

Progetto per la realizzazione del

In.te.m.a.2000

Innovazione e Tecnologie nelle aree Montane Abruzzesi per gli anni 2000

Enti proponente provincia dell'Aquila
in collaborazione con Uncem-Abruzzo, Provincia di
Teramo
e

Regione Abruzzo

Piano di azione per lo sviluppo
della Società dell'Informazione

E-Government



- Acronimo del Progetto **In.te.m.a. 2000**
- Coordinatore del Progetto **Sandro Rinalduzzi**
- Data di stesura 15 02 2003

Presentazione	5
Premessa.....	5
INTEMA 2000	7
1 - Obiettivi del progetto e benefici attesi	8
Obiettivi.....	8
Piani Territoriali	10
Benefici attesi.....	11
Le Criticità dell’iniziativa.....	12
2 Servizi che si intendono realizzare	13
Generalità.....	13
Azioni e livelli di autenticazione previsti:.....	15
Servizi ai cittadini.....	16
Servizi alle imprese.....	17
Servizi intrastutturali	17
3 - Miglioramenti funzionali/organizzativi	18
Le Opportunità nell'introduzione dell'e-Government.....	18
Opportunità per il livello Politico	19
I miglioramenti di tipo Organizzativo	19
I risvolti di natura Culturale	20
La soluzione proposta	21
4.0- Aspetti tecnologici	24
Architettura generale.....	24
Astrazione del back office.....	25
Polo Accesso Singolo	29
Polo di Accesso Multiplo: Polo Accesso Multiplo.....	31
eINTEMAM: caratteristiche ed interazione con eINTEMA.....	33
Polo di Accesso Territoriale	38
Polo Erogazione Servizi	39
eINTEMAPORT: il corporate portal dell'aggregazione	40
Autenticazione e profilazione single sign on	41
Interazione tra Polo Erogazione Servizi e Poli d'Accesso.....	41
Polo Erogazione Servizi: architettura hardware.....	41
Distribuzione geografica sul territorio	42
Tecnologie	43
5 - Risorse informatiche esistenti	46
6 - Piano di lavoro	48

Schede attività: project Management.....	49
Schede attività : Organizzazione e Coordinamento Enti.....	51
Schede attività:Monitoraggio e Qualità dei servizi erogati	52
Schede attività: Analisi dei Processi Interni	53
Schede attività:Installazione Infrastrutture presso Enti	54
Schede attività :Architettura di Sistema	55
Schede attività : Call Center	56
Schede attività :Polo Erogatore di Servizi	58
Schede attività :Polo di Accesso Territoriale.....	59
Schede attività: Autenticazione Utenti Multicanale.....	60
Schede attività :Modulo Interativo Pagamenti Telematici.....	61
Schede attività :Casella di Posta Certificata.....	62
Schede attività WORK FLOW	63
Schede attività: Gestione struttura delle Informazioni.....	64
Schede attività: CRM per la P.A.....	65
Schede attività :Verifica Anagrafica.....	66
Schede attività : Servizi ai Cittadini	67
Schede attività :Servizi alle imprese	68
Schede attività Collaudo Finale	69
Schede attività Formazione	70
Schede attività : Promozione.....	71
7 Descrizione dei Prodotti.....	72
8 - Ruoli e gestione del progetto	74
9 - Piano di esercizio.....	75
10 Piano di monitoraggio.....	80
Organizzazione e coordinamento del progetto	80
Milestone A	80
Milestone B	81
Milestone C	81
Milestone D	82
Milestone E	82
11 – Costi.....	84
Premessa.....	84
Costi di prodotto.....	84
Costo delle risorse interne del progetto.....	84
Costo consulenze specialistica	84
Costi di prodotto.....	85

Costi di Esercizio	87
Riepilogo costi.....	87
12 - Analisi del potenziale riuso	88
Introduzione.....	88
Prodotti riutilizzabili.....	89
Processo di trasferimento	90
Piccolo Comune	91
Medio Comune.....	91
Provincia, Comune medio-grande	92
Comunità montane e altre aggregazioni	92
Benefici introdotti da INTEMA 2000	94
Benefici misurabili e monetizzabili.....	94
Analisi benefici.....	96
Benefici ai servizi delle Imprese	106

Presentazione

Premessa

Le Pubbliche Amministrazioni in generale, costituiscono, spesso, un vincolo allo sviluppo del Sistema-Paese e sono viste come soggetti che erogano servizi al più basso livello qualitativo.

Uno dei principali obiettivi strategici è, invece, quello di rappresentare un fattore propulsivo e una risorsa per la crescita economica e sociale del Paese, in vista dell'innalzamento e della diffusione di benessere nei rispettivi ambiti.

Questa comune percezione negativa (il rifiuto del concetto di "burocrazia"), che tra l'altro è causa di frustrazione delle buone intenzioni e delle capacità di chi opera all'interno delle stesse Amministrazioni, è però ampiamente giustificata da numerosi fattori, tra i quali: la difficoltà per cittadini e imprese di comunicare con le Amministrazioni per esprimere esigenze, formulare richieste o avere informazioni; lo scarso livello qualitativo in generale dei servizi offerti; la lunghezza e l'incertezza dei tempi di conclusione dei processi. All'interno di tale quadro, assume connotati rilevanti il problema specifico della capacità di attrarre nella propria area risorse dall'esterno, per alimentare con esse la creazione di ricchezza e di occupazione. Ciò è tanto più grave in un contesto ormai consolidato nel quale si è innescata una competizione tra territori a livello internazionale (una delle conseguenze della "globalizzazione"), che assume ancora più vigore, per effetto stesso della libera circolazione, tra le diverse regioni dei Paesi aderenti all'Unione Europea.

Di fronte a queste nuove sfide, diventa quindi elemento essenziale per ogni Amministrazione pubblica ma specialmente per quelle locali (front-end), quale presupposto per valorizzare il fatto di essere parte di un grande mercato europeo, la capacità di far procedere insieme:

- la comprensione e valorizzazione delle risorse offerte dal proprio territorio
- l'erogazione di servizi alle imprese e ai cittadini rapidi e con elevati standard qualitativi

Figura 1: I principali processi di una PAL per raggiungere il proprio obiettivo strategico

Innovare le Pubbliche Amministrazioni, per dare loro gli strumenti che le mettono in grado di conseguire il principale obiettivo strategico rappresentato dall'aumento e dalla diffusione di benessere nelle aree di competenza, costituisce un'impresa assai ampia e ambiziosa, e tuttavia sufficientemente chiara nelle sue linee di azione. Si tratta infatti di intervenire sui due macro-processi principali che caratterizzano la missione di ogni PA locale - programmazione del territorio e di ogni risorsa a disposizione, e fornitura di servizi efficienti e efficaci a diverse tipologie di utenti (cittadini e imprese) - in modo da rendere tali processi efficienti, corrispondenti con l'obiettivo cui sono destinati e fortemente correlati tra loro.

I progetti di e-Government - che in estrema sintesi estendono a diversi nuovi canali (oltre a quello fisico tradizionale) il dialogo tra utente e Pubblica Amministrazione per la richiesta e la fornitura di informazioni e prestazioni -, consentono appunto di ottenere enormi miglioramenti in entrambi i macro-processi descritti. Essi non si basano, infatti, sulla sola introduzione di nuova tecnologia nelle PA, ma sul disegno e sull'implementazione di soluzioni complete - organizzative, tecnologiche e comunicative - che: si aprono all'intera platea di utenti della PA

- Sono concepite partendo dal punto di vista del destinatario del servizio, sia esso un cittadino o un'impresa, più che sulla base della pre-esistente organizzazione interna della singola Amministrazione
- Valorizzano la realtà delle Amministrazioni locali, ossia di quelle più vicine agli stessi destinatari (front-end)

La creazione di più interfacce di comunicazione (basate su: sito web, contaci/ call center, telefono cellulare, reti terze quali Poste, Lottomatica, Sportelli bancomat, ecc...) prevista da tali progetti, che pure potrebbe essere recepita negativamente da parte degli Amministratori locali, porta invece con sé la possibilità di passare:

- dall'erogazione solo in presenza di servizi rigidamente standardizzati, che causano l'intasamento degli uffici e non soddisfano gli utenti
- alla fornitura con modalità estremamente personalizzate - sulla base delle diverse realtà locali e delle esigenze differenti di ciascuna tipologia di utente - di servizi più comodi (sul cellulare per strada o sul pc a casa/ufficio o su sportelli di reti terze...) e tempestivi, eventualmente accompagnati dalle informazioni che l'Amministrazione intende veicolargli, riducendo contemporaneamente l'afflusso negli spazi dell'Ente

Al tempo stesso, questa liberazione di spazi e energie, realizzata attraverso la trasposizione dei processi più strutturati delle PA su nuovi canali (multicanalità), consente alle Amministrazioni locali di trasformarsi da "fabbriche di pratiche", nelle quali tutte le risorse e gli sforzi sono completamente assorbiti dai processi esecutivi a veri e propri "luoghi di governo locale", nei quali risorse preziose come uomini e tempo sono dedicati alle attività "core competence" a maggior valore aggiunto, quali la pianificazione del territorio e delle risorse e il controllo di gestione

INTEMA 2000

Linee guida del progetto INTEMA 2000

Coerenza con obiettivi dei piani territoriali	Perché è stata valutata la coerenza con il piano territoriale della regione di appartenenza dei comuni aderenti
qualità del soggetto proponente	per le sue dimensioni, con 217 comuni, 2 province, 19 comunità montane e per fornire servizi a quasi 600.000 cittadini;
Qualità del progetto	Perché prevede l'utilizzo e propone già a questo livello: <ul style="list-style-type: none">• un dettagliato planning della soluzione proposta,• un sistema organizzativo completo dei necessari strumenti di integrazione e coordinamento,• un'attività di analisi organizzativa e di integrazione dei servizi tra tutti gli enti aderenti.
Qualità della Soluzione Proposta	<ul style="list-style-type: none">• Perché è totalmente coerente con gli allegati all'avviso di e-government.• Per il numero e la tipologia dei servizi prioritari offerti più di 80 a cittadini e imprese.• Perché presenta avanzati livelli di interattività ed accessibilità unitamente alla erogazione multicanale dei servizi• Perché presenta una analisi di sostenibilità del piano di esercizio.

1 - Obiettivi del progetto e benefici attesi

Obiettivi

La proposta progettuale è stata predisposta in totale conformità ed aderenza agli obiettivi dell'avviso ed alle linee guida degli allegati, di seguito richiamati:

“..Articolo 2 (Obiettivi generali)

1. Il presente avviso indica gli obiettivi, le modalità ed i termini per la presentazione di progetti per l'attuazione del Piano d'Azione di e-government da parte delle Regioni e degli Enti Locali, ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 14 febbraio 2002.

