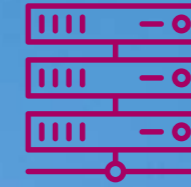


“

Innovazione, efficienza
tecnologica, sicurezza per
servizi all'avanguardia



Platform

Le nostre attività al
servizio dell'innovazione
e della conoscenza

CAPITOLO 2



Le nostre attività al servizio dell'innovazione e della conoscenza

CAPITOLO 2

Il Gruppo InfoCamere realizza servizi tecnologicamente all'avanguardia a supporto dei propri soci per rispondere alle esigenze di imprenditori, professionisti e cittadini di fronte alla continua evoluzione dei sistemi economici e normativi. Il Gruppo opera guardando al futuro mantenendo al contempo saldi i propri valori, che si traducono in qualità nei servizi offerti, impegno delle persone e miglioramento continuo delle prestazioni.

Tecnologia e innovazione

- 65% Mantenimento di alti livelli di innovazione
- 100% Continuo impegno per il mantenimento e miglioramento della continuità dei servizi
- 100% Mantenimento di alti livelli di servizio delle applicazioni
- 80% Gestore di Identità digitale SPID (Identity Provider - IdP)

L'attività del Gruppo InfoCamere spazia dalla gestione del patrimonio informativo delle Camere di Commercio, alla realizzazione e gestione di servizi di ultima generazione erogati in modalità centralizzata affiancando il Sistema Camerale nella semplificazione e digitalizzazione dei processi istituzionali tra imprese e Pubblica Amministrazione.

InfoCamere l'evoluzione innovativa delle soluzioni

- Servizi di **disaster recovery e business continuity**
- Prestatore di **servizi fiduciari**
- Ottenuta **Certificazione ANSI/TIA 942-B-2017** Rating 3 Standard di esercizio **Data Center**
- Innovazioni tecnologiche e di analisi evoluta del dato**
- Servizi **SUAP più di 4.000 comuni**
- Open Innovation**
- Cassetto Digitale dell'Imprenditore** +552.000 nuove adesioni



Infrastrutture innovative e sicurezza

ALCUNI NUMERI SULLE INFRASTRUTTURE DEL GRUPPO INFOCAMERE

Data Center InfoCamere

- Il Gruppo InfoCamere gestisce il patrimonio informativo delle Camere di Commercio Italiane attraverso il Data Center di Padova ed una **rete di dati che unisce tutto il territorio nazionale**
- Un secondo Data Center, situato a Milano, funziona come secondo access point di rete e, soprattutto, come Disaster Recovery Center in caso di eventi catastrofici
- I servizi sono erogati in continuità operativa grazie all'infrastruttura di **Continuous Availability**

Sicurezza, alta affidabilità, tecnologia

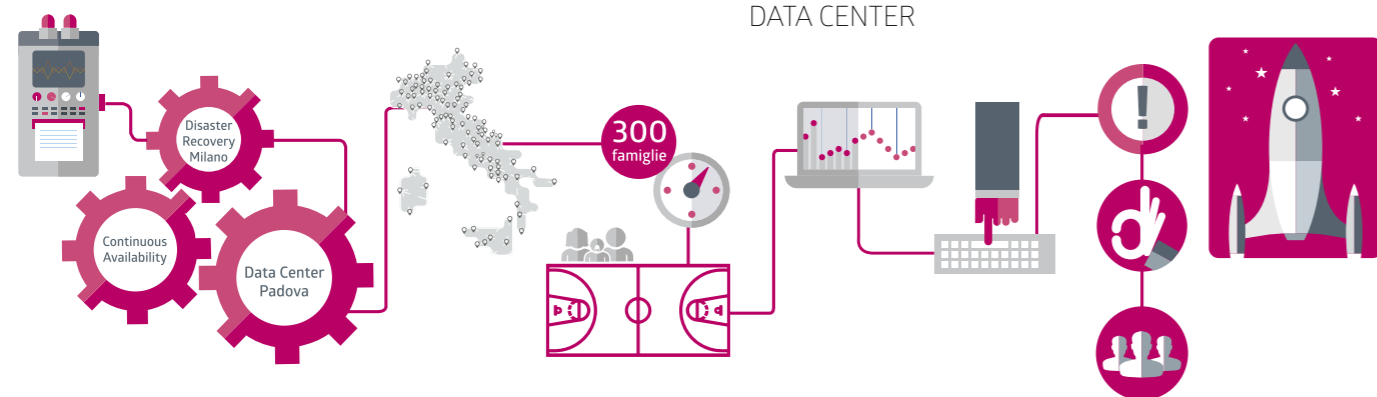
- Sistema antincendio a gas ecologico (IG-541)
- Oltre 50 telecamere per il controllo perimetrale e delle aree interne sensibili quali il Data Center e le aree pertinenti.
- Infrastruttura elettrica ridondata: doppia alimentazione per tutti gli apparati
- Potenza complessiva: isole ad alta densità, progettate per supportare una potenza di 500 KW, pari al consumo di **300 famiglie, ospitate in un'area di dimensioni di un campo di basket**
- Apparati di rete e server di ultima generazione, **oltre 3.700 server tra fisici e virtuali con un'elevata virtualizzazione dei sistemi (95%)**
- Sistemi storage: capacità di circa **14.000 TB corrispondenti idealmente a 28 milioni di libri digitalizzati** che impilati l'uno sull'altro raggiungono 600 km di altezza

Sala controllo

- Presidio H24 per 365 giorni da parte di personale in turnazione
- Oltre 45.000 controlli infrastrutturali (Server, Storage e Networking)
- Oltre 6.000 controlli ambientali (temperatura, umidità e assorbimento elettrico)
- Oltre 120.000 simulazioni automatiche al giorno monitorano i tempi di risposta e la disponibilità dei servizi
- Circa 53.000 elaborazioni giornaliere governate dai sistemi di schedazione automatica riducono l'intervento umano
- Oltre 2.500 Applicazioni gestite
- Oltre 10.500 aggiornamenti software all'anno
- Presidio del processo di Incident & Problem Management secondo lo standard ISO 20000 e Best Practices ITIL quale garanzia di continuità operativa e continuo miglioramento

Certificazione

- ISO 9001 Qualità
- ISO 20000-1 Servizi IT
- ISO 22301 Continuità Operativa
- ISO 25012 Qualità Dati Registro Imprese
- ISO 27001 Sicurezza informazioni:
 - o 27017 Sicurezza in Cloud
 - o 27018 Privacy in Cloud
- eIDAS Prestatore Servizi Fiduciari Qualificati
- Industria 4.0 Centro per il trasferimento tecnologico
- EMAS - ISO 14001 Ambiente
- ANSI/TIA 942-B-2017 Rating 3 Standard di esercizio DATA CENTER



LA NOSTRA INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

La server farm dal cuore green che mette in circolo l'innovazione

Attraverso il proprio Data Center il Gruppo InfoCamere gestisce il patrimonio informativo del sistema camerale italiano, collegando tra loro tutte le sedi delle Camere di commercio, comprese 200 sedi distaccate, tramite una rete nazionale. Il Data Center è un'infrastruttura in costante evoluzione ispirata a logiche di sostenibilità ambientale. In esso hanno origine servizi erogati in modalità centralizzata via internet ed intranet, che permettono al Gruppo di fornire una risposta agile e immediata a esigenze di cittadini, imprese e Pubbliche Amministrazioni.

Il Data Center è un hub di accesso ad un patrimonio informativo aggiornato in tempo reale che garantisce un'istantanea del tessuto economico e produttivo italiano.

I servizi sono erogati in alta affidabilità, mediante un'infrastruttura di Continuous Availability

Complessivamente il Data Center InfoCamere è costituito da oltre 3.700 sistemi fisici e virtuali, gestisce più di 14.000 Terabyte di dati con un traffico di 6,5 Terabyte su rete camerale e 8,0 Terabyte su rete Internet. Oltre 100.000 controlli al giorno in un ambiente a forte automazione garantiscono mediamente 114.000.000 operazioni giornaliere.

Un secondo Data Center è situato a Milano. Quest'ultimo opera come access point secondario nonché come Disaster Recovery Center a fronte di eventi catastrofici.

A gennaio 2022, InfoCamere ha ottenuto la certificazione con livello di prestazione "AS BUILT LEVEL: RATING 3" secondo lo standard internazionale ANSI/TIA 942-B - 2017.

Business continuity

InfoCamere eroga i servizi informatici in continuità operativa secondo lo standard ISO22301. Il Data Center è protetto da eventi di interruzione elettrica mediante gruppi elettrogeni, gruppi di continuità (UPS) e altri sistemi di continuità che garantiscono autonomia di funzionamento per più giorni. Le infrastrutture elettriche, di raffreddamento e di networking sono ridondate: per tutti gli apparati è prevista una doppia alimentazione attraverso due distinti rami.

INFRASTRUTTURA GREEN

Nel Data Center di Padova i dispositivi IT sono installati in due isole ad alta densità a corridoio caldo, entrambe costituite da rack, collocati a file contrapposte, con corridoio centrale per il contenimento del calore prodotto sfruttando la tecnologia del "free cooling" e consentendo un efficientamento dei consumi energetici.

Presso la sede InfoCamere di Padova dal 2020 è in esercizio un impianto fotovoltaico di oltre 1.000 mq che contribuisce al fabbisogno di energia per il Data Center.

Per ulteriori informazioni sul tema *Infrastruttura Green* si rimanda al Capitolo 6 *Planet*.

Questo garantisce la possibilità di intervenire in qualunque parte dell'impianto senza causare interruzioni del servizio. Analoga strategia è implementata per i collegamenti di rete geografici.

Disaster recovery

Il Data Center ubicato a Milano funziona come secondo access point di rete e come Disaster Recovery Center in caso di eventi catastrofici; è interconnesso con il Data Center di Padova mediante linee in fibra ottica 10 Gigabit Ethernet ad alta affidabilità con doppio operatore.

