



# **Action Plan of the ERUDITE Project: Enhancing Rural and Urban Digital Innovation Territories**

**Partner: City of Venice**

## Contents

---

1	Executive Summary.....	3
2	General information.....	4
3	Policy context.....	4
4	Action/service.....	5
4.1	Background.....	5
4.2	Knowledge applied from ERUDITE.....	6
4.3	Action/service description.....	7
4.4	Timeframe and Funding.....	7
4.5	Workplan.....	8
4.6	Budget breakdown for the service/project.....	8
4.7	Viability and sustainability.....	9
4.8	Impact expected.....	9
4.9	Monitoring activities in Phase 2.....	9
	ANNEXES.....	12
	Annex 1 - List of main activities and meetings with the local stakeholders.....	12
	Annex 2 – Impact, Indicator and Value Chart for each proposed service (SEROI+ Chart for Action Plan).....	13
	Annex 3 – Tailored Regional SEROI+ Tool.....	13

## 1 Executive Summary

---

Within the ERUDITE project, the City of Venice focusses on the policy instrument named “Italian National Operative Programme for Metropolitan cities” (NOP metro). The NOP Metro is financed by EU structural funds, the managing authority is the Territorial Cohesion Agency, Department of Cohesion and Development of the Italian Ministry of Economic Development. The City of Venice has the role of NOP Metro Intermediate Body (IB) and is directly managing the budget of around EUR 39,5 million allocated to Venice metropolitan area.

The ERUDITE project will support the City of Venice to boost the results of the NOP METRO priority “Metropolitan Digital Agenda” providing the methodology SEROI+ to: 1) activate open innovation processes to strengthen cooperation with local Innovation ecosystem players; 2) evaluate the impact of the investments to be financed by the NOP METRO in order to really meet social and territorial needs through digital service provision.

Within the “Metropolitan Digital Agenda” Axis of the NOP Metro, a new public digital service has been planned and financed, the CzRM (CitiZens Relationship Management) system.

The CzRM system aims at developing a multichannel platform to provide through a single point of access all metropolitan public services (city councils, public transports waste management, city events, etc). The CzRM platform will be accessible trough the Single sign-on via Public Digital identity System (SPID) and transaction / payment services will be enabled.

The main goals of the CzRM system are:

- «tailor-made» digital services via preferred channel;
- customisation of the relationship between the City’s Administration and the citizens;
- improvement of the relationship between the City’s Administration and the businesses;
- increase of customer satisfaction for public digital services and of digital services usage;
- integration and improvement of interoperability of different services and datasets;
- improvement of customer base knowledge;
- cost savings;
- development of predictive marketing capacity.

The ERUDITE project had a significant impact on the planning and designing of the CzRM since it highlighted the importance of involving the main stakeholders in the development of this new digital service since the beginning of the project design, choosing with them the indicators to measure the social and economic impact it will bring through the SEROI+ methodology. The CzRM service will be financed by the NOP metro with 3,5 millions euros and the ERUDITE project has an impact on the preliminary analysis addressed to the project design, where 150,000 euros have been allocated and spent, in details for: 1) segmentation analysis and service mapping (70.000,00 euros); 2) platform design and analysis (80.000,00).

The main actors responsible for building the new service, in particular the City of Venice IT department and Venis, the City of Venice inhouse IT company, have been involved in the ERUDITE local working group and in the transnational activities about the SEROI+ methodology. Following these activities, the City of Venice IT department and Venis started planning and designing the CzRM service adapting and applying the ERUDITE methodology. In the first stage, they carried out a detailed self-reflection and analysis of the “as-is” together with all the City’s managers and staff that provide public services and the City companies’ contact points. Several meetings (plenary and bilateral) have been hold in order to map all the public services addressed to citizens and to understand in which stage of “digitisation” they are. Besides, an extensive survey using the CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) system and two focus groups with citizens have been organised in order to better understand the potential users’ needs, preferred methods and expectations.

