
Messaggio

numero

6809

data

29 maggio 2013

Dipartimento

ISTITUZIONI

Concerne

Stanziamiento di un credito d'investimento di Fr. 6'750'000.- per l'adozione di un sistema integrato di condotta per la centrale operativa della Polizia cantonale e dei relativi crediti per la gestione corrente

Signor Presidente,
signore e signori deputati,

sottoponiamo alla vostra attenzione la richiesta di un credito per l'acquisto e l'implementazione di un sistema integrato di condotta per la Polizia cantonale.

INDICE

1.	INTRODUZIONE	3
2.	SITUAZIONE ATTUALE	3
2.1	Attività della centrale operativa	3
2.2	Dati quantitativi	4
2.3	Prassi di condotta odierna	6
2.4	Difficoltà attuali	6
2.5	Confronto con altre polizie	6
2.6	Relazioni con audit	7
3.	OBIETTIVI E BENEFICI	9
3.1	Obiettivi	9
3.2	Benefici	10
4.	SISTEMA INTEGRATO DI CONDOTTA.....	11
4.1	Software di aiuto alla condotta.....	12
4.2	Sistema di comunicazione	12
4.3	Piattaforma GPS o sistema di geo-localizzazione	13
4.4	Piattaforma di gestione comune degli eventi.....	13
4.5	Sistema di gestione delle informazioni personali.....	14
4.6	Infrastruttura e mobilio	15
5.	PROGETTO	15
5.1	Attività svolte	15
5.2	Organizzazione.....	16
5.3	Tempistica	19
6.	COSTI	21
6.1	Costi d'investimento.....	21
6.2	Costi d'esercizio e di manutenzione.....	23
7.	RELAZIONE CON LE LINEE DIRETTIVE E IL PIANO FINANZIARIO	24
7.1	Relazione con le Linee direttive	24
7.2	Relazione con il piano finanziario 2012-2015.....	24
7.3	Conseguenze dell'investimento	24
7.4	Conseguenze sulla gestione corrente.....	24
7.5	Impatto sugli enti locali	25
7.6	Conseguenze sul personale	25
8.	CONCLUSIONE	25

1. INTRODUZIONE

Il Cantone, in collaborazione con l'Amministrazione federale delle dogane (AFD), sta progettando un centro comune di condotta situato nel comparto dell'ex Arsenale di Bellinzona. Al suo interno troveranno sede la Centrale cantonale di allarme (CECAL), la quale riveste grande importanza per la gestione delle urgenze indirizzate ai principali enti di primo intervento, il comando del Corpo delle guardie di confine (CGCF) e il segretariato della Federazione cantonale ticinese dei corpi pompieri (FCTCP).

Parallelamente alla costruzione dello stabile, è essenziale dotare la Polizia di mezzi di condotta moderni e condivisi con i partner. In questo senso Cantone e Confederazione hanno collaborato attivamente per identificare i prodotti ideali da impiegare per la Polizia cantonale e per l'intero CGCF.

La Polizia cantonale è oggi costretta ad operare con un'organizzazione che immobilizza numerose forze operative nelle centrali regionali di Noranco e Camorino a causa della mancanza di mezzi tecnici assegnati alla centrale operativa. Questo modello di organizzazione, del quale s'intende fare a meno, potrà essere abolito con l'adozione di un sistema integrato di condotta. La riorganizzazione dei processi che ne conseguirà contribuirà fortemente:

- ad incrementare e a rendere più efficace la presenza delle pattuglie sul terreno;
- a ridurre i tempi d'intervento;
- ad ottimizzare il grado di prontezza e la copertura del territorio.

Il presente messaggio illustra quindi in dettaglio il progetto per l'adozione di un sistema integrato di condotta, tassello fondamentale per permettere alla Polizia di garantire un'adeguata sicurezza della popolazione ticinese.

2. SITUAZIONE ATTUALE

2.1 Attività della centrale operativa

La centrale operativa della Polizia è ubicata a Camorino. Si occupa di gestire le misure d'emergenza e di coordinare gli interventi delle forze dell'ordine sull'intero territorio cantonale.

Gli operatori rispondono alle chiamate della popolazione ai numeri d'emergenza 117 e 112. Presso la centrale convogliano inoltre:

- le chiamate degli altri enti di sicurezza cantonali (Polizie comunali, Corpo delle guardie di confine, REGA, Centrale d'allarme del 118, Ticino Soccorso, centrali private di sorveglianza, ecc);
- le chiamate di soccorso a livello satellitare;
- le chiamate indirizzate alla Gendarmeria territoriale, alle Polizie comunali e al Comando della Polizia cantonale durante le fasce del fuori orario e nei giorni festivi.

In collaborazione con la Centrale informativa della Polizia, parte integrante della centrale operativa attiva nella fascia oraria diurna, gli operatori provvedono anche all'evasione delle richieste informative (controlli nelle banche dati) provenienti dagli agenti e dalle Polizie comunali.

La gestione degli allarmi collegati a banche o istituti a rischio su vari criteri d'intervento (aggressione, scasso, presa ostaggi) è pure garantita.

In generale, la centrale provvede a:

- attivare le misure d'urgenza (avviso pattuglie, reparti, reparti speciali, messa in atto dispositivi) e coordinare gli interventi;
- allarmare gli enti di primo intervento direttamente coinvolti nell'avvenimento (114, 118, Polizie comunali);
- mantenere i contatti con le pattuglie e/o gli altri servizi impegnati in servizio;
- coordinare avvenimenti particolari o importanti (valanghe, meteo, rapimento minori);
- collaborare all'attivazione del Nucleo operativo di condotta in caso di catastrofe¹;
- predisporre l'attivazione del numero verde (eventi maggiori, catastrofi, rapimento minori).

2.2 Dati quantitativi

Eventi

Negli ultimi 4 anni, la Polizia cantonale ha gestito in media 83 eventi al giorno, uno ogni 17 minuti. La maggior parte di questi richiede l'intervento degli operatori della centrale operativa. Il numero complessivo (cf. Tabella 1) è rimasto sostanzialmente stabile.

Eventi	2012	2011	2010	2009	Media
Reati contro il patrimonio	5'682	5'241	4'854	5'141	5'230
Reati contro l'integrità delle persone	89	140	118	97	111
Truffe e reati analoghi	208	303	180	183	219
Circolazione in generale	9'618	10'077	10'643	10'286	10'156
Interventi con animali	345	479	510	446	445
Allarmi e segnalazioni	5'858	5'101	4'892	4'770	5'155
Interventi di ordine pubblico	3'610	3'627	3'866	3'988	3'773
Ricerche, persone scomparse, decessi	2'655	3'123	2'664	2'416	2'715
Incendi e eventi naturali	1'342	1'232	1'158	1'288	1'255
Fermi, arresti, mandati ricerca, riammissioni,...	190	137	163	66	139
Segnalazioni non classificate	1'078	1'210	959	1'943	1'298
Totale	30'675	30'670	30'007	30'624	30'494

Tabella 1 – Eventi gestiti dalla Polizia cantonale

Chiamate in entrata

La centrale operativa risponde in media a una chiamata ogni 140 secondi, 612 al giorno, di cui oltre il 40% sono indirizzate ai numeri d'emergenza 117 e 112².

¹ Il nucleo operativo di condotta in caso di catastrofe (NOC) è un organo interno allo Stato maggiore di condotta cantonale (SMCC), subordinato al Consiglio di Stato per il tramite del Dipartimento delle istituzioni. E' competente quando le circostanze lo esigono, per predisporre e coordinare, in collaborazione con le autorità locali, le necessarie misure d'urgenza e di assistenza e condurne l'attuazione. Il Capo NOC è il comandante della polizia cantonale. Il NOC è di regola stazionato presso la polizia cantonale.

² Sono escluse dal conteggio le chiamate interne e le comunicazioni radio.

Negli ultimi 4 anni, da quando la centrale operativa è stata insediata a Camorino, il numero complessivo di chiamate annuo è rimasto sostanzialmente stabile (cf. Tabella 2), nonostante dal giugno del 2011 le telefonate indirizzate al 118 sono gestite dalla Polizia comunale di Lugano.

Chiamate in entrata	2009	2010	2011	2012	Media
112 - Numero d'emergenza europea	18'693	18'503	19'595	21'886	19'669
117 - Polizia	67'581	63'746	72'829	75'052	69'802
118 - Pompieri	8'943	8'152	2'821	0	4'979
Partner - Enti e organizzazioni di sicurezza	44'022	48'938	45'107	45'162	45'807
Sistemi d'allarme	13'044	11'076	11'320	10'953	11'598
Centrale informativa	18'824	15'984	15'789	17'531	17'032
Centrale del traffico	35'040	31'281	32'443	41'499	35'066
Comando	14'990	13'529	11'478	11'271	12'817
Totale	221'137	211'209	211'382	223'354	216'771

Tabella 2 - Chiamate in entrata (dal 2009 al 2012)

Oltre il 20% delle chiamate provengono da altri enti e organizzazioni di sicurezza (cf. Figura 1). Tale aspetto evidenzia come la Polizia cantonale sia coinvolta in modo importante in attività di coordinamento anche per i partner.

