

Stato patrimoniale - ATTIVO		31.12.2003	31.12.2002
A) Crediti Vs. Membri per versamenti dovuti			
- versamenti richiamati		718.750	950.000
- versamenti non richiamati		-	-
Totale Crediti Vs. Soci (A)		718.750	950.000
B) Immobilizzazioni			
<i>I - Immobilizzazioni immateriali</i>		717.619	18.997
1) costi di impianto e di ampliamento	-	-	-
2) costi di ricerca, di sviluppo e di pubblicità	-	-	-
3) diritti di brevetto ind. e diritti di utilizz. opere ing.	12.534	-	-
4) concessioni, licenze, marchi e diritti simili	13.732	-	18.997
5) avviamento	-	-	-
6) immobilizzazioni in corso e acconti	675.108	-	-
7) altre	16.245	-	-
<i>II - Immobilizzazioni materiali</i>		187.782	59.852
1) terreni e fabbricati	-	-	-
2) impianti e macchinario	-	-	-
3) attrezzature industriali e commerciali	11.061	-	59.852
4) altri beni	176.721	-	-
5) immobilizzazioni in corso e acconti	-	-	-
<i>III - Immobilizzazioni finanziarie</i>		-	-
1) partecipazioni in:	-	-	-
a) imprese controllate	-	-	-
b) imprese collegate	-	-	-
c) imprese controllanti	-	-	-
d) altre imprese	-	-	-
2) crediti:			
	<i>entro 12 mesi</i>	<i>oltre 12 mesi</i>	<i>entro 12 mesi</i>
a) verso imprese controllate	-	-	-
b) verso imprese collegate	-	-	-
c) verso controllanti	-	-	-
d) verso altri	-	-	-
Totale crediti entro / oltre 12 mesi	-	-	-
3) altri titoli	-	-	-
4) azioni proprie	-	-	-
Totale Immobilizzazioni (B)		905.401	78.849



All. E

PROGRAMMA DI ATTIVITA' PER IL 2004 RAPPORTATO AL BILANCIO PREVENTIVO 2004 CON NOTA ESPLICATIVA SUI DATI DI BILANCIO

1. CONSIDERAZIONI INTRODUTTIVE

Nel 2004 il Cide ha operato, per il periodo 1° gennaio - 15 maggio 2004, sulla base delle linee e degli obiettivi programmatici ponendo in essere le correlate iniziative e misure concrete di attuazione con riferimento a quanto enunciato nel programma sottoposto all'Assemblea generale del 30 gennaio 2004, ancora in corso di approvazione per i noti eventi.

Il programma che viene oggi sottoposto all'esame dell'Assemblea generale contiene la descrizione delle diverse iniziative, in parte realizzate ed altre diverse da attuare, con esclusivo riferimento alla **"mission statement"** del Cide ed in pieno accordo con tutte le linee guida enunciate a più riprese dell'Assemblea generale con riferimento alla utilizzazione della contribuzione ordinaria deliberata. In tale prospettiva devono essere valutate le iniziative di seguito rappresentate.

In prossimità della presente Assemblea all'Amministratore è stata comunicata, per le vie brevi, una ipotesi di accordo tra i membri fondatori, secondo le linee seguenti:

- A) mantenimento per il 2004 del contributo ordinario a **euro 750.000,00** per ciascun membro fondatore;

- B) previsione di un ampliamento della pianta organica autorizzata nel 2001, da **17** a **21** unità di personale, da retribuire secondo i parametri in vigore alla Presidenza del Consiglio dei Ministri per le posizioni funzionali C3, B3 e A1, con contratto di durata annuale conformemente al CCNL Lavoratori Metalmeccanici;
- C) decisione di rimettere all'Assemblea generale l'eventuale impiego dell'avanzo di gestione.

2. LA DOTAZIONE FINANZIARIA PER IL 2004 NELLA PROSPETTIVA DELLA CONTINUITA' DEL CIDE NEL 2005 E NEL 2006.

Il bilancio preventivo 2004, che è sottoposto al vostro esame ed alla vostra approvazione, e che costituisce l'allegato 1 alla presente relazione evidenzia che, per l'anno 2004, il Cide ha svolto una attività operativa limitata, comunque conforme alla "**mission statement**"; attività che proseguirà anche nel periodo restante ove non intervengano nuove determinazioni da parte dell'Assemblea generale riguardanti l'utilizzo totale o parziale dell'avanzo di gestione, al 31.12.2003, la cui quantificazione trova la sua genesi nella impossibilità di eseguire nell'anno solare 2003 tutte le azioni e misure non realizzate a causa delle difficoltà incontrate per assicurare il pieno regime dell'attività del Cide.