2. I progetti oggetto del presente avviso hanno i seguenti obiettivi di carattere generale:

- a) utilizzare le tecnologie informatiche e telematiche per determinare il significativo innalzamento del livello di qualità ed efficienza dei servizi resi ai cittadini e alle imprese;
- b) creare, sviluppare ed integrare servizi infrastrutturali mediante reti territoriali che consentano l'interconnessione tra le amministrazioni e lo scambio di informazioni e servizi.

“..Articolo 3 (Obiettivi Specifici)

1. Il presente avviso è relativo ai progetti delle regioni e degli enti locali riguardanti servizi ai cittadini e alle imprese, e servizi infrastrutturali.

2. Servizi ai cittadini e alle imprese.

a) Per la realizzazione di servizi ai cittadini e alle imprese, sono selezionati e finanziati progetti relativi all'erogazione di servizi individuati secondo le indicazioni descritte nell'allegato 1 del presente avviso.

b) I progetti devono favorire la creazione o la trasformazione dei servizi erogati dagli enti territoriali in servizi on-line e comunque accessibili con modalità multicanale.

c) I servizi, per cui è previsto l'utilizzo di smart card, devono consentire l'accesso anche agli utenti dotati di Carta d'Identità Elettronica (CIE), o Carta Nazionale dei Servizi (CNS) secondo le modalità e le specifiche tecniche e funzionali definite nell'allegato n. 4 al presente avviso

3. Servizi infrastrutturali

a) Per la realizzazione di servizi infrastrutturali, sono selezionati e finanziati progetti relativi a realizzazione e potenziamento di: servizi di trasporto delle reti della pubblica amministrazione a livello regionale o territoriale, e loro interconnessione con la Rete Nazionale; centri tecnici a livello regionale o territoriale per la gestione dei servizi di trasporto, sicurezza, interoperabilità; servizi sulle reti territoriali quali: servizi di identificazione, servizi di qualificazione della rete (ad esempio multicasting, sicurezza), servizi di interoperabilità e cooperazione applicativa, servizi di call-center; servizi di cooperazione applicativa tra le regioni, gli enti locali e le amministrazioni centrali.

4. Le proposte progettuali devono essere aderenti alle linee guida contenute nei seguenti documenti di riferimento:

per l'architettura del servizio, al documento “Front office e servizi di e-government ai cittadini e alle imprese” (allegato n.1);

per i servizi di interconnessione di rete e di cooperazione applicativa, al documento “Rete Nazionale: caratteristiche e principi di cooperazione applicativa” (allegato n.2); per gli aspetti di

gestione documentale, al documento “Interoperabilità dei sistemi di protocollo e la posta certificata” (allegato n.3);

per gli aspetti di identificazione degli utenti e accesso ai servizi, al documento “Accesso ai servizi con la Carta d’Identità Elettronica e la Carta Nazionale dei Servizi” (allegato n. 4); per gli aspetti relativi al trattamento dei dati personali, al documento “Linee guida sul trattamento dei dati personali” (allegato n. 5).

Il progetto si propone di conseguire un duplice obiettivo: innanzitutto (‘erogazione, in tempi brevi (12 mesi dalla data di inizio del progetto), tramite canali diversificati, di un primo nucleo significativo di servizi integrati “on line”, a livello 4 di interazione UE (o almeno a livello 3), a cittadini, professionisti e imprese, da parte di tutti gli enti dell’aggregazione; in secondo luogo l’attivazione di un pacchetto di servizi telematici di comunicazione e cooperazione applicativa paritetica per tutti gli enti dell’aggregazione, da e verso ciascun ente dell’aggregazione stessa e anche da e verso eventuali altri enti “predisposti” della PA locale e centrale.

A progetto ultimato tutti gli enti “omogenei” dell’aggregazione saranno messi nella condizione di erogare i medesimi servizi “on line” a cittadini, professionisti e imprese e di usufruire dei medesimi servizi di comunicazione e cooperazione applicativa. Il progetto è completamente “trasparente” nei confronti dei sistemi di back-office di ciascun ente venendo così salvaguardati tutti gli investimenti effettuati (non richiede modifiche agli “applicativi” in uso o loro sostituzioni) e si appoggia sui servizi infrastrutturali territoriali esistenti o in corso di realizzazione (Reti regionali. Reti provinciali. Portali, Cali center).

Il progetto prevede il coinvolgimento di enti diversi della PA locale e centrale. Comuni, Province, ASL, Parchi, Comunità Montane Utilities ed altri, ma è “mirato” per i comuni, soprattutto di piccole e medie dimensioni, che assumeranno sempre più il ruolo operativo di front-office per cittadini e imprese.

I Comuni medi e piccoli, sia per motivi economici, sia per motivi organizzativi, non sono però assolutamente nelle condizioni di realizzare singolarmente sistemi informativi che possano assicurare l’erogazione dei servizi “on line”. Il progetto, per superare tale problema, prevede la realizzazione di un sistema informativo cooperativo, con la realizzazione di unico punto di erogazione dei servizi “on line” per tutti gli enti dell’aggregazione (portale, cali center) e di alcuni poli di aggregazione territoriali degli enti, che costituiranno i “nodi” strategici operativi, mediante i quali ciascun ente potrà erogare servizi e cooperare con gli altri enti della PA, per via telematica.

Tale sistema mantiene la piena autonomia degli enti sia nei dati sia nelle funzionalità e nello stesso tempo possiede i requisiti di efficienza, affidabilità, qualità, fruibilità, ecc., necessari a garantirne continuità e economicità operativa (al gestione verrà affidata ad un partner privato). Inoltre, poiché i sistemi di back-office degli enti coinvolti sono vari ed eterogenei, sia nel software applicativo, sia nell’hardware, sia nel software di base e di ambiente, il progetto propone un “modello” di soluzione per la gestione dei servizi “on line” e di cooperazione applicativa, che “normalizza” e rende omogenee le funzionalità di gestione e di accesso ai servizi, per tutti i cittadini e gli enti dell’aggregazione.

Il “modello” si configura pertanto come uno standard di soluzione, altamente scalabile e riutilizzabile presso altri enti, che come parte variabile, prevede soltanto i moduli di interfacciamento, verso i sistemi di back-office, peraltro anch’essi “standardizzati” o “standardizzabili. Beneficiari dell’intervento saranno i cittadini, i professionisti e le imprese che risiedono e/o operano nel territorio di competenza degli Enti dell’aggregazione, nonché gli enti stessi dell’aggregazione.

Piani Territoriali

Il progetto inoltre promuove l'uso delle infrastrutture di ICT , prevede interventi a completamento di infrastrutture esistenti ed è pienamente aderente e coerente al piano d'azione territoriale della regione Auzzo, in particolare per quanto riguarda l'uso delle reti regionali (RUPAR), dei servizi infrastrutturali e di altri servizi applicativi di livello regionale.

ABRUZZO

Piani Territoriali:

Documento Unico di Programmazione (DOCUP) 2000-2006

Piano di azione per lo sviluppo della Società dell'Informazione - e-government, previsto dal DPEF 2002-2004, approvato dalla Giunta Regionale nel dicembre 2001

Oggetto:

- RUPAR e il Centro Tecnico: elementi di base per lo sviluppo dei servizi sul territorio; gestirà la porta di dominio applicativo verso la RUPA
- Portale integrato regionale.
- Sportello Unico per le imprese
- Portale della Sanità, Centro servizi/adequamento tecnologico del Sistema Informativo Regionale,
- Portale della Agricoltura,
- Portale territoriale Cultura/Turismo,
- portale della Formazione,
- Portale del Lavoro,
- Sistema per la notifica di eventi e la gestione federata dei documenti (protocollo).

Benefici attesi

I cittadini, i professionisti e le imprese, appartenenti al territorio dell'aggregazione (anche esterni se in grado di autenticarsi con CIE oCNS), avranno la possibilità di usufruire integralmente (pagamenti

compresi), per via telematica (accedendo da casa/uffici e/o da punti di accesso fissi sul territorio), di un primo nucleo significativo di servizi "on line" (facilmente incrementabile) erogato in maniera uniforme, con benefici economici e temporali quali no spostamenti sul territorio, no costi

di trasporto, no perdita di tempo, no vincoli di orario, facilità di accesso a iservizi anche se erogati da enti diversi, ecc.

Gli enti dell'aggregazione saranno inseriti in un contesto infrastrutturale che consentirà l'erogazione dei servizi "on line" in maniera omogenea per tutti, con interfaccia unica verso gli utenti. Inoltre, con l'attivazione di almeno una mail box certificata, di una porta di dominio (parte applicativa

e parte delegata) e dell'Interoperabilità tra i sistemi di Protocollo Informatico per ogni ente dell'aggregazione, verrà resa possibile la comunicazione e la cooperazione applicativa, per via telematica, tra tutti

gli enti dell'aggregazione stessa e con altri enti della PA "predisposti".

Tutti gli enti dell'aggregazione si troveranno quindi nella condizione di poter ricevere, nella propria mail box certificata, istanze e documenti elettronici, anche firmati digitalmente, inviati da cittadini, professionisti, imprese e/o da altri enti della PA. Gli stessi enti inoltre avranno a disposizione un sistema che, tramite le porte di dominio, la busta di e-government e le funzionalità di Interoperabilità dei sistemi di Protocollo Informatico, consentirà l'interscambio di documenti elettronici, anche

firmati digitalmente, in maniera "automatica", nonché alcuni servizi di cooperazione applicativa: servizi di notifica eventi e servizi di "verifica" telematica di posizioni anagrafiche su Web per iniziare, tra l'altro, ad allineare gli archivi della Pubblica Amministrazione in modo da

diventare più efficiente (l'inps non pagherà le pensioni ai deceduti e le regioni non pagheranno i medici di base per deceduti). Tutto ciò porta ai seguenti principali benefici: riduzione attività di sportello, evasione automatica di richieste informative di competenza del settore demografico, diminuzione del carico di lavoro del personale, riduzione

della carta, tempestività e sicurezza delle comunicazioni con riscontro immediato di ricevimento, maggior efficienza della P.A., ecc.)

La soluzione progettuale, altamente flessibile, espandibile, fruibile,scalabile, sarà facilmente replicabile presso altri enti, soprattutto piccoli e medi comuni e comprenderà un sottosistema per la misurazione della qualità e del grado di utilizzazione dei servizi "on line" erogati e della soddisfazione degli utenti (CRM).(benefici: replicabilità, sensibilizzazione degli utenti all'uso di servizi "on line", misurabilità del grado di soddisfazione e dell'interesse degli utenti per ciascun servizio erogato, possibilità di definire adeguate politiche di pagamento dei servizi "on line").

Le Criticità dell'iniziativa

Il progetto comporta un grande cambiamento all'interno di strutture rigidamente burocratiche, per portarle a operare sulla base di processi fortemente orientati alle esigenze e alle caratteristiche delle diverse tipologie di utenti, in quanto si mettono in primo piano le esigenze del cittadino/cliente.