The action plan to be adopted by the mangers responsible of the CzRM system foresees 5 main phases: 1. Analysis; 2. Definition of the solution, 3. Project design and starting of the operational plan, 4. Building the CzRM system; 5. Extension of the system to the metropolitan area . The first two phases are already concluded, the third is in progress, the fourth is about to start.

In more detail, the 5 phases foresee the following main activities:

- phase 1. Analysis (concluded): mapping of the public services delivered by the City of Venice and its companies; analysis of the potential users and of the digital attitude of the target users; definition of a model to identify the priority services;
- Phase 2. Definition of the solution (concluded): analysis of the current state of the existing contact points and analysis of the processes related to the delivering of public services to design the future model;
- Phase 3. Project design and starting of the operational plan (in progress): analysis of the technological solutions available; definition of the evaluation grid to identify the best possible digital integration platform; decision about the technical solution approved by the City of Venice. By June 2018 the reserved area should be realised and by October the first prototype of the system should be launched;
- Phase 4. Building the CzRM system (from mid 2018 to the end of 2019): installation of the platform; integration of the systems already in place to deliver public services; realisation of the multichannel system (call centre included); training of the operators involved in the change management activities;
- Phase 5. Extension of the system to the metropolitan area (during 2020): installation and commissioning of the system, functional testing and accompanying activities; operators training.

## 2 General information

---

- **Project:** ERUDITE
- **Partner organisations:** City of Venice
- **Other partner organisations involved (if relevant):** Venis Spa, the City of Venice inhouse IT company
- **Country:** Italy
- **NUTS2 region:**
- **Contact person:** Isabella Marangoni
  - **Email:** erudite@comune.venezia.it
  - **Phone number:** +39 0412747829

## 3 Policy context

---

The Action Plan aims to impact:

- Investment for Growth and Jobs programme
- European Territorial Cooperation programme
- Other regional development policy instrument

Name and reference of the policy instrument addressed: Italian National Operational Programme “Metropolitan cities 20142020” (NOP METRO)

In line with the urban dimension of the 2014-2020 cohesion policy, the NOP METRO is an Italian new Operational Programme, financed by structural funds, developed for the 14 Italian metropolitan cities established by law in January 2015: Venice, Turin, Milan, Genoa, Bologna, Florence, Bari, Naples, Reggio Calabria, Rome, Cagliari, Catania, Messina and Palermo.

In accordance with the European Urban Agenda, NOP METRO aims at turning metropolitan cities into more accessible, functional and sustainable places as well as making them more inclusive and connected to each another. The programme main objectives consist in spreading digital services, increasing the sustainable mobility in urban areas, reducing energy consumption in public facilities and encouraging interventions for social inclusion.

The Managing Authority (MA) of the NOP METRO is the Territorial Cohesion Agency, Department of Cohesion and Development of the Italian Ministry of Economic Development. The City of Venice is the Intermediate Body (IB) that will directly manage the budget of EUR 39,5 million allocated to Venice metropolitan area, composed of 44 small and medium municipalities.

## 4 Action/service

---

The CzRM system aims at developing a multichannel platform to provide through a single point of access all metropolitan public services (city councils, public transports waste management, city events, etc). The CzRM platform will be accessible through the Single sign-on via Public Digital identity System (SPID) and transaction / payment services will be enabled.

---

Il progetto “Citizen Relationship Management” (CzRM) ha l’obiettivo di sviluppare una piattaforma multicanale che fornisca ai cittadini un unico punto di accesso ai servizi pubblici metropolitani erogati dal Comune di Venezia e delle Aziende Comunali partecipate. La realizzazione del progetto CzRM consentirà ai cittadini di interagire digitalmente con i servizi on-line della Pubblica Amministrazione. Tale piattaforma integrerà tutti i servizi pubblici esistenti, inclusi quelli delle Partecipate, sarà dedicata a residenti, imprese, associazioni, city user e turisti e sarà finalizzata all’erogazione centralizzata di tutti i servizi metropolitani, includendo servizi informativi e servizi dispositivi-transattivi mediante identità digitale SPID.