Tanto precisato in via generale si fa presente che l'onere per le spese di locazione, gli oneri fissi di gestione e gli oneri per il personale (autorizzato in **21** unità) esaurisce, infatti, in misura quasi totale, le risorse derivanti dal contributo ordinario, fissato in **euro 1.500.000,00**.

Tali risorse sono sufficienti per il 2004 solo in quanto gli incrementi riguardanti la gestione del personale, sia connessi al mutamento contrattuale e retributivo del personale, sia all'incremento di **4** unità di personale sono limitati al periodo 1° luglio – 31 dicembre 2004. Gli oneri del personale Cide (compreso l'Amministratore), infatti, se rapportati sull'intero anno solare si stabiliscono in **euro 927.210,00** in luogo degli **euro 744.286,59** iscritti nel bilancio 2004.

Conseguentemente sono tenuto, nella mia responsabilità di Amministratore, a rendere edotti i membri fondatori della necessità di valutare l'incremento del loro contributo in modo da permettere la

continuazione dell'attività svolta nel 2004 anche per gli anni successivi. Al riguardo va sottolineato che l'entità del contributo è cristallizzata sull'entità stabilita al momento della costituzione del Cide avvenuta nel 2001. Nel periodo successivo a me noto, si sono verificati molteplici incrementi di costi connessi con le spese delle risorse umane e di funzionamento e che tale corrente ascensionale continuerà di sicuro nel 2004 e non diminuirà negli anni successivi. Ciò comporterà la inderogabile necessità di un aumento del contributo ordinario, nella misura minima di almeno **euro 250.000,00** per ciascun membro fondatore. Per tale via l'azione del Cide diventerà ancora più incisiva e determinata incrementando il valore aggiunto finora conseguito nel settore previsto dal **mission statement**. Ed è con tale auspicio che viene sottoposto all'Assemblea generale il presente programma di attività 2004, che presuppone la sua continuazione nel 2005 e nel 2006.

3. IL PROGRAMMA DI ATTIVITA' PER IL 2004: INDICAZIONI GENERALI.

Il Programma di attività per il 2004 prevede, come segnalato, lo svolgimento di azioni correlate ai vari settori di attività del Cide, quali risultano segnatamente dall'oggetto sociale – come precisato dal progetto **"Mission Statement"** e dalla proposta di nuovo organigramma funzionale predisposto dal gruppo di lavoro istituito dall'Assemblea generale del 6 febbraio 2004 (allegati 2 e 3) - per le quali è stimata la relativa previsione di spesa, corrispondente alle voci che figurano nel bilancio preventivo 2004. Le disponibilità finanziarie saranno utilizzate, oltre che per sostenere l'attività corrente anche a titolo di investimenti, nonché, per moltiplicare l'informazione sulle tematiche europee specie dopo la battuta d'arresto nel cammino del processo di integrazione europea a seguito dell'impossibilità per la CIG di chiudere, nella riunione di Bruxelles del dicembre 2003, il negoziato sul progetto di trattato costituzionale ed alla conseguente demotivazione per l'Europa dell'opinione pubblica. Proprio per controbilanciare la detta demotivazione – che risulta da più di un sondaggio di opinione – è necessario raddoppiare gli sforzi di informazione - con campagne di informazione sul territorio – per cercare di ridestare

l'interesse, anche in conseguenza dell'allargamento (*rectius* "unificazione") dell'Unione europea, avvenuto il 1° maggio 2004, dell'appuntamento elettorale del 12-13 giugno 2004, nonché della conclusione dei lavori della CIG sul trattato costituzionale e sulla correlata necessità di rilanciare l'informazione sull'architettura costituzionale della nuova Europa. Dall'altra parte, i diversi sondaggi di opinione (Eurobarometro, ecc.) continuano ad evidenziare un perdurante ritardo e molteplici difficoltà nell'informazione sull'Unione europea, ciò che impone, pertanto, di moltiplicare le azioni in un quadro di sempre più stretta sinergia tra il Cide ed i suoi membri fondatori, unica prospettiva e speranza di invertire una tendenza negativa ormai radicata.

E' ben noto come la missione affidata al Cide inglobi, in parte, compiti precedentemente svolti dalla Rappresentanza in Italia della Commissione europea soprattutto in materia di documentazione e informazione. La soluzione adottata dalla Commissione, d'intesa con il Governo italiano, è lodevole in quanto, con una spesa sicuramente inferiore, è stato possibile conseguire obiettivi di più ampio respiro quali risultano dal **mission statement** del Cide.