Come in ogni altra iniziativa di grande innovazione e di grande portata, convivono al suo interno aspetti:

- culturali (cambiamento della concezione delle attività e delle modalità di approccio)
- organizzativi (definizione delle strutture, uso delle risorse)
- manageriali (assunzione di responsabilità del management pubblico nel corso del progetto e in seguito)

Occorre quindi considerare le possibili criticità che si possono incontrare lungo lo svolgimento di progetti di questa natura, per prevenirne i possibili rischi; in tali circostanze infatti risulta decisivo:

- disporre di un forte coinvolgimento dei vertici delle Amministrazioni, che devono attivarsi per promuovere l'introduzione del cambiamento e per risolvere i problemi che si possono incontrare nel condurre l'iniziativa
- operare con una visione complessiva, per arrivare a modernizzare la P.A. attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie e innovare tutta l'organizzazione, per non correre il rischio di limitarne gli effetti positivi a pochi processi e a qualche area funzionale
- comprendere a fondo le esigenze dei fruitori dei servizi (cittadini, professionisti, imprese), per non procedere con modelli astrattamente corretti, ma che non producono miglioramenti reali percepiti come tali.

Accanto a questi aspetti, sempre presenti in ogni iniziativa di Business Process Reengineering (BPR) come la presente, il progetto di e-Government presenta per la sua natura alcune sue specifiche criticità:

- necessità, almeno nella fase iniziale, di "accompagnare" l'utenza (ancora non tutta preparata all'uso delle nuove tecnologie) con campagne di comunicazione, creazione di contact/help center telefonici, numeri verdi, predisposizione di postazioni presidiate da personale addestrato a supportare gli utenti nelle prime fasi, ..., in modo da garantire da subito il maggiore utilizzo dei nuovi strumenti
- esigenza di dare pieno valore ai nuovi canali, con apposite iniziative e con approcci nuovi, utilizzandoli non solo come veicolo di servizi, ma anche come potenti supporti per nuove forme di comunicazione tra le Pubbliche Amministrazioni da un lato, e i cittadini e le imprese dall'altro

2 Servizi che si intendono realizzare

Generalità

Il progetto prevede la realizzazione e l'erogazione in modalità multicanale (on-line, contact-center, ecc) di servizi che vedono come target principale cittadini, professionisti ed imprese.

La scelta dei servizi da realizzare parte quindi dalla volontà di soddisfare tali utenti, al contempo, nella scelta dei servizi e nelle modalità di realizzazione, si è tenuto conto della necessità di realizzare i servizi definiti prioritari.

Se da un lato quindi i servizi realizzati offrono ai cittadini un modo nuovo ed altamente fruibile per dialogare, interrogare ed interagire con la PA dall'altro le modalità di realizzazione dei servizi, che si inseriscono all'interno di una ben definita architettura, permettono alle PA di interagire con gli utenti e tra di loro in modo più efficace ed efficiente.

I servizi offerti ai cittadini ed alle imprese, successivamente dettagliati, sono stati scelti tra i servizi elencati nel progetto di e-government cercando di scegliere non solo tra i servizi ritenuti prioritari ma in generale tra i vari servizi afferenti agli eventi della vita con il maggior numero di richieste funzionali anche al territorio di propria competenza in modo da realizzare un insieme coerente di funzionalità al servizio del cittadino.

La realizzazione dei servizi implica l'interazione tra utenti e PA, interazione che in molti casi si spinge sino ai livelli più alti definiti dall'unione europea (livello 4 di interazione UE), questo implica la necessità di standard di interazione con i sistemi di back office delle varie PA aggregate ma anche standard di informazioni scambiate in modo da permettere agli utenti di effettuare richieste quali: "mostra tutti i pagamenti ICI in sospeso", le cui risposte non siano semplicemente legate ad un ben specifico ente ma possano essere inoltrate a tutti gli enti dell'aggregazione e quindi presentate in modo uniforme all'utente che, sempre ragionando sul servizio utilizzato e non sugli enti eroganti, interagisce con le attività proposte senza, in genere, doversi porre il problema dell'ente o degli enti coinvolti nel servizio.

In molti casi nell'interazione tra più PA, e soprattutto in quei casi in cui un servizio coinvolge più PA (ad esempio il cambio di residenza), svolgono un ruolo di primaria importanza non solo le attività interattive con l'utente ma soprattutto le attività di cooperazione ed interazione tra le varie PA; è in queste situazioni che l'architettura proposta esalta le sue caratteristiche permettendo di realizzare complessi workflow informativi e transazionali all'interno dell'aggregazione in modo altamente flessibile e garantendo la possibilità di interfacciarsi anche a quegli enti che pur non appartenendo all'aggregazione in questione supportino le modalità di cooperazione applicativa secondo quanto definito nell'Allegato 2 del bando.

Per uniformare la descrizione dei servizi e renderli il più possibile indipendenti gli uni dagli altri si è realizzata una "scheda del servizio nella quale vengono evidenziate le caratteristiche dello stesso; la scheda è suddivisa nelle seguenti sezioni:

GLOSSARIO	DESCRIZIONE
Servizio	Definizione del servizio secondo quanto definito nell'allegato 1 del bando
Codice servizio	Codice interno assegnato al servizio
Classe	Classificazione dei servizi in base alla loro tipologia, tipicamente ad una classe di servizi corrisponde un prodotto (si veda il capitolo 7 Descrizione dei Prodotti)
Evento:	Descrizione dell'evento della vita associato al servizio secondo quanto definito nell'Allegato 1 del bando
Sottoevento:	Descrizione del sottoevento della vita associato al servizio secondo quanto definito nell'Allegato 1 del bando
Utenti	Utenti del servizio (cittadini / imprese)
Cluster europeo	Classificazione del servizio a livello europeo secondo quanto definito nell'Allegato 1 del bando
Prioritario	Tipologia prioritaria o meno del servizio secondo quanto definito nell'Allegato 1 del bando
Oggetto dell'intervento	Dell'intervento: descrizione sintetica del servizio
Ipotesi	Ipotesi realizzativa del servizio
Obiettivi:	Obiettivi primari che ci si propone di raggiungere con la realizzazione del servizio
Proposte operative:	Modalità operative da seguire per la realizzazione del servizio
Livello di interazione attuale	Attuale livello di interazione del servizio secondo la definizione dei livelli di interazione dell'Unione Europea (riportata in Allegato 1)
Livello di interazione previsto	Livello di interazione raggiunto con la realizzazione dello stesso, secondo la definizione dei livelli di interazione dell'Unione Europea (riportata in Allegato 1)
Modalità erogazione attuali/previste di	Le tabelle rappresentano per varie 'azioni' possibili sul servizio i canali attualmente disponibili (attuali) e quelli che saranno disponibili una volta realizzato il servizio (previste)
Note	Dettagli particolari su alcuni servizi
Indicatori di qualità	Tra gli indicatori di qualità presentati nell'Allegato 1 se ne è scelto un sottoinsieme il più possibile comune ai vari servizi, in modo da permettere l'effettivo screening dell'andamento qualitativo dei servizi realizzati

Azioni e livelli di autenticazione previsti:

Non tutte le funzionalità erogate da un servizio , corrispondenti a varie azioni dell'utente necessitano livelli di autenticazione , la tabella seguente riporta per ogni azione il livello di autenticazione previsto

LIVELLO DI AUTENTICAZIONE	VALIDITÀ LEGALE	MODALITÀ FISICA EQUIVALENTE
0: Nessuno	-----	Cittadino che non si identifica
1: User ID + Password	A discrezione del Giudice	Cittadino che dichiara i dati personali
2: Firma elettronica debole	A discrezione del Giudice	Cittadino che dichiara i dati personali
3: firma digitale Forte	Firma autografa	Cittadino che firma con documento di riconoscimento valido

Servizi ai cittadini

METAFORA:EVENTO	SERVIZIO	CODIFICA
Abitare	Storico variazione domiciliare	CIT-STRVARDOM
Avere un mezzo privato	Richiesta pagamento passo carrabile	CIT-PAGPASCAR
Cambiare casa	Cambio residenza/domicilio	CIT-CAMBRES
	Informazione Stato di avanzamento pratiche	CIT-INFOPRA
	Cambio domicili /cambio residenza	CIT-INFOPRA
Gestire la casa	Pagamento bollette acqua	CIT-BOLACQ
	Pagamento bollette gas	CIT-BOLGAS
	Pagamento bollette luce	CIT-BOLLUCE
Andare all'estero Trasferirsi	Iscrizione all'AIRE	CIT-IS CRAIRE
Essere cittadino	Richiesta cittadinanza italiana	CIT-RICCITTIT
Identità personale	Certificato cittadinanza	CIT-CITT
	Certificato di residenza	CIT-RES
	Certificato esistenza in vita	CIT-ESVITA
	Copia integrale di registro stato civile	CIT-REGSTCIV
	Informazione su servizi civili	CIT-INFOSTCIV
	Moduli di autocertificazione precompilati	CIT-AUTOCERTA
	Stato civile	CIT-STCIV
	Stato di famigli	CIT-STFAM
	Stato libero	CIT-STLIB
Fare sport	Informazione su eventi e impianti sportivi	CIT-INFOSPORT
	Iscrizione eventi e impianti sportivi circostrizionali	CIT-ISCRSPORT
Muoversi con un mezzo di trasporto	Pagamento contravvenzioni	CIT-PAGCON
	Rilascio permessi di transito per zone a traffico limitato (ZTL)	CIT-PERZTL
Pagare le tasse	Pagamento tassa rifiuti (TARSU)	CIT-PAGTARSU
	Richieste di rimborso ici	CIT-RIMBICI
	Dichiarazione di variazione ICI	CIT-DICICI
	Pagamento ICI	CIT-PAGICI
Studiare	Consultazioni anagrafe scolastiche	CIT-ANASCO
	Domanda servizi mense scolastiche	CIT-MENSE
	Esenzioni pagamento mense scolastiche	CIT-PAGMENSE
	Finanziamento per gli studi(assegni sociali, borse di studio, ...)	CIT-FINSTUDI
	Iscrizioni scolastiche e pagamento tasse	CIT-ISCRSCUOLA
	Servizi scolastici (mense, trasporti, ...)	CIT-SERVSCUOLA
Usare un mezzo di trasporto	Informazioni contravvenzioni	CIT-INFOCON
	Richiesto permessi di circolazione	CIT-PERCIRCOLA
	Rilascio parcheggi disabili	CIT-PARKDIS
	Segnalazione al comune su stato stradale	CIT-STATOSTR
Vivere il tempo libero e la cultura	Parchi	CIT-PARCHI

