologico dei singoli componenti.

Il servizio Protocollo e la gestione documentale sono integrati in tutti i sistemi che ne fanno uso sfruttando le API del sistema Sicraweb di Maggioli ed è stato sviluppato un orchestratore di servizi denominato EgovBus per sviluppare e offrire servizi integrati a cittadini e imprese e contemporaneamente per efficientare i servizi di back office.

L'interoperabilità tramite PDND è stata avviata sfruttando l'opportunità del bando PNRR 1.3.1 con il quale sono stati realizzati ed esposti 5 e-service: Albo pretorio, Archivio delibere, Bandi e contratti, Concessioni e Ordinanze.

I servizi demografici si appoggiano ad ANPR sfruttando la PDND e sono stati attivati i primi servizi di notificazione attraverso la piattaforma SEND che sfrutta i servizi della PDND.

La piattaforma PDND sarà il riferimento per gli sviluppi futuri dell'interoperabilità.

Si prevede di iniziare a sfruttare come fruitori i servizi esposti da Enti centrali, come ANPR per recuperare i dati anagrafici nella compilazione delle domande, dall'INPS utilizzare l'ISEE per le verifiche nei processi che lo richiedono.

Oltre che ai servizi on line sono da integrare i gestionali.

Obiettivi e risultati attesi

- Obiettivo 3.3-1 – Incremento del numero e della qualità dei servizi disponibili in modalità erogatore (seguendo indicazioni e suggerimenti fornite a livello nazionale, come ad esempio l'erogazione di servizi legati al protocollo)

Indicatori

- CAP3.3-I1: Numero servizi e-gov e gestionali che integrano *e-service* erogati da altri soggetti
- CAP3.3-I1a: Numero di *e-service* esposti come erogatore
- CAP3.3-I1b: Numero di soggetti registrati come fruitori degli *e-service* erogati dall'Ente

Linee d'azione

Definire le linee d'azione previste da sviluppare nel triennio di riferimento del Piano triennale

- CAP3.3-LA1 – Ampliamento delle integrazioni di servizi e-gov e gestionali con gli *e-service* di altri enti - Entro il 31/12/2026
- CAP3.3-LA1a – Rilascio di nuovi *e-service* in qualità di erogatore e aggiornamento/miglioramento di quelli già rilasciati sulla base del piano adottato - Entro il 31/12/2026

3.4 Formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici

Contesto

Il Comune di Bolzano ha adottato un sistema di gestione documentale regolato dal "Manuale di Gestione del Comune di Bolzano" e dal "Piano di Conservazione del Comune di Bolzano" approvati, rispettivamente, con deliberazione della Giunta n. 66 del 2018 e con deliberazione di Giunta n. 707 del 2016.

Il ruolo di Responsabile sia della gestione documentale che della conservazione è ricoperto dal Segretario generale.

È stato costituito un gruppo multidisciplinare per la gestione documentale che si sta occupando della revisione e dell'aggiornamento di questi documenti, che si prevede di completare nel corso del 2026.

A livello IT Il sistema informatico adottato per il protocollo e per la gestione della documentazione ufficiale è J-Iride della suite Sicraweb della ditta Maggioli. Il sistema di conservazione utilizzato è invece quello del conservatore PARER (Polo archivistico dell'Emilia-Romagna), cui è stato affidato il servizio di conservazione, che riceve il registro di protocollo e tutti i documenti protocollati presenti nel sistema di protocollo tramite procedura automatizzata giornaliera.

Le aggregazioni documentali (fascicoli e repertori) sono correttamente previste dal piano di gestione documentale e vengono utilizzate dall'Amministrazione in tutti i sistemi e-gov che gestiscono istanze procedimentali. Per quanto riguarda invece la creazione di fascicoli procedimentali per istanze presentate al comune con altre modalità (presentazione allo sportello, trasmissione telematica come PEC o e-mail, o per posta), questa è affidata alle diverse strutture, cui spettano le operazioni di protocollazione in modalità distribuita e non sempre viene effettuata. Non risulta inoltre attualmente ancora prevista (nonostante l'obbligatorietà prevista dalle nuove linee guida di conservazione) l'invio in conservazione delle aggregazioni documentali, a causa di problemi tecnici legati alla mancanza di integrazione tra i sistemi utilizzati dall'Ente: J-Iride e Parer, cui si sta cercando di porre rimedio.