Il sistema potrà produrre dati ed informazioni a sostegno di una conoscenza condivisa del territorio (open data), oltre a mettere a disposizione informazioni per realizzare modelli di analisi, predizione, intervento e monitoraggio. E’ previsto l’utilizzo di una architettura multilivello che consentirà la fruizione dei servizi da dispositivi sia web/mobile che telefonici al fine di coprire integralmente le fasce di età dei cittadini e di garantire la completa accessibilità al sistema, a prescindere quindi dalla competenza digitale, nella logica della semplificazione della relazione tra Utenti e Pubblica Amministrazione.

### 4.1 Background

---

The City of Venice has invested in the development of effective digital public services addressed to citizens and stakeholders, in line with the National Programme “Italian Strategy for digital growth 2014-2020” and the most recent national legislation in the field, as the “Codice dell’Amministrazione Digitale” (CAD - Decreto Legislativo 82/2005, recently updated by Decreto Legislativo 217/2017), the “Piano Triennale per l’Informatica nella PA” and the “Delrio” Law 56/2014.

---

L’Italia ha elaborato una propria strategia nazionale, con proprie priorità e piani d’intervento, nel quadro delle disposizioni previste a livello europeo. Nello specifico, il Piano nazionale *Strategia Nazionale per la Crescita Digitale 2014-2020* identifica azioni specifiche di tipo infrastrutturale e piattaforme abilitanti, servizi digitali interattivi, che hanno ispirato l’ideazione del progetto “PIATTAFORMA CzRM MULTICANALE”, in particolare per quanto attiene:

- l’offerta di servizi integrati in rete accessibili anche by mobile
- la creazione di piattaforme abilitanti integrate e condivise
- gli open data

Ad oggi vi sono inoltre importanti strumenti normativi che vanno nella direzione di una profonda rivoluzione culturale dei servizi pubblici, basti pensare al Codice dell'Amministrazione Digitale (Decreto Legislativo n. 82/2005 aggiornato recentemente dal Decreto Legislativo n. 217 del 13 dicembre 2017), al Piano Triennale per l'Informatica nella PA e alla Legge "Delrio" n 56/2014 che ha assegnato alle Città Metropolitane una funzione fondamentale (art. 44, lettera f), ossia la funzione di promozione e coordinamento dei sistemi di informatizzazione e di digitalizzazione in ambito metropolitano.

I riferimenti normativi menzionati si caratterizzano per un orientamento che prescrive alle Amministrazioni Pubbliche Locali e Centrali non solo di introdurre elementi di innovazione tecnologica, ma prima di tutto di cambiare approccio superando una cultura dell'adempimento e adottando invece un atteggiamento basato sul raggiungimento dei risultati e votato all'innovazione.

In particolare, il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione emanato a maggio del 2017 costituisce un elemento essenziale per attuare una concreta azione innovativa in questo contesto e un importante quadro di riferimento per indirizzare una revisione dei processi interni al Comune di Venezia. Si sottolinea in particolare l'importanza della cultura dei dati e dell'interoperabilità fra sistemi, elementi che sono stati centrali nell'orientare la reingegnerizzazione dei processi attraverso i quali il Comune eroga i servizi agli utenti.