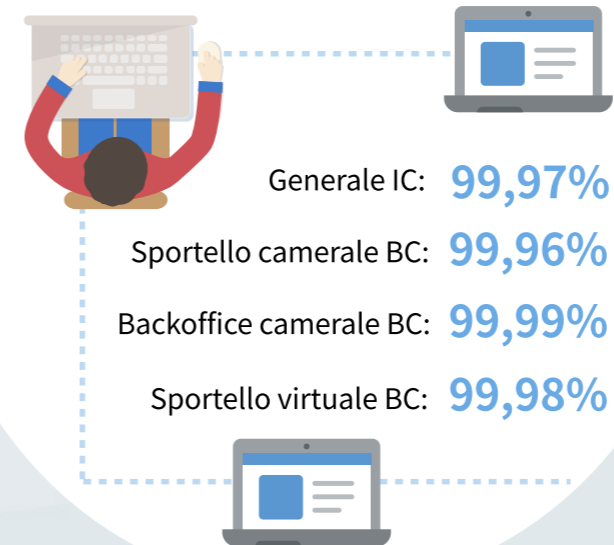
Di seguito alcuni indicatori di disponibilità e continuità di erogazione dei servizi degli ultimi tre anni misurati in rapporto al totale del tempo di erogazione previsto.

DISPONIBILITÀ E CONTINUITÀ DI EROGAZIONE	2022	2021	2020
di tutti i servizi	99,97%	99,97%	99,95%
dei servizi "Sportello Camerale" lun - ven dalle 9:00 alle 13:00	99,96%	99,97%	99,96%
dei servizi "Sportello Virtuale" lun - ven dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00	99,98%	99,98%	99,98%
dei servizi "Backoffice camerale" lun - ven dalle 9:00 alle 13:00	99,99%	99,90%	99,95%

Sicurezza, Innovazione ed Efficienza Tecnologica



Indicatori continuità di erogazione del servizio



Traffico dati ogni giorno:



Smart working



Disaster Recovery

Modalità innovative per la conduzione dei test sulla Disaster Recovery:

- possibilità di effettuare le verifiche in smart-working
- utilizzo di "sonde" a supporto dell'automazione dei test



Data Center

Efficientamento, razionalizzazione delle risorse e rafforzamento della sicurezza.

RAZIONALIZZAZIONE ED INNOVAZIONE DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

Molte attività svolte nel 2022 si sono focalizzate sul mantenimento dell'adeguatezza dei livelli di utilizzo delle infrastrutture, per consentire che l'erogazione dei servizi avvenisse nel rispetto di tutte le regole di sicurezza e delle aspettative di continuità degli stakeholder. In particolare sono stati portati a termine interventi di aggiornamento dei sistemi relativi a database e dispositivi di rete interessando la quasi totalità delle infrastrutture operative. Un ulteriore ambito di intervento ha riguardato le soluzioni relative alla gestione di funzioni essenziali all'efficacia della rete telematica; gli interventi che hanno riguardato le infrastrutture e gli strumenti di governance dell'ambito "network" sono stati mirati all'efficientamento gestionale, oltreché all'innovazione delle soluzioni adottate. L'attenzione a questo ambito ha consentito un incremento dell'efficacia misurabile in termini di diminuzione del carico gestionale; infatti il numero di richieste di configurazione e/o aggiornamento si è più che dimezzato e si è ridotto notevolmente il tempo necessario per le attività inerenti al test di Disaster Recovery.

Tutte le attività condotte non hanno inficiato il livello di erogazione dei servizi e sono state eseguite garantendo la fruibilità degli stessi negli orari prestabiliti.

Iniziative per la governance di infrastruttura e servizi tecnologici

Nell'ambito del progetto di rivisitazione ed ottimizzazione degli strumenti e dei processi per il governo del Data Center e dei flussi ad esso collegati, si è positivamente conclusa l'attivazione della gestione dei flussi di incident e problem Management nella soluzione JIRA consentendo il prosieguo del percorso di integrazione degli strumenti utilizzati per il controllo degli ambienti. Con l'adozione del nuovo sistema è stato possibile creare un perimetro dedicato alle attività di gestione relative al vulnerability management, a beneficio di un miglior assetto operativo nel presidio della sicurezza delle informazioni.

Introduzione di nuove tecnologie ed aggiornamenti

Sulla scorta degli importanti benefici introdotti nel perimetro operativo delle infrastrutture di Padova, nel corso del 2022 è stata perfezionata la procedura per l'acquisizione della tecnologia software defined network anche per il Data Center di Milano. L'attività di approvvigionamento della soluzione tecnologica è stata effettuata nell'esercizio 2022 e la relativa installazione. Sono state altresì implementate soluzioni per la diagnostica e risoluzione più celere di alcune problematiche configurando controlli per le applicazioni ritenute critiche e predisponendo alcune dashboard per visualizzare i parametri tenuti sotto controllo in modo da evidenziare andamento regolare e situazioni che necessitano eventuali approfondimenti.

Valorizzazione infrastrutture e nuove opportunità

Sono state portate avanti iniziative volte a monitorare e identificare i requisiti normativi, in continua evoluzione, per garantire l'appartenenza della società tra quelle che possono offrire Servizi alla Pubblica Amministrazione. Nel corso del 2022 è intervenuta una significativa discontinuità nelle norme che indirizzano la governance e l'evoluzione delle infrastrutture IT pubbliche;

il passaggio di competenze da AgID ad ACN, relativamente al processo di qualificazione di infrastrutture ufficializzato nel 2023, ha comportato nuove scadenze e tipologie di adempimenti che verranno adeguatamente analizzati e implementati a seconda delle necessità e/o opportunità che si vorranno cogliere.

Sul fronte delle attività finalizzate al presidio ed alla evoluzione degli ambienti di lavoro, si è proceduto con iniziative volte ad individuare nuove soluzioni per la messa a disposizione di piattaforme che consentano l'accesso agli strumenti di lavoro sia dalle sedi abituali che in modalità di lavoro agile.

Nell'ambito del progetto "Digital Hub", dopo aver dato il supporto richiesto per la redazione del piano e l'individuazione delle soluzioni tecnologiche adeguate, sia per soddisfare i requisiti espressi che per la definizione del disegno architettonico, sono stati predisposti gli ambienti di produzione ed effettuati i test di carico seguendo le indicazioni progettuali ed effettuandoli nei tempi richiesti.

A livello impiantistico è stata prevista una nuova isola ad Alta Densità, destinata ad ospitare le nuove soluzioni digitali, con una potenza IT complessiva di circa 100 kW.

SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E PRIVACY

InfoCamere dispone di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI) certificato, dal 2012, secondo lo Standard ISO/IEC 27001. Nel 2019 la società ha esteso la certificazione del proprio sistema di gestione al settore del *cloud-computing*¹, secondo gli standard ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018². Il modello definisce l'organizzazione del Sistema, l'impianto documentale e l'impostazione dell'analisi dei rischi di sicurezza nonché le Politiche di Sicurezza delle informazioni aziendali che spaziano dagli aspetti organizzativi a quelli tecnologici (es. gestioni incidenti, controlli accessi, etc.). Tutti i dipendenti sono tenuti a rispettare le Politiche e tutti i processi aziendali devono attuare le regole presenti nelle Politiche.

In particolare InfoCamere si è dotata di una Politica e di un processo finalizzati a garantire la protezione dei dati personali di cui è Titolare o Responsabile del trattamento, per conto delle Camere di Commercio o di altri soggetti, ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR). In tale ambito InfoCamere ha definito anche la procedura da attivare in caso di Data Breach (violazione di dati personali ai sensi degli articoli 33 e 34 del GDPR). Per l'applicazione del GDPR, InfoCamere ha intensificato la formazione del proprio personale ed ha sviluppato propri servizi informatici per la gestione del Registro dei Trattamenti e per tracciare le caratteristiche di sicurezza e privacy dei propri sistemi informativi.

¹ Il *Cloud Computing* è un modello flessibile ed economico per la fornitura di servizi ICT che consente un accesso più facile a risorse configurabili e condivise (rete fisica, risorse di storage e di processo, servizi e applicazioni per l'utente finale) attraverso tecnologie basate su Internet. InfoCamere ha predisposto specifiche politiche di sicurezza che disciplinano regole da applicare in ambito cloud computing impegnandosi per operare costantemente in conformità con la normativa vigente sul tema.

² Le certificazioni "cloud" e le correlate regole per il cloud si riferiscono ai servizi dichiarati come cloud nel sito InfoCamere <https://www.InfoCamere.it/servizi-in-cloud>

Il processo di gestione dei reclami è un'importante misura organizzativa finalizzata alla protezione dei dati affidati ad InfoCamere o da essa gestiti. Negli ultimi tre anni non sono stati rilevati reclami concernenti violazioni della privacy o per perdite di dati di clienti/utilizzatori.

L'organizzazione non ha identificato alcuna denuncia comprovata riguardante trattamenti di dati personali. Nel corso del 2022 sono stati rilevati 3 eventi potenzialmente qualificabili come data breach relativi ai dati dei Clienti, tutti di rilevanza bassa: in tutti questi casi, i rischi per i diritti e le libertà delle persone fisiche sono stati valutati improbabili; quindi nessun evento è stato notificato al Garante Privacy e comunicato agli interessati. Oltre agli aspetti organizzativi (ruoli, processi, formazione periodica ai dipendenti, contratti, etc.) la protezione dei dati viene attuata attraverso investimenti in numerose misure di sicurezza tecnologiche.

Sicurezza fisica e logica

La sicurezza fisica è garantita da un presidio fisso 24 ore su 24 supportato da un impianto TVCC sia a copertura del perimetro esterno che delle aree interne sensibili quali il Data Center e le relative aree pertinenziali. Gli accessi ai locali Data Center e alle aree pertinenziali sono controllati con lettori di prossimità tipo HID alta sicurezza e dispositivi biometrici abbinati a varchi con controllo del singolo transito ed anti pass-back. Sono oltre 5.000 i sensori installati per il controllo dei parametri fisici: temperatura, umidità, anti-intrusione, anti-incendio, anti-allagamento e stato alimentazione-condizionamento.

I sistemi di protezione e conservazione dei dati sono conformi ai requisiti della Certificazione ISO/IEC 27001. La sicurezza logica di tutte le componenti viene attuata mediante un sistema di protezione perimetrale integrato con servizi di IPS e IDS, finalizzati alla prevenzione e alla diagnosi delle minacce.