Non va dimenticato, d'altra parte, in quest'ottica, che la Commissione europea, prima della costituzione del Cide, sopportava in via esclusiva i costi relativi alla locazione dell'immobile e delle utenze, il costo di 6 unità di personale, il costo di stoccaggio e diffusione documentazione, OPOCE, oltre ad ulteriori iniziative varie. Oneri complessivi che, secondo una valutazione prudentiale non risulterebbero inferiori ad **euro 750.000,00**. Inoltre l'azione del Cide nel settore dell'informazione e della documentazione è più incisiva di quella svolta in precedenza dalla Rappresentanza della Commissione europea ed è realizzata con strumenti dedicati che hanno comportato notevoli investimenti (portale). Ne consegue l'esigenza di proseguire, nell'ottica della continuità del servizio, per raggiungere obiettivi suscettibili di avere un grande rilievo sotto il profilo della sensibilizzazione al processo di unificazione dell'Europa e per far doverosamente conoscere il grande lavoro svolto al riguardo dalla Commissione europea e dal suo apparato organizzativo in sinergia con le istituzioni della Repubblica.

4. EVENTUALE UTILIZZO DELL'AVANZO DELLA GESTIONE SEPARATA

Al 1° gennaio 2003 il Cide deteneva disponibilità per **euro 1.829.33**, di cui su c/c bancario **euro 529.033,00** - e in titoli obbligazionari **euro 1.300.000,00** - risultante dal saldo della gestione finanziaria relativa agli anni 2001 e 2002 alimentata dai contributi dei membri fondatori per il 2001 e il 2002. A titolo di contributo ordinario 2003 il Cide ha ricevuto **euro 1.206.250,00**, di cui **euro 487.500,00** dalla Repubblica italiana ed **euro 718.750,00** dalla Commissione europea. Ne è risultata una liquidità complessiva 2003 pari a **euro 3.093.890,00**, comprendente gli interessi elencati dal c/c e dai titoli obbligazionari.

A fronte di detto importo il Cide ha speso per la gestione istituzionale **euro 3.406.184,00**, con un avanzo di gestione al 31.12.2003 di **euro 816.740,00** di cui **euro 216.740,00** su c/c bancario ed **euro 600.000,00** in titoli obbligazionari, di cui va aggiunto un credito nei confronti della Comunità europea di **euro 718.750,00** relativo a quote di contributi 2003 e 2002, per una liquidità totale pari a **euro 1.535.490,00**, la cui effettiva disponibilità è stata subordinata al pagamento nel 2004 di impegni validamente assunti nel 2003, come ad es. il saldo del portale per **euro 404.842,56**. Per maggiori dettagli si rinvia alla tabella allegata alla nota integrativa al bilancio chiuso al 31.12.2003.

Riguardo all'avanzo di gestione degli esercizi precedenti spetta all'Assemblea generale decidere la più idonea utilizzazione. Il detto avanzo, che potrebbe figurare in un bilancio preventivo supplementare, da approvare, qualora i membri siano d'accordo, mediante procedura scritta, potrebbe essere utilizzato, in tutto o in parte, per attività aventi carattere straordinario e, pertanto, non oggetto della programmazione ordinaria. La gestione di tale disponibilità potrebbe essere affidata alla decisione del costituendo Comitato di orientamento.

5. PRESENTAZIONE DEI DATI DEL BILANCIO PREVENTIVO

Conformemente alle indicazioni del Comitato di Sorveglianza le entrate e le uscite relative a rapporti in convenzione (Dipartimento per le politiche comunitarie, Regione Friuli Venezia Giulia) sono tenute rigorosamente separate e figurano in una tabella *ad hoc* del bilancio preventivo 2004.

6. LE PRINCIPALI AREE DI ATTIVITA'

Le azioni si presentano ripartite seguendo la suddivisione delle diverse aree risultanti dal progetto di organigramma del Centro, predisposto dal gruppo di lavoro. In particolare, il programma di attività è articolato nei seguenti capitoli:

A) Portale, data la sua natura assolutamente centrale e trasversale nell'attività di informazione e documentazione; **B)** Area dell'informazione; **C)** Area della formazione; **D)** Area della documentazione; **E)** Area della biblioteca.

A. Il Portale

Il Portale è ormai in esercizio (www.cide.it). Dal 7 febbraio 2004 termine previsto dal contratto stipulato con l'aggiudicatario della gara ad evidenza pubblica europea.