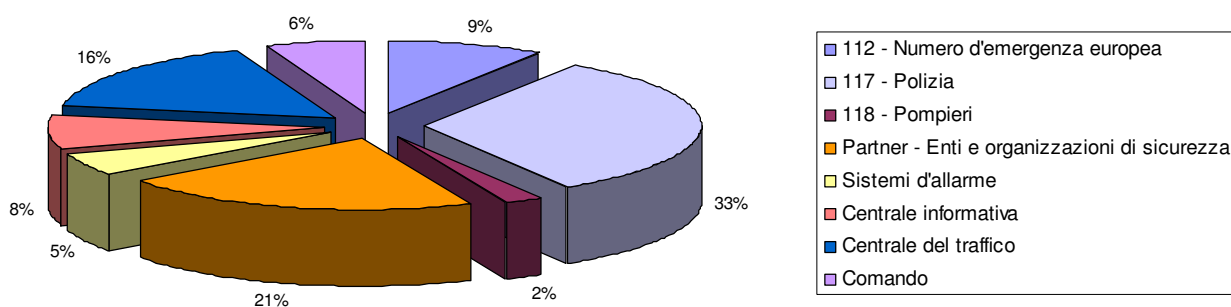


Figura 1 - Chiamate in entrata per tipologia (dal 2009 al 2012)

Le chiamate ai numeri d'emergenza provengono prevalentemente da telefoni cellulari (cf. Figura 2), in particolar modo per quanto riguarda il numero d'emergenza europea, utilizzato quasi esclusivamente da persone non residenti in Svizzera.

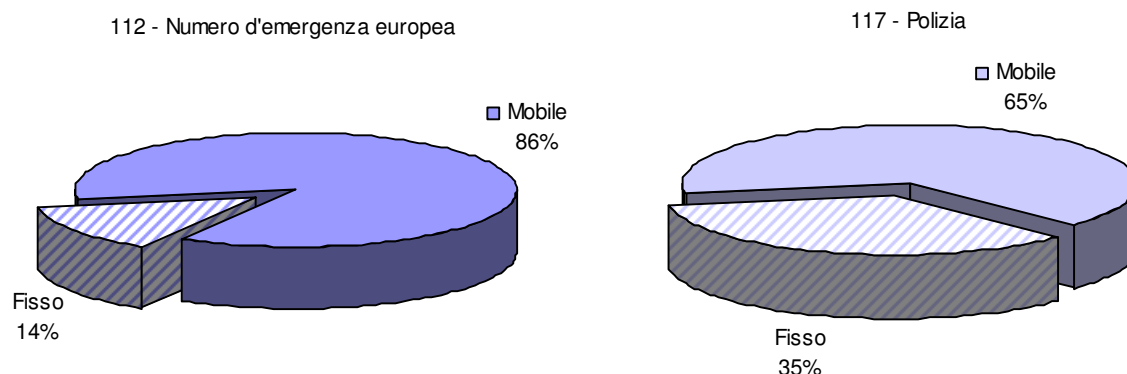


Figura 2 - Chiamate in entrata per modalità (dal 2009 al 2012)

Controlli

Nel 2012, gli operatori della centrale informativa hanno controllato nei sistemi informatici della Polizia circa 15'000 nominativi e 4'500 veicoli. Hanno inoltre evaso 45'000 messaggi di posta elettronica.

2.3 Prassi di condotta odierna

Allo stato attuale la centrale operativa non possiede un sistema di aiuto alla condotta.

La Polizia cantonale gestisce gli avvenimenti e le forze impiegate sul terreno facendo capo a svariati strumenti non integrati tra di loro.

Per verificare le disposizioni da seguire in una determinata situazione occorre ricercare tra documenti salvati in cartelle informatiche, non sempre reperibili velocemente. Procedure, informazioni e piani d'intervento per zone sensibili sono in parte riposti in cartoteche.

Le operazioni svolte e le misure adottate dagli agenti sul terreno sono inserite manualmente nel giornale degli avvenimenti, senza un protocollo specifico.

2.4 Difficoltà attuali

Le condizioni tecniche odierne costringono la Polizia cantonale ad operare con un'organizzazione che immobilizza numerose forze operative nelle centrali regionali di Noranco e Camorino. L'esistenza e lo sviluppo di tali centrali sono stati resi necessari dalla mancanza di mezzi assegnati alla centrale operativa.

Gli agenti esperti sono costretti a gestire l'azione delle loro pattuglie a distanza, mentre il loro posto sarebbe sul terreno, dove grazie all'esperienza maturata potrebbero garantire la necessaria formazione ai giovani.

La tecnologia attualmente in dotazione, a eccezione della nuova rete radio POLYCOM, è superata. I vari sistemi non interagiscono fra loro poiché installati su piattaforme informatiche separate o addirittura su postazioni di lavoro differenti. Ciò, oltre a non consentire né uno scambio d'informazioni immediato né una centralizzazione di tutte le attività, può essere causa di manipolazioni errate o registrazioni ridondanti.

Alcuni strumenti impiegati sono obsoleti e anacronistici, come ad esempio le schede tecniche di descrizione dei piani d'intervento ancora in formato cartaceo.

Non esistono procedure informatiche codificate per quel che concerne le misure da attuare nel caso in cui si verifichi un avvenimento. Questo può portare facilmente a dimenticanze, errori e perdite di tempo specialmente in caso di eventi complessi.

I controlli di persone e veicoli nelle banche dati devono essere eseguiti separatamente iscrivendo di volta in volta i dati.

2.5 Confronto con altre polizie

Dal 1997 ad oggi, più di 21 Cantoni si sono dotati di applicativi moderni, funzionali e performanti che, oltre a coordinare le risorse sul terreno durante gli avvenimenti ordinari, garantiscono la gestione di eventi gravi o catastrofi.

Due cantoni (Appenzello interno e Appenzello esterno) non intendono acquistare un sistema di aiuto alla condotta, essendo piccoli e con una mole di lavoro poco significativa. Il Canton Uri, invece, ha già previsto le risorse finanziarie necessarie per equipaggiarsi con il medesimo sistema utilizzato dalle Polizie cantonali della Svizzera centrale.

In alcuni Cantoni si è già passati a versione più aggiornata dei sistemi, prevedendone l'integrazione con moderni dispositivi di comunicazione come smartphone.

Le forze dell'ordine di altri cantoni hanno chiaramente investito per rimanere al passo con i tempi e garantire un alto grado di sicurezza. In Ticino questo passo non è ancora stato intrapreso, accumulando un ritardo di una decina d'anni rispetto agli altri cantoni.

2.6 Relazioni con audit

Il Consiglio di Stato, con il decreto del 14 giugno 2006, ha commissionato all'ex comandante della Polizia vallesana, sig. Laurent Krügel, un audit per verificare l'efficacia dell'organizzazione della Polizia cantonale. Per valutare il cammino percorso, sulla base delle proposte avanzate, con decisione governativa del 14 ottobre 2008, il Governo ha commissionato un secondo mandato affinché fosse verificata la portata e la validità delle correzioni apportate al funzionamento della Polizia cantonale.

I rapporti formalizzati a conclusione degli audit, le cui considerazioni sono riportate qui di seguito, evidenziano come adeguati strumenti di aiuto alla condotta rappresentino una condizione base affinché la sicurezza della popolazione ticinese sia garantita in modo soddisfacente.

Audit 2006 – Rapporto del 10 dicembre 2006

Tempi d'intervento (paragrafi 5.1–5.3)

"La questione del controllo degli interventi dipende essenzialmente dalle attrezzature di telecomunicazione e dalle apparecchiature tecniche necessarie presso la centrale operativa.

Osservando per esempio il progredire di una situazione d'allarme, si costata che diversi sono gli elementi assolutamente insoddisfacenti e tali da compromettere addirittura la possibilità di allarmare e mobilitare il complesso dei mezzi necessari, se un evento di natura catastrofica dovesse verificarsi. Gli elementi da migliorare sono indubbiamente la rete radio e l'attrezzatura informatica in dotazione alla centrale operativa.

Prefigurandosi detti elementi quali il cervello, la voce e gli occhi della Polizia cantonale, è giocoforza constatare che la centrale operativa è praticamente cieca e assolutamente incapace di risolvere con la necessaria sicurezza qualsiasi situazione con i mezzi messi a disposizione dei suoi operatori."

"Il complesso dei mezzi di cui dispone la centrale operativa deve essere oggetto di un necessario aggiornamento affinché la Polizia cantonale sia in grado di portare a termine le diverse missioni conferitigli, sia che si tratti di un'emergenza o di un'operazione pianificata."

...

Le attrezzature tecniche sarebbero pertanto oggetto di un'integrale revisione, tal da includere la messa a disposizione di elementi quali:

- *un software di supporto all'intervento in grado di generare l'aggiornamento automatico degli eventi;*
- *un sistema GPS in dotazione al complesso dei veicoli;*
- *la funzione leader della rete POLYCOM che consenta in qualsiasi momento, di mettere in contatto gli attori dei diversi servizi riuniti onde gestire le varie situazioni."*

Audit 2008 - Rapporto del 10 febbraio 2009

Centrale unica e mezzi di condotta (paragrafo 5.2)

"Questo tema appare cruciale per la sicurezza della popolazione ticinese.

Infatti, una visione globale della sicurezza pubblica cantonale non può fare a meno della creazione o della messa a disposizione degli strumenti indicati sotto, che attualmente non ci sono e la cui mancanza rende aleatori degli interventi di grande rilevanza, come ad esempio quelli in caso di catastrofe:

- *creazione di una centrale unica che raggruppi l'insieme dei numeri di emergenza 112, 117, 118 e 144;*
- *collocazione di questa centrale presso il Comando della Polizia cantonale e messa a disposizione di strumenti di condotta confacenti;*
- *acquisizione di un sistema informatico di aiuto alla condotta;*
- *acquisizione di un sistema di gestione degli avvenimenti utilizzabile da tutti i partner del settore polizia;*
- *acquisizione della rete di trasmissione POLYCOM, e utilizzazione di questa rete per tutti gli organismi di sicurezza del Cantone (Polizie, pompieri, sanitari, protezione civile ecc.);*
- *acquisizione di un sistema di navigazione GPS che consenta di localizzare in ogni momento le pattuglie della Polizia mobile.*

Questo elenco non rappresenta per nulla una visione "lussuosa" degli strumenti di cui dovrebbero disporre i servizi della sicurezza. Sono delle condizioni di base affinché la sicurezza della popolazione ticinese sia garantita in modo soddisfacente."