Nel corso dell'esercizio 2025 è stato attivato il servizio di notifiche digitali con valore legale attraverso la piattaforma SEND dei verbali di contestazione al Codice della strada con i relativi avvisi di pagamento. Si deve ora procedere con l'attivazione del modulo per l'integrazione tra il sistema di protocollazione e la piattaforma SEND per consentire un ampliamento delle notifiche anche per altri servizi comunali.

Obiettivi e risultati attesi

- Obiettivo 3.4-1 – Adozione dei nuovi Piani e Manuali aggiornati
- Obiettivo 3.4-2 – Gestione organica delle aggregazioni documentali (Fascicoli e Repertori)
- Obiettivo 3.4-3 – Gestione organica tra Protocollo e notifiche con SEND
- Obiettivo 3.4-4 – Conservazione delle aggregazioni documentali (Fascicoli e Repertori)
- Obiettivo 3.4-5 – Miglioramento della messa a disposizione delle pratiche ai cittadini

Indicatori

- CAP3.4-I1: Numero Piani e Manuali aggiornati
- CAP3.4-I2: Numero aggregazioni documentali gestite a norma dall'Ente
- CAP3.4-I3: Numero di servizi di notifica integrati con il Protocollo
- CAP3.4-I4: Numero di aggregazioni documentali inviate in conservazione
- CAP3.4-I5: Numero di pratiche messe a disposizione ai cittadini (distinte per modalità di esposizione)

Linee d'azione

Definire le linee d'azione previste da sviluppare nel triennio di riferimento del Piano triennale

- CAP3.4-LA1 – Aggiornamento con conseguente adozione di piani e manuali – Entro il 30/06/2026
- CAP3.4-LA2 – Analisi e predisposizione di regole chiare per la gestione delle aggregazioni documentali (Fascicoli e Repertori) e il loro invio in conservazione - Entro il 31/12/2026
- CAP3.4-LA3 – Analisi delle possibili modalità di interazione tra protocollo e SEND, con predisposizione di regole da adottare - Entro il 31/12/2026
- CAP3.4-LA4 – Analisi sul possibile miglioramento delle modalità di esposizione delle pratiche ai cittadini - Entro il 31/12/2026
- CAP3.4-LA4 – Evoluzione delle modalità di interazione tra protocollo e SEND e di esposizione delle pratiche ai cittadini in base a quanto evidenziato dai documenti di analisi predisposti - Entro il 31/12/2027

Capitolo 4 - Piattaforme

4.1 SPID/CIE

Contesto

L'adozione delle piattaforme nazionali di identità digitale in tutti i servizi erogati dalle PA tramite l'utilizzo di SPID/CIE è un obiettivo fortemente voluto dal DTD al quale nessuna PA può sottrarsi. Per promuovere la cooperazione transfrontaliera, dovrà progressivamente essere garantita anche la possibilità di utilizzare l'autenticazione *eIDAS*.

Il Comune di Bolzano sfrutta per tutti i propri servizi e-gov il servizio di accreditamento fornito da SIAG-Informatica Alto Adige SpA (società in house della Provincia di Bolzano a cui partecipa il Consorzio dei Comuni della provincia di Bolzano per il tramite del quale il Comune di Bolzano accede ai servizi che sono offerti) che offre le possibilità di accesso tramite SPID, CIE e CNS abilitata. L'accesso, che soddisfa i requisiti minimi previsti da AGID e DTD, garantisce quindi l'utilizzo almeno di SPID e CIE, pur ancora utilizzando il protocollo SAML2.

È in corso da parte di SIAG l'adozione del nuovo sistema di autenticazione, Microsoft B2C.

Obiettivi e risultati attesi

- Obiettivo 4.1-1 – Integrazione con il sistema di autenticazione Microsoft B2C

Indicatori

- CAP4.1-I1: Integrazione completata

Linee d'azione

Definire le linee d'azione previste da sviluppare nel triennio di riferimento del Piano triennale

- CAP4.1-LA1 – Confronto con SIAG - Entro il 31/12/2026

4.2 PagoPA

Contesto

In base alla normativa vigente tutti i pagamenti spettanti a qualsiasi titolo al Comune devono transitare in via esclusiva sul nodo dei pagamenti PagoPA, a cui è possibile affiancare (*ma non sostituire*) solo: F24, domiciliazione bancaria, forme di pagamento espressamente previste dalla legge e non ancora integrate in PagoPA, nonché il pagamento presso la banca cassiera/tesoriera. Non risulta quindi più possibile incassare con modalità come il bonifico bancario o il MAV.