Il Gruppo InfoCamere si avvale di un proprio Security Operation Center (SOC), deputato al presidio dei sistemi informativi aziendali. Il SOC opera attraverso un modello integrato composto da tre livelli: i) sicurezza proattiva, che si articola nell'analisi, nella sicurezza dei sistemi e nell'attivazione delle opportune difese e remediation; ii) sicurezza reattiva, realizzata attraverso analisi, monitoraggio e risposta agli incidenti, governata dal Security Incident Response Team; iii) sicurezza predittiva, che prevede l'utilizzo di sistemi integrati di threat intelligence e l'elaborazione di scenari di rischio su cui intervenire preventivamente con le opportune contromisure.

Oltre alle attività tipiche del Security Operation Center, la struttura responsabile dell'Information Security è promotrice di campagne di awareness e formazione dei dipendenti e fornisce supporto consulenziale in ambito sicurezza alle attività progettuali aziendali.

SICUREZZA, INTERVENTI IN EFFICIENZA TECNOLOGICA

Cybersecurity: salvaguardia del patrimonio informativo

In linea con il piano strategico di cybersecurity, nel 2022 una serie di attività hanno permesso di attivare un percorso di miglioramento continuo della postura di sicurezza di InfoCamere. Tra le attività di maggiore rilievo si possono elencare: (i) il miglioramento della visibilità degli strumenti di monitoraggio di sicurezza; (ii) l'adozione di uno strumento enterprise di scansioni di sicurezza infrastrutturali; (iii) la sperimentazione dello strumento di analisi di applicazioni/servizi web esposti su internet. L'evoluzione del Cybersecurity Framework InfoCamere, attualmente gestito tramite un'applicazione proprietaria sviluppata internamente, ha visto il raggiungimento di una serie di obiettivi, tra cui la pianificazione delle attività di isolamento di indicatori di maturità del framework, in linea anche con i dettami della nuova norma ISO 27001:2022.

Iniziative a supporto della "Sicurezza delle informazioni"

Nel 2022 sono state portate avanti specifiche iniziative volte a rendere l'ambiente dei dati sempre più resiliente e protetto, concentrando necessariamente l'attenzione sulle informazioni che sono alla base del business di InfoCamere, anche in considerazione dei requisiti sempre più stringenti espressi dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale.

In particolare, è stata esplorata la possibilità di utilizzare una delle features presenti che consente di proteggere i dati attraverso un processo di crittografia. La sperimentazione è stata condotta in un ambiente di test appositamente predisposto ed ha dato esito positivo aprendo alla possibilità di utilizzo di questa feature per la protezione delle informazioni in funzione dei requisiti di business e delle normative di settore.

Ambito "tecnologie di backup"

È stata predisposta la piattaforma per la realizzazione di backup immutabili, consentendo la gestione del rischio di manomissione delle informazioni anche in considerazione delle nuove minacce provenienti dall'aumento degli attacchi del mondo del cybercrime. Ad ulteriore garanzia della qualità dei dati salvati, è stata attivata una procedura per la validazione periodica del contenuto dei backup più "critici".

Sistemi di controllo accessi logici

Al fine di evolvere gli strumenti deputati a garantire una fruizione "sicura" dei servizi erogati, sono state sviluppate e portate avanti diverse iniziative di sperimentazione e verifica dell'applicabilità di nuovi strumenti per gestire il riconoscimento e la profilazione degli utenti.

Negli ultimi mesi dell'anno è stato realizzato un PoC per la sperimentazione di un "sistema passwordless" di accesso logico, basato sul riconoscimento biometrico facciale.

Gestione della privacy

Nel 2022 InfoCamere ha garantito un forte impegno nell'attuazione degli adempimenti previsti dalle normative privacy e nel presidio del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (certificato con riferimento allo standard ISO 27001), tenendo conto anche dell'esito dell'annuale analisi dei rischi che, esaminando le minacce e le relative contromisure, indica possibili ambiti di miglioramento correlati ai rischi più significativi. Nella prima parte dell'anno è stata rilasciata una nuova release di REGI, lo strumento per la gestione informatizzata dei registri dei trattamenti di dati personali e nel corso dell'anno si è riscontrato un aumento delle Camere che utilizzano tale strumento per gestire questo adempimento normativo, previsto dal GDPR (art. 30). Come negli anni precedenti, InfoCamere ha fornito un supporto consulenziale continuativo riguardante la compliance privacy, a favore di molte Camere e di altri Enti del sistema. Inoltre ha erogato sessioni formative, sia in ambito privacy sia in altri ambiti di compliance, come l'anticorruzione e la trasparenza, e sulla sicurezza delle informazioni. In quest'ultimo ambito InfoCamere ha fornito anche consulenze specifiche, occasionalmente, soprattutto in merito alla sicurezza della gestione documentale.

INIZIATIVE PER SERVIZI INNOVATIVI

InfoCamere continua ad investire in un'articolata gamma di iniziative di innovazione che permettono agli utenti di fruire con sempre maggior efficacia degli strumenti offerti e avere una visione trasparente ed evoluta dei flussi, delle informazioni e degli adempimenti.



Iniziative di analisi evoluta del dato

Nell'ambito delle attività di analisi evoluta dei dati, InfoCamere ha realizzato diverse attività di innovazione e ampliamento di strumenti verso i propri stakeholder, Camere di Commercio e Pubblica Amministrazione con l'obiettivo di facilitare lo studio dei fenomeni territoriali e di fornire supporto decisionale basato sui dati ai policy maker. In particolare, è stata introdotta la possibilità di analisi geospaziale nei diversi territori e sono stati realizzati modelli predittivi sull'andamento della numerosità di imprese in una determinata zona.

Nuove soluzioni hanno poi previsto l'utilizzo di strumenti di analisi testuale per l'identificazione delle imprese innovative ICT e per permettere l'analisi dei dati contenuti nelle pratiche SCIA. Si è proceduto al potenziamento degli strumenti di analytics già realizzati per le Pubbliche Amministrazioni locali e a supporto della legalità. Le innovazioni nell'ambito dell'analisi dei fenomeni includono, infine, la stima di fatturato delle imprese che non depositano il bilancio realizzata (congiuntamente con il Politecnico di Milano) nell'ambito dell'analisi delle filiere produttive e la realizzazione di nuovi indicatori di sostenibilità sulla base della movimentazione dei rifiuti su base EcoCerved / MUD (analisi realizzata congiuntamente con UniPD).

Iniziative di Open Innovation

Nel 2022 prosegue la messa in opera dell'iniziativa, avviata nel 2021, di Open Innovation. L'obiettivo dell'iniziativa è quello di rendere continuo ed organico il processo di presidio del mercato delle startup e delle PMI innovative per garantire la propulsione innovativa allo sviluppo dei modelli industriali facilitando la condivisione di competenze ed expertise. L'obiettivo che InfoCamere si è prefissata per il 2022 è stato quello di implementare e sviluppare soluzioni, servizi e tecnologie di natura innovativa finalizzate al perseguimento della mission aziendale. In coerenza con il suo profilo istituzionale, InfoCamere ha avviato sperimentazioni e laboratori per l'adozione di nuove soluzioni applicative e di processo dei servizi resi ai propri Soci secondo nuovi paradigmi dell'innovazione digitale. Nei settori di mercato che attengono alla digitalizzazione dei processi, all'analisi dei dati ed al supporto alla transizione digitale, il modello Open Innovation viene spesso adottato come azione principale per gestire i processi di innovazione ed attivare investimenti in ricerca e sviluppo. Tale approccio è rinvenibile anche dai report dell'Osservatorio sull'Open Innovation e il Corporate Venture Capital italiano promossi da InnovUp e Assolombarda con la partnership scientifica di InfoCamere e degli Osservatori Digital Innovation del Politecnico di Milano e con il supporto di Confindustria e Piccola Industria Confindustria.

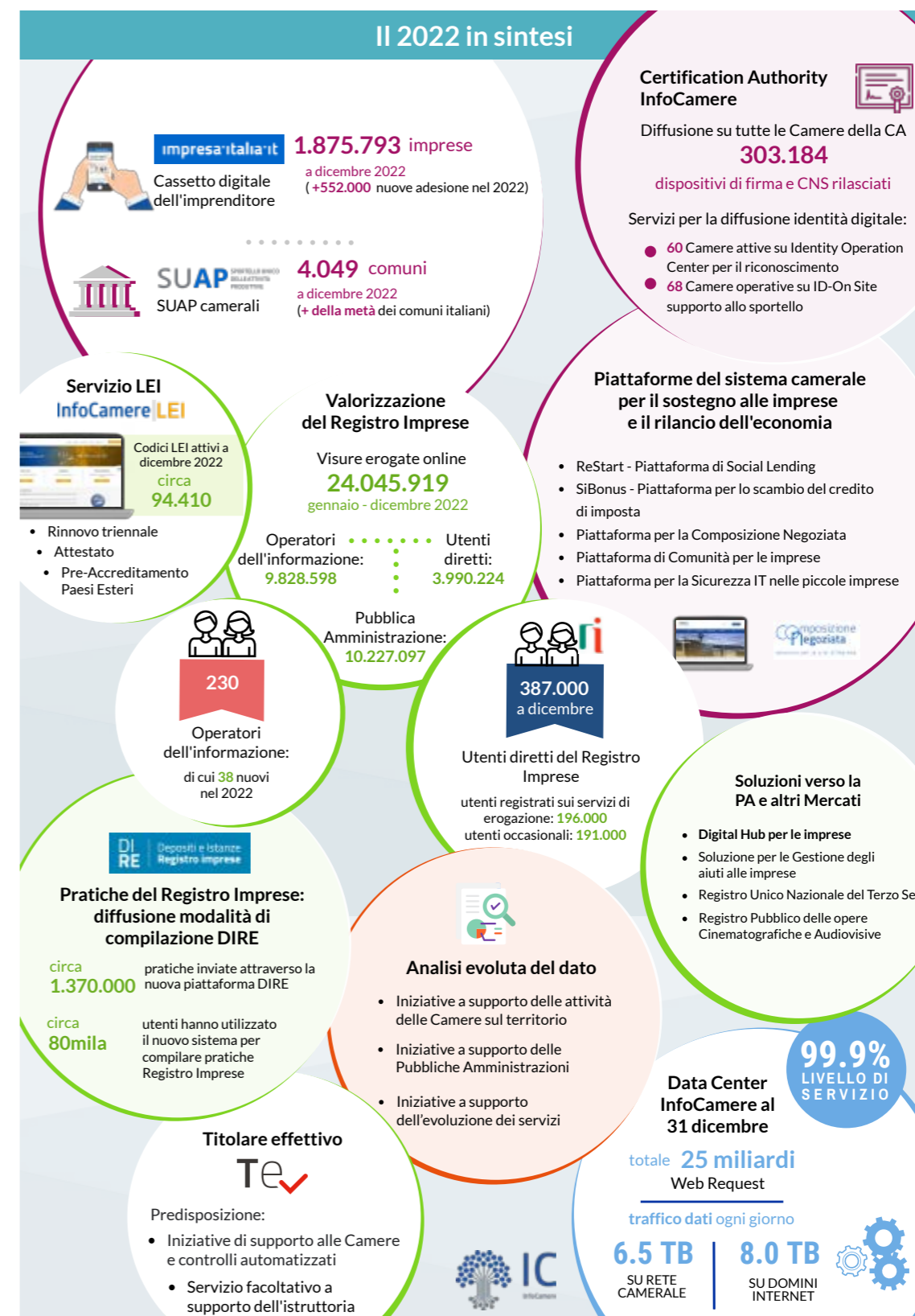
InfoCamere ha ritenuto necessario proseguire nella strutturazione di un modello di Open Innovation impostando un'organizzazione che prevede alcune fasi operative utili al perseguimento di obiettivi di economicità e accelerazione dello scambio di competenze ed esperienze sviluppando lo scouting di startup anche mediante collaborazioni con fondi specializzati, aziende, acceleratori, Università ed altre Istituzioni interessate.