Riallacciandosi a paragrafi citati, si ricorda che la rete radio di sicurezza POLYCOM è stata attivata nel giugno del 2012.

Per concretizzare la strategia delineata nei rapporti del sig. Krügel, fatta propria dal Consiglio di Stato, restano ora quindi da realizzare:

- l'acquisizione di sistemi di aiuto alla condotta idonei, oggetto della presente richiesta di credito;
- l'edificazione di un centro comune di condotta, la cui progettazione è stata autorizzata dal Gran Consiglio il 13 marzo 2012 con l'approvazione del messaggio 6551 del 19 ottobre 2011.

I rapporti Krügel raccomandavano inoltre la centralizzazione dei servizi d'emergenza in un unico comparto. Per valutare la fattibilità di tale operazione, a fine 2009 il Governo incaricò un gruppo di lavoro di verificare l'interesse delle principali organizzazioni di sicurezza cantonali. Per le prese di posizione degli enti interpellati, ancora oggi attuali, si rimanda al paragrafo 3.3.1 del messaggio sopra citato.

Si precisa inoltre, che la centralizzazione degli enti di primo intervento è stata tenuta in alta considerazione anche durante la fase di selezione del sistema di condotta. La soluzione proposta, descritta in dettaglio nel capitolo 0, è infatti predisposta per gestire molteplici organizzazioni sulla stessa infrastruttura.

3. OBIETTIVI E BENEFICI

3.1 Obiettivi

Implementazione del sistema di aiuto alla condotta

Gli agenti di polizia e i collaboratori preposti a garantire il supporto operativo sono la risorsa primaria per la gestione della sicurezza pubblica. La loro efficacia ed efficienza dipendono in modo crescente dal supporto tecnico di cui dispongono.

Sempre più l'agente è confrontato con l'esigenza di poter far capo rapidamente a informazioni e istruzioni riguardanti le sue modalità di lavoro, le procedure, ma anche le persone e le situazioni che quotidianamente si trova a gestire nell'ambito della sua attività.

L'obiettivo di dotare la Polizia cantonale di un moderno strumento di condotta s'inserisce chiaramente in questo contesto.

Il software di aiuto alla condotta è uno strumento fondamentale per coordinare ed evadere le operazioni in corso, le numerose richieste di soccorso (che pervengono in particolare tramite i numeri 117 e 112) e le richieste urgenti garantendo un servizio di qualità alla popolazione (24h su 24h).

Condotta degli interventi coordinata dalla CO

Con l'introduzione del sistema di condotta, s'intende garantire alla Polizia cantonale una conduzione delle operazioni centralizzata presso la CO ed eliminare le centrali regionali di Noranco e Camorino. I capigruppo della gendarmeria saranno quindi nella condizione di gestire le loro pattuglie sul campo, laddove la situazione lo richieda.

L'operatore di centrale sarà quindi responsabile della gestione dell'avvenimento in tutte le sue fasi: ricezione della chiamata, attivazione delle misure d'urgenza e chiusura. I capigruppo dei Reparti mobili (RM) potranno essere così maggiormente sul territorio e vicini agli agenti, con un miglioramento della qualità del lavoro.

Semplificazione e standardizzazione delle procedure

Semplificando le procedure d'intervento, si vogliono ridurre le attività ridondanti e prettamente amministrative del personale della Centrale operativa, in modo che gli addetti ai lavori possano dedicarsi alla gestione dell'interventistica.

Per raggiungere tale scopo, il nuovo software invierà i protocolli elaborati nella gestione degli eventi ad altri sistemi in dotazione al corpo (ad esempio il giornale degli avvenimenti).

S'intende inoltre standardizzare le procedure d'intervento: gli operatori utilizzeranno infatti sistematicamente le medesime procedure, migliorando di conseguenza il coordinamento interno e la collaborazione fra i servizi. Anche la scelta di adottare lo stesso sistema del Corpo delle guardie di confine conferma tale orientamento.

Informatizzazione dei piani d'intervento

L'informatizzazione dei piani d'intervento è un altro obiettivo del progetto. Le informazioni riguardanti le zone sensibili del nostro territorio saranno fruibili direttamente dal sistema di aiuto alla condotta³. Oltre a ridurre il tempo per recuperare le informazioni, compiendo questo passo si faciliterà la revisione periodica dei piani d'intervento.

³ Le informazioni sulle zone sensibili sono oggi fruibili in formato elettronico strutturato esclusivamente per i piani d'intervento in caso d'incidente per gli impianti sottoposti all'Ordinanza sulla protezione contro gli

Condotta in caso di catastrofe

L'applicativo sarà impiegato anche dal Nucleo operativo di condotta in caso di catastrofe. Saranno quindi definiti all'interno del sistema gli opportuni scenari per affrontare eventi maggiori o catastrofi, affinché sia possibile gestire anche situazioni estreme con supporti adeguati.

3.2 Benefici

Dal punto di vista operativo, in un'unica postazione di lavoro andranno a confluire più funzionalità, che consentiranno di ottenere una visione e una gestione più dirette delle risorse impiegate e delle attività da svolgere. Queste ultime saranno coordinate tramite liste di attività (definite processi) in modo da suddividerle secondo la corretta priorità e impiegando la procedura d'intervento più idonea. In questo senso le zone d'intervento saranno visionate in modo più immediato e completo e l'informazione agli altri servizi che operano nell'ambito della sicurezza pubblica e privata sarà più tempestiva.

Grazie all'utilizzo di un sistema di lavoro semplice ma al contempo completo (documenti redatti in modo preciso e dettagliato ad esempio) si potranno ottimizzare le condizioni di lavoro del personale impiegato presso la CECAL e questo influenzerà positivamente la motivazione dei collaboratori.

Inoltre, gli addetti ai lavori potranno contare su una migliore analisi dei rischi e sull'ottimizzazione dei passi da prendere nei processi decisionali: questo consentirà di ridurre notevolmente gli errori (ad esempio dovuti alla trascrizione dei dati) e garantire una maggiore sicurezza nella gestione degli avvenimenti.

Al contempo i cittadini beneficeranno di un servizio di qualità (con tempi d'intervento ridotti), un'informazione più chiara e mirata nonché di maggior supporto. La presenza delle forze nelle regioni sarà coordinata a seconda dei fabbisogni rilevati o dei reati commessi o possibili. Gli interventi delle forze dell'ordine risulteranno quindi più efficaci e si potrà diffondere un maggiore senso di sicurezza nella popolazione.

In futuro si potrà realizzare un trasferimento di dati anche con altri enti di primo intervento (Polizie comunali, Pompieri, Servizi sanitari, Polizia ferroviaria, Polizia militare), le Colonne di Soccorso Alpino, le Società di salvataggio, la Protezione civile, i militari, la Rega, Via Suisse e il Ministero Pubblico, migliorando di conseguenza la collaborazione tra tutti le organizzazioni di sicurezza.

incidenti rilevanti (OPIR). Il resto delle informazioni è disponibile in formato elettronico non strutturato o cartaceo.

4. SISTEMA INTEGRATO DI CONDOTTA

Le informazioni usate dagli operatori della centrale per coordinare le misure da adottare sul terreno provengono da numerosi sistemi. Il buon funzionamento di un sistema integrato è pertanto strettamente correlato all'interazione fra i diversi strumenti tecnologici in dotazione al Corpo di polizia.

La soluzione tecnica proposta, descritta nel presente capitolo, non si limita al software di aiuto alla condotta, ma considera a 360 gradi gli strumenti necessari a configurare in maniera ottimale la conduzione operativa della polizia, così come pure l'interazione con i partner.

S'intende quindi integrare il software di aiuto alla condotta (paragrafo 0) con un sistema di comunicazione (paragrafo 0), una piattaforma per la geo-localizzazione (paragrafo 0), una piattaforma di gestione comune degli eventi (0) ed un sistema di gestione delle informazioni personali (paragrafo 0), così come illustrato nella Figura 3.