Ulteriore vincolo per i comuni è inoltre la predisposizione di servizi di pagamento PagoPA che utilizzano la tassonomia prevista da PagoPA.Spa. La riprogettazione dei propri servizi di pagamento, oltre che obbligatoria, è stata inoltre supportata tramite la misura "1.4.3-Adozione piattaforma PagoPA" del PNRR (M1C1).

Attualmente il Comune di Bolzano ha aderito alla piattaforma PagoPA e ha attivato a partire dal 2021 numerosi servizi di pagamento utilizzando 24 codici tassonomici e prevedendo anche la gestione della riconciliazione contabile. Pur sfruttando il primo avviso 1.4.3, pubblicato nel 2022, ad oggi non tutti i pagamenti risultano incassabili tramite PagoPA e il bonifico bancario è ancora una modalità molto utilizzata e in taluni casi l'unica utilizzabile.

Obiettivi e risultati attesi

- Obiettivo 4.2-1 – Attivazione sulla piattaforma PagoPA delle riscossioni relative agli uffici: servizi demografici, mobilità e urbanistica.

Indicatori

- CAP4.2-I1 – Numero di servizi di incasso PagoPA attivati (in base alla tassonomia PagoPA)

Linee d'azione

- CAP4.2-LA1 - Implementazione delle nuove modalità di pagamento per i servizi demografici - Entro il 30/06/2026
- CAP4.2-LA1a - Implementazione delle nuove modalità di pagamento per urbanistica e mobilità - Entro il 31/12/2026
- CAP4.2-LA1b – Monitoraggio correttezza della riconciliazione contabile automatizzata - Entro il 31//2026

4.3 App IO

Contesto

Il Comune ha sottoscritto nel 2021 l'accordo di adesione con la società PagoPA SpA relativo all'utilizzo della piattaforma per l'accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione ai sensi dell'art. 64-bis del decreto legislativo 7 marzo 20025, n. 82 ("Piattaforma IO"), completando le operazioni di *onboarding*.

Sono quindi stati pubblicati su App IO 11 servizi.

La società PagoPA.SpA ha nel tempo modificato il [Manuale dei servizi App IO](#), prevedendo nuove specifiche per i servizi, legate sia alla nomenclatura da usare sia alle funzionalità da prevedere e rilasciando un [catalogo dei servizi](#) a cui gli enti sono tenuti progressivamente a uniformarsi.

Il Comune è quindi tenuto a rivisitare i servizi già predisposti e a rilasciarne progressivamente di nuovi basandosi su quelli previsti nel catalogo dei servizi per i Comuni e sfruttando i modelli di servizi già resi disponibili, integrandoli con i servizi e-gov già esistenti e pubblicati sul sito dell'Ente e con l'area personale.

A fine 2024 l'App IO sta infine attivando al proprio interno una sezione per integrare il progetto *IT-Wallet* (declinazione italiana dell'EU *Digital Wallet*). Sarà quindi auspicabile per gli anni a seguire prevedere delle sperimentazioni di tale strumento, che al momento risulta però attivato ancora in forma sperimentale e limitata.

Obiettivi e risultati attesi

- Obiettivo 4.3-1: Rivisitazione dei servizi erogati in base alle specifiche del nuovo Manuale dei servizi App IO
- Obiettivo 4.3-2: Rilascio di nuovi servizi su App IO conformi al manuale e catalogo servizi connessi ai procedimenti

Indicatori

- CAP4.3-I1: Numero servizi già rilasciati adeguati alle nuove specifiche
- CAP4.3-I2: Numero di nuovi servizi del catalogo servizi dei Comuni rilasciati su App IO

Linee d'azione

Definire le linee d'azione previste da sviluppare nel triennio di riferimento del Piano triennale

- CAP4.3-LA1 – Analisi manuale app io e catalogo servizi – Entro il 30/06/2026
- CAP4.3-LA2 – Predisposizione del piano di aggiornamento e rilascio dei servizi App IO conformi a manuale e catalogo servizi - Entro il 31/12/2026
- CAP4.3-LA3 – Aggiornamento dei servizi già rilasciati e attivazione di nuovi servizi App IO conformi a manuale e catalogo servizi - Entro il 31/12/2026

4.4 Notifiche digitali (SEND)

Contesto

Il Comune di Bolzano ha introdotto la piattaforma SEND mediante il progetto finanziato dal PNRR con la Misura 1.4.5.