Nell'ambito della partnership attivata nel corso del 2022 in collaborazione con un acceleratore di investimenti in startup digitali, InfoCamere ha preso parte attivamente in qualità di partner al programma di accelerazione denominato "Magic Mind - Artificial Intelligence Acceleration Program", con lo scopo di accelerare startup in fase early-stage i cui progetti siano incentrati in maniera nativa su tecnologie di Intelligenza Artificiale (AI). La società ha altresì partecipato a Bootcamps del programma per incontrare le startup e approfondire le loro proposte, fornendo la propria esperienza, conoscenza e competenza verticale di settore.

Durante il 2022 è proseguita la collaborazione con CyberGuru S.r.l. in ambito cybersecurity - prevenzione dei rischi in ambito sicurezza informatica che ha consentito l'erogazione di interventi formativi mirati e di valutare la relativa estensione al sistema camerale.



I servizi del Gruppo InfoCamere



Le Camere di Commercio nel contesto della Trasformazione Digitale: iniziative verso le imprese e funzionamento dei servizi interni



Agenda digitale



impresa.italia.it

Cassetto digitale dell'imprenditore

1.875.793 imprese
a dicembre 2022
(+ 552.000 nuove adesioni nel 2022)

SUAP SPORTELLO UNICO DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE



Totale SUAP camerali:

4.049
a dicembre 2022
(+ della metà dei comuni italiani)

Certification Authority InfoCamere



Nel 2022 diffusione su tutte le Camere della CA

303.184
dispositivi di firma digitale

Iniziative di Formazione

- verso le imprese e PA: per favorire la transizione digitale (DNA-Digital Learning)
- verso il personale Camerale: per agevolare lo sviluppo e la transizione digitale delle risorse

Piattaforme per il sostegno alle imprese e il rilancio dell'economia

Composizione Negoziata Soluzioni per la crisi d'impresa

CHECKUP Sicurezza IT Cyber Exposure Index

- ReStart - Gestione dei Contributi erogati dalle Camere
- Piattaforma Nazionale Crisi d'Impresa
- Piattaforma per la Sicurezza IT nelle piccole imprese

Servizi di supporto al funzionamento delle Camere

- Integrazione Servizi di Contabilità
- Tesoreria Camerale



I SERVIZI DELLE CAMERE - BUSSOLA DIGITALE PER LE IMPRESE

AGENDA DIGITALE

- Cassetto digitale dell'imprenditore (impresa.italia.it):** diffusione ed evoluzione del cassetto digitale dell'imprenditore, un nuovo modello di interazione tra Pubblica Amministrazione e cittadini imprenditori. Con questo servizio viene messo a disposizione degli imprenditori un punto di accesso rapido e in mobilità (smartphone, tablet, PC) alle informazioni e ai documenti ufficiali della propria impresa, come visure, atti e bilanci, pratiche etc. Nel 2022 è stato evidenziato un trend crescente delle aziende aderenti al servizio e dei download dei documenti pari al 21% rispetto al 2021, risultando attivati, a fine anno, circa 1.876.000 cassette, di cui 552.000 nel corso del 2022. Sono proseguite le iniziative di comunicazione, anche in occasione della scadenza del Diritto Annuale mediante la modalità di accesso "link in PEC" per consentire all'impresa una verifica dello storico dei pagamenti nella sezione dedicata al Diritto Annuale. Sono state inoltre portate avanti le attività finalizzate al miglioramento dell'usabilità e dell'interfaccia utente in ottica dei futuri sviluppi nell'ambito del più ampio progetto aziendale "Digital Hub". Il cassetto digitale dell'imprenditore è a tutti gli effetti il "punto di contatto" digitale tra la PA italiana ed ogni impresa.
- SUAP Camerale:** realizzazione e gestione della piattaforma di SUAP camerale (Sportello Unico per le Attività produttive). Una soluzione che coinvolge attivamente Camere di Commercio, Comuni e decine di Autorità competenti nell'erogazione di servizi standardizzati per l'avvio e l'esercizio delle attività di impresa. L'evoluzione continua della piattaforma digitale - disponibile attraverso il portale "Impresainungiorno" - è un presupposto per presidiare ed estendere il network di Comuni che scelgono di affidarsi al Sistema camerale. Il 2022 ha confermato il trend crescente degli anni precedenti. Tra i fattori determinanti si evidenziano le scadenze normative previste per gli interventi di recupero edilizio (a titolo esemplificativo bonus 110%) che ha confermato la crescente estensione della piattaforma "impresainungiorno" anche per la gestione delle pratiche di edilizia residenziale (SUE) in affiancamento a quelle di edilizia produttiva. Inoltre il 2022 si è arricchito di un nuovo contesto rappresentato dalle Zone Economiche Speciali, zone geograficamente limitate e amministrativamente indipendenti rispetto al SUAP che ne ereditano, in particolari condizioni, tutte le funzioni. La disponibilità delle nuove specifiche tecniche al DPR 160/2010 nell'ambito del percorso nazionale di "Digitalizzazione SUAP/SUE" - che ha visto la partecipazione proattiva di InfoCamere in maniera congiunta con Unioncamere - rappresenta un elemento necessario all'attivazione delle diverse iniziative progettuali di investimento previste dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) per le quali è prevista una specifica misura di finanziamento (Missione 1, Componente 1, Investimento 2.2.3).

PIATTAFORME PER IL SOSTEGNO ALLE IMPESE E IL RILANCIO DELL'ECONOMIA

- **Piattaforma per la composizione (negoziata) della Crisi d'impresa:** sviluppo ed evoluzione di una piattaforma informatica, unica a livello nazionale, in grado di gestire le segnalazioni delle imprese in difficoltà - da parte dei soggetti titolari - agli Organismi di composizione delle crisi d'impresa, istituiti presso le Camere di Commercio così come delineato dal Codice della Crisi (D.Lgs. 14/2019 e s.m.i.). Nel 2022 la piattaforma ha gestito la ricezione di 553 istanze su tutto il territorio nazionale e ha consentito il primo popolamento dell'elenco degli esperti con l'iscrizione di circa 3.500 soggetti. Nell'ambito delle evoluzioni normative, si sono concluse le attività che hanno portato all'interoperabilità in piattaforma degli Enti Creditori (INPS, INAIL, Agenzia delle Entrate e Agenzia delle Entrate-Riscossione) attivando il collegamento tra le suddette banche dati consentendo così all'esperto, previo consenso del rappresentante dell'impresa, di richiedere la documentazione aggiornata per ogni singolo Ente.
- **Piattaforma Restart per il Social Lending:** strumento messo a disposizione delle Camere di Commercio per supportare le piccole e medie imprese e facilitarne l'accesso al credito. Il servizio consente di gestire oltre all'erogazione del finanziamento anche apposite funzionalità di supporto, quali la definizione del bando e la valutazione del merito creditizio (che determina sostanzialmente le condizioni del finanziamento in termini di durata e tasso di interesse) delle singole imprese richiedenti. La cornice normativa del temporary framework ha consentito alle Camere di Commercio - attraverso la piattaforma Restart - di esercitare alcune forme di supporto finanziario e creditizio a favore delle piccole e medie imprese.
- **Gestione dei contributi erogati dalle Camere di Commercio:** il servizio AGEF (Agevolazioni e Finanziamenti), supporta le Camere di Commercio nella gestione, in modalità telematica, dell'intero processo relativo ai bandi per l'assegnazione di contributi alle imprese e ad altri soggetti. Il servizio presenta un alto livello di integrazione all'interno della realtà camerale sia da un punto di vista organizzativo (con particolare riferimento alla gestione della fase di istruttoria) sia per il collegamento ad altri servizi, come ad esempio la contabilità, i sistemi di pagamento, il servizio "pubblicamera", il Diritto annuale per il controllo del pagamento da parte delle imprese e il Registro Nazionale degli Aiuti. Nel corso del 2022 è stato promosso il graduale passaggio dall'attuale interfaccia di presentazione delle pratiche a quella della nuova piattaforma Restart. Sono state pertanto realizzate e collaudate le implementazioni per la gestione di bandi rivolti a soggetti non iscritti al Registro delle Imprese, i bandi a doppio lter (con domanda di partecipazione e rendicontazione spese), i bandi gestiti per il tramite di intermediari delegati.
- **Piattaforma "SiBonus" per i crediti d'imposta:** mediante la piattaforma sviluppata da InfoCamere - con il supporto della controllata ICONTO - i titolari di crediti d'imposta (cittadini, imprese ed enti) possono effettuare cessioni per ottenere liquidità e, nel contempo, i soggetti interessati al loro acquisto valutano le diverse opportunità e completano la transazione in modo sicuro, semplice e affidabile. Nel 2022 la cessione dei crediti d'imposta è stato oggetto

di una serie di interventi normativi che hanno comportato una sospensione momentanea del servizio riattivato con l'entrata in vigore delle nuove norme.