Servizi alle imprese

METAFORA:EVENTO	SERVIZIO	CODIFICA
Aprire una nuova attività	Denuncia inizio attività	IMP-DENDIA
	Dichiarazione inizio attività (DIA)	IMP-DIA
Modificare un'attività	Ampliamento sede	IMP-AMPLIASEDE
	Ampliamento superficie pubblico esercizio	IMP-AMPLIASUP
Pagare le tasse	Dichiarazione di variazione IClo	IMP-VARICI
	Pagamento ICI	IMP-PAGICI
	Pagamento tassa rifiuti (TARSU)	IMP-PAGTARSU
	Richiesta rimborsi ICI	IMP-RIMBICI
Possedere immobili	Autorizzazione edilizia (Ricerca del sottosuolo, demolizione, scavi,...)	IMP-AUTEDIL
	Concessione edilizia (nuove opere, ristrutturazione)	IMP-CONCEDIL
	Comunicazione fine lavori	IMP-FINELAV
	Concessioni edilizia	IMP-CONCEDILV
	Disdetta di concessione	IMP-DISCONC
Sviluppare un'attività	Richiesta concessione temporanea di occupazione suolo pubblico	IMP-CONCTEMP
	Stato avanzamento concessioni edilizie	IMP-STATOAVA
	Concessione temporanea suolo pubblico	IMP-CONCTEMP
	Richiesta e pagamento occupazione suolo pubblico (COSAP)	IMP-PAGCOSAP
Terminare un'attività	Comunicazione cessione attività	IMP-FINEATT
	Comunicazione sospensione attività	IMP-SOSPATT
	Denuncia fine attività	IMP-DENFINATT

Servizi intrastutturali

Servizio		
Call center	Call center	SI-CALLCENTER
Casella posta certificata	Casella posta certificata	SI-CASPOSCER
Anagrafi	Verifica anagrafiche	SI-VERANA
Autentiche	Autenticazione utenti	SI-AUTENTICHE
Ciosco	Sportelli Informatici Assistiti informatico parchi	SI-SPORTELLI INFORMATICI ASSISTITI

3 - Miglioramenti funzionali/organizzativi

Le Opportunità nell'introduzione dell'e-Government

Un'azione di cambiamento trasversale e pervasiva come quella relativa all'introduzione dell'e-Government all'interno delle Pubbliche Amministrazioni locali, in particolare se basata su un progetto valido e portata avanti insieme a chi ha vissuto già simili esperienze, offre una ampia serie di opportunità che si rivolgono a diverse aree. Si può allora tentare di disegnare una sorta di mappa nell'introduzione dell'e-Government suddividendo le opportunità tra:

1. quelle rivolte al livello Politico locale
2. • i benefici di tipo Economico
3. • i miglioramenti di tipo Organizzativo
4. • gli avanzamenti nell'attività Manageriale
5. • le opportunità di crescita Culturale, a loro volta distribuite tra:
 - quelle interne alle Amministrazioni
 - quelle diffuse nei Territori

POLITICHE	<ul style="list-style-type: none">• maggiore visibilità della PAL• migliore qualità del servizio offerto• canale di accesso privilegiato in vista del G2G• incremento delle possibilità di sviluppo locale• canale bi-direzionale di comunicazione continua• maggiori potenzialità nella programmazione
CULTURALI	All'interno delle Amministrazioni si: <ul style="list-style-type: none">• promuove l'approccio ai clienti del servizio• introducono elementi di benchmark• avvia la collaborazione operativa tra le PA Nei Territori si: <ul style="list-style-type: none">• promuove l'uso delle nuove tecnologie• facilitano nuove idee di utilizzo del territorio
ECONOMICHE	<ul style="list-style-type: none">• recupero di risorse• finanziamento dell'innovazione• condivisione/riduzione dei costi• salvaguardia dei SI esistenti• attrazione di investimenti
ORGANIZZATIVE	<ul style="list-style-type: none">• recupero/migliore allocazione delle risorse• personalizzazione locale del servizio• integrazione orizzontale o verticale• primo passo di un'azione di reale BPR• servizi in auto-somministrazione
MANAGERIALI	<ul style="list-style-type: none">• maggior numero di informazioni di qualità• possibilità di tracciare e monitorare i processi• maggiori potenzialità per il controllo di gestione

Opportunità per il livello Politico

Un progetto di e-Government condotto a termine con efficacia porta con sé diverse condizioni favorevoli per i rappresentanti del livello Politico locale che lo hanno promosso. Il trasferimento su nuovi canali – più efficienti e più trasparenti - delle relazioni con gli utenti offre infatti:

1. • una maggiore visibilità delle attività svolte dalla PA locale e, al tempostesso, una migliore percezione del livello qualitativo più elevato del servizio offerto con le nuove modalità
2. • la creazione di un canale bi-direzionale di comunicazione continua con cittadini e imprese, attraverso il quale si possono veicolare (oltre ai servizi) messaggi, avvisi, ... e raccogliere richieste, sollecitazioni e informazioni, grazie alle quali orientare meglio l'attività politica
3. • l'accreditamento del sito della PAL quale canale di accesso privilegiato, in vista dell'estensione con la seconda fase (G2G) del progetto ai servizi forniti da ogni altra Amministrazione

Contemporaneamente, il recupero di risorse, il miglioramento dei servizi e la maggiore visibilità che si acquisisce attraverso portali frequentati, portano:

1. • maggiori potenzialità per l'attività di programmazione (più informazioni disponibili, utilizzo delle risorse recuperate, ...)
2. • aumento per ciascuna area delle occasioni di sviluppo, grazie alla creazione di condizioni favorevoli per la nascita di imprese locali o provenienti dall'esterno

I miglioramenti di tipo Organizzativo

L'innovazione che i progetti di e-Government apportano è soprattutto di tipo organizzativo, ed è quindi in questo ambito che si registrano i miglioramenti più numerosi e più direttamente evidenziabili:

- il recupero e la possibile migliore allocazione di risorse umane, di spazi e di tempi, attraverso i quali potenziare altre attività a più alto valore aggiunto, che oggi sono accantonate o del tutto trascurate perché ogni sforzo è destinato all'avanzamento di processi esecutivi
- l'avvio di un'iniziativa di innovazione organizzativa importante che prende in considerazione l'intero processo di erogazione dei servizi - dall'input all'output -, muovendosi in una prospettiva di livello più elevato e meno parziale di quella legata a singole componenti funzionali
- lo sviluppo di una collaborazione orizzontale (tra più Amministrazioni dello stesso livello) o verticale (tra Comuni e Amministrazioni intermedie) tra diverse P.A. che condividono una stessa modalità operativa e una comune piattaforma tecnologica
- l'auto-somministrazione di alcuni servizi da parte del richiedente, che avvia con la sua richiesta un flusso di lavoro automatizzato, senza intervento diretto di operatori
- la maggiore possibilità, rispetto alle attuali modalità erogative, di personalizzare i servizi sulla base delle esigenze locali e delle caratteristiche dell'utenza

Gli avanzamenti nell'attività Manageriale

Le nuove Amministrazioni locali, dotate di maggiori poteri e responsabilità, hanno bisogno di maggiore impegno e di nuovi approcci nello svolgimento delle funzioni tipicamente manageriali, quali la pianificazione e il controllo, venendo supportate in questo da prodotti informativi appositamente concepiti.

In questo senso, un buon progetto di e-Government porta con sé:

- l'aumento di informazioni di qualità (più ricche, omogenee, precise, ...) generate sui nuovi canali e una loro più agevole disponibilità per utilizzarle nel governo dell'Amministrazione
- la possibilità di tracciare ogni processo per evidenziare aree di miglioramento, creando le condizioni per avviare il ciclo di gestione totale della qualità (TQM)
- maggiori potenzialità per svolgere le attività di Controllo di gestione e di Pianificazione, grazie all'insieme favorevole composto da: molte informazioni accurate e maggiori risorse a disposizione

I risvolti di natura Culturale

Il progetto di trasferire ed estendere ai nuovi canali il rapporto tra PA e cittadini / imprese si caratterizza anche come un'iniziativa con importanti risvolti di natura culturale, sia all'interno delle Amministrazioni - dove si introduce un cambiamento di approccio e di visione strategica -, che al di fuori di esse, nell'intero territorio coinvolto.

Nel primo caso, all'interno delle Amministrazioni si introducono:

- una nuova prospettiva e nuove modalità di approccio nei confronti di utenti finali da percepire come clienti, dei quali vanno quindi interpretate le esigenze e ai quali vanno forniti servizi di qualità
- elementi per attivare dei veri e propri benchmark delle prestazioni nello spazio (confronto tra Amministrazioni simili) e nel tempo (confronto retrospettivo per ogni Amministrazione) -, attraverso i quali monitorare i progressi o le aree di criticità, alla ricerca del miglioramento continuo
- una collaborazione operativa effettiva - oggi solo occasionale - tra diverse PA, che può portare con sé, oltre alla fornitura di servizi migliori con maggiore efficienza, ulteriori benefici ad esempio nelle attività di programmazione del territorio

Contemporaneamente, nei Territori, attraverso l'impatto che questa iniziativa può avere:

- si diffonde "cultura" nella popolazione e nelle imprese, grazie alla promozione di un uso effettivo ed esteso delle nuove tecnologie che i nuovi servizi provocano, contribuendo in tal modo anche a ridurre la "frattura digitale" ^digitali divider tra le fasce di popolazione (o le aree) con più elevata conoscenza di tecnologie, e le fasce (o le aree) più arretrate
- si creano i presupposti ambientali (più conoscenza e maggior diffusione e utilizzo di tecnologia) per la nascita di nuove idee di valorizzazione del territorio stesso

La soluzione proposta

Il modello di soluzione previsto dal progetto, descritto dettagliatamente nella sua architettura di sistema al punto 4. successivo, prevede la realizzazione di un unico polo (Polo Erogazione dei Servizi - PES) di erogazione multicanale dei servizi "on line" a cittadini e imprese, presso il Centro Servizi e di vari poli di accesso sul territorio (PAT), presso gli enti realizzatori. Ogni Polo di Accesso sul Territorio interfacerà i sottosistemi informatici degli enti locali dell'aggregazione situati nel territorio di propria competenza operativa: tramite i Poli di Accesso sul Territorio ciascun ente potrà, a regime, comunicare e cooperare telematicamente, in modo sicuro, con gli altri enti della PA (centrale e locale) e fornire servizi "on line" a cittadini, professionisti e imprese.

Nel Polo Erogazione dei Servizi verrà attivato un portale unico per tutta l'aggregazione, che implementerà "lo sportello polifunzionale virtuale dei servizi", attraverso il quale gli utenti (cittadini, professionisti e imprese) potranno interagire con i Comuni, le Province e con tutti gli altri enti della PA.

La caratteristica principale del progetto consiste nel concentrare in un unico Centro Servizi (PES) che avrà il compito di organizzare l'erogazione di servizi ai cittadini e alle imprese con modalità e strumenti facilmente replicabili in altre aree di aggregazione territoriale, con attività di front end e di back office, e di strutturarsi con tecnologia scalabile che consentirà di aggregare altri Comuni.