Sono state attivate per la Polizia Municipale le comunicazioni attraverso SEND che riguardano le sanzioni del Codice della Strada e le sanzioni Extra Codice della Strada.

È stato interfacciato il software di backoffice che gestisce le sanzioni e vengono prodotti lotti massivi di spedizione.

L'Anagrafe comunale ha avviato in forma sperimentale l'invio di singole comunicazioni utilizzando la piattaforma.

Al momento la piattaforma non è bilingue e pertanto le spedizioni attualmente attive sono quelle esclusivamente per residenti fuori provincia di Bolzano o che hanno esplicitamente indicato come lingua preferenziale di comunicazione l'italiano, questo per non incorrere in contenziosi giuridici.

La società PagoPA. Spa con il supporto del Consorzio dei Comuni della Provincia di Bolzano sta provvedendo ad introdurre il bilinguismo. Sarà quindi possibile ampliare l'utilizzo di questa metodologia di spedizione agli altri servizi comunali che eseguono comunicazioni.

Obiettivi e risultati attesi

- Obiettivo 4.4-1 – Adozione di SEND per le notifiche dei Servizi Demografici
- Obiettivo 4.4-2 – Elaborazione di un piano di fattibilità per l'adozione di SEND trasversalmente nell'Ente comunale

Indicatori

- CAP4.4-I1: Numero di notifiche inviate dai Servizi Demografici
- CAP4.4-I2: Piano di fattibilità adottato

Linee d'azione

Definire le linee d'azione previste da sviluppare nel triennio di riferimento del Piano triennale

- CAP4.4-LA1 – Attivazione di SEND per le notifiche dei servizi demografici - Entro il 30/06/2026
- CAP4.4-LA2 – Analisi e predisposizione Piano di adozione di SEND per gli altri servizi di notifica - Entro il 31/12/2026

Capitolo 5 – Dati e Intelligenza Artificiale

5.1 Data governance e open data

Contesto

I dati del Comune sono gestiti tramite una serie di applicativi gestionali verticali non collegati tra loro. È stato realizzato internamente un applicativo con l'obiettivo di mappare i dati gestiti dai diversi servizi e di creare le relazioni tra di essi (Octopus). Per quanto riguarda l'utilizzo dei dati per ottenere informazioni utili è stata avviata una sperimentazione per l'introduzione di un sistema di business intelligence. Nel corso degli anni sono stati pubblicati quindi una serie di dataset relativi al sistema cartografico.

In un'ottica di data governance è stato avviato un progetto di mappatura di tutti i sottoservizi, sia gestiti direttamente che non, con l'obiettivo di offrire un quadro generale delle infrastrutture sotterranee per una migliore gestione/organizzazione degli scavi.

Obiettivi e risultati attesi

- Obiettivo 5.1-1 – Definizione di un piano per la gestione organica dei dati dell'Amministrazione
- Obiettivo 5.1-2 - Utilizzo dei dati per estrarre informazioni utili agli amministratori e per presentazioni ai cittadini
- Obiettivo 5.1-3 –Incremento del numero degli opendata pubblicati e miglioramento della loro qualità

Indicatori

- CAP5.1-I1: Numero di banche dati gestite dall'Ente
- CAP5.1-I1a: Piano per la gestione organica dei dati dell'Amministrazione adottato
- CAP5.1-I2: Numero di dashboard realizzate per fornire informazioni utili estratte dai dati a cittadini e amministratori
- CAP5.1-I3: Numero di dataset di qualità pubblicati come opendata

Linee d'azione

Definire le linee d'azione previste da sviluppare nel triennio di riferimento del Piano triennale

- CAP5.1-LA1 –Riconoscizione e analisi delle banche dati gestite dal Comune – Entro il 31/12/2026
- CAP5.1-LA1a – Predisposizione di un piano per la gestione organica dei dati dell'Amministrazione - Entro il 30/06/2027
- CAP5.1-LA2 – Adozione di strumenti per estrarre informazioni utili dai dati e sviluppo di dashboard per presentarli ad amministratori e a cittadini in linea con quanto indicato nel piano- Entro il 31/12/2027
- CAP5.1-LA3 – Rivisitazione degli opendata pubblicati e rilascio di nuovi dataset in base a quanto previsto dal piano - Entro il 31/12/2027

5.2 Intelligenza Artificiale per la PA

Contesto

L'intelligenza artificiale (AI) è una scienza conosciuta da molti anni che negli ultimi due ha subito una grandissima accelerazione con l'introduzione di strumenti di AI generativa, resi disponibili non solo agli addetti ai lavori ma anche agli utenti finali con strumenti come ChatGPT o simili. Con la Legge 23 settembre 2025, n. 132 "Disposizioni e deleghe al Governo in materia di intelligenza artificiale" l'Italia interviene – prima in Europa – nel campo della regolamentazione dell'intelligenza artificiale.