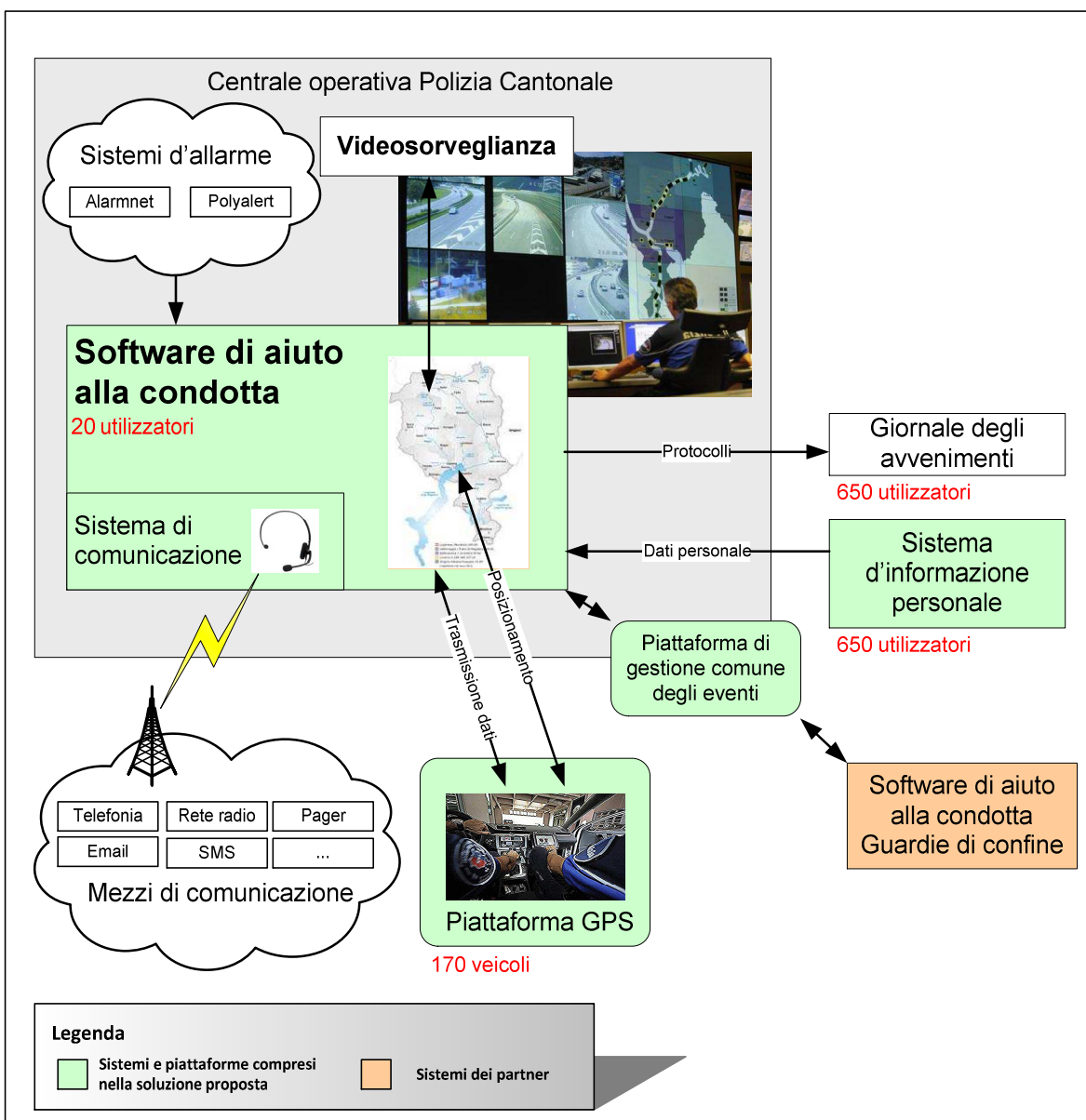


Figura 3 – Sistema integrato di condotta

4.1 Software di aiuto alla condotta

Il software di base sarà installato su tutte le postazioni della centrale operativa e permetterà agli utilizzatori di individuare immediatamente la provenienza delle chiamate d'emergenza.

Gli oltre 130 tipi di eventi che la centrale operativa è tenuta a gestire saranno integralmente codificati nel sistema. Lo stesso avverrà per le misure da adottare.

Dopo la ricezione della chiamata, gli operatori della centrale potranno quindi identificare con precisione la casistica dell'evento ed essere guidati nelle azioni da intraprendere.

Il software non si limiterà a proporre il flusso delle misure da adottare, ma suggerirà anche le risorse da impiegare sulla base delle numerose informazioni a sua disposizione (zone di competenza, ubicazione e tipologia delle unità in servizio, equipaggiamenti in dotazione alle unità, conoscenze delle risorse).

Le informazioni riguardanti gli eventi in corso, le unità, le zone di competenza, le aree e gli edifici sensibili verranno georeferenziate. Gli operatori potranno quindi accedere a queste informazioni sfruttando la rappresentazione cartografica del territorio per incrementare l'efficacia delle misure da intraprendere. La stessa modalità operativa potrà essere impiegata anche per accedere alle videocamere di sorveglianza, alle videocamere del traffico o semplicemente a webcam pubbliche accessibili da internet.

Con la supervisione degli operatori di centrale, in alcuni casi, i dati provenienti dai sistemi periferici, come ad esempio il software di gestione degli allarmi (sistema Alarmnet), potranno dare avvio in automatico alle prime misure d'intervento.

I dati di riferimento degli eventi e delle misure intraprese saranno protocollati in automatico e parzialmente resi fruibili all'interno del giornale, il sistema di protocollo in dotazione all'intero Corpo di polizia.

Anche le postazioni della centrale informativa e del nucleo operativo di condotta in caso di catastrofe saranno dotate del sistema.

4.2 Sistema di comunicazione

Il sistema di comunicazione è lo strumento nel quale saranno canalizzati tutti i tipi di comunicazione audio e video, siano essi provenienti da telefonia mobile o fissa, da sistemi digitali o dalla rete radio POLYCOM.

Mediante un'unica interfaccia standardizzata gli operatori potranno quindi svolgere funzioni più complesse rispetto a quelle consentite dai normali sistemi di telefonia e radio.

I contatti delle unità d'intervento della Polizia e degli altri partner saranno inseriti nel software di aiuto alla condotta. Grazie all'integrazione con il sistema di comunicazione vocale, l'operatore di centrale potrà quindi avviare automaticamente le comunicazioni con le pattuglie e con gli altri enti di primo intervento, sulla scorta delle azioni da intraprendere suggeritegli dal sistema.

Anche gli strumenti e le prassi di trasmissione da adottare durante gli interventi saranno configurate a priori nel sistema di aiuto alla condotta. Ciò permetterà di uniformare la comunicazione fra la centrale, il Corpo di polizia e le altre organizzazioni di sicurezza. Il

sistema di comunicazione vocale proporrà quindi in automatico all'utilizzatore quali sistemi di trasmissione usare (telefonia, SMS, rete radio, pager, email, ecc).

Il sistema provvederà inoltre a registrare le comunicazioni. Le registrazioni saranno reperibili direttamente dal software di aiuto alla condotta poiché associate agli eventi.

4.3 Piattaforma GPS o sistema di geo-localizzazione

Il sistema di geo-localizzazione permette oggi alla centrale operativa di monitorare la posizione di 50 veicoli dei reparti mobili. Con la soluzione proposta, la piattaforma GPS sarà integrata nel sistema di aiuto alla condotta e i veicoli della Polizia cantonale dotati di un sistema di geo-localizzazione diventeranno 170.

Le unità sparse sul territorio notificheranno il proprio stato⁴ direttamente al sistema di aiuto alla condotta grazie ad un dispositivo installato sul veicolo. Differentemente da oggi, tali informazioni saranno elaborate dal sistema per raccomandare all'operatore della centrale le risorse e i mezzi da impiegare.

A complemento delle informazioni ricevute via radio, le unità riceveranno le missioni da svolgere anche sui dispositivi installati nei veicoli. Le tipologie d'informazione trasmesse saranno molteplici: immagini, documenti, filmati.

La piattaforma GPS prevede inoltre l'invio delle coordinate alle pattuglie con lo scopo di impostare in modo automatico il navigatore veicolare, permettendo quindi una più celere ricerca del luogo dell'intervento.

Infine, in caso di difficoltà, gli agenti sui veicoli potranno lanciare una richiesta d'aiuto immediato premendo un semplice tasto sul dispositivo.

4.4 Piattaforma di gestione comune degli eventi

La collaborazione tra Polizia cantonale e Guardie di confine si è spinta nel profondo dei processi d'intervento, prevedendo d'integrare nel sistema una piattaforma d'interscambio dati.

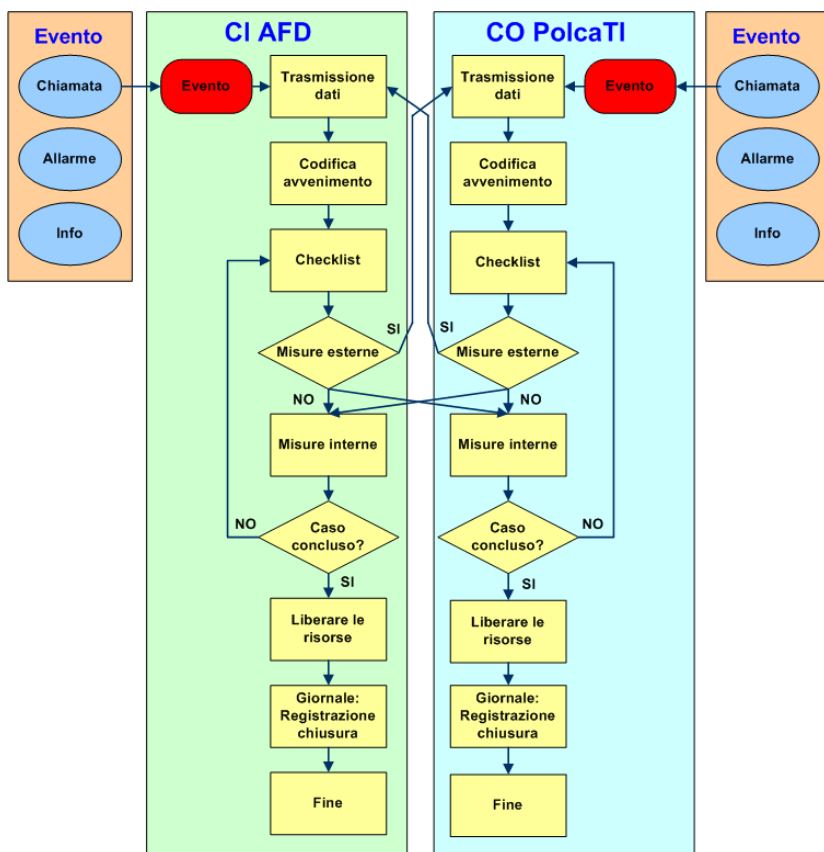
Gli operatori di entrambi i partner potranno in qualsiasi momento condividere le informazioni su un evento in corso o semplicemente trasferirsi la gestione del caso per competenza.