Nel **2004** dovrà essere previsto **il mantenimento e la manutenzione del Portale.**

Al riguardo, ricordo che il Cide si è riservato nel bando di gara il ricorso alla trattativa privata, ai sensi e per gli effetti dell'art. 7, comma 2 lettera f) del D. Lgs. n. 157/95, qualora il servizio sia stato realizzato in modo soddisfacente e sussista l'esigenza, da parte del Cide, di affidare i servizi analoghi a quelli già affidati allo stesso prestatore, mediante precedente appalto e purché tali servizi siano conformi al progetto base per il quale sia stato aggiudicato il primo. Inoltre, il Cide si è riservato il ricorso alla trattativa privata, ai sensi e per gli effetti dell'art. 7, comma 2 lettera f) del D. Lgs. n. 157/95, qualora sussista l'esigenza di ampliare le funzionalità del servizio, affidato allo stesso prestatore mediante precedente appalto, e purché tali funzionalità siano conformi al progetto base per il quale sia stato aggiudicato il primo contratto. L'aggiudicazione di affidamenti successivi sarà subordinata al parere positivo di apposita commissione tecnica.

Il Portale è costituito da una piattaforma informatica destinata alla gestione dell'informazione in materia di diritto e prassi dell'Unione europea, diretta ad organi istituzionali, ad operatori pubblici e privati e al grande pubblico.

Il progetto del Portale è in armonia con i più recenti interventi europei, nazionali e locali finalizzati a supportare lo sviluppo di nuovi metodi e processi di costruzione della governance con l'obiettivo di realizzare una rete di servizi applicativi utilizzati da cittadini, imprese ed enti locali.

In questo contesto si vogliono fornire gli elementi utili al fine di definire nelle attività di mantenimento e manutenzione del Portale e quantificare il costo per l'esercizio 2004.

A.1 CONSIDERAZIONI DI ORDINE TECNICO

Il servizio di manutenzione comprenderà sia gli interventi di natura ordinaria e straordinaria che di natura evolutiva. Per intervento di natura ordinaria e straordinaria si intendono tutte le attività volte a garantire il normale funzionamento della struttura, mentre la manutenzione di natura evolutiva è tesa ad ottenere il progressivo completamento delle funzionalità del portale stesso, sia in termini di raffinamento dell'esistente, derivante dal completamento operativo della definizione degli use-cases, che in termini di completamento del panorama dei moduli operativi, ottenuto rendendo coerenti l'attività gestionale e di sviluppo.

All'interno del piano di manutenzione ed esercizio, è previsto anche un servizio di customer satisfaction basato sul monitoraggio e la rielaborazione statistica dei dati inerenti l'utilizzo del portale.

Il Cide procederà nel 2004 allo sviluppo della propria struttura organizzativa tramite la selezione di precisi profili professionali che verranno coerentemente inseriti nelle cinque aree operative. In particolare, il settore web-reti informatiche disporrà di personale dedicato.

Nella fase di messa a regime del portale la gestione e l'assistenza saranno a carico del RTI che si occuperà, inoltre, di addestrare ed affiancare lo staff interno del Cide al fine di rendere complete ed autonome tutte le componenti dello stesso.

Tale attività si rende indispensabile per poter integrare le funzionalità del Portale con le attività ordinarie che verranno svolte dalle diverse aree del Centro. Lo strumento informatico offerto infatti, per poter essere determinante nella gestione della attività, dovrà divenire per i suoi operatori un elemento imprescindibile nello svolgimento delle stesse.

Obiettivo della attività di formazione è quello di istruire agli operatori interni, trasferendo ad essi tutte le competenze tecniche, organizzative e manageriali necessarie all'adozione delle procedure di lavoro ed al corretto utilizzo delle applicazioni e delle tecnologie di supporto.

L'operatività del portale, nel senso di costante erogazione dei servizi all'utenza, sarà garantita dallo staff del Cide, adeguatamente supportato dal RTI, che provvederà all'organizzazione del flusso della documentazione e quindi all'aggiornamento ed alla pubblicazione delle informazioni tramite il portale.

Verranno progettate ed implementate, in stretta collaborazione con gli utilizzatori della struttura interna al Centro, le personalizzazioni delle interfacce e delle relative funzionalità, in modo da supportare adeguatamente il livello ergonomico desiderato da ciascun utente.

L'operatività in senso tecnico, ossia la disponibilità della piattaforma necessaria a garantire la continuità del servizio, sarà gestita dallo staff tecnico messo a disposizione dal RTI.