Il Comune di Venezia ha raccolto le sfide previste dalle prescrizioni normative cogliendo opportunità come quelle offerte dalle linee di finanziamento PON Metro. Nell'ambito degli interventi innovativi in fase di realizzazione, il progetto CzRM (Citizen Relationship Management) costituisce la soluzione principale individuata per la gestione delle relazioni con gli utenti/cittadini. Il CzRM prevede la creazione di un sistema multicanale e multiplatforma per l'erogazione di servizi informativi, dispositivi e transattivi per cittadini e imprese che integri tutti i canali dei servizi pubblici esistenti inclusi quelli erogati dalle Aziende Comunali (es. Trasporto Pubblico Locale, Servizi Idrici, Utilities... ecc.). L'obiettivo è la realizzazione di una architettura multilivello che consenta la fruizione di servizi pubblici in multicanalità, in una logica di semplificazione della relazione tra utenza e Pubblica Amministrazione, ma anche di maggior comprensione delle esigenze e dei comportamenti dell'utenza da parte dell'Amministrazione Locale.

Il progetto CzRM parte dall'esigenza di offrire a tutti i cittadini, indipendentemente dal loro livello di conoscenza delle tecnologie, la medesima possibilità di accesso ai servizi metropolitani siano essi il rinnovo della carta d'identità, il pagamento di una bolletta o la semplice informazione sugli orari e sugli itinerari del trasporto pubblico. La piattaforma prevista è multicanale, interoperabile e consente l'accesso da internet (web e mobile) nonché da sistema telefonico, e rappresenta uno strumento semplice ed efficace con cui relazionarsi con la PA; i sistemi di riconoscimento e autenticazione dell'utente saranno integrati con SPID, mentre le operazioni transattive avverranno attraverso il nodo dei pagamenti "PagoPA".

In linea con la metodologia SEROI+ elaborata nell'ambito del progetto comunitario ERUDITE, la progettazione del sistema CzRM è stato incentrato sul coinvolgimento degli utenti e dei principali stakeholder e sui loro bisogni. L'avvio della progettazione è stato infatti preceduto da due importanti studi preliminari, l'"Analisi Demografica sulla Popolazione Potenziale" e l'"Indagine sugli utenti target".

4.2 Knowledge applied from ERUDITE

Partner experience and practice	How this PEP has contributed to the services developed in your Action Plan
<p>E-Bourgogne. The e-administration platform offers managing and dematerialised services to territories, municipalities and citizens. It was built in 2010 and will be extended to the new Region Bourgogne Franche-Comté.</p>	<p>The E-Bourgogne platform has a lot in common with the CzRM service Venice is developing. For this reasons, during the ERUDITE project meetings and SEROI+ workshops, there have been many exchanges between the City of Venice and the Burgundy Region to better figure out together how, using the SEROI+ methodology, to make this kind of services more efficient and successful, how to co-design the service trough open innovation processes and how to progressively make other municipalities join the platform (WP2 and WP5 of the ERUDITE CzRM action plan).</p>
<p>E-Samverkan (ALAV): Collaboration in digitization to develop common shared eServices between municipalities</p>	<p>E-Samverkan is a very interesting reference for the Venice CzRM project since it put together many different municipalities in a joint effort to develop better and shared public eServices. The CzRM should be in fact extended to the 44 municipalities of the Venice Metropolitan area (WP5 of the ERUDITE CzRM action plan). Therefore, during the ERUDITE project workshops, there have been some exchanges between the City of Venice and Vasternorrland about how to co-design shared digital public services that could match all the municipalities different needs.</p>

4.3 Action/service description

Main objectives	Value brought by this action into the region	Players involved and role in the implementation
<ul style="list-style-type: none"> <li>- to have better, more efficient and more successful public services;</li> <li>- to customise the relationship between the Administration and the citizens and improve the relationship with the businesses with «tailor-made» digital services;</li> <li>- to increase customer satisfaction for digital services and digital services usage;</li> <li>- to integrate and make interoperable different services and datasets;</li> <li>- to save costs;</li> <li>- to develop predictive marketing capacity.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- improved governance and boosted results of the NOP METRO priority 1 “Metropolitan Digital Agenda”;</li> <li>- improved supply of eGovernment services and of Internet users using online public services;</li> <li>- better understanding the needs of the users, as citizens seem to be more inclined to locally access public services;</li> <li>- improved interaction and cooperation with the main innovation players of the territory.</li> </ul>	<p>The main actors responsible for building the CzRM system are the City of Venice IT department and Venis, the City of Venice inhouse IT company, which both have been involved in the ERUDITE SEROI+ methodology development. The City of Venice IT department and Venis started planning and designing the CZRM service with the essential cooperation of: all the City’s managers and staff that provide public services, all the City’s companies delivering public services and all the City’s and the City’s companies contact points operators. All these players, coordinated by the City IT Dept and Venis, carried out a detailed self-reflection and analysis of the “as-is” in order to map all the public services addressed to citizens and to understand in which stage of “digitisation” they are.</p> <p>Citizens have been involved trough an extensive CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) system and two focus groups in order to better understand potential users’ needs, preferred methods and expectations</p>