La piattaforma di gestione comune degli eventi consentirà anche lo scambio delle informazioni di localizzazione, permettendo agli operatori di avere una visione globale delle forze impiegate sul territorio⁵.

⁴ Di seguito riportiamo alcuni esempi di stato in cui potrebbe trovare un'unità: Disponibile, Allertata, Per strada, Sul luogo, Non disponibile.

⁵ Lo scambio e la visualizzazione dei dati di localizzazione potranno avvenire indipendentemente dall'attivazione della gestione comune degli avvenimenti.

La figura seguente illustra il principio di funzionamento:



Fase 1: Apertura

I dati registrati all'apertura di un evento sono trasmessi al partner in formato standardizzato.

Il sistema attribuisce a ogni evento un numero di riferimento che consente l'interscambio dei dati.

Fase 2: Gestione comune

Nel corso di un evento, gli operatori possono conoscere le misure adottate dai partner. Il sistema di aiuto alla condotta permette agli operatori di entrambi gli enti di inviare e ricevere il giornale dell'avvenimento in formato standardizzato.

Fase 3: Conclusione

Alla conclusione dell'evento i dati del giornale sono nuovamente trasmessi al partner.

Figura 4 - Gestione comune degli avvenimenti

La piattaforma sarà concepita affinché in futuro si possa interagire anche con i sistemi di aiuto alla condotta di altri partner (Polizia ferroviaria, Polizie comunali, Corpi pompieri, Ufficio federale delle strade).

4.5 Sistema di gestione delle informazioni personali

Unitamente alle misure da intraprendere, il software di aiuto alla condotta sarà in grado di raccomandare i collaboratori e i mezzi da coinvolgere negli interventi.

Informazioni quali le conoscenze linguistiche, le specializzazioni tecniche e la disponibilità degli agenti verranno messe in relazione alla specifica tipologia di evento da gestire. L'individuazione degli agenti da coinvolgere non si baserà più unicamente sulla prossimità all'avvenimento, ma terrà in considerazione sia la disponibilità sia le specializzazioni degli agenti.

I dati degli agenti di Polizia non saranno direttamente inseriti nell'applicativo di aiuto alla condotta ma saranno recuperati dal sistema di gestione delle informazioni personali, anch'esso oggetto della presente richiesta di credito.

L'acquisto del sistema di gestione delle informazioni personali, senza il quale il sistema integrato di condotta risulterebbe incompleto, permetterà di automatizzare anche la gestione dei turni di servizio e di picchetto, delle assenze, delle indennità e del materiale.

4.6 Infrastruttura e mobilio

La centrale operativa ha per sua natura la necessità di svolgere i propri compiti garantendo la continuità del servizio 7 giorni su 7 e 24h su 24h, anche in presenza di eventi avversi. La continuità di funzionamento dei sistemi deve pertanto essere massimizzata seguendo criteri d'implementazione atti a ridurre al minimo il rischio.

L'architettura della soluzione proposta prevede l'installazione di un'infrastruttura secondaria ridondante. Ciò permetterà di massimizzare il tempo di funzionamento dei sistemi anche qualora dovessero manifestarsi problemi tecnici sull'infrastruttura primaria. Le due infrastrutture risiederanno in luoghi geografici distanti e saranno collegate tra loro da linee di comunicazioni ridondanti.

I sistemi della Polizia cantonale e del Corpo guardie di confine risiederanno su infrastrutture e reti informatiche distinte e comunicheranno tra di loro tramite la piattaforma di gestione comune degli eventi⁶.

In previsione dell'entrata nel nuovo centro comune di condotta, si è ritenuto opportuno prevedere la predisposizione di scrivanie tecniche per le postazioni della Polizia cantonale.

5. PROGETTO

Il progetto segna da subito una profonda collaborazione con le Guardie di confine che si riflette sia nelle attività svolte sia in quelle pianificate.

5.1 Attività svolte

Dichiarazione d'intenti

Nel corso del 2009, il Consiglio di Stato ha avallato il principio di realizzare un'unica centrale cantonale d'allarme e d'impiego per la Polizia cantonale e il CGCF, sottoscrivendo con l'AFD una dichiarazione d'intenti.

Le negoziazioni subirono un rallentamento a seguito di una fase d'incertezza a livello federale, in relazione alle richieste pendenti di tagli di bilancio e rientri di spesa. Solo a metà del 2010 è stato possibile riprendere concretamente i lavori.

Convenzione con il Corpo guardie di confine

Nel marzo del 2011 il Dipartimento delle istituzioni e l'AFD sottoscrivono la convenzione che regola gli aspetti organizzativi, finanziari, di pianificazione e di proprietà per la costruzione di un "Centro comune di condotta" e l'acquisto del software⁷.

⁶ L'ubicazione fisica dell'infrastruttura necessaria per il funzionamento della piattaforma di gestione comune degli eventi sarà approfondita durante la fase di analisi di dettaglio che si svolgerà nel corso del 2013 (cf. paragrafo 0 - 5.3 Tempistica).

⁷ Il documento è suddiviso in tre parti: la prima regola gli aspetti relativi allo stabile per l'insediamento di CECAL e Comando CGCF, la seconda quelli afferenti al software di aiuto alla condotta e la terza contiene le disposizioni generali e finali.

Il 3 marzo 2013 è stata stipulata un'aggiunta alla convenzione che stabilisce le modalità di gestione dei rapporti contrattuali con la ditta Intergraph.

Un anno dopo, il 13 marzo del 2012 il Gran Consiglio approva il messaggio 6551 concernente lo stanziamento di un credito di Fr. 1'760'000.- per la progettazione del Centro comune di condotta e ratifica la convenzione.

Selezione dell'applicativo

Nel 2012 l'Amministrazione federale delle dogane e la Polizia cantonale promuovono un concorso pubblico congiunto per selezionare il software di aiuto alla condotta, aggiudicando in settembre l'appalto alla ditta Intergraph Schweiz AG⁸ di Dietikon⁹.

Approfondimenti finanziari e contratto

Nel corso del 2013 vengono svolti i necessari approfondimenti per determinare l'impatto finanziario del progetto e viene stipulato il contratto di realizzazione con la ditta Intergraph per una remunerazione complessiva di Fr. 2'691'891 (Iva inclusa)¹⁰. Il contratto vincola la remunerazione della fase d'implementazione all'accettazione del credito d'investimento da parte del Gran Consiglio.

5.2 Organizzazione

A livello cantonale, allo scopo di ottimizzare l'impiego delle risorse coinvolte, si è ritenuto opportuno definire un'organizzazione di progetto unica per l'edificazione dello stabile e l'implementazione del software di aiuto alla condotta.

L'organizzazione di progetto, così come la pianificazione delle attività, sono state studiate in collaborazione con l'AFD. Si prevede, infatti, d'implementare il software di aiuto alla condotta della Polizia cantonale parallelamente a quello delle guardie di confine.

La collaborazione tra i partner è garantita a più livelli:

- le organizzazioni di progetto integrano nei vari gruppi di lavoro collaboratori di entrambe i corpi;
- le attività fondamentali, come ad esempio l'analisi di dettaglio e l'allestimento della contrattualistica, sono svolte parzialmente in comune. I documenti di sintesi delle varie fasi del progetto sono reciprocamente sottoposti ai partner per revisione;
- è stato creato un gruppo di lavoro misto, denominato consiglio della cooperazione, che si occupa di coordinare le fasi di realizzazione del progetto così come pure approfondire le modalità d'interazione tecniche tra la diversa tecnologia in dotazione dei due corpi.

⁸ Intergraph occupa circa 4000 collaboratori a livello mondiale ed è leader internazionale nella fornitura di sistemi di condotta per la gestione operativa delle organizzazioni di sicurezza. Le imprese e le autorità che fanno capo alla tecnologia Intergraph per prendere decisioni operative assicurano la sicurezza di circa 500 milioni di persone in oltre sessanta nazioni.