Nel tessuto sempre più digitale della società contemporanea, l'intelligenza artificiale si pone come il catalizzatore di un'evoluzione radicale nella pubblica amministrazione. Una transizione che promette di portare efficienza e innovazione nei servizi ai cittadini, ma che solleva anche importanti questioni in materia di trasparenza e sicurezza. In Italia e in Europa, la navigazione tra queste acque richiede una bussola normativa e un impegno etico in grado di accompagnare con consapevolezza e rispetto ogni passo verso il futuro digitale.

Sul piano della governance la normativa sopra citata individua, all'art. 20, nell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e nell'Agenzia per la cybersicurezza nazionale (ACN) le Autorità nazionali per l'IA. La cybersecurity diventa quindi uno dei requisiti essenziali dell'IA che, insieme a resilienza, privacy, accuratezza e robustezza, permette un utilizzo sicuro e consapevole di queste tecnologie.

Rimane quindi importante disciplinarne correttamente l'utilizzo interno e valutare le possibili applicazioni pratiche sia dell'AI generativa che di quella non generativa per l'efficientamento dei processi anche in base all'evoluzione della normativa nazionale, nonché alle sperimentazioni e ai progetti che progressivamente verranno compiute da altre Amministrazioni.

Obiettivi e risultati attesi

- Obiettivo 5.2-1 – Adozione di una policy per l'utilizzo dei sistemi di AI nell'Ente nel rispetto delle norme relative a sicurezza informatica e privacy
- Obiettivo 5.2-2 – Definizione di casi d'uso per efficientare il Comune tramite l'utilizzo di strumenti di IA previa verifica che non vengano violati i diritti fondamentali della persona o altri danni rilevanti per la salute e la sicurezza dei cittadini (categorie di rischio definite dall'AI Act)

Indicatori

- CAP5.2-I1: Policy adottata
- CAP5.2-I2: Casi d'uso d'applicazione

Linee d'azione

Definire le linee d'azione previste da sviluppare nel triennio di riferimento del Piano triennale

- CAP5.2-LA1 – Predisposizione di una policy di utilizzo dei sistemi di IA nell'Ente - Entro il 30/06/2026
- CAP5.2-LA2 – Analisi dei casi d'uso d'applicazione di AI nelle Amministrazioni più virtuose – Entro il 31/12/2026
- CAP5.2-LA2a – Definizione dei casi d'uso scelti per l'applicazione dell'AI ai processi del Comune e predisposizione della baseline per il monitoraggio dell'efficienza- Entro il 31/12/2026

Capitolo 6 - Infrastrutture

6.1 Infrastrutture digitali e Cloud

Contesto

Aderendo alla normativa e in linea con le direttive del Dipartimento per la Trasformazione Digitale, il Comune di Bolzano intende perseguire l'obiettivo della migrazione completa (Full Migration) degli *asset ICT on premises* dell'Ente presso *Cloud Service Provider* certificati.

Per perseguire tale obiettivo si è colta l'opportunità del finanziamento PNRR di abilitazione al cloud, Misura 1.2, e si è presentata domanda di adesione indicando 21 servizi da migrare, il massimo possibile per il nostro Comune, avvalendosi di entrambe le modalità di migrazione previste dal bando:

- Trasferimento in sicurezza dell'infrastruttura IT
- Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in Cloud

Per la prima modalità di migrazione ci si è avvalsi di servizi cloud di tipo IaaS su PSN corredati da servizi di connettività, sicurezza e backup. Per la seconda modalità si prevede di utilizzare servizi cloud in modalità PaaS e SaaS con i fornitori delle soluzioni informatiche ospitate oggi modalità *on premises*.

Come cloud service provider è stato individuato il PSN, Polo Strategico Nazionale con il quale è stato stipulato un contratto di 3 anni sulla base di un piano dei fabbisogni.

La migrazione è attualmente in atto.