#### 4.4 Timeframe and Funding

<i>Project/Action Investment Line/Funding Source + Amount (please state each source of funding)</i>	<i>Submitted For Funding</i>	<i>Funding Decision</i>	<i>Project Start Date</i>	<i>Other key milestones</i>
ERDF funds NOP Metro	06/10/16	06/04/17	06/04/17	See the workplan below

#### 4.5 Workplan

WP	Tasks
<p><b>WP1: Analisi</b></p> <p>Obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Censimento dei servizi erogati dal Comune e dalla sue partecipate</li> <li>•Analisi dei segmenti di utenti potenziali e della propensione al digitale degli utenti target</li> <li>•Definizione di un modello per l'individuazione dei servizi prioritari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•1.01 Mappatura Servizi cittadini (consegnato luglio 2017 e validato dal Comune)</li> <li>•1.02 Analisi Demografica (consegnato settembre 2017 e validato dal Comune)</li> <li>•1.03 Indagine quantitativa e qualitativa sugli Utenti (consegnato ottobre 2017 e validato dal Comune)</li> <li>•1.04 Ordinamento prioritario dei Servizi (consegnato novembre 2017 e validato dal Comune)</li> </ul>
<p><b>WP2: Disegno della soluzione</b></p> <p>Obiettivo: Analisi dello stato attuale dei Punti di Contatto e dei processi relativi ai servizi erogati per progettare il modello a tendere</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•2.01 Assessment Punti di Contatto esistenti (consegnato dicembre 2017 e validato dal Comune)</li> <li>•2.02 Modello Organizzativo a tendere del Contact Center (consegnato a marzo 2018 e validato dal Comune)</li> <li>•2.03 Linee guida per il trattamento dati personali consegnato a marzo 2018 e validato dal Comune)</li> </ul>
<p><b>WP3: Progettazione e avvio piano operativo</b></p> <p>Obiettivo: Definizione della proposta architeturale e delle soluzioni implementative</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•3.01 Assessment e individuazione Orchestratore Servizi (consegnato a ottobre 2017 e validato dal Comune)</li> <li>•3.02 Assessment e individuazione Piattaforma CzRM (consegnato a marzo 2018 e validato dal Comune)</li> </ul>

<b>WP4: Realizzazione multicanale telefonico (numero unico)</b>	<b>CzRM unico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•4.01 Installazione della piattaforma di CzRM (primo rilascio previsto per ottobre 2018);</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•4.02 Integrazione dei sistemi collegati all'erogazione dei servizi e realizzazione della multicanalità di accesso, anche mediante numero unico telefonico (entro novembre 2019).</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•4.03 Formazione degli operatori coinvolti e attività di change management (entro ottobre 2018).</li> </ul>
<b>WP5: Estensione Metropolitana</b>	<b>città</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•5.01 Azioni di avviamento, di test funzionale e di accompagnamento (entro dicembre 2020).</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•5.02 Formazione degli operatori sugli altri comuni dell'area (entro dicembre 2020).</li> </ul>