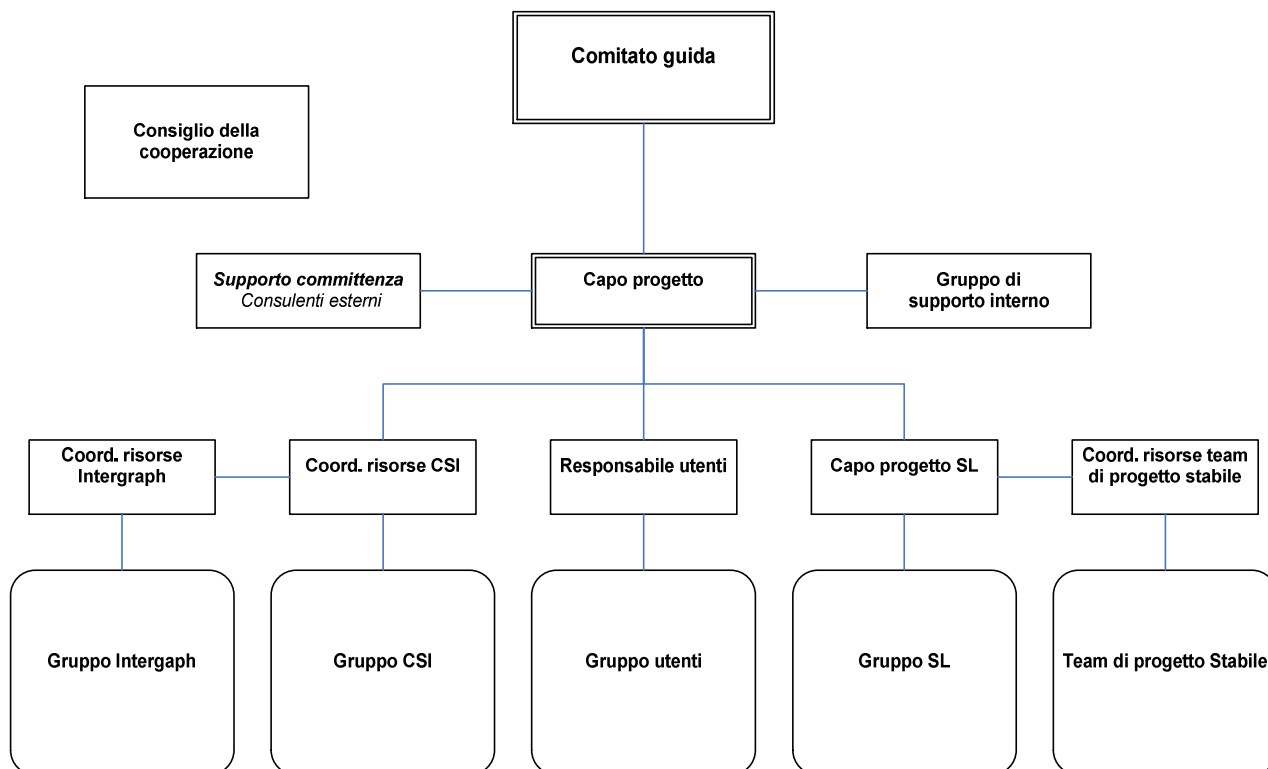
La filiale svizzera Intergraph Schweiz AG è stata fondata nel 1985. Nell'attuale sede di Dietikon lavorano circa trenta collaboratori. Dal 1989, in particolare nella Svizzera tedesca, Intergraph si è ritagliata una posizione dominante nel segmento dell'aiuto alla condotta. I prodotti Intergraph sono infatti utilizzati in maniera trasversale da polizia, pompieri, sanitari e protezione civile. Tra i clienti di Intergraph vi sono le FFS, Polizie cantonali, come Zurigo, Ginevra e San Gallo e varie altre organizzazioni che operano nell'ambito della sicurezza, della protezione, del salvataggio.

⁹ Pubblicazione SIMAP 748731 del 18.09.2012 (<https://www.simap.ch/>, progetto 83717).

¹⁰ La remunerazione complessiva di Fr. 2'691'891 è così ripartita: Fr. 251'324 per l'analisi di dettaglio e Fr. 2'440'567 per l'implementazione del sistema (Risoluzione governativa 1844 del 10 aprile 2013).

Ruoli e responsabilità

L'organigramma riportato nella figura seguente illustra i ruoli e i gruppi di lavoro coinvolti nel progetto.



Coordinamento progetto

Ruolo	Responsabilità
Comitato guida	Assume la responsabilità di entrambi i progetti da un punto di vista generale.
Capo progetto	Pianifica, coordina e guida l'evoluzione dei progetti nella sua globalità.
Responsabile utenti	Coordina le risorse del gruppo utenti per entrambi i progetti.
Coordinatore risorse CSI	Coordina le risorse del Centro sistemi informativi nell'ambito di entrambi i progetti.
Coordinatore risorse Intergraph	Coordina le attività di competenza del fornitore nell'implementazione del software di aiuto alla condotta.
Capo progetto SL	Coordina le risorse della Sezione della logistica nell'ambito di entrambi i progetti.
Coordinatore risorse team di progetto stabile	Coordina le attività di competenza del team di progetto nella costruzione dello stabile.
Consiglio della cooperazione	Coordina la cooperazione tra il Cantone e le Guardie di confine nell'ambito dei progetti d'implementazione del software di aiuto alla condotta e di costruzione del nuovo centro comune di condotta.

Gruppi operativi

Ruolo	Responsabilità
Gruppo utenti	Svolge i compiti di carattere funzionale, tecnico e amministrativo che gli sono assegnati dal Responsabile utenti e dal Capo progetto.
Gruppo CSI	Collabora con Intergraph nell'implementazione del software di condotta.
Gruppo Intergraph	Implementa il software di aiuto condotta.
Gruppo SL	Collabora con il team di progetto nella costruzione dello stabile.
Team di progetto stabile	Cura la costruzione dello stabile CECAL.

Gruppi di supporto

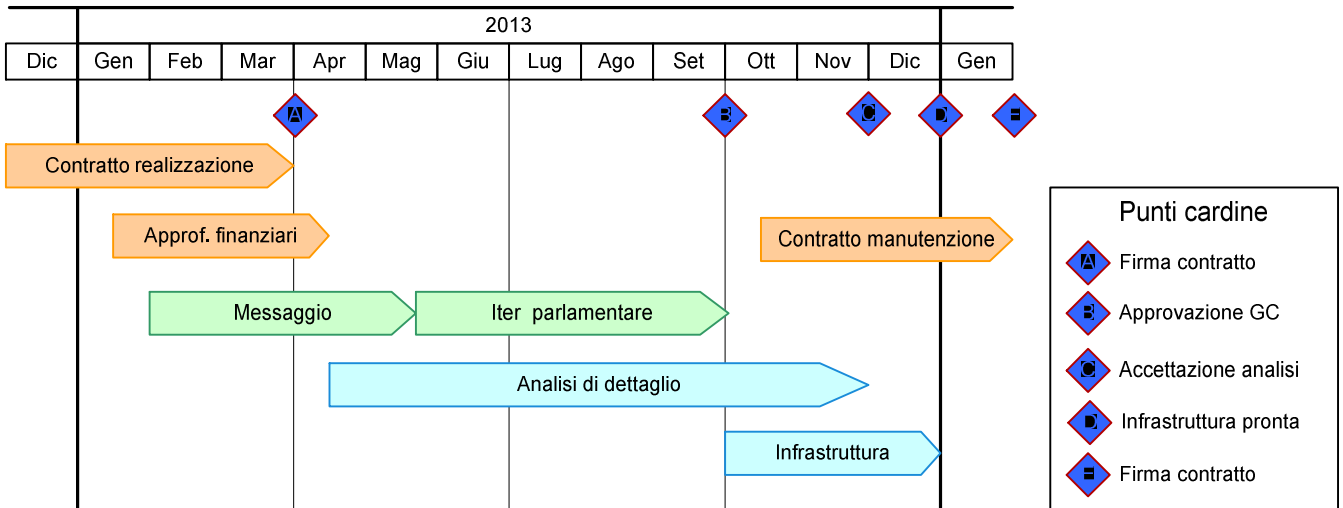
Ruolo	Responsabilità
Gruppi di supporto interno	Forniscono <ul style="list-style-type: none">- supporto tecnico;- supporto giuridico e contrattuale;- supporto alla gestione finanziaria e al controlling di progetto;- supporto alla comunicazione;- segretariato di progetto.
Supporto alla committenza	Garantisce un supporto puntuale alla committenza nell'ambito della gestione di progetto.

5.3 Tempistica

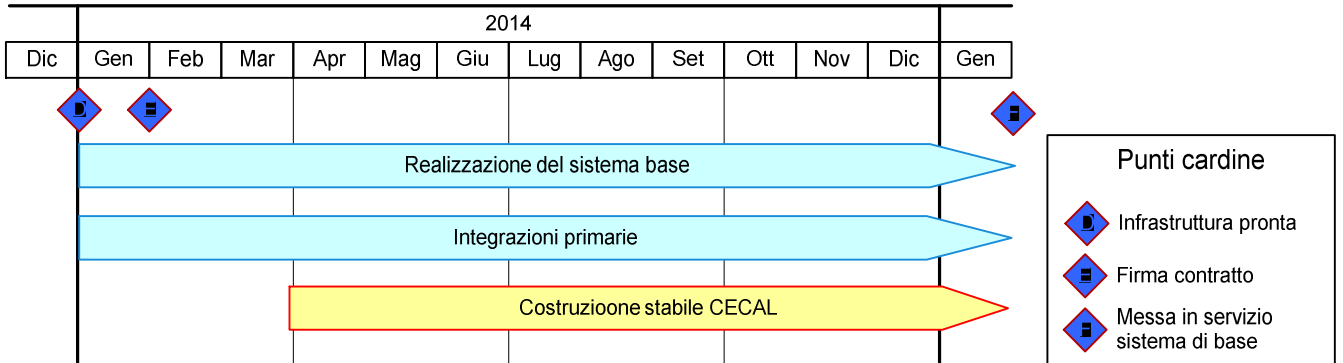
Il sistema sarà messo in servizio presso la centrale operativa di Camorino 16 mesi dopo la conclusione dell'iter parlamentare. Il progetto nella sua globalità terminerà invece 6 mesi dopo il trasloco nel nuovo centro comune di condotta, dopo l'integrazione del sistema con il video wall¹¹ e l'installazione delle scrivanie tecniche¹².

Allo scopo di avviare il progetto assieme all'AFD e massimizzare di conseguenza i benefici della collaborazione istaurata, la pianificazione riportata qui sotto, prevede che l'analisi di dettaglio sia svolta parallelamente all'iter parlamentare.