La concentrazione delle azioni progettuali a valere su un unico Centro Servizi permette di aggregare in un singolo portale sul Web i Comuni tutti i Comuni partecipanti, in modo da fornire al cittadino e alle imprese un front end completo, con servizi raggruppati e facilmente accessibili, abbattendo il livello d'investimento sulla "multicanalità" di ogni singola amministrazione locale.

La gestione poi del Centro Servizi, avverrà secondo un modello prettamente industriale di profittabilità che garantirà autonomia di sopravvivenza, vedrà la partecipazione anche di soggetti privati che saranno selezionati con procedure di evidenza pubblica, liberando in tal modo risorse ai Comuni che potranno dedicarle al proprio core competence.

Il Polo Erogazione dei Servizi garantirà a tutti gli utilizzatori un accesso ai servizi, "multicanale", facile, sicuro, continuativo e affidabile. L'architettura del Polo Erogazione dei Servizi sarà intrinsecamente multicanale e consentirà una gestione omogenea dell'informazione e dell'interazione con i soggetti interessati (cittadini, professionisti, imprese enti).

I canali di erogazione previsti sono: il portale (browsers standard, umts, palmari), cali center (telefono, sms), posta elettronica (certificata e non), fax, posta cartacea. Nei poli di accesso territoriali (PAT) verranno attivate, in maniera omogenea ed uniforme, le funzionalità di interfacciamento verso i SIC (uffici e servizi di back-office), verso il portale (cittadini, professionisti e imprese) e verso gli altri enti della PA (porte di dominio), utilizzando le infrastrutture della rete Nazionale (RUPAR, Reti provinciali, VPN, ecc.).

L'accesso ai servizi, che necessitano l'identificazione certa del richiedente, avverrà via Internet, previa autenticazione centralizzata dell'utente, effettuata con CIE o CNS: l'identificazione verrà effettuata una sola volta, presso il portale, per ogni sessione (single sign on) e sarà valida per accedere a uno o più servizi, erogati dal medesimo ente o da enti distinti.

A tale fine sono previsti punti di accesso distribuiti sul territorio, adeguatamente equipaggiati (PC, connessione a Internet, kit smart card:lettore e software), presso gli utenti (abitazioni private, studi professionali, uffici privati), presso uffici pubblici (comuni e altri enti), sul territorio (altri reti terze quali poste, bancomat, Lottomatica, ecc., con modalità che si andranno a concordare). L'accesso agli altri servizi, che non richiedono l'identificazione certa, potrà

avvenire previo riconoscimento semplice (user + password) o in modo anonimo, tramite uno qualsiasi dei canali previsti dal PES. Il livello 4 UÈ di erogazione dei servizi, per quelli che lo prevedono, verrà assicurato consentendo agli utenti di effettuare "on line" i pagamenti dovuti, mediante carta di credito o RID, a seguito di accordi e convenzioni con idonei operatori finanziari e aderendo al sistema che sta per essere definito dal MIT (Ministero Innovazione e Tecnologie) e le banche.

Per agevolare, incentivare e motivare l'uso del nuovo sistema di erogazione "on line" dei servizi e quindi al fine di assicurare il successo dell'iniziativa, il progetto prevede l'istituzione di un contact/call center, che fornirà supporto operativo telefonico sia agli utenti privati (cittadini, professionisti, imprese) sia agli enti dell'aggregazione (comuni, provincia, altri enti), rispettivamente per usufruire dei servizi e per la gestione di competenza dei servizi stessi. L'accesso ai servizi che necessitano l'identificazione certa del richiedente, avverrà via Internet, previa autenticazione centralizzata dell'utente7 effettuata con CIE o CNS: l'identificazione verrà effettuata una sola volta, presso il portale, per ogni sessione (single sign on) e sarà valida quindi per accedere a tutti i servizi disponibili, secondo il profilo di abilitazione posseduto, senza necessità di "riautenticarsi" passando da un servizio ad un altro, anche se "erogato" da enti diversi. Per la sperimentazione dei primi servizi è prevista l'acquisizione di 1000 carte CNS ed un migliaio di lettori, che verranno consegnati ad un gruppo selezionato di utenti appartenenti alle due provincie Sviluppatrici e alle Comunità Montane pilota, presso i quali entreranno in funzione i primi servizi di front office, entro il primo anno del progetto (entro 240 giorni la prima release del prodotto "servizi on demand"). Presso i comuni di e di si sperimenterà la CIE, i cittadini, che già la possiedono, potranno accedere ai servizi anche per mezzo della CIE stessa.

Dal punto di vista organizzativo cambieranno le condizioni con cui il cittadino potrà interagire con la PA per accedere ai servizi, con uno spostamento graduale verso accessi telematici multicanale, scelti in funzione delle proprie preferenze e/o esigenze, senza coinvolgimento diretto di operatori dell'ente: molte "pratiche" verranno quindi attivate da remoto, con notevole diminuzione del lavoro di sportello. Di conseguenza gli enti dovranno rivedere l'organizzazione interna per potersi adeguare alle nuove modalità operative e per sensibilizzare i cittadini-imprese utenti/clienti all'uso delle nuove funzionalità di front-office. Ciò implica interventi sui processi organizzativi, che riguardano i rapporti e relazioni sia interne sia esterne, le modalità scambio di documenti e di informazioni. Per poter quindi affrontare il grande cambiamento organizzativo della PA, che dovrà operare in un ottica in cui il "centro dell'attenzione" sarà costituito dai cittadini e dalle imprese e che dovrà modificare drasticamente le modalità di interazione è necessaria una rianalisi dei prodotti/servizi resi ed uno studio approfondito per revisionare i processi interni (BPR), in modo da renderli adeguati alle mutate esigenze operative. A tale fine verranno costituiti gruppi di lavoro, composti da personale interno degli enti sviluppatori, esperto delle problematiche dei servizi, di personale qualificato di altri enti della PA, da consulenti esterni, esperti in analisi dei processi organizzativi e nelle tecniche di BPR, per studiare e definire il nuovo assetto organizzativo, in tutti i suoi aspetti.

E quindi, con l'obiettivo della "Qualità Totale" considerando i seguenti aspetti :

- qualità e fruibilità dei servizi
- facilità di accesso (unico portale, attenzione anche agli utenti disabili)
- omogeneità dell'interfaccia e delle modalità di accesso a tutti i servizi, anche se erogati da enti diversi
- multicanalità di accessi

- identificazione mediante CIE e CNS
- adozione della firma digitale per rivoluzionare la gestione del flusso documentale (eliminazione della carta, facilità di accesso alla documentazione, scambio di documenti elettronici)
- cooperazione applicativa tra enti, per via telematica
- nuove metodologie organizzative e comportamentali comuni degli uffici coinvolti nel progetto
- adeguamento agli standard europei
- coerenza con le linee guida della Funzione Pubblica
- strumenti per la misurazione della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti/clienti

L'impatto del progetto sui vari enti sarà il seguente:

- i sistemi di back-office non verranno modificati (salvaguardia degli investimenti effettuati) • verranno realizzati moduli di interfacciamento verso le applicazioni di back-office necessari per l'erogazione dei servizi "on line" (una interfaccia per ogni versione di modulo applicativo)
- verrà assegnata ad ogni ente una casella di posta certificata
- presso ogni ente verranno attivate le funzioni di interoperabilità tra sistemi di protocollo (in conformità all'allegato n. 3)
- presso ogni ente verranno attivate le funzionalità di comunicazione e cooperazione applicativa telematica (in conformità all'allegato n. 2 e al progetto A9 promosso dal Dipartimento della Funzione Pubblica)
- presso ogni ente erogatore verrà attivata almeno una postazione presidiata presso la quale i cittadini potranno accedere ai servizi "on line" tramite operatore
- presso ogni ente verranno attivati gli opportuni sottosistemi di accesso previsti nell'architettura di sistema generale
- il personale operativo degli enti verrà adeguatamente formato
- ogni ente sarà coinvolto, secondo competenza, nelle attività di organizzazione e promozione dei nuovi servizi

4.0- Aspetti tecnologici

Architettura generale

L'architettura alla base del progetto vede nella possibilità di erogare i servizi offerti a cittadini, imprese ed enti tramite i più diversificati canali di comunicazione nonché l'integrazione delle nuove funzionalità con i sistemi di back office preesistenti negli enti coinvolti, senza per questo modificare le funzionalità dei sistemi stessi, due punti focali di principale importanza.

Partendo da tali presupposti ci si è chiesto quali sono i vincoli per cui tali funzionalità possono essere erogate con il massimo del successo; si sono così evidenziate una serie di caratteristiche architettoniche fondamentali per la buona riuscita del progetto:

1. facilità di utilizzo per l'utente
2. elevata replicabilità della soluzione (RIUSO)
3. elevata integrazione con le varie tipologie di sistemi esistenti
4. completa trasparenza verso i sistemi informativi legacy (back office)
5. elevata flessibilità, fruibilità, qualità ed affidabilità
6. elevata scalabilità della soluzione
7. misurabilità dei servizi erogati e della soddisfazione degli utenti (CRM)
8. multicanalità intrinseca della soluzione
9. compatibilità con tutti i livelli di autenticazione (U/P, CIE, CNS e CS specifiche)
10. procedure completamente on-line, compresi pagamenti (livello 4 di interazione UÈ)

Al fine di perseguire tali obiettivi nel miglior modo possibile si è scelto di implementare un'architettura a più livelli distribuita secondo il seguente Figura topologica (Figura 1: Architettura topologica).

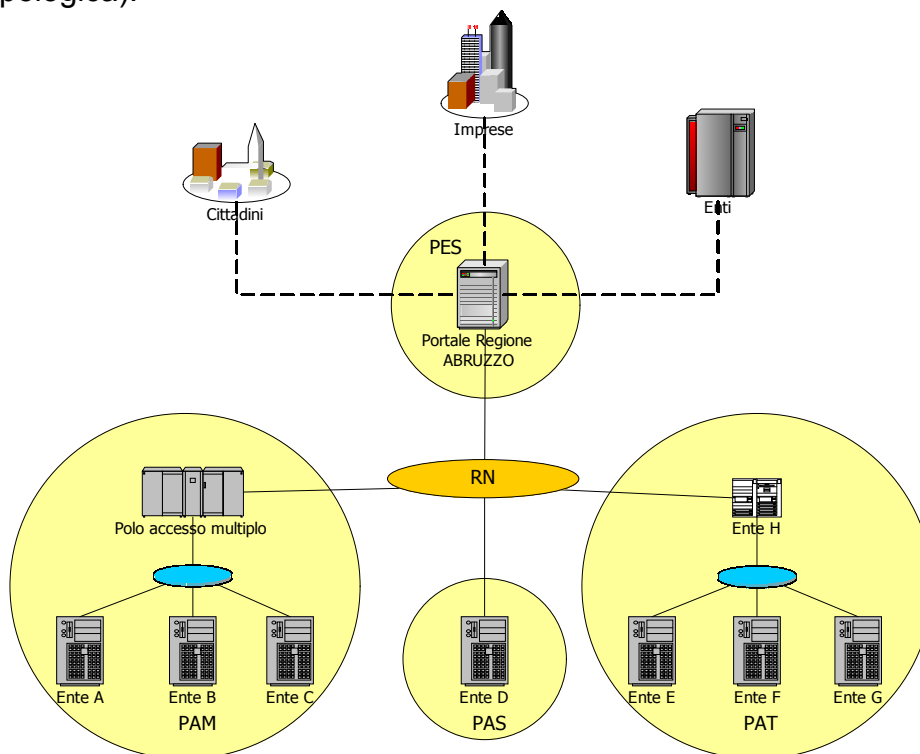


Figura 1: Architettura topologica

Partendo dagli utenti del sistema (cittadini, imprese, enti) vediamo che questi interagiscono secondo varie modalità (web, call center) con il Polo erogazione Servizi (PES).