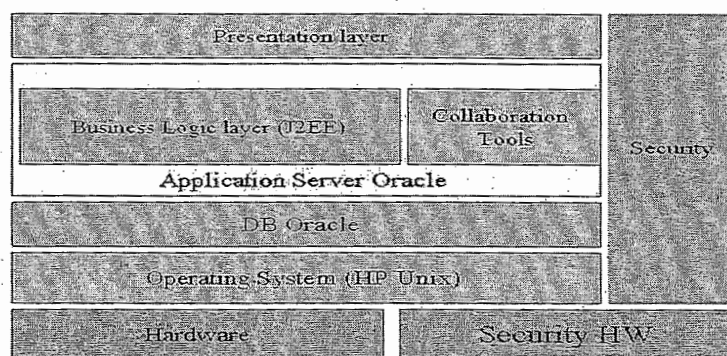
Il Portale Cide è il risultato di un insieme di componenti fra loro integrate in modo da consentire che l'erogazione dei servizi si basi su di una piattaforma solida, sicura efficiente. Le caratteristiche della

piattaforma tecnologica che sorregge il portale sono orientate ad assicurare elevati standard nella efficienza di accesso ai dati, nella velocità di reperire l'informazione cercata, nella semplicità d'uso e nella sicurezza, il software implementante la business logic è stato implementato in modo da garantire elementi di qualità aggiuntivi quali facilità di integrazione ed una modularità tale da garantire nel futuro una facile estensione del portale alle crescenti esigenze ed opportunità di offerta di servizi.

La sicurezza nella gestione delle transazioni di dati è un fattore fondamentale nella progettazione dell'architettura, pertanto è stata attribuita particolare importanza al dimensionamento di quegli elementi (portale di backup, crittografia, gestione della sicurezza, separazione fisica delle varie componenti critiche) che consentono di realizzarla nella maniera più efficiente. Anche la scelta dell'ambiente operativo è stata improntata su considerazioni legate alla sicurezza oltre che alle prestazioni, intese sia in senso di miglior utilizzo delle risorse hardware messe a disposizione, sia in termini di affidabilità in situazioni critiche e quindi di stabilità e robustezza del portale. I moduli componenti il portale Portale Cide implementano le funzionalità abilitanti i servizi che si vuole offrire attraverso il Portale stesso. Ciascun modulo rappresenta un raggruppamento omogeneo ed autoconsistente di funzionalità, implementato attraverso un'architettura scalabile e aperta, basata su un modello web-based a quattro livelli (come dettagliato in seguito). I moduli logico/funzionali componenti il Portale Cide possono essere elencati come segue:

Personalizzazione, profilazione, presentazione, ricerca intelligente e categorizzazione/CRM - Citizens relationship management/Knowledge Data Warehouse/Intelligent Search Engine/Strumenti di gestione automatica dei flussi operativi e strumenti di collaborazione/Collaboration tool (basato sulla suite Oracle)/Document Workflow (Ufficio legislativo Dipartimento per le politiche comunitarie)/Online training (e-learning) ¹/Software di base, ambienti applicativi, DB, software di integrazione funzionale/Security/Monitoring System/DB Oracle/SO HP UX e Linux/Application Server Oracle.

Essi costituiscono una infrastruttura a due livelli definita dalla seguente gerarchia di moduli:



Il software progettato e realizzato per costruire i moduli sopra indicati è stato realizzato utilizzando il framework J2EE unitamente ai software di base ed applicativi.

¹ Tale modulo verrà reso operativo come esplicitato in seguito in accordo con l'elaborazione dei contenuti

L'infrastruttura HW a due livelli con server di backup ed area di storage NAS è allocata presso la rete della Presidenza del Consiglio dei Ministri, su una DMZ costituente un filtro monodirezionale dalla intranet della PCM stessa ed è costituita dai seguenti elementi:

Come detto in precedenza la piattaforma è predisposta per l'integrazione con altri sistemi seguendo tutte le vie a disposizione per tale tipo di operazione, quali l'interoperabilità attraverso Web Services (supportati), l'integrazione di applicazioni esterne attraverso registrazione sul portale, l'utilizzo di applicazioni distribuite o broker.

Attualmente l'unico applicativo internamente utilizzato dal Cide ed integrato con il portale è il software di gestione della biblioteca. Esso, denominato Sebina, è installato sulla rete della Presidenza del Consiglio e consente un accesso da remoto tramite una interfaccia web java based. Registrando tale applicazione come external application nel portale Cide, tutte le funzionalità previste sono integrate nel Portale. Necessità rilevate per la gestione del portale

L'utilizzo in fase di esercizio del portale è deputato al Cide ed ai soggetti Istituzionali coinvolti.

Il portale sarà assistito da uno staff di gestione e da uno staff tecnico del RTI che si occuperanno di assicurare, attraverso interventi di specifiche competenze, il corretto funzionamento del Portale, e di raccogliere il feedback e gestire le segnalazioni degli utilizzatori per eventuali problemi di tipo funzionale o per richieste di migliorie al portale.

Il piano di esercizio si basa quindi sulla organizzazione di una struttura che operi nei differenti casi:

Fine tuning

Assistenza e gestione ordinaria, in cui tutte le componenti di carattere tecnologico, organizzativo e redazionale devono essere mantenute funzionanti ed efficienti.