#### 4.6 Budget breakdown for the service/project

Category of funding	Expenditure Amount
Preliminary analysis addressed to the project design (where the ERUDITE project methodology has an impact on).	150.000 euros (VAT included) 1) segmentation analysis and service mapping (70.000,00 euros); 2) platform design and analysis (80.000,00)
Project design, development and realization of the platform, start-up of activities and training	3.100.000,00 euros (VAT included)
<b>TOTAL</b>	<b>3.250.000,00 euros (VAT included)</b>

#### 4.7 Viability and sustainability

The development of the CzRM multichannel platform is totally covered by the ERDF funds made available in the frame of the NOP Metro Programme. In the long run, having a common service shared by the City of Venice and all the public companies delivering public services - beyond, in perspective, the municipalities composing the Metropolitan City of Venice - should bring relevant savings in terms of money, human resources and spaces compared to what these public bodies have been spending over the years to separately managing digital services and maintaining several information offices.

La piattaforma CzRM ha un costo di realizzazione di euro 3.250.000 (IVA inclusa) interamente finanziato dalle risorse PON METRO; tale costo comprende le spese per la progettazione e lo sviluppo della piattaforma (sia a livello di processo che a livello tecnologico), i costi per l'integrazione, i costi di progettazione dell'infrastruttura di accesso alla rete WIFI, i costi di potenziamento della rete tecnologica (set di hot spot) strumentale alla sperimentazione nell'erogazione del servizio, i costi per le azioni di coinvolgimento partecipativo dei Comuni della Città Metropolitana (formazione, attivazione e test funzionale).

Il fabbisogno finanziario dopo l'attivazione della piattaforma e quindi per la gestione del servizio presso i comuni aderenti, riguarderà unicamente spese di conduzione tecnica e di manutenzione evolutiva, che verrà coperto presumibilmente dai canoni di servizio dei comuni aderenti, applicati con criteri di proporzionalità sulla base delle dimensioni del comune (dimensione definita in termini di popolazione e quindi di massa di dati transitabili).

La governance ed il controllo dell'intervento saranno garantiti attraverso la previsione di un Comitato Tecnico di Paternariato, costituito, oltre che dall'attuatore Venis, da un esponente per ciascun Comune aderente e sarà presieduto dal Comune di Venezia/Autorità Urbana.

Il comitato tecnico si riunirà su richiesta, e comunque nei momenti di revisione delle tecnologie e dei sistemi previsti all'interno del ciclo di Programmazione.

#### 4.8 Impact expected

---

- Easier, faster and more satisfactory access to customised public digital services;
- Increase of digital services usage;
- Increased automation of administrative procedures;
- Improvement of customer base knowledge;
- cost savings;
- development of predictive marketing capacity;
- Improvement and standardisation of public services at metropolitan level.

---

Il progetto CzRM sfrutta le soluzioni tecnologiche innovative secondo il paradigma Smart Cities, puntando a comprimere la distanza tra cittadinanza e offerta di servizi erogati dalla PA su scala urbana, grazie all'ideazione di nuove formule organizzative condivise ed interoperabili, ed all'apporto determinante delle tecnologie info-telematiche. La funzione della piattaforma CzRM è inoltre quella di creare un sistema di collaborazione interattiva e georiferita tra cittadini e comuni, alimentato dalle segnalazioni di bisogni di manutenzione urbana, lavori in corso, blocchi stradali, etc. che consenta da un lato di accrescere la partecipazione e la consultazione civica e dall'altro di programmare e gestire in modo più efficiente i servizi urbani.