- **Piattaforme per la sicurezza IT nelle Piccole Imprese:** l'iniziativa "Check Up Sicurezza IT per le PMI" ha come obiettivo la realizzazione di strumenti semplici ed efficaci, rivolti primariamente alle piccole imprese, per consentire una verifica del proprio stato di salute in ambito sicurezza IT, offrendo a corredo alcuni servizi di accompagnamento e supporto in tale ambito. All'iniziativa hanno aderito circa 50 Camere di Commercio, organizzando eventi rivolti a imprese e campagne di sensibilizzazione sulla cybersecurity che hanno permesso il coinvolgimento di un consistente numero di imprenditori.

Piattaforma di comunità per le imprese: la piattaforma di comunità per le imprese, digitale-sottocasa.it, è una nuova iniziativa progettuale ideata durante il lockdown, che nel 2022 ha fatto registrare ulteriori importanti sviluppi. La piattaforma ha il compito di aggregare diversi attori su un programma territoriale finalizzato ad accelerare la transizione digitale di alcune microimprese e sostenere i negozi di vicinato nell'avvio di iniziative di promozione e vendita online.

CERTIFICATION AUTHORITY INFOCAMERE

- **Identità digitale e ruolo di InfoCamere come Qualified Trust Service Provider:** InfoCamere Identità digitale e ruolo di InfoCamere come Qualified Trust Service Provider: InfoCamere è stata riconosciuta dall'AgID come prestatore di servizi fiduciari qualificato (QTSP) ai sensi del Regolamento (UE) n. 910/2014. Offre una gamma completa di servizi alle imprese italiane, con forti competenze nel campo della sicurezza informatica e della firma digitale basata sulla tecnologia della crittografia a chiave pubblica (Public Key Infrastructure). In qualità di QTSP la Società è qualificata per il rilascio di: i) Firma elettronica qualificata (firma digitale); ii) Certificati di autenticazione CNS; iii) Sigillo elettronico; iv) Firma remota; v) Dispositivi di firma qualificati (token USB e smart card); vi) Marche temporali. Alcuni dati relativi al 2022 possono sintetizzare efficacemente il grado di diffusione raggiunto dai servizi di identità digitale gestiti da InfoCamere: rilascio di circa 303 mila dispositivi di firma digitale/CNS e di circa 1.200 firme remote (emesse con un processo totalmente dematerializzato) e oltre il 93% di rinnovi effettuati completamente online dagli utenti. Infine InfoCamere, con la determina 262/2022 trasmessa da AgID il 7 ottobre 2022, è stata accreditata come gestore SPID (Identity Provider - IdP SPID), completando così l'offerta di servizi di identità digitale.

³Con scadenza al 30 giugno 2022

FORMAZIONE: IMPRESE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

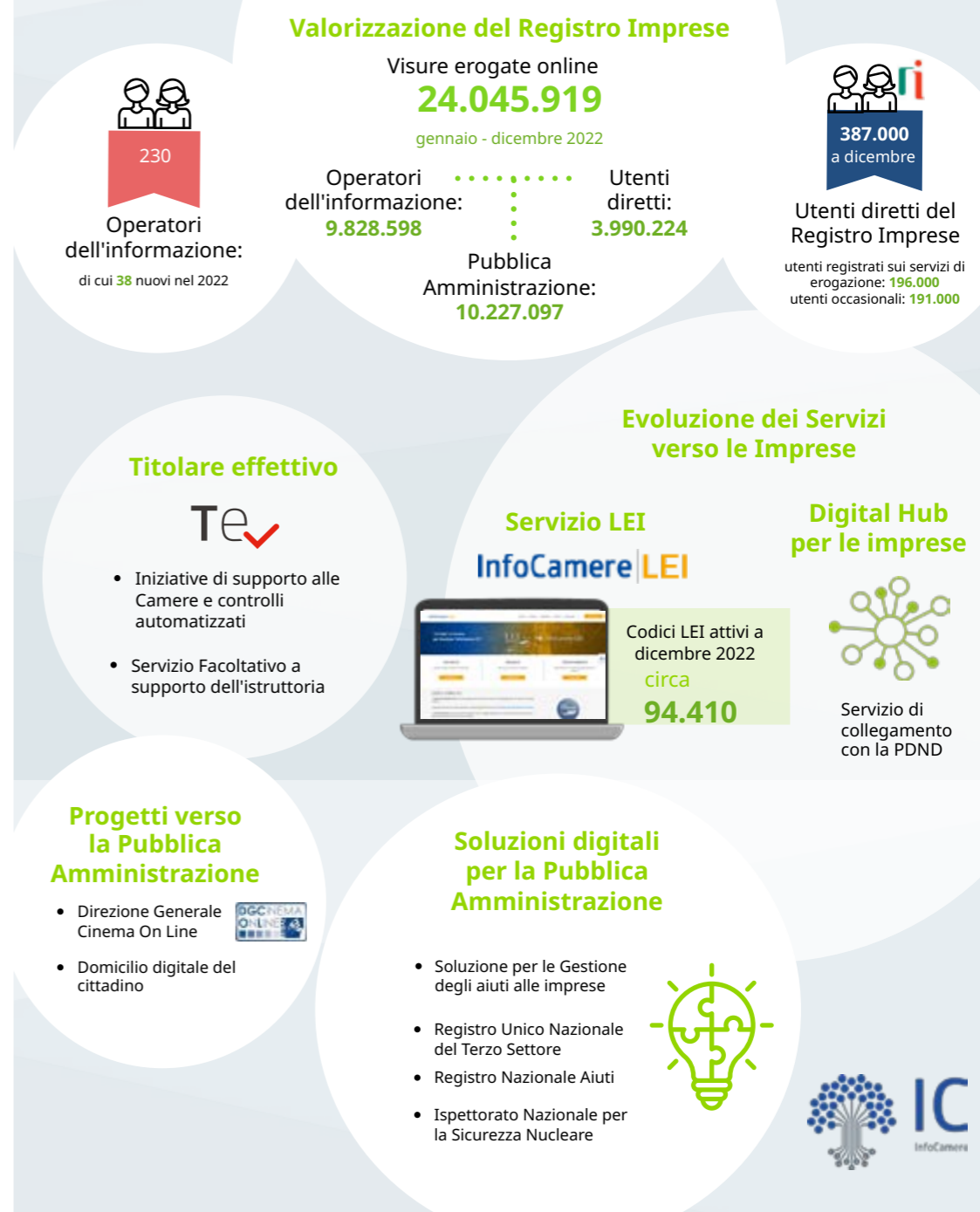
TRANSIZIONE DIGITALE

- **Progetto ID On Site 2022:** avviato ad inizio anno con lo scopo di affiancare le Camere di Commercio nell'azione di supporto al processo di trasformazione digitale delle imprese, ha visto l'adesione di tutte le Camere di Commercio. Nel corso dei 12 mesi si è registrato un incremento nel rilascio di dispositivi tra cui anche token Digital DNA e l'avvio di più di 27.000 cassette digitali grazie al contatto con circa 80.000 imprenditori/utenti. Il numero delle Camere di Commercio attive sul servizio è stabilizzato a 60, di cui 33 usufruiscono del servizio "Emissione di Identità Digitale Centralizzata Completa".
- **Iniziativa di formazione per la digitalizzazione delle imprese:** nel corso del 2022 sono state erogate 400 sessioni di formazione in modalità webinar e on site su 30 tematiche differenti, con il coinvolgimento di circa 28.000 partecipanti di cui il 25% rappresentato da personale del Sistema Camerale e il numero restante da utenti sul territorio e delle Pubbliche Amministrazioni; in particolare l'ultimo trimestre ha registrato l'erogazione di circa 160 corsi (il 40% delle sessioni complessive), e ha coinvolto quasi 12.000 partecipanti.
- **Progetto "DNA Digital Learning":** nell'ambito delle iniziative volte ad accrescere il livello di digitalizzazione delle PMI, nel corso del 2022 sono state portate avanti le attività del progetto "DNA Digital Learning", che ha come obiettivo la realizzazione di un nuovo servizio, basato su una piattaforma digitale, per l'erogazione a distanza di programmi formativi destinati alle imprese dei territori delle Camere di Commercio. Si è conclusa l'implementazione della piattaforma tecnologica a supporto dell'iniziativa e la progettazione/realizzazione di un insieme di percorsi formativi che sarà avviata nei primi mesi del 2023.

SERVIZI DI SUPPORTO AL FUNZIONAMENTO DELLE CAMERE

- **Suite di contabilità camerale:** predisposizione e messa a disposizione delle Camere di Commercio e di altri Enti delle procedure informatiche per la tenuta della contabilità, la pianificazione e controllo di gestione e per la gestione del ciclo di spesa e di investimento. La suite amministrativo-contabile è oggetto di continua evoluzione e adeguamento derivante da novità normative. Nel corso del 2022 il servizio è stato consolidato anche grazie al rilascio di evoluzioni funzionali che ampliano l'integrazione tra la contabilità e la gestione documentale.
- **Tesoreria camerale:** realizzazione, insieme ad ICONTO e di concerto con Unioncamere Nazionale, del servizio di Istituto Cassiere per le Camere di Commercio mediante il quale è possibile gestire in maniera coordinata i flussi di incassi e pagamenti semplificando le attività di riconciliazione contabile degli uffici amministrativi. Nel 2022 sono proseguite le attività di presentazione e diffusione del servizio di Istituto Cassiere che è attivo su 27 Camere di Commercio, 9 Aziende Speciali e 2 Unioni Regionali.