Assistenza e gestione evolutiva, in cui è necessario un intervento correttivo, evolutivo (applicativo o redazionale), o di integrazione funzionale.

L'approntamento del portale informatico, la predisposizione delle informazioni e di tutti gli strumenti di carattere sia conoscitivo sia operativo, permetteranno agli operatori del Cide e degli altri soggetti coinvolti di utilizzare in maniera funzionale il portale stesso.

Una volta installata l'infrastruttura hardware e software all'interno della rete della Presidenza del Consiglio sono necessarie alcune attività di avviamento della piattaforma consistenti nell'ottimizzazione della stessa nell'ambiente di produzione nonché nella determinazione delle policy di natura sistemistica.

Durante tale fase saranno effettuate le seguenti attività:

Ottimizzazione di base dei sistemi in produzione

Individuazione ed espletamento delle attività di ottimizzazione (script di amministrazione, definizione policy di backup, ottimizzazione DB dopo il caricamento)

Business process Reengineering basato sui feedback di produzione (definizione del graining temporale, ridefinizione dei limiti imposti all'utenza)

Durante questa fase verrà altresì stesa una relazione sull'andamento operativo del portale (accessi, registrazioni,...)

Nell'espletamento delle sue funzioni il portale Cide deve essere assistito e gestito per le operazioni ordinarie.

Esse sono perlopiù operazioni di natura sistemistica quali:

Gestione utenza

Ogni layer infrastrutturale è caratterizzato da un'utenza, sia essa di natura puramente funzionale oppure legata ad utenti fisici, pertanto la gestione dell'organizzazione di utenze e gruppi, l'analisi delle anomalie e l'ottimizzazione delle procedure costituisce una attività ricorrente.

Gestione Server

I server necessitano operazioni di upgrade fisico ed ottimizzazione funzionale continua, a seconda delle esigenze imposte dalla crescita dell'infrastruttura e degli applicativi allocati.

Gestione sicurezza

La sicurezza informatica è un fattore vivo e vitale, poiché le policy necessitano continue revisioni ed aggiornamenti dettati dall'evoluzione tecnologica e dall'aumento di complessità derivante dagli applicativi ospitati.

Gestione System Management

Il portale di network management informazioni che periodicamente devono essere analizzate poiché proattive nell'indicare eventuali possibili disfunzioni o guasti ed indicative di eventuali inefficienze topologiche o funzionali.

DB

Il DB, specie se di grosse dimensioni, richiede una continua attività manutentiva per ottimizzare le prestazioni, gestire il graining temporale, etc....

Backup

I dati, cuore di ogni data center, sono salvaguardati con un opportuno portale di backup richiedente attività di catalogazione, controllo, definizione operativa (assoluto, incrementale), gestione procedure di ripristino.

Gestione policy interne

A titolo di esempio, le password attraverso le quali è possibile accedere ai servizi più critici (DB administrator, root user, Firewall administrator) devono essere salvaguardate, conosciute ed usate solo da chi ha effettivamente il bisogno di usarle.

Gestione aggiornamenti

Sistemi operativi, DB, etc... devono continuamente essere aggiornati attraverso patch, moduli evolutivi, etc.... Tale attività richiede una continua analisi dello stato dell'arte nei vari settori e la catalogazione dei livelli di aggiornamento.

Durante il periodo di assistenza è previsto l'intervento per la risoluzione di eventuali gravi malfunzionamenti, con tempificazioni diversificate in funzione del livello di gravità ed in seguito a comunicazione per iscritto del malfunzionamento.

I livelli di gravità previsti sono:

- a) errori gravi: impediscono l'operatività anche parziale di una funzione o la degradano sensibilmente;
- b) altri errori: non hanno un impatto immediato, evidente e generalizzato sull'operatività del portale.

I tempi di intervento saranno diversificati in funzione della gravità dell'errore secondo quanto di seguito precisato.

a) Tempo massimo di intervento:

- per errori classificati gravi: entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione della comunicazione telefonica (seguita da notifica scritta) del malfunzionamento rilevato;
- per tutti gli altri errori: entro 1 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione per iscritto del malfunzionamento rilevato.

In caso di guasto Hardware verrà gestito il ciclo di intervento mediante il fornitore dello stesso.

La gestione evolutiva del portale Cide prevede il complessivo avviamento delle parti non ancora operative, come il modulo di e-Learning, a causa della mancanza di contenuti, il raffinamento delle parti di workflow ed il supporto tecnico all'attività di natura redazionale.

Il modulo di E-Learning, installato alla fine delle attività di sviluppo, sarà reso operativo mediante il progressivo inserimento dei contenuti proposti dal Cide.

Le attività di back office legate alla tabella del recepimento delle direttive raffinate progressivamente grazie ai suggerimenti derivanti dall'uso.