Il PES costituisce il punto di raccordo ed integrazione tra utenti dei servizi ed enti appartenenti all'aggregazione.

L'interazione tra PES ed enti (comuni, province, regioni, ASL, Utilities, C.C.I.A.A., ecc.) può avvenire secondo varie configurazioni:

- direttamente: nel qual caso l'ente interagisce in modo diretto con il portale tramite la rete nazionale (RN) venendo così a costituire un Polo d'Accesso Singolo (PAS), rappresentato nella Figura dall'ente D
- indirettamente tramite un polo d'accesso territoriale esterno agli enti- In questo caso viene costituito un sistema di interazione centralizzato tra enti e PES detto Polo d'Accesso Multiplo (PAM), rappresentato nella Figura dagli enti A, B e C i quali interagiscono con il portale tramite il polo d'accesso stesso
- indirettamente tramite un ente che funge da polo d'accesso: la configurazione è simile al caso del PAM ma in questo caso il polo d'accesso è costituito da uno degli enti che diventa esso stesso polo d'aggregazione. La configurazione è denominata Polo d'Accesso Territoriale (PAT) e rappresentata nella Figura dagli enti E, F, G aggregati dall'ente H che costituisce il polo d'aggregazione. In seguito vengono analizzate nel dettaglio le peculiarità delle singole configurazioni, è importante sottolineare che di ora come ora, seppur la topologia architettonica cambia a seconda della configurazione scelta grazie all'architettura proposta le modalità di interazione tra PES e poli d'accesso (PAS, PAM, PAT, in generale PAX) non cambiano e siano completamente trasparenti ai sistemi di back office degli enti stessi garantendo in questo modo la possibilità di sviluppare servizi nel modo più flessibile ed efficace possibile indipendentemente dai vincoli territoriali o legacy esistenti.

Notiamo come, nella Figura precedente, l'interconnessione tra PAX, PES ed altri enti avvenga sfruttando le funzionalità offerte dalla rete nazionale (RN) che a seconda dei casi sarà costituita da una rete regionale (RUPAR), oppure da una rete privata (VPN) oppure da un'altra rete territoriale.

Nel seguito del capitolo verranno dettagliate le varie configurazioni possibili, evidenziando quali sono i vantaggi ed i vincoli delle varie tipologie di interconnessione tra enti e polo erogazione servizi (PAS, PAM, PAT)

Astrazione del back office

Al fine di realizzare un sistema di interazione tra servizi trasparente ai sistemi di back office preesistenti negli enti coinvolti ed indipendente dalla topologia dell'aggregazione si introduce all'interno di ogni ente il sistema eINTEMA.

eINTEMA è un complesso di hardware e software in grado di astrarre e virtualizzare i sistemi di back office presenti negli enti, fornendo a questi un'interfaccia comune all'esterno dell'ente.

Tale approccio permette la progettazione e l'implementazione di servizi in modo indipendente dal sistema informatico preesistente. Questo rappresenta un punto importante perché, se da un lato permette l'aggregazione di enti (come i comuni) eterogenei dall'altro realizza un wrapping

dei sistemi di back office che può consentire un'evoluzione graduale dai sistemi attualmente in uso verso i nuovi applicativi.

È importante evidenziare come il sistema di integrazione e cooperazione realizzato da eINTEMA non sia solo e semplicemente a livello di base dati ma si estenda anche ai processi applicativi funzionando tra l'altro da ambiente integrato di workflow.

Normalizzati tramite eINTEMA i sistemi di back office (ad esempio i SIC dei comuni) possono interagire con il Polo Erogazione Servizi in modo semplice ed efficace, per i servizi erogati dal Polo Erogazione Servizi tutti gli enti coinvolti nel progetto interagiscono secondo le stesse modalità.

Risulta quindi evidente come l'impatto del sistema proposto sul singolo ente sia notevolmente contenuto, non intaccando o aggiungendo software particolari nei sistemi di back office.

Questo implica che nei sistemi di server attualmente presenti negli enti dovranno essere modificati, in quanto anche l'accesso ai nuovi servizi da parte degli operatori degli enti avverrà da un normale browser web.

Analizziamo quindi l'architettura logica che permette il dialogo tra un singolo ente (che funge in questo caso da Polo Accesso Singolo) ed il polo di erogazione dei servizi, Figura 2: Architettura Logica, interazione Polo Accesso Singolo-Polo Erogazione Servizi.

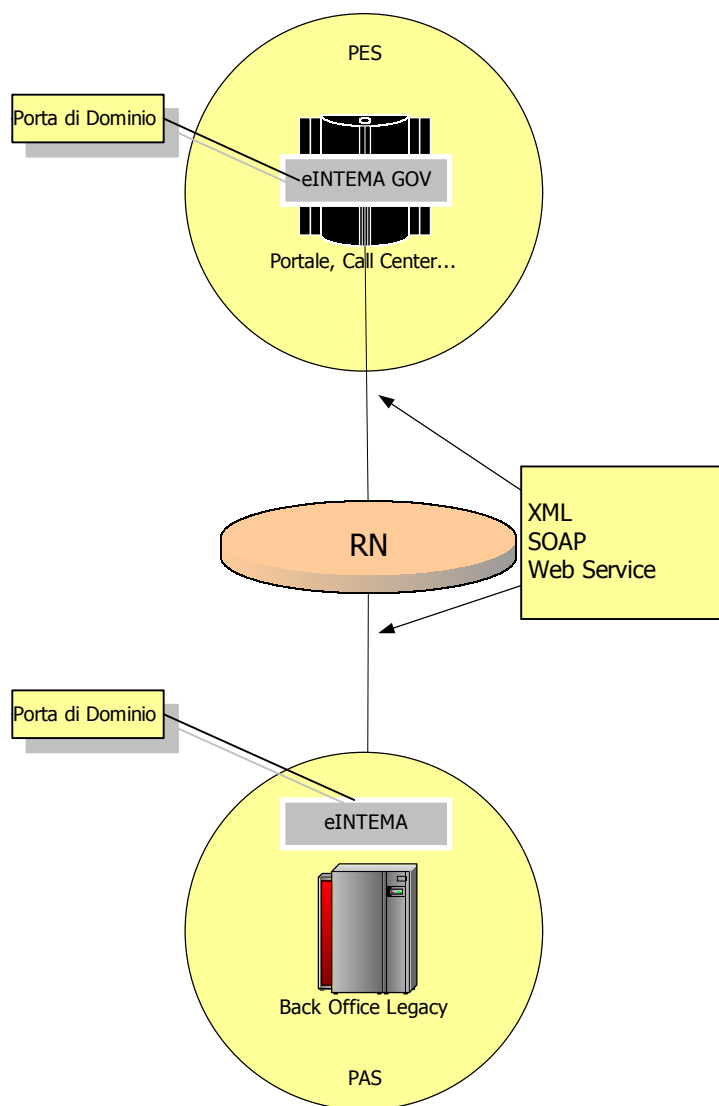


Figura 2: Architettura

Logica, interazione Polo Accesso Singolo-Polo Erogazione Servizi I servizi offerti del Polo Erogazione Servizi, come evidenziato nella figura, si basano sul sistema INTEMAGOV che, installato presso il Polo Erogazione Servizi stesso, permette il dialogo con i sistemi eINTEMA.

eINTEMA a sua volta garantisce una completa trasparenza dei sistemi di back office nascondendo a INTEMAGOV (ed al Polo Erogazione Servizi in generale) tutte le particolarità proprie del sistema legacy con cui si interagisce.

Il dialogo tra INTEMAGOV ed eINTEMA avviene in modo standard secondo quanto definito nell'Allegato n.2 - Rete Nazionale: caratteristiche e principi di cooperazione applicativa, sfruttando completamente i meccanismi di interscambio ed interazione basati sulla busta di e-Government.

In particolare i sistemi eINTEMA dei Polo Accesso Singolo, eINTEMAM dei Polo Accesso Multiplo e dei Polo Accesso Territoriale, il sistema ed INTEMAGOV del Polo Erogazione Servizi costituiscono quelle che vengono definite le porte di dominio del sistema.

L'aderenza agli standard permette di estendere facilmente il sistema consentendo l'interazione con enti appartenenti ad altre aggregazioni. Per soddisfare questi requisiti l'interscambio di informazioni tra i sistema eINTEMA, eINTEMAM ed INTEMAGOV si basa su standard ben definiti, sull'utilizzo di un protocollo aperto quale il Simple Object Access Protocol (SOAP) e sull'uso di WebService; realizziamo così un'architettura di dialogo tra processi basata sullo standard XML indipendente dalla piattaforma applicativa che eroga o consuma il servizio stesso. L'utilizzo di protocolli sicuri (quali HTTPS) ne garantisce la sicurezza, l'affidabilità nonché la riservatezza.

Tali tecnologie permettono l'interazione tra Enti diversi, realizzando così un'infrastruttura in cui sistemi informatici funzionanti su piattaforme diverse e distribuiti sul territorio possono sfruttare l'uno le funzionalità dell'altro in modo completamente trasparente dalla piattaforma di base. Per garantire la compatibilità e la trasparenza con i più vari sistemi di back office, nonché le necessarie caratteristiche di affidabilità, robustezza, disponibilità, efficienza ed efficacia che un simile sistema deve garantire, eINTEMA risulta un modulo multilayer complesso come nella Figura 3: layer logici di eINTEMA.