Il valore dei registri e degli altri asset informativi al servizio di Imprese e Pubblica Amministrazione



AL SERVIZIO DELL'EVOLUZIONE DEL RAPPORTO PUBBLICA AMMINISTRAZIONE - UTENTI

VALORIZZAZIONE DEL REGISTRO IMPRESE

- Registro delle Imprese, Repertorio Economico Amministrativo (R.E.A.), Registro informatico dei protesti:** realizzazione e messa a disposizione di sistemi e procedure informatiche finalizzati alla predisposizione, tenuta, conservazione e gestione, per le Camere di Commercio, del Registro delle Imprese, del Repertorio Economico Amministrativo (R.E.A.) e del Registro informatico dei protesti. Questi strumenti assicurano completezza ed organicità di pubblicità per tutte le imprese soggette ad iscrizione nei registri garantendo la tempestività dell'informazione su tutto il territorio nazionale. InfoCamere si occupa della realizzazione, messa a disposizione e tenuta del portale *registroimprese.it*.
- Depositi ed Istanze Registro Imprese (DIRE):** l'ambiente unico di compilazione denominato Depositi ed Istanze Registro Imprese (DIRE) è uno strumento che permette una semplificazione delle modalità di invio delle comunicazioni al Registro Imprese. Nel corso del 2022, DIRE ha fatto registrare un incremento del livello di diffusione, divenendo la modalità più utilizzata dall'utenza per inviare pratiche al Registro Imprese/REA registrando l'invio di oltre 1,3 milioni di pratiche, da circa 80.000 utenti.
- Titolare effettivo:** realizzazione e messa a disposizione di sistemi e procedure informatiche finalizzati alla predisposizione, tenuta, conservazione e gestione della base dati contenente i Titolari Effettivi in una sezione speciale del Registro Imprese, in ottemperanza al D.Lgs n. 231/2007. In particolare, l'art. 21 del citato decreto individua il Registro delle Imprese come registro ufficiale dei dati e delle informazioni sulla titolarità effettiva e rimanda ad uno specifico decreto attuativo la declinazione delle modalità di comunicazione e consultazione degli stessi. Nel corso del 2022 InfoCamere, con il coordinamento di Unioncamere e attraverso opportuni gruppi di lavoro intercamerali, ha portato avanti le attività progettuali nei diversi ambiti ossia front office, istruttoria delle istanze, organizzazione e supporto per il rilascio di firme digitali, accreditamento, accesso e consultazione ed attività successive alla fase di prima presentazione.

REGISTRO IMPRESE HUB INFORMATIVO

Nel corso degli anni InfoCamere, per conto del Sistema Camerale, ha condotto un'attività di integrazione delle informazioni relative alle imprese italiane - gestite da altre Pubbliche Amministrazioni - volta al miglioramento della qualità, completezza e trasparenza delle informazioni del Registro Imprese divenuto hub di riferimento per le informazioni economico-legali delle imprese rendendo la visura uno strumento completo e ufficiale di conoscenza e promozione della propria impresa.

EVOLUZIONE DEI SERVIZI VERSO LE IMPRESE

- Digital Hub per le imprese: servizio di collegamento telematico con la Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND):** il Decreto Legge n. 152 del 6 novembre 2021 all'art. 28 stabilisce che le Camere di Commercio, per il tramite del gestore del sistema informativo nazionale, mettano a disposizione delle imprese il servizio dedicato di collegamento telematico con la Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) che "consente alle imprese di effettuare controlli automatizzati e di acquisire certificati relativi ai propri fatti, stati e qualità". Nel 2022 le attività progettuali di realizzazione della nuova piattaforma sono state portate avanti come da piano; in particolare il 30 novembre è stata presentata al Dipartimento per la Trasformazione Digitale, la versione "demo" del Servizio di Collegamento consentendo il perseguimento della prima milestone di progetto. Le attività continueranno al fine di attuare sperimentazioni con la PA che renderanno disponibili i propri dati d'impresa attraverso la PDND.
- LEI – Legal Identity Identifier:** InfoCamere è accreditata Local Operating Unit (LOU) presso la GLEIF (Global Legal Entity Identifier Foundation), per il rilascio, rinnovo e gestione informatica del codice LEI nell'ambito delle iniziative internazionali per il contenimento del rischio di default e per l'anti-riciclaggio. Nel 2022 InfoCamere ha concluso il processo di adeguamento dei flussi e delle modalità di pubblicazione dei dati verso la GLEIF in linea con le nuove politiche del ROC al fine di aumentare il livello di qualità dei dati di riferimento delle Legal Entity.

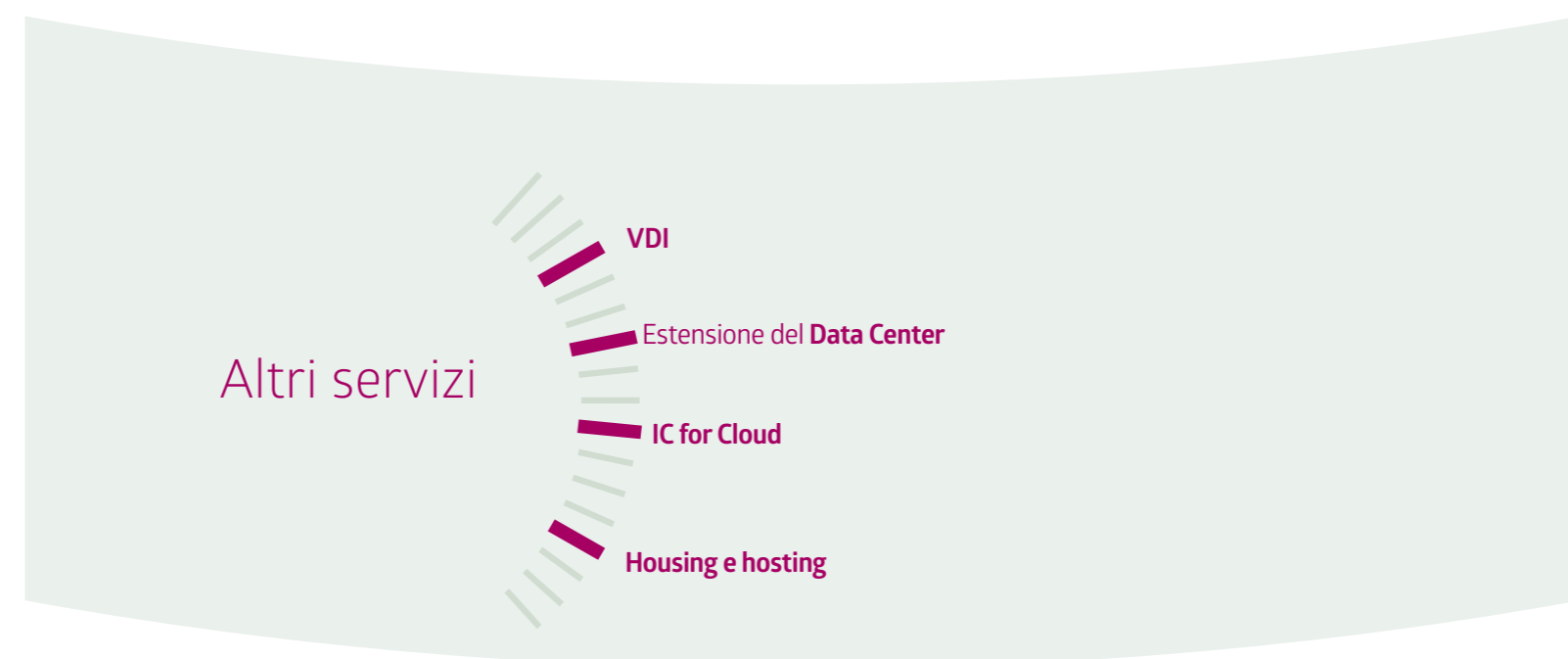
PROGETTI E SOLUZIONI DIGITALI PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

- Piattaforma Direzione Generale Cinema On Line:** la Direzione Generale Cinema e Audiovisivo (DGCA), nell'ambito del suo ruolo istituzionale di promozione e diffusione del cinema italiano e dell'industria cinematografica e audiovisiva nazionale, utilizza la piattaforma informatica «Direzione Generale Cinema OnLine» (DGCOL) per l'acquisizione e gestione delle istanze telematiche presentate dai soggetti titolari (es. produttori cinematografici, distributori, sceneggiatori) per l'accesso ai contributi previsti dalla normativa. Alla fine del 2021, la DGCA ha espresso la necessità di sostituire la propria piattaforma, richiedendo ad InfoCamere di effettuare un'analisi all'esito della quale è stato formalizzato l'accordo per la realizzazione di una soluzione sostitutiva, evoluta e integrata con il Registro delle Imprese.
- Domicilio digitale del cittadino:** INAD è l'elenco pubblico, disciplinato dall'art. 6-quater del D.L. 82/2005 e s.m.i., contenente i domicili digitali eletti dalle persone fisiche nonché dai professionisti e dagli enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione ad albi, elenchi o registri professionali o Registro Imprese. AgID ha affidato a InfoCamere la realizzazione e gestione della piattaforma, tra cui il portale utente, che consente l'elezione e la consultazione del domicilio per le persone fisiche in cooperazione applicativa attraverso l'integrazione con la Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND). Il cronoprogramma dell'iniziativa prevede l'avvio in produzione delle funzionalità INAD per le persone fisiche entro fine febbraio 2023.