Con la crescita del parco di utenza verranno progressivamente implementate le funzionalità di accesso multicanale e verrà raggiunta una piena concordanza con le specifiche W3C attraverso l'estensione progressiva del supporto all'accesso.

Si prevede un'attività di supporto alla gestione della redazione dei contenuti da pubblicare sul portale che verranno valutati in modo che risultino allineati alla strategia di informazione del Cide; inoltre il monitoraggio dei percorsi di navigazione del portale nonché le statistiche legate ai documenti ed informazioni più ricercati, oltre allo sviluppo di questionari sulla fruibilità di tali documenti, permetteranno di strutturare i contenuti in modo che questi risultino più facilmente accessibili al pubblico.

A.2 IL COSTO DELLA MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL PORTALE PER IL 2004²

Per le attività su esposte sono previsti i costi sottolencati:

Attività	2004(secondo semestre) Costo (K€ netto IVA)
Fine Tuning	15
Assistenza e gestione ordinaria	45
Assistenza e gestione evolutiva	
Implementazione contenuti e-learning	5
Raffinamento progressivo funzioni Wf	10
Multichannel access	10
Supporto ai disabili	10
Supporto redazionale, comunicazione esterna, customer satisfaction	30
	125

² contratto da luglio a dicembre 2004

B. Area dell'informazione.

L'area dell'informazione prevede sostanzialmente **4** settori di intervento. Prioritariamente occorrerà curare **l'informazione specializzata e a distanza call – web**: il call center (audio tex, numero verde, segreteria telefonica) sarebbe dedicato a soddisfare in particolare le richieste di primo orientamento nonché quelle di invio di documenti. Nella misura del possibile tale attività dovrebbe essere automatizzata facendo ricorso alle possibilità offerte dalla piattaforma informatica, ma è comunque necessario prevedere un servizio di call-center con un numero verde, attivo nelle ore di apertura del Cide.

Per tali attività, oltre ai costi del personale, sarà necessario prevedere uno specifico importo di **euro 15.000,00** per centralino telefonico.

Nel quadro della sua missione istituzionale, risulta essenziale per il Cide strutturare il **dialogo ed il confronto con gli operatori pubblici** attivi nel campo dell'informazione, della documentazione, della comunicazione, del monitoraggio legislativo ed, in generale, nel coordinamento dei rapporti con l'Unione europea.

Nell'ambito della missione del Cide rientrano, altresì, il **costante monitoraggio dei principali sviluppi delle politiche dell'Unione europea e l'analisi dell'attualità comunitaria, incluse le implicazioni per il sistema-Italia**. Il Cide è anche chiamato a rispondere alle esigenze di materiale informativo su temi che richiedano approfondimenti ed aggiornamenti, anche attraverso la produzione di ricerche e studi relativi alla normativa vigente, alle prospettive di sviluppo delle diverse politiche settoriali, al rapporto tra il quadro comunitario e quello nazionale.

In secondo luogo saranno messe allo studio la **pubblicazione di dossier** contenenti normativa e giurisprudenza su specifici settori nonché ricerche specialistiche relative ai rapporti tra Italia e Unione europea.

Per la pubblicazione su supporto cartaceo sarà necessario prevedere un importo di **euro 5.000,00**, che si aggiunge ad un analogo importo per pubblicazioni di ordine diverso (come ad es. il catalogo *"Immagini dalla Nuova Europa"* realizzato nel quadro di un'azione comune con soggetti pubblici e la Rappresentanza in Italia della Commissione europea).

Conformemente alla Comunicazione della Commissione europea, ed al ruolo che essa prevede per i centri nazionali saranno programmati **seminari tematici, convegni, incontri, manifestazioni** dedicati alle **quattro tematiche** ritenute prioritarie: l'allargamento, il futuro dell'Unione europea, lo spazio di libertà, sicurezza e giustizia, il ruolo dell'Europa nel mondo. In particolare, se nel secondo semestre del 2003 l'attenzione è stata logicamente rivolta al progetto di trattato costituzionale (Carovana Cide *"Una Costituzione per la Nuova Europa"*), nel corso del 2004 sarà privilegiata la tematica relativa **allo spazio di libertà, di sicurezza e di giustizia** – sia sotto il profilo dell'asilo e delle altre misure connesse alla libera circolazione dei lavoratori, sia in tema di cooperazione giudiziaria in materia civile, sia, infine, con riguardo alla cooperazione di polizia e giudiziaria in materia penale. A tal fine sono stati individuati come utenti dell'attività formativo – informativa ed allo stesso tempo come moltiplicatori di conoscenze, gli operatori del diritto (avvocati, magistrati, docenti universitari). La campagna informativa avrà carattere nazionale ed a tal fine il Cide ha già stipulato una convenzione con l'Organismo unitario dell'Avvocatura e sono, inoltre, in corso contatti con il Consiglio Nazionale Forense, in modo da coinvolgere come partners sul territorio i Consigli dell'Ordine degli Avvocati presso i Tribunali delle città dove avrà luogo l'iniziativa. Un primo incontro sulla cooperazione penale ha avuto luogo a Roma il 30 aprile 2004)