Il progetto contribuisce al ridisegno ed alla modernizzazione nell'erogazione di servizi ai city users, prevedendo l'utilizzo di soluzioni intelligenti (web/mobile), e telefoniche, che assicureranno un miglioramento del funzionamento delle prestazioni pubbliche in analisi, con ricadute dirette e misurabili su Pubblica Amministrazione e utenti finali, in termini di:

- offerta di servizi “su misura” attraverso l'uso del canale più adatto a soddisfare le esigenze del cittadino;
- semplificazione e personalizzazione della relazione tra PA e cittadino;
- aumento del livello di soddisfazione del cittadino;
- erogazione di servizi attraverso modalità di fruizione quanto più vicini al “self service”;
- riduzione dei tempi per ricevere informazioni;
- riduzione dei tempi d'intervento sul problema segnalato o sull'informazione richiesta;
- ottimizzazione costi e tempi degli operatori pubblici coinvolti nella ricezione della segnalazione, nella decisione e nell'intervento;
- programmazione degli interventi su scale urbana ed interurbana;
- qualità della vita.

#### 4.9 Monitoring activities in Phase 2

Monitoring and improvement activities in the Phase 2 of the ERUDITE project will be based on data collection, measurement and analysis to valorise performance indicators of processes and products' conformity, to manage errors and nonconformities and to take possible corrective actions.

In appliance of the ERUDITE SEROI+ methodology, the following policy goals per target group will be monitored trough specific indicator and the project monitoring tool:

Target group	Policy goals	Indicator
Citizens and City's users, Businesses	Increase of digital services usage  Easier, faster and more satisfactory access to customised public digital services	No. of accesses (users) to the CzRM platform and if rate is changing. E.g. measure level of usage, ease-of-use, user satisfaction etc.
Public administrations Policy makers	Increased automation of administrative procedures  Improvement of customer base knowledge, cost savings and development of predictive marketing capacity	No. of relevant administrative procedures totally managed within the CzRM
Citizens and City's users, Businesses  Public administrations Policy makers	Improvement and standardisation of public services at metropolitan level	Percentage of municipalities of the Venice metropolitan area that will join the CzRM multichannel platform

I processi di monitoraggio e miglioramento comprendono l'effettuazione di verifiche ispettive, le attività di misurazione, analisi e elaborazione dei dati per la valorizzazione degli indicatori di efficacia dei processi e di conformità dei prodotti, la gestione dei prodotti non conformi, le azioni correttive e preventive. I sistemi di monitoraggio utilizzati nelle attività di sviluppo dei sistemi (ambienti, compilatori, linguaggi, gestori di Data Base, ecc.) oppure di verifica (prova e test) sono gestiti con specifici repository sui quali vengono effettuati periodici salvataggi, sia dei dati in essi gestiti che dei prodotti stessi.

Il sistema di monitoraggio interviene in particolare nelle fasi più critiche del processo produttivo, nelle fasi di pianificazione e gestione delle attività, prova, supporto e documentazione per il test dei prodotti software, sia in sviluppo che in manutenzione, gestione assistenza ed interventi connessi, elaborando e fornendo dei report periodici alle strutture aziendali interessate (modello ISO 9001 gestione processi e Project Management).

L'accesso a tali sistemi/prodotti avviene attraverso la rete aziendale, la quale è adeguatamente protetta da accessi indesiderati, nonché da eventuali "virus". I dati potranno essere resi disponibili in formato open.

CITTA' DI  
VENEZIA



Direzione Progetti Strategici e Politiche Internazionali e di Sviluppo



Venice, 29/06/2018

Ref: ERUDITE project action plan approval, CzRM project

I, the undersigned Marco Mastroianni, Director of the Strategic projects and International and development policies Directorate and manager in charge of the Information systems of the City of Venice, agrees to implement the ERUDITE Action Plan for the development of the CzRM multichannel platform as detailed above.



Signature

Il Direttore  
avv. Marco Mastroianni

Venice, 29 Giugno 2018  
Sigla: 513\_AP\_180629

Ref: ERUDITE project action plan approval, CzRM project

I, the undersigned Alessandra Poggiani, Director general of Venis Spa, the City of Venis inhouse company in charge of the development of the public digital services of the City, agrees to implement the ERUDITE Action Plan for the development of the CzRM multichannel platform as detailed above.

Venis S.p.A.  
Alessandra Poggiani  
Director general  
**FIRMATO DIGITALMENTE**