- Soluzioni per la gestione degli aiuti alle imprese da parte della Pubbliche Amministrazioni:** InfoCamere ha implementato soluzioni che consentono la gestione degli aiuti alle imprese, dalla fase di progettazione ed esecuzione del singolo bando sino all'assistenza tecnica sul funzionamento della soluzione e normativo-procedurale. La piattaforma SGPA ha un suo punto di eccellenza nell'integrazione nativa con i dati del Registro Imprese, grazie alla quale è possibile acquisire, durante le varie fasi del processo, informazioni aggiornate sulla situazione dell'impresa nel Registro Imprese. Nel 2022 è proseguita l'evoluzione ed il consolidamento degli ambienti di front-office e di back-office per la gestione - da parte della Pubblica Amministrazione centrale e locale - delle misure agevolative (incentivi, finanziamenti, aiuti di stato, ecc.) concesse alle imprese.
- Registro Unico Nazionale del Terzo Settore:** il Decreto Legislativo 3 luglio 2017, n. 117, nel disciplinare organicamente il Terzo Settore, ha stabilito che i relativi enti siano iscritti in un unico Registro istituito presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Il Registro, online dal 23 novembre 2021, sostituirà i registri delle Associazioni di promozione sociale APS, delle Organizzazioni di volontariato ODV e l'anagrafe delle Onlus previsti dalle precedenti normative di settore e consentirà l'iscrizione a nuove tipologie di enti, garantendo trasparenza e regole condivise per tutti i soggetti che operano nel mondo del Terzo Settore.
- Registro Nazionale degli Aiuti (RNA):** primo strumento informatizzato attivato da un Paese membro dell'Unione Europea per il controllo e la pubblicità degli aiuti di Stato. Realizzato da InfoCamere nel 2017, il Registro permette di verificare che le agevolazioni pubbliche siano concesse nel rispetto delle disposizioni previste dalla normativa comunitaria. I dati del Registro Imprese costituiscono il cuore del RNA e grazie all'iniziativa progettuale commissionata da Invitalia ad InfoCamere sono state introdotte prassi digitali all'interno del processo complesso e delicato di gestione e monitoraggio degli aiuti pubblici alle imprese. Nel 2022 è proseguita la collaborazione con Invitalia finalizzata al supporto nella gestione ed evoluzione del Registro mediante adeguamenti infrastrutturali che prevedono la realizzazione di un nuovo flusso massivo di invio, controllo e gestione degli aiuti.
- Ispettorato nazionale per la sicurezza nucleare:** è stato rinnovato l'accordo di collaborazione tra Unioncamere e l'Ispettorato nazionale per la sicurezza nucleare e la radioprotezione (ISIN) che ha ad oggetto l'erogazione, con il supporto di InfoCamere, di soluzioni digitali e infrastrutture tecnologiche che consentono lo svolgimento delle proprie attività. InfoCamere ha valorizzato in questa relazione le competenze sviluppate nella gestione dei processi amministrativi e delle tecnologie in un contesto operativo che va oltre il perimetro del Sistema Camerale.
- Realizzazione del Registro Pubblico Opere Cinematografiche e Audiovisive:** il Registro delle Opere Cinematografiche e Audiovisive (PRCA), istituito dall'art.32 della Legge 220/2016, consente ai produttori e alle imprese cinematografiche o audiovisive di iscrivere le opere e di depositare atti per le opere già iscritte, consentendo ad ogni utente la consultazione delle in-

formazioni ivi contenute. Nel 2022 InfoCamere ha portato avanti le attività di manutenzione ordinaria con l'obiettivo di efficientare le attività gestionali di Istituto Luce.

ULTERIORI STRUMENTI A SUPPORTO DELLA SEMPLIFICAZIONE



Il Gruppo InfoCamere mette a disposizione servizi IT personalizzabili e caratterizzati da flessibilità dell'offerta e assistenza garantita. Tutte le soluzioni proposte prevedono servizi di supporto, backup, monitoraggio e presidio organizzati in processi aderenti alle best practices ITIL e conformi ai Requisiti della Certificazione ISO/IEC 20000-1.

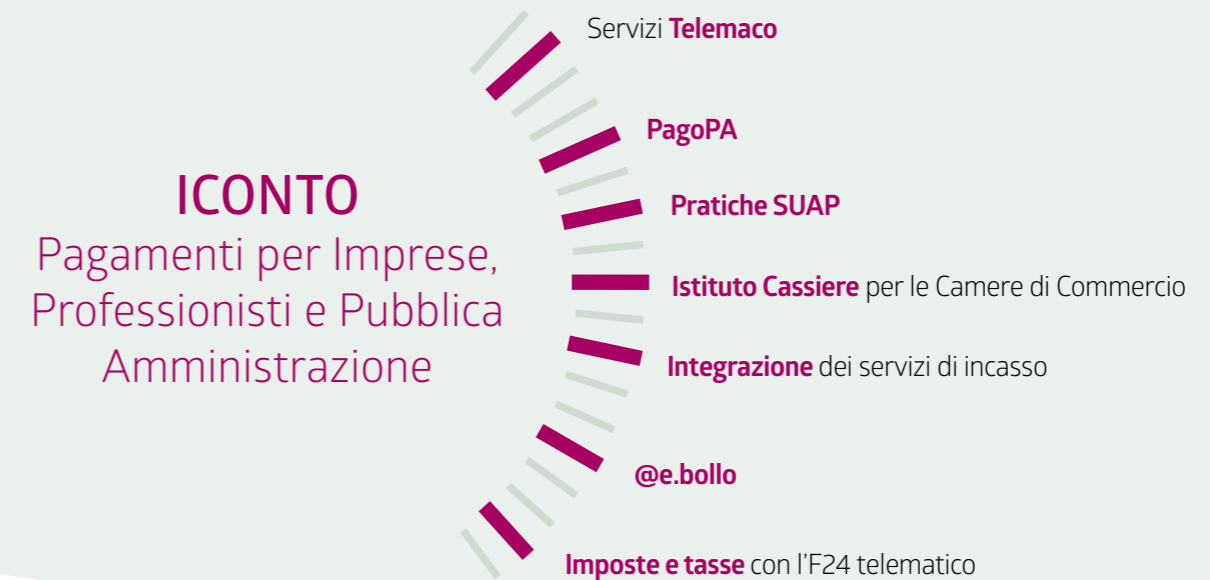
- Servizio di housing per i Data Center e relativa estensione:** in un'ottica di efficientamento dei servizi erogati ai soci, InfoCamere ha predisposto delle aree del Data Center di Padova per ospitare le infrastrutture di clienti privati che hanno optato per esternalizzare il loro Data Center. L'estensione del Data Center consente, sfruttando le tecnologie più innovative e le esperienze maturate nel campo, di applicare soluzioni in grado di propagare reti ed infrastrutture del cliente (c.d. Cloud ibrido), garantendo efficienza e continuità dei servizi.

- **IC for Cloud Virtual Data Center:** per la fornitura di servizi Cloud alla Pubblica Amministrazione, InfoCamere mette a disposizione il servizio *IC for Cloud Virtual Data Center*, servizio hosting di tipo infrastrutturale studiato per offrire alle Pubbliche Amministrazioni la possibilità di creare e gestire in autonomia un proprio Virtual Data Center tramite l'acquisto di una quantità personalizzabile di risorse computazionali (vCPU, RAM), di rete (es. VLAN, IP pubblici, virtual firewall), spazio disco e servizi a corredo (es. backup, antivirus, DNS), il tutto con piena garanzia del rispetto di tutti i requisiti di sicurezza ed affidabilità necessari.
- **Progettazione Infrastrutture e Consulenze Professionali:** sono inoltre disponibili soluzioni progettuali quali IAAS, SAAS, PAAS disegnati e gestiti da InfoCamere. InfoCamere ha maturato le competenze nella progettazione di soluzioni mettendo sempre in primo piano la prospettiva di crescita e l'efficienza. Cisco, CheckPoint, Vmware, Microsoft, Red Hat, Netapp, EMC sono alcune delle scelte tecnologiche nelle quali InfoCamere ha consolidato le proprie esperienze negli ultimi anni.

ATTIVITÀ PROGETTUALI IN AMBITO EUROPEO

- **Progetto Impulse:** il progetto IMPULSE (Identity Management in PUBlic Services) ha come obiettivo l'analisi multidimensionale dell'impatto sul Mercato Unico Europeo dell'utilizzo di tecnologie cosiddette "disruptive" in processi e servizi pubblici (identità elettronica eID, blockchain, ecc).
- **Progetto finanziato I-NEST:** nel corso del 2022 InfoCamere ha partecipato ad una "call for proposals" della Commissione Europea per la realizzazione di un network europeo di poli per l'innovazione (eDIH - European Digital Innovation Hub) in grado di promuovere e agevolare la trasformazione digitale ad una pluralità di soggetti che comprendono PMI, Pubbliche Amministrazioni e cittadini. Si è in conseguenza costituito il consorzio I-NEST, di cui InfoCamere fa parte insieme a diverse realtà appartenenti al mondo della ricerca ed al contesto imprenditoriale, le cui attività si sono avviate sui diversi ambiti di progetto, in particolare si è avviata la progettazione del portale hub - prima milestone dell'iniziativa - prevista entro inizio aprile 2023.

ICONTO PER I PAGAMENTI



Il Gruppo, attraverso la ICONTO srl, offre ad Imprese, Professionisti e Pubblica Amministrazione uno strumento di semplificazione amministrativa in grado di agevolare i pagamenti elettronici dei servizi e-gov.

Il fulcro dell'offerta di ICONTO è costituito da conti di pagamento in grado di assicurare ai propri clienti:

- pagatori, una piena integrazione telematica dei processi di liquidazione delle spettanze (diritti, tariffe e imposte) con le applicazioni informatiche relative ai diversi servizi di e-government oltre ad ulteriori servizi di pagamento quali F24, PagoPA, addebiti SDD e bonifici su un conto di uscita;
- beneficiari, una piena integrazione dei servizi di incasso (servizio gateway: incassi mediante MAV, carte di credito, giroconti) con le applicazioni informatiche deputate all'erogazione di servizi in modalità telematica inclusi i servizi di rendicontazione, riconciliazione oltre che la messa a disposizione dei più diffusi strumenti di pagamento (addebiti SDD, bonifici SCT, deleghe F24, etc.).

L'offerta del conto e dei servizi di pagamento integrati avviene esclusivamente in modalità telematica (online) mediante l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza; è previsto infatti che il cliente sia provvisto di firma digitale (per la sottoscrizione della documentazione contrattuale) e posta elettronica certificata (per tutte le comunicazioni). Inoltre, ICONTO svolge la funzione di Istituto Cassiere per le Camere di Commercio gestendo in maniera coordinata i flussi di incassi e pagamenti degli Enti camerali e semplificando le attività di riconciliazione contabile degli uffici amministrativi. ICONTO è il primo Istituto di Pagamento autorizzato a svolgere il ruolo di Cassiere di un ente pubblico.

La qualità dei nostri servizi e le relazioni con i Clienti

LA QUALITA' DEI SERVIZI

InfoCamere si impegna ad adottare, per lo sviluppo e il miglioramento delle sue infrastrutture e dei sistemi, un approccio efficiente e responsabile orientato allo sviluppo sostenibile, alla qualità, alla sicurezza delle informazioni e al rispetto dell'ambiente. Per governare le complessità collegate al suo business ed assicurare un miglioramento continuo dei propri risultati, ha predisposto dei Sistemi di Gestione aziendali certificati secondo gli standard ISO.