Fase 1 di 3 – Iter parlamentare e analisi di dettaglio



Fase 2 di 3 – Realizzazione del sistema base

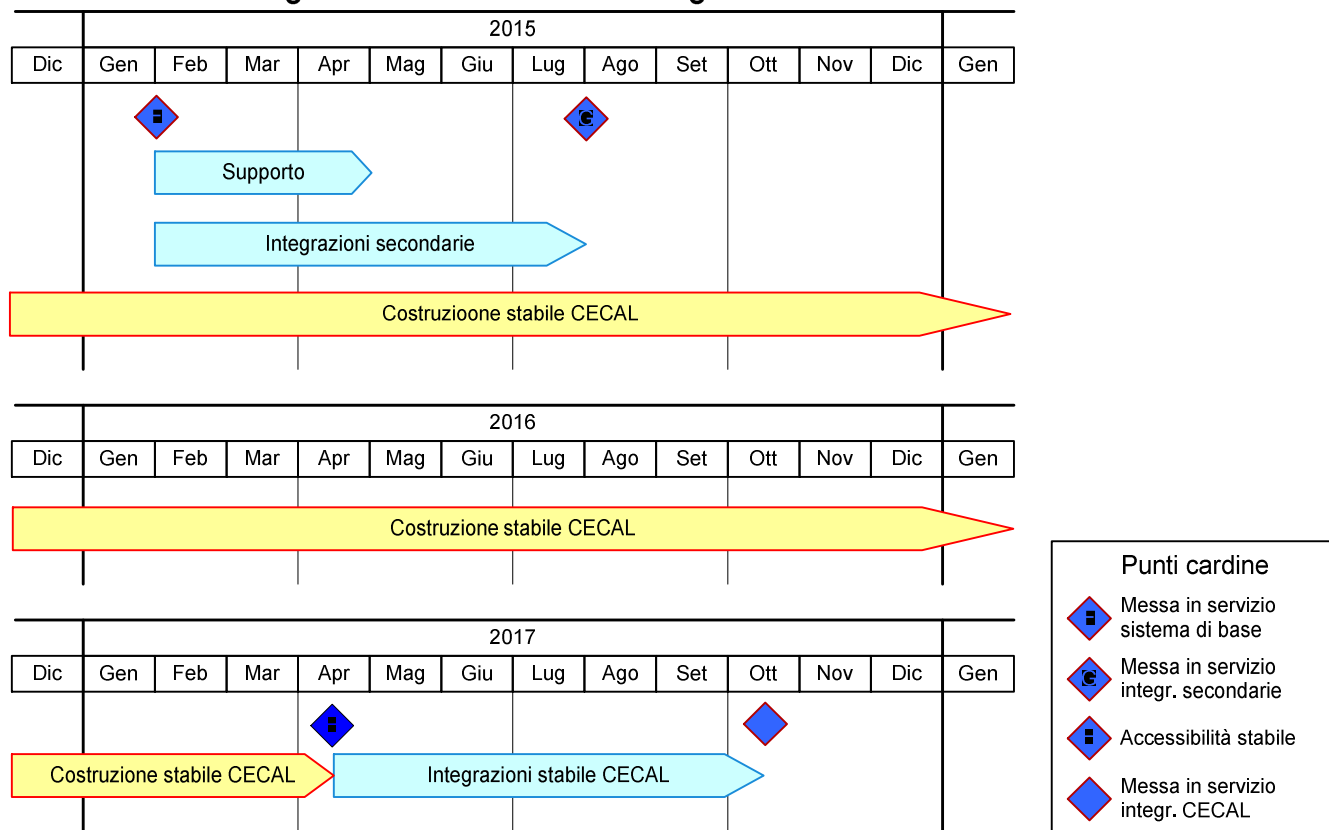


Integrazioni primarie	Implementazione d'interfacce e moduli prioritari che possono essere realizzati presso la centrale operativa di Camorino senza costi aggiuntivi.
-----------------------	--

¹¹ Un video wall è un maxischermo composto da un numero variabile di elementi (monitor o pannelli retroproiettati) combinati fra loro. Ogni elemento visualizza solo parte dell'immagine, che viene visualizzata interamente da tutti gli schermi, che si comportano come tessere di un mosaico

¹² Il costo complessivo delle attività che saranno realizzate nel nuovo stabile è di Fr. 334'076 (IVA inclusa).

Fase 3 di 3 – Integrazioni secondarie e integrazioni stabile



Integrazioni secondarie	Implementazione di interfacce e moduli non prioritari che possono essere realizzati presso la centrale operativa di Camorino senza costi aggiuntivi.
Integrazioni stabile CECAL	Implementazione di interfacce e moduli opzionali che possono essere realizzati solamente nel nuovo stabile CECAL.

Punti cardine

Punti cardine		Termini	Osservazioni
A	Firma del contratto di realizzazione	Apr. 2013	
B	Approvazione parlamentare	Ott. 2013	Include i termini per esercitare il diritto di referendum.
C	Accettazione dell'analisi di dettaglio	Nov. 2013	
D	Infrastruttura di base installata	Gen. 2014	
E	Firma del contratto di manutenzione	Feb. 2014	
F	Messa in servizio del sistema di base	Feb. 2015	Comprensiva delle integrazioni primarie
G	Messa in servizio delle integrazioni secondarie	Ago. 2015	Tutti i moduli che possono essere integrati nella centrale di Camorino sono in servizio.
H	Accessibilità nuovo stabile CECAL	Apr. 2017	
I	Integrazioni stabile CECAL	Ott. 2017	Tutti i moduli che possono essere installati solo nel nuovo stabile sono in funzione.

Tabella 3 – Punti cardine del progetto

6. COSTI

6.1 Costi d'investimento

Come chiarito nei capitoli precedenti, l'investimento non si limita al software di aiuto alla condotta, ma considera a 360 gradi gli strumenti tecnologici necessari a configurare in maniera adeguata la conduzione operativa della polizia.

I costi unici a carico del Cantone, riassunti nella Tabella 4, sono presentati nella stessa sequenza dei paragrafi del capitolo 0.

Voce	Descrizione	Costi unici	Riferimento
A1	Software di aiuto alla condotta Sistema di base e d'emergenza Integrazione allarmi, videocamere e videowall Prestazioni di servizio per installazione	Fr. 1'141'257	Par. 0
A2	Interfacce Sviluppo d'interfacce Adattamenti applicativi di terzi	Fr. 804'000	
A3	Sistema di comunicazione Integrazione telefonia Integrazione POLYCOM Registrazione comunicazioni Prestazioni di servizio per installazione	Fr. 919'872	Par. 0
A4	Piattaforma GPS – Sistema di navigazione satellitare Licenze Dispositivi veicolari Montaggio e movimentazione veicoli	Fr. 705'560	Par. 0
A5	Piattaforma di gestione comune degli eventi Prestazioni di sviluppo applicativo	Fr. 16'560	Par. 0
A6	Sistema di gestione delle informazioni personali Licenze Integrazione con SAP Prestazioni di servizio per installazione	Fr. 687'800	Par. 0
A7	Infrastruttura e mobilio Hardware e software Mobilio: Scrivanie tecniche CECAL	Fr. 1'064'735	Par. 0
A8	Analisi di dettaglio	Fr. 232'707	
A9	Prestazioni di supporto al committente Consulenza Inserimento di dati, traduzioni Studio su ubicazione centrale ridondante	Fr. 350'000	
A10	Imprevisti (5%)	Fr. 327'509	
Totale senza IVA		Fr. 6'250'000	
Totale con IVA		Fr. 6'750'000	

Tabella 4 - Costi d'investimento

I sistemi e le piattaforme riguardanti le voci A1-A7 inglobano i costi per le prestazioni di servizio necessarie alla loro implementazione.

L'analisi di dettaglio (voce A8) rappresenta invece un'eccezione. Come spiegato al paragrafo 0, l'attività sarà svolta in parallelo all'iter parlamentare allo scopo di avviare il progetto assieme all'AFD. La partecipazione finanziaria per svolgere l'analisi, per un importo complessivo di Fr. 251'324, è stata preavvisata favorevolmente dalla commissione

della gestione e delle finanze il 17 gennaio 2012 e autorizza dal Consiglio di Stato il 17 aprile 2012 in applicazione dell'articolo 13 del Regolamento sulla gestione finanziaria dello Stato. Per i citati costi si chiede con il presente messaggio la formale ratifica.

Ripartizione dei costi per competenza

La tabella seguente illustra la ripartizione dei costi in relazione al servizio di competenza. I costi legati all'informatica saranno gestiti dal Centro sistemi informativi, mentre quelli per il supporto al committente, per i dispositivi veicolari e per la rete radio di sicurezza POLYCOM dalla Polizia cantonale.

Voce	Descrizione	Centro sistemi informativi	Polizia cantonale	Totale costi unici
A1	Software di aiuto alla condotta	Fr. 1'095'947	Fr. 45'310	Fr. 1'141'257
A2	Interfacce	Fr. 804'000		Fr. 804'000
A3	Sistema di comunicazione	Fr. 819'872	Fr. 100'000	Fr. 919'872
A4	Piattaforma GPS – Sistema di navigazione satellitare	Fr. 165'560	Fr. 540'000	Fr. 705'560
A5	Piattaforma di gestione comune degli eventi	Fr. 16'560		Fr. 16'560
A6	Sistema di gestione delle informazioni personali	Fr. 687'800		Fr. 687'800
A7	Infrastruttura e mobilio	Fr. 1'064'735		Fr. 1'064'735
A8	Analisi di dettaglio	Fr. 232'707		Fr. 232'707
A9	Prestazioni di supporto al committente		Fr. 350'000	Fr. 350'000
A10	Imprevisti (5%)	Fr. 327'509		Fr. 327'509
Totale senza IVA		Fr. 5'214'690	Fr. 1'035'310	Fr. 6'250'000
Totale con IVA		Fr. 5'631'865	Fr. 1'118'135	Fr. 6'750'000

Tabella 5 – Ripartizione dei costi per competenza

Ripartizione per centrale operativa

La tabella seguente illustra invece la previsione di ripartizione dei costi unici in relazione alla centrale operativa.