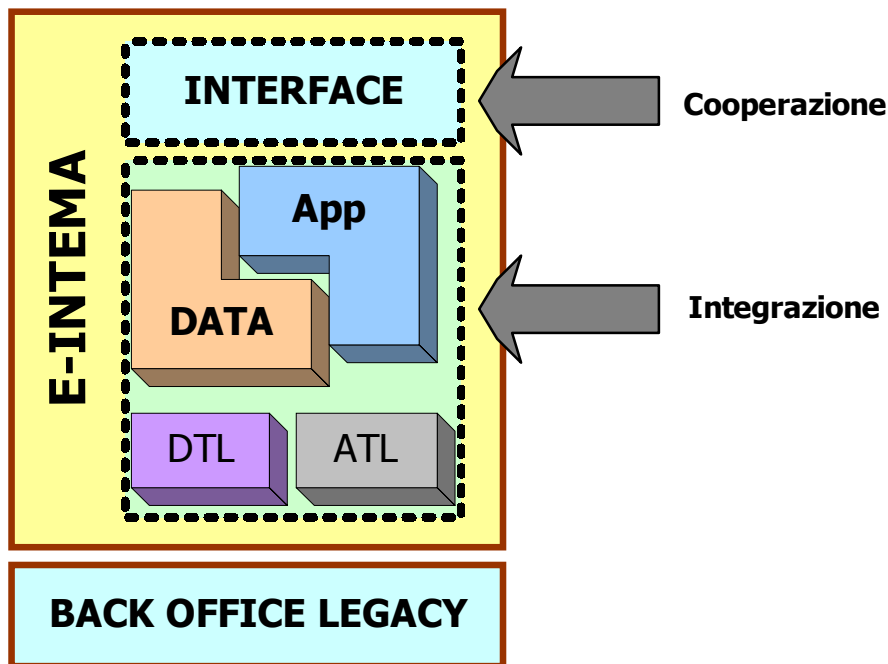


Figura 3: layer logici di eINTEMA

Vediamo in dettaglio quali sono le funzionalità svolte dai vari sottosistemi rappresentati nella figura 3 :

- DTL: Data Trasformation Layer, è il sottosistema preposto alla trasformazione e allineamento dei dati da e per i sistemi di back office
- ATL: Application Trasformation Layer, è il sottosistema preposto alla realizzazione dell'interazione applicativa tra eINTEMA ed i sistemi di back office legacy
- Data: costituisce il datawarehouse del sistema di back office, base dati di eINTEMA
- App: dovendo interagire ed uniformare sistema legacy diversi il modulo App permette l'estensione delle funzionalità del back office, là dove questo fosse necessario, in modo da realizzare un sistema consistente e congruente indipendentemente dalle funzionalità, ed eventuali carenze, presenti nel sistema di back office
- Interface: costituisce l'interfaccia standardizzata verso altri sistemi, in particolare verso INTEMAGOV, secondo quanto definito a livello nazionale per ciò che riguarda la cooperazione applicativa. È evidente che eINTEMA è un sistema da configurare ed adattare al particolare back office di cui è dotato l'ente che si intende interfacciare; questo implica che la caratterizzazione dal punto di vista hardware/software di eINTEMA sarà funzione dell'ente in oggetto. eINTEMA è alla base non solo dell'interazione tra Polo Accesso Singolo e Polo Erogazione Servizi ma è anche il fulcro di qualsivoglia altra topologia di connessione sia con il polo di erogazione dei servizi (Polo Accesso Multiplo-Polo Erogazione Servizi, Polo Accesso Territoriale-Polo Erogazione Servizi) sia tra i poli di aggregazioni stessi sia tra poli di aggregazione ed altre realtà non previste nel progetto; dettagli su tali sistemi verranno descritti in seguito.

Polo Accesso Singolo

Come descritto nel paragrafo "A" il Polo Accesso Singolo è costituito essenzialmente dal sistema eINTEMA che da solo è in grado di erogare tutte quelle funzioni di interfacciamento ed interazione tra un singolo ente ed il Polo Erogazione Servizi o altri enti.

L'impatto di un Polo Accesso Singolo sul sistema informatico interno dell'ente è minimo: si tratta di collegare la rete già attualmente presente nel comune ad una sottorete, detta demilitarizzata, nella quale verrà installato e configurato il server per la gestione del sistema eINTEMA (server eINTEMA). La separazione tra la rete interna dell'ente ed il sistema eINTEMA viene gestita tramite il firewall DMZ. In questo modo non verrà alterata la configurazione ed il collegamento interno dell'ente ma semplicemente aggiunta una sottorete protetta che permetta l'interazione con il Polo Erogazione Servizi.

Un secondo firewall (firewall CS), che fisicamente può coincidere con il primo, consentirà la connessione del server eINTEMA verso il Polo Erogazione Servizi e la Rete Nazionale secondo lo Figura seguente:

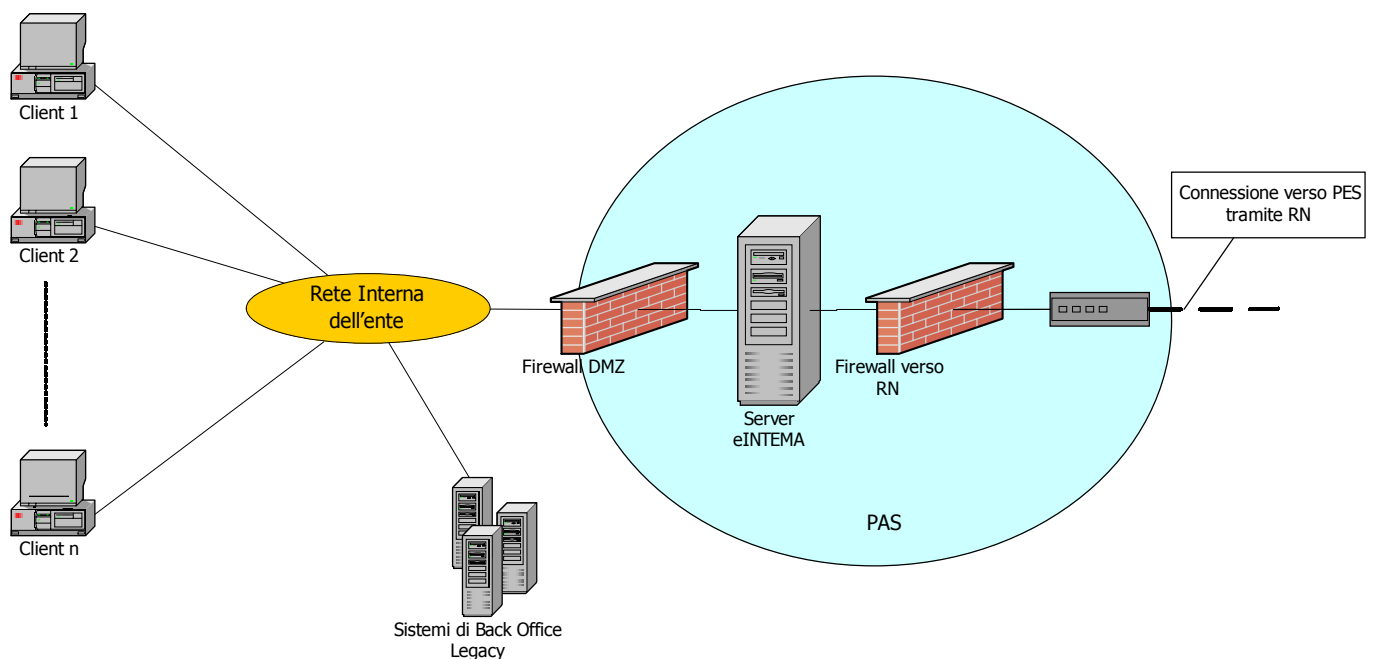


Figura 4: Polo Accesso Singolo, architettura hardware

Come evidenziato nella Figura un polo d'aggregazione semplice è costituito essenzialmente da un server in cui è installato eINTEMA (server eINTEMA), ed un sistema di interconnessione tra questo server, i sistemi server di back office ed il Polo Erogazione Servizi tramite la rete nazionale tramite appositi firewall).

Grazie all'architettura in cui è sviluppato eINTEMA il sistema può essere installato sia su un singolo server che su server in cluster in modo da garantire la massima affidabilità; analogamente firewall e altri sistemi verranno o meno configurati in modalità fault tolerant.

Nella Figura non sono rappresentati i sistemi ausiliari del Polo Accesso Singolo, che a seconda dell'ente e dell'affidabilità richiesta sono costituiti da: gruppi di continuità, gruppi elettrogeni.

La scelta di configurare un ente secondo l'architettura definita da un Polo Accesso Singolo dipende essenzialmente dalla possibilità di interconnettere l'ente in questione direttamente alla rete nazionale soddisfacendo i requisiti di affidabilità e disponibilità dei servizi erogati da eINTEMA. Spesso mentre un ente di medie dimensioni (ad esempio un comune di media grandezza) è in grado di soddisfare tali vincoli enti piccoli (come comuni di piccole dimensioni) o situati in zone poco servite dalle reti di telecomunicazione non possono garantire tali requisiti per cui è preferibile scegliere un'architettura quale il Polo Accesso Multiplo o il Polo Accesso Territoriale, come meglio descritto in seguito.

Polo di Accesso Multiplo: Polo Accesso Multiplo

Come descritto nel paragrafo "A" un Polo Accesso Multiplo è costituito dall'interconnessione locale di più enti presso un polo d'accesso il quale si connette a sua volta con il Polo Erogazione Servizi secondo l'architettura di seguito delineata:

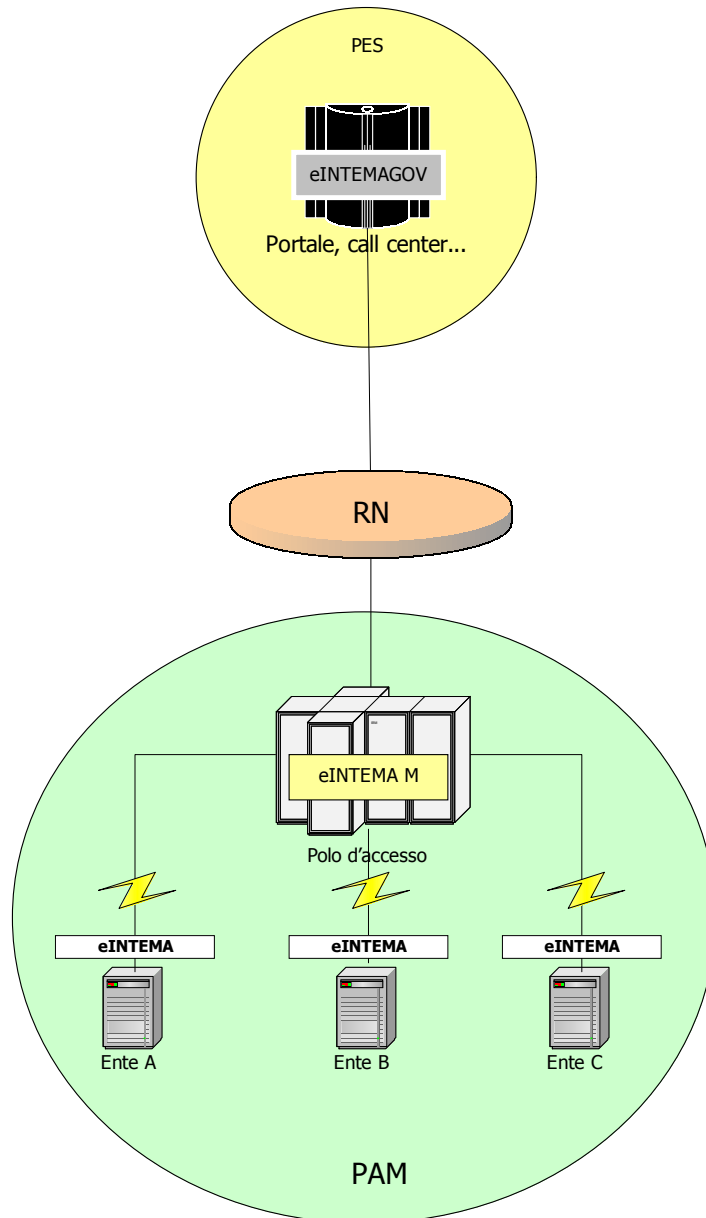


Figura 5: Architettura Logica, interazione Polo Accesso Multiplo-Polo Erogazione Servizi

Notiamo dalla Figura come ogni ente (o Nodo Remoto, NR) si connetta al Polo d'Accesso (PA) tramite il sistema eINTEMA ed una connessione che in genere non è di tipo permanente (ad esempio via ISDN). È quindi ancora, come nel caso del Polo Accesso Singolo, il sistema eINTEMA che interagisce in prima istanza con il software legacy del comune ma in questo caso l'interazione tra Polo Erogazione Servizi ed ente non è a carico diretto di eINTEMA bensì del PA.