- **Certificazione Sistema Qualità:** a partire dal 1997 InfoCamere si è dotata di un Sistema di Gestione della Qualità certificato secondo lo standard ISO 9001, aggiornandolo nel corso degli anni e, da ultimo a marzo 2021, allo standard ISO 9001:2015.
- **Certificazione Sicurezza delle Informazioni:** a partire dal 2012 InfoCamere si è dotata di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni certificato secondo lo standard ISO 27001, attualmente nella versione UNI CEI ISO/IEC 27001:2017 rinnovata a marzo 2022.
- **Certificazione Sicurezza in Cloud:** a partire dal 2019 InfoCamere ha ottenuto la certificazione ISO/IEC 27017:2015 per la sicurezza delle informazioni nei servizi "in cloud" secondo lo standard ISO, da ultimo rinnovata a marzo 2022.
- **Certificazione Privacy in Cloud:** a partire dal 2019 InfoCamere ha ottenuto la certificazione ISO/IEC 27018:2019 per la protezione dei dati personali nei servizi "in cloud" secondo lo standard ISO, da ultimo rinnovata a marzo 2022.
- **Certificazione Ambientale:** a partire dal 2017 InfoCamere ha ottenuto la Certificazione Ambientale secondo lo standard ISO 14001, confermata nella versione ISO 14001:2015 a gennaio 2021.
- **Attestato EMAS:** nel 2018 InfoCamere ha ottenuto l'attestato EMAS, che certifica l'effettuazione dell'analisi ambientale, degli audit interni e l'elaborazione di una dichiarazione ambientale in conformità del Regolamento EMAS, da ultimo confermato a aprile 2022.
- **Dichiarazione Ambientale:** collegata all'ottenimento dell'attestato EMAS, nel 2018 InfoCamere ha redatto la Dichiarazione Ambientale, per fornire una valutazione degli aspetti diretti e indiretti e delle prestazioni ambientali dell'azienda. La Dichiarazione è stata aggiornata al Regolamento CE 1221/09 (EMAS) - come modificato dai Regolamenti UE 1505/2017 e 2026/2018 - a dicembre 2022.

- **Sistemi di Gestione della Continuità Operativa:** nel 2018 InfoCamere ha ottenuto la certificazione ISO 22301 per l'erogazione di servizi informativi in continuità operativa secondo gli standard ISO, attualmente nella versione UNI EN ISO 22301:2014 rinnovata a marzo 2022.
- **Sistema di Gestione dei Servizi Informatici:** a partire dal 2018 InfoCamere si è dotata di un Sistema di Gestione dei Servizi Informatici certificato secondo lo standard ISO 20000-1, attualmente nella versione ISO/IEC 20000-1:2011 rinnovata a marzo 2021.
- **Certificazione Qualità Dati Registro Imprese:** nel dicembre 2019 InfoCamere ha ottenuto la certificazione ISO/IEC 25012:2008 per la qualità dati Registro Imprese secondo lo standard ISO. Rinnovata a dicembre 2022.
- **Certificazione Prestatori di Servizi fiduciari Qualificati:** a marzo 2020 InfoCamere ha ottenuto la certificazione Prestatori di Servizi fiduciari Qualificati, Regolamento (UE) 910/2014 "eIDAS" per l'emissione di Certificati Qualificati per la firma elettronica. Rinnovata a febbraio 2023.
- **Certificazione Centri di trasferimento tecnologico del Piano Industria 4.0:** da settembre 2020 InfoCamere è in possesso della certificazione Centri di trasferimento tecnologico del Piano Industria 4.0, rilasciata da Unioncamere. Rinnovata ad agosto 2022.
- **Standard di esercizio DATA CENTER:** da gennaio 2022 InfoCamere è in possesso della certificazione ANSI/TIA 942-B-2017 Rating 3 Standard di esercizio DATA CENTER e della qualifica di conservatore nel Marketplace dei servizi di conservazione AgID.

InfoCamere è iscritta al Marketplace dei servizi di conservazione di AgID ed è in possesso dei requisiti generali nonché dei requisiti di qualità, di sicurezza e organizzazione, necessari per la fornitura del servizio e individuati nel "Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici", adottato con Determinazione AgID n.455/2021.

CUSTOMER SATISFACTION

Il Gruppo InfoCamere considera la qualità un valore da coltivare mediante azioni concrete che si traducono in orientamento al Cliente, leadership, impegno delle persone, approccio per processi e miglioramento continuo delle prestazioni.

Tali valori sono espressi nella "Politica di Qualità" di InfoCamere, che da anni si impegna a veicolare la propria attenzione verso la qualità sia all'interno dell'azienda che all'esterno, utilizzando come canali preferenziali la intranet e il sito web aziendale. La Politica viene applicata a tutti i livelli: dagli obiettivi aziendali a quelli individuali.

Fattore chiave per il successo duraturo e il perseguimento degli obiettivi prefissati è la costru-

zione di rapporti di fiducia, di costante interazione e ascolto con i propri clienti e le parti interessate, che offrono la possibilità di creare maggiore valore non solo per il cliente ma anche per l'Azienda stessa.

Il Gruppo imposta e gestisce le attività aziendali per processi e definisce gli opportuni indicatori di efficacia ed efficienza, secondo un'ottica di miglioramento continuo e di ottenimento di elevati standard.

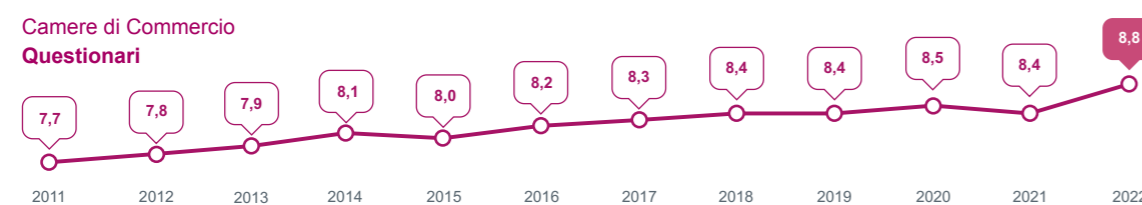
Annualmente InfoCamere verifica il grado di soddisfazione dei propri clienti attraverso campagne di Customer Satisfaction, al fine di perseguire il miglioramento continuo e di conoscere il livello di gradimento dei servizi erogati, la cui qualità deve essere adeguata alle crescenti esigenze del mercato. Le categorie di clienti cui sono rivolte le rilevazioni di Customer Satisfaction sono le Camere di Commercio e gli Utenti Diretti (imprese e professionisti). La rilevazione di Customer 2022 verso le Camere di Commercio si è evoluta al fine di misurare la qualità dei servizi più utilizzati dai Soci coinvolgendo i key users degli stessi.

Camere di Commercio

Il grado di soddisfazione da parte delle Camere di Commercio è stato valutato utilizzando come metrica una scala da uno a 10 e la rilevazione è stata effettuata mediante *interviste "de visu" ai Segretari Generali*:

INTERVISTE	2022	2021	2020
Numero Camere coinvolte	27 (su 68)	68 (su 73)	72 (su 79)
Percentuale Camere di Commercio coinvolte	40%	93%	91%
MEDIA GENERALE CUSTOMER SATISFACTION	8,8	9,1	8,9

Di seguito il trend dei risultati derivanti dall'analisi dei questionari rivolti ai Dirigenti dal 2011 al 2022.



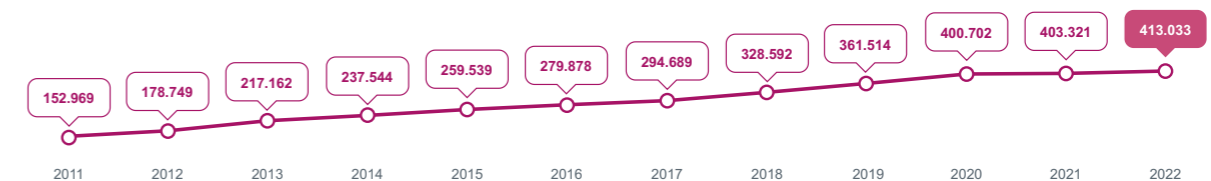
Le valutazioni espresse, in merito agli strumenti messi a disposizione da InfoCamere per l'attività e l'organizzazione degli uffici camerali, hanno ottenuto un generale apprezzamento. Non si registrano particolari criticità interne ai servizi rilevati e vengono suggerite linee evolutive di miglior

efficientamento. Le valutazioni favorevoli e premianti si sono focalizzate anche sugli strumenti messi a disposizione delle Camere e delle imprese, suggerendo integrazioni che sono state riportate alle Linee di Servizio di InfoCamere per le necessarie attività di analisi e fattibilità.

Utenti Diretti Servizio Telemaco

Gli utenti Telemaco sono costantemente aumentati negli anni, passando da un totale di 125.090 utenti attivi nel 2010 a 413.033 nel 2022, come illustrato nel grafico seguente:

Numero di utenti Telemaco con almeno un'operazione all'anno
(www.registroimprese.it e italianbusinessregister.it)



Parallelamente all'indagine eseguita sul personale delle Camere di Commercio, anche per gli utenti esterni, principalmente imprese e professionisti, sono state effettuate **interviste telematiche**. Sono stati coinvolti **1.200 clienti** che utilizzano il **Servizio Telemaco** tramite il portale registroimprese.it al fine di valutarne il livello di gradimento (su una scala da 1 a 10).

L'indagine è stata rivolta a due diverse categorie di utenti: **600 utenti dei servizi di sola consultazione** (Inquiry) e **600 utenti che inviano pratiche telematiche** (Pratiche).

Nel 2022 il grado di soddisfazione complessiva sul servizio Telemaco è pari al 8,72 (+0,02 rispetto al 2021) per coloro che effettuano solo consultazioni e al 8,46 (+0,02 rispetto al 2021) per coloro che inviano pratiche telematiche. Questi risultati mostrano che la percezione della qualità dei servizi delle Camere erogati da InfoCamere è elevata e tendenzialmente stabile.

CS UTENTI DIRETTI TELEMACO	2022	2021	2020
Soddisfazione Complessiva UTENTI INQUIRY	8,72	8,70	8,64
Soddisfazione Complessiva UTENTI PRATICHE	8,46	8,44	8,49