Obiettivi e risultati attesi

- Obiettivo 6.1-1 – Definizione di un piano di evoluzione dei servizi trasferiti sul PSN in ottica "cloud native" - Entro 31/12/2026
- Obiettivo 6.1-2 – Evoluzione dei principali servizi trasferiti sul PSN in base a quanto previsto dal piano - Entro 31/12/2026

Indicatori

- CAP6.1-I1: Piano definito
- CAP6.1-I2: Numero di servizi aggiornati in ottica cloud native

Linee d'azione

Definire le linee d'azione previste da sviluppare nel triennio di riferimento del Piano triennale

- CAP6.1-LA1 – Aumento della resilienza dei servizi trasferiti al PSN Entro il 31/12/2026
- CAP6.1-LA2 – Avvio delle attività per l'evoluzione al cloud native del sistema informativo comunale in coerenza col piano adottato - Entro il 31/12/2026

Capitolo 7 – Sicurezza informatica

7.1 Sicurezza informatica

Contesto

In ambito *cybersecurity* l'Ente è stato accreditato presso ACN come Soggetto Importante nominando le figure di riferimento. Contemporaneamente è stata erogata attività di formazione in ambito Cyber agli Apicali (Sindaco e Giunta Comunale), ai dirigenti e, in modo esteso, a tutti i dipendenti. Si ricorda quindi la migrazione di numerosi servizi presso il PSN. Conseguentemente per tali servizi la Sicurezza fisica è stata spostata al PSN, così come la BC garantita dal PSN.

Si aggiunge la partecipazione al progetto Bozen Asset "Progetto PNRR – Governance della cybersicurezza del perimetro cibernetico altoatesino" con il quale il Comune di Bolzano ha eseguito una approfondita analisi della propria postura di Cybersicurezza tramite un *Cybersecurity Maturity Assessment*.

Obiettivi e risultati attesi

- Obiettivo 7.1-1 – Definizione della struttura per la Cybersicurezza
- Obiettivo 7.1-2 – Stesura di un Piano di Cybersicurezza dell'Ente in conformità alle normative vigenti in materia cybersecurity (NIS 2, Linee guida ACN, ...)
- Obiettivo 7.1-3 – Incremento della cybersicurezza tecnologica dell'Ente
- Obiettivo 7.1-4 – Evoluzione delle misure organizzative dell'Ente per la cybersicurezza.

Indicatori

- CAP7.1-I1: Delibera di istituzione della struttura
- CAP7.1-I2: Stesura del Piano di cybersicurezza
- CAP7.1-I3: Misure organizzative e tecnologiche per la notifica degli incidenti, la riduzione della vulnerabilità, e la robustezza soluzioni crittografiche.
- CAP7.1-I4: Misure organizzative per l'adeguamento degli atti della filiera di approvvigionamento con adozione dei requisiti di Cybersicurezza, stesura del Piano di gestione del rischio informatico, programmi di formazione e di aumento della consapevolezza per dipendenti e fornitori.

Linee d'azione

Definire le linee d'azione previste da sviluppare nel triennio di riferimento del Piano triennale

- CAP7.1-LA1 – Delibera di istituzione della struttura e nomina del referente – Entro il 31/03/2026
- CAP7.1-LA2 – Stesura del Piano di cybersicurezza (produzione del piano programmatico per la sicurezza dei dati, sistemi e infrastrutture dell'amministrazione) – Entro il 31/12/2026
- CAP7.1-LA3 – Misure organizzative e tecnologiche per
 - a. la notifica degli incidenti (Adozione strumenti tecnologici e processi organizzativi per la gestione di incidenti e segnalazioni derivanti), - Entro il 31/12/2026
 - b. Riduzione vulnerabilità (obbligo di implementare interventi di individuazione e di risoluzione delle vulnerabilità) - Entro il 31/12/2026
 - c. Robustezza soluzioni crittografiche (obbligo di verificare che le soluzioni crittografiche in uso rispettano le linee guida ACN e del Garante Privacy; la verifica va fatta seguendo le indicazioni del GDPR in materia oltreché le linee guida di ACN e Garante Privacy) - Entro il 31/12/2027

- CAP7.1-LA4 – Misure organizzative
 - a. per l'adeguamento degli atti della filiera di approvvigionamento ICT con adozione dei requisiti di Cybersicurezza - Entro il 31/12/2028
 - b. programmi di formazione e di aumento della consapevolezza per dipendenti e fornitori. - Entro il 31/12/2026
 - c. stesura del Piano di gestione del rischio informatico, - Entro il 31/12/2027