Descrizione	Costi unici
Centrale operativa di Camorino	Fr. 5'940'670
Nuova CECAL	Fr. 309'330
Totale senza IVA	Fr. 6'250'000
Totale con IVA	Fr. 6'750'000

Tabella 6 - Costi d'investimento ripartiti per stabile

Le componenti dell'infrastruttura dei sistemi di aiuto alla condotta, che in una prima fase saranno installate a Camorino, verranno traslocate senza costi aggiuntivi nella nuova CECAL. Quando il nuovo stabile sarà agibile, si procederà inoltre all'integrazione del sistema con il videowall¹³ e all'acquisto del mobilio ad hoc (scrivanie tecniche).

¹³ L'integrazione con il videowall potrebbe essere predisposta anche a Camorino, comportando tuttavia costi aggiuntivi superiori a Fr. 200'000.

Benefici del progetto congiunto

Lo svolgimento di un progetto congiunto con l'AFD ha portato al Cantone benefici anche dal punto di vista finanziario. Il Corpo guardie di confine ha coordinato l'allestimento del concorso pubblico e la selezione del software, facendosi carico dei costi di gestione e di consulenza per le perizie tecniche e giuridiche.

Considerata la dimensione globale della commessa¹⁴, il Cantone acquisterà inoltre il sistema di aiuto alla condotta ad un costo che risulta essere inferiore di circa il 30%, rispetto a quanto avrebbe pagato qualora avesse pubblicato un concorso indipendente.

Per lo sviluppo e la parametrizzazione di funzionalità condivise, i cui costi saranno determinati nella fase di analisi di dettaglio, il cantone sarà tenuto a farsi carico esclusivamente del 50% della quota parte, limitatamente all'investimento previsto in Ticino.

6.2 Costi d'esercizio e di manutenzione

Il concorso pubblico svolto nel corso del 2012 in collaborazione con il CGCF, unitamente agli approfondimenti finanziari svolti dal CSI e dalla Polizia cantonale ad inizio 2013, hanno permesso di meglio precisare i costi d'esercizio e di manutenzione dei sistemi, che sono riassunti nella Tabella 7:

Voce	Descrizione	Costi ricorrenti	Riferimento
B1	Software di aiuto alla condotta Licenze software - 20 postazioni Supporto – Livello di servizio 24h / 24h	Fr. 177'888	Par. 0
B2	Sistema di comunicazione Licenze software - 8 postazioni Supporto – Livello di servizio 24h / 24h	Fr. 110'385	Par. 0
B3	Piattaforma GPS – Sistema di navigazione satellitare Abbonamenti telefonici - 170 veicoli Licenze software - 200 unità Supporto standard Riparazioni e ammortamento dispositivi	Fr. 99'020	Par. 0
B4	Sistema di gestione delle informazioni personali Licenze software - 650 utenti Supporto standard	Fr. 68'780	Par. 0
B5	Infrastruttura Licenze e manutenzione dell'infrastruttura <i>Sistemi operativi, banche dati, software dipartimentale, spazio di archiviazione, ecc</i>	Fr. 164'298	Par. 0
Totale senza IVA		Fr. 620'371	
Totale con IVA		Fr. 670'000	

Tabella 7 - Costi ricorrenti

¹⁴ Si ricorda in proposito che il Corpo delle guardie di confine installerà il sistema di aiuto alla condotta in 4 centrali operative.

7. RELAZIONE CON LE LINEE DIRETTIVE E IL PIANO FINANZIARIO

7.1 Relazione con le Linee direttive

L'esigenza di dotare la Polizia cantonale delle risorse tecniche e informatiche necessarie per incrementare l'efficienza, l'efficacia e la sicurezza degli interventi rientrava fra gli obiettivi del Governo già nelle linee direttive 2008-2011 (cf. terzo aggiornamento delle Linee Direttive pubblicate nel novembre 2010 - scheda 5 "Sicurezza e ordine pubblico - Dotare la Polizia cantonale di strumenti di condotta operativa moderni).

Nella legislatura in corso, l'importanza di tale obiettivo è stata riaffermata dal Consiglio di Stato al capitolo "Sicurezza e coesione in evoluzione" e nella scheda 35: "Sicurezza e ordine pubblico – Risorse tecniche e informatiche" delle Linee direttive e Piano finanziario 2012-2015.

7.2 Relazione con il piano finanziario 2012-2015

L'adozione di un sistema integrato di condotta per la centrale operativa è tra i progetti prioritari della Polizia cantonale inseriti nel piano finanziario degli investimenti. La spesa è iscritta nel settore 21- Polizia, posizione 214 980 1 alla voce Progetti informatici.

7.3 Conseguenze dell'investimento

L'investimento di Fr. 6'750'000, oggetto del presente messaggio, rappresenta il credito complessivo necessario al finanziamento del sistema integrato di condotta. Non sono previste ulteriori fasi di progetto.

7.4 Conseguenze sulla gestione corrente

Dal momento in cui tutti i sistemi saranno in funzione l'onere complessivo per la gestione corrente è stimato a Fr. 670'000 (cf. paragrafo 0). I costi per i sistemi informatici saranno integrati progressivamente nel budget del Centro sistemi informativi, mentre quelli per le riparazioni e l'ammortamento dei dispositivi veicolari nel budget della Polizia cantonale.

Tali costi saranno computati nei rispettivi budget, così come riportato nella Tabella 8 a partire dal 2014.

Descrizione	2014	2015	2016	dal 2017
Centro sistemi informativi Sistemi informatici e infrastruttura	Fr. 250'000	Fr. 450'000	Fr. 500'000	Fr. 590'000
Polizia cantonale Riparazioni e ammort. dispositivi veicolari	Fr. 30'000	Fr. 70'000	Fr. 80'000	Fr. 80'000
Totale con IVA	Fr. 280'000	Fr. 520'000	Fr. 580'000	Fr. 670'000

Tabella 8 - Evoluzione dei costi ricorrenti

7.5 Impatto sugli enti locali

L'implementazione del sistema di aiuto alla condotta non genererà costi a carico degli enti locali.

Le Polizie comunali equipaggiate di un software di aiuto alla condotta, se lo desidereranno, potranno allacciarsi alla piattaforma di gestione di comune degli eventi, il cui funzionamento è stato descritto nel paragrafo 0.

7.6 Conseguenze sul personale

Non sono previsti potenziamenti o riduzioni d'organico a seguito dell'adozione del sistema integrato di condotta. Le condizioni che costringono oggi la Polizia cantonale ad operare con un'organizzazione che immobilizza numerose forze operative nelle centrali regionali di Noranco e Camorino verranno tuttavia a cadere. I capigruppo della gendarmeria saranno quindi nella condizione di gestire le loro pattuglie sul terreno, laddove la situazione lo richieda.

I crediti necessari per l'inserimento dei dati nel sistema integrato di condotta e per l'informatizzazione dei piani d'intervento riguardanti le zone sensibili sono previsti ad investimento tramite l'assegnazione di un mandato. Ci riserviamo tuttavia di svolgere un'analisi economica e, nel caso in cui fosse più conveniente, di procedere all'assunzione di personale ausiliario a tempo determinato. In quest'ultima eventualità i crediti necessari saranno inseriti a gestione corrente e attivati, in sede di chiusura, sui conti d'investimento.

8. CONCLUSIONE

L'implementazione di un sistema integrato di aiuto alla condotta metterà a disposizione della Polizia cantonale uno strumento indispensabile per coordinare gli interventi sul territorio cantonale. Facilitando la rapidità e l'uniformità degli interventi si potrà quindi garantire alla popolazione un servizio di sicurezza più mirato e professionale.

L'investimento richiesto, ingente ma essenziale per garantire un servizio al passo con i tempi, non rappresenta per nulla una visione lussuosa degli strumenti di cui dovrebbe disporre un ente fondamentale per la sicurezza della popolazione come la Polizia cantonale.

Vogliate gradire, signor Presidente, signore e signori deputati, l'espressione della nostra massima stima.

Per il Consiglio di Stato:

Il Presidente, P. Beltraminelli

Il Cancelliere, G. Gianella

Disegno di

DECRETO LEGISLATIVO

concernente lo stanziamento di un credito d'investimento di Fr. 6'750'000.- per l'adozione di un sistema integrato di condotta per la centrale operativa della Polizia cantonale e dei relativi crediti per la gestione corrente

Il Gran Consiglio
della Repubblica e Cantone Ticino

visto il messaggio 29 maggio 2013 n. 6809 del Consiglio di Stato,

d e c r e t a :

Articolo 1

È stanziato un credito complessivo di Fr. 6'750'000.- per l'adozione di un sistema integrato di condotta della centrale operativa della Polizia cantonale.

Il credito è iscritto nella misura di:

- Fr. 5'631'865 nel conto investimenti del Dipartimento delle finanze e dell'economia, Centro sistemi informativi.
- Fr. 1'118'135 nel conto investimenti del Dipartimento delle istituzioni, Polizia cantonale.

Articolo 2

Sono ratificate le spese per l'analisi di dettaglio sopportate dal Dipartimento delle finanze e dell'economia, Centro sistemi informativi per complessivi Fr. 251'324, all'interno del credito globale di cui all'articolo 1.

Articolo 3

Trascorsi i termini per l'esercizio del diritto di referendum, il presente decreto legislativo è pubblicato nel Bollettino ufficiale delle leggi e degli atti esecutivi ed entra immediatamente in vigore.