Inoltre, le attività di informazione del Cide per il 2004 avranno come obiettivo principale quello di raggiungere, conformemente all'oggetto sociale del Cide, "l'informazione del grande pubblico e in modo particolare dei giovani". Al riguardo per far meglio conoscere l'Europa e il Cide nelle Università pubbliche e private, sono state già programmate attività in collaborazione con le associazioni internazionali studentesche IAPPS (scienze politiche), ELSA (giurisprudenza) ed AIESEC (economia), nonché

con i coordinatori della Conferenza interassociativa studentesca per il Semestre di Presidenza italiana dell'Unione europea, (CISPIUE). Tali attività si concretizzano in cicli di incontri nell'Università italiane, inoltre l'Amministratore parteciperà al coordinamento scientifico di una pubblicazione dal titolo provvisorio *"Uniti nelle diversità, l'Europa che cambia: parla l'Euro generation"*, di cui il Cide, qualora i contributi degli studenti raggiungano la dignità di stampa potrebbe concorrere a sostenere l'edizione.

In particolare in collaborazione con l'Associazione italiana insegnanti di geografia sono stati organizzati **17** incontri nel periodo 3 - 8 maggio 2004 in altrettante Regioni aventi per tema "La nuova geografia dell'Unione", con un pubblico di circa 4.000 studenti delle scuole superiori e dell'Università.

Infine, d'intesa con la Commissione europea (EUROPAID) e con l'Ufficio Regionale scolastico per la Campania è stata organizzata a Napoli il 10 maggio 2004 una giornata di informazione interessante **30** scuole di ogni ordine e grado, con **10** incontri-dibattito negli istituti superiori ed una cerimonia finale presso la Regione Campania alla presenza di almeno 600 studenti provenienti da tutte le province.

Complessivamente, questa azione di informazione ha interessato circa **50.000** studenti di ogni ordine e grado, di cui almeno **6.000** hanno partecipato ai **28** incontri formativi.

Per tali attività è previsto in bilancio l'importo complessivo di **euro 10.000,00.**

Sulla base della positiva esperienza condotta con la Provincia Regionale di Palermo nel 2003 il Cide ha sostenuto insieme ad altri soggetti pubblici e privati il progetto "Conoscenza Europa 2004 della Provincia Regionale di Palermo, che prevede, contribuendo all'organizzazione di un Meeting Internazionale di giovani dei 25 Stati membri e dei Paesi vicini che si affacciano sul Mediterraneo per un totale di **200 giovani** che nel corso di **tre giornate** (Palermo 23 - 25 aprile 2004, con **600** presenze nella giornata conclusiva) hanno elaborato proposte sul tema "La gioventù come attore di animazione e sviluppo di coesione culturale, sociale ed economica fra le Nazioni dell'Unione Europea e dell'area del Mediterraneo". Il Cide, inoltre ha preso a carico anche lo **stage presso** le istituzioni della Repubblica e gli uffici delle istituzioni europee e di studenti e di docenti delle scuole medie superiori della Provincia di Palermo. Per tale attività è stato previsto, con convenzione conclusa nel 2003, un impegno di euro **35.000,00.**

C. Area della formazione

Sulla base dell'esperienza del 2002 e del 2003 si prevede la realizzazione di:

- **quattro** corsi rivolti agli *operatori delle Reti comunitarie* per l'informazione (Cde, Carrefours e Ipe), due di livello base (ai quali saranno ammessi **25** partecipanti), e due di livello avanzato ai quali saranno ammessi **50** partecipanti. Si tratta di attività rientrante nell'oggetto sociale ove è prevista "la formazione di persone incaricate di diffondere e gestire l'informazione e la documentazione europea". Inoltre, in tal modo, il Cide può esercitare la funzione, anch'essa prevista nell'oggetto sociale "di raccordo nazionale dei soggetti che operano nel settore dell'informazione e della documentazione europea, agendo, in particolare a rapporto delle reti comunitarie che operano sul territorio nazionale, nel rispetto della loro autonomia". Un corso avanzato sulle prossime elezioni del Parlamento europeo ha avuto luogo il 30 marzo 2004.

Naturalmente questi corsi sono programmati di intesa con la Rappresentanza in Italia della Commissione europea. I contenuti formativi