Il sistema è composto da due macrolivelli:

- gli enti: che tramite le funzionalità offerte da eINTEMA replicano, sia in modo sincrono che asincrono, le proprie informazioni al PA
- il PA: che tramite eINTEMAM, una versione particolare di eINTEMA in grado di gestire più enti, interagisce direttamente con il Polo Erogazione Servizi e altri enti sia appartenenti sia non appartenenti allo stesso Polo Accesso Multiplo.

Una delle caratteristiche importanti del Polo Accesso Multiplo è la possibilità di rendere disponibili le informazioni presenti nei sistemi legacy degli enti coinvolti con garanzie di disponibilità superiori a quelle possibili collegando i singoli enti direttamente al Polo Erogazione Servizi, soprattutto per quegli enti che per dimensione o posizione geografica non possono realizzare essi stessi una connessione diretta con il Polo Erogazione Servizi con le dovute garanzie di erogazione del servizio.

Interessante notare come in un insieme di enti aggregati in configurazione Polo Accesso Multiplo non solo il dialogo tra enti e Polo Erogazione Servizi avvenga sempre tramite il PA ma anche il dialogo interno tra enti aggregati o tra enti aggregati ed enti esterni avvenga sempre a livello di PA, garantendo così in ogni circostanza le caratteristiche di affidabilità fornite dal PA.

eINTEMAM: caratteristiche ed interazione con eINTEMA

eINTEMAM costituisce il cuore del Polo Accesso Multiplo, può essere considerato come un aggregato di eINTEMA in grado di allineare i propri dati e le proprie attività con i vari eINTEMA degli enti aggregati sia sincronamente, là dove sussistano le condizioni per una connessione sincrona, sia in modalità asincrona, sfruttando meccanismi di replica e di workflow asincrono intrinseci nell'architettura del sistema. Per quanto concerne l'interazione tra eINTEMAM e altri sistemi, ivi compresi il Polo Erogazione Servizi o altri enti/aggregazioni, eINTEMAM si comporta in modo totalmente trasparente: il sistema interagente vedrà l'ente con cui intende agire come se fosse direttamente connesso all'eINTEMA dell'ente stesso. Questa caratteristica rende il sistema massimamente flessibile e scalabile, garantendo al contempo elevate caratteristiche di compatibilità ed affidabilità.

Possiamo dettagliare l'architettura di eINTEMAM ed il dialogo tra eINTEMAM ed eINTEMA come segue:

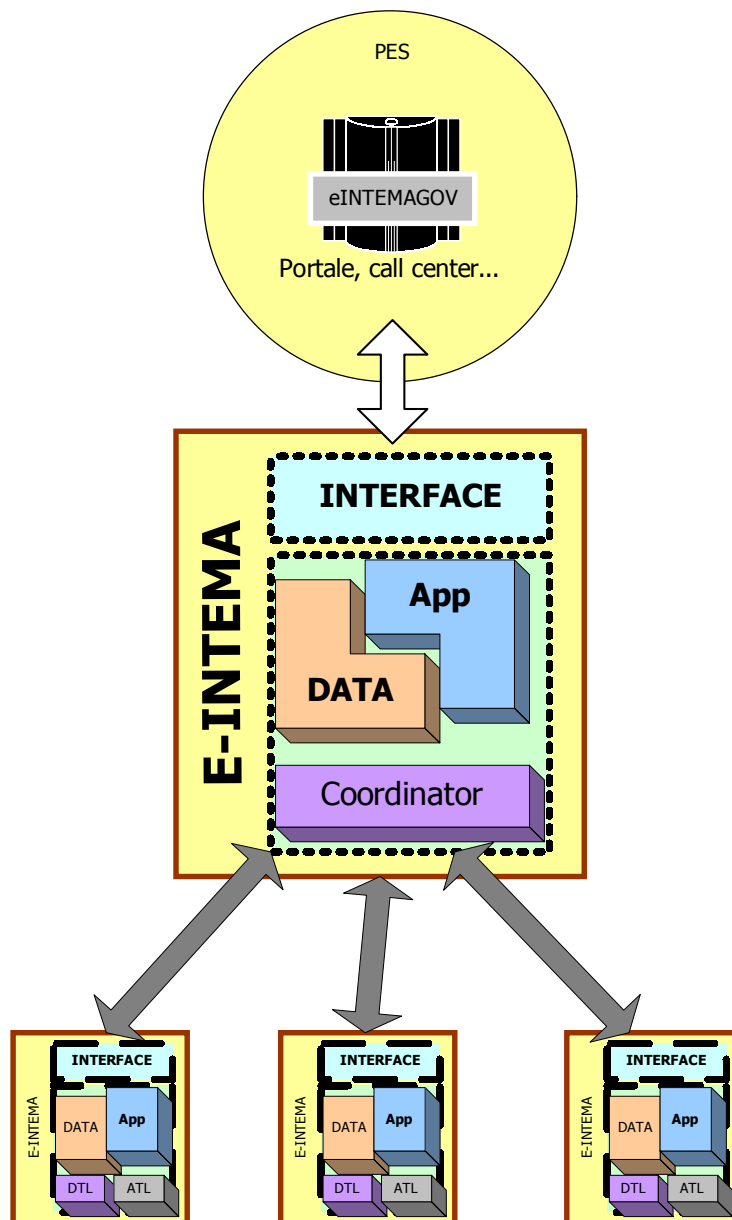


Figura 6: eINTEMAM, architettura ed interazione con il resto del sistema

Vengono così identificati quattro livelli fondamentali del sistema eINTEMA:

- **interface:** analogo al livello interface di eINTEMA permette e l'interazione con i vari enti standardizzando le modalità di dialogo tra gli stessi. Non solo il livello interface di eINTEMAM è analogo, dal punto di vista architetturale, al livello interface di eINTEMA ma viene visto dagli enti che accedono al Polo Accesso Multiplo come il livello interface dell'ente con cui questi vogliono interagire, in modo del tutto trasparente (si veda)
- **Data, App:** entrambi i livelli equivalgono agli omonimi di eINTEMA e costituiscono in eINTEMAM dei livelli fisicamente separati tra i vari enti. Questo significa che, seppur architettura l m ente identici, ogni ente raggruppato nel Polo Accesso Multiplo in questione avrà uno spazio dedicato e ben definito per la gestione dei propri dati ed applicazioni, fisicamente e logicamente separato da quello degli altri enti
- **coordinator:** costituisce il nucleo di interazione tra il polo d'accesso agli eINTEMA dei vari enti collegati. È tale livello che si occupa di mantenere i dati degli eINTEMA allineati con quelli di

eINTEMAM (implementando vari meccanismi di aggiornamento, dalla modalità sincrona, a modalità asincrone time driven o event driven, etc.).

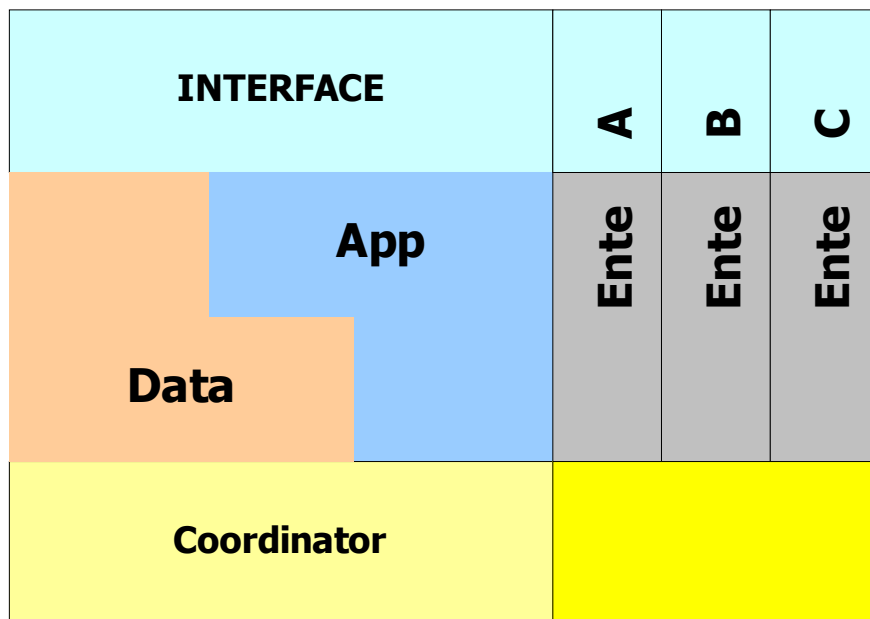


Figura 8: eINTEMAM, scomposizione logica

L'aggregazione di più enti a costituire un Polo Accesso Multiplo porta all'introduzione all'interno di ogni singolo ente di un'architettura hardware simile a quella da realizzarsi nel caso del collegamento diretto dell'ente al polo d'erogazione vista precedentemente, si veda lo Figura 10: Polo Accesso Multiplo, configurazione hardware di un tipico NR. Per quanto concerne l'hardware all'interno dell'ente a cambiare non è tanto l'architettura dello stesso quanto i requisiti in termini di disponibilità ed affidabilità dei servizi di interconnessione al Polo Accesso Multiplo richiesti. È infatti chiaro che la disponibilità 24x7x365 verso ali utenti non è più affidata al singolo nodo ma al polo d'accesso stesso, il quale diventa il vero nodo di smistamento e gestione delle informazioni degli enti. Risulta pertanto evidente l'importanza di costituire un polo d'accesso con caratteristiche di affidabilità, disponibilità, robustezza il più elevate possibili in quanto, in esso sono concentrate le informazione e le interazioni di tutti gli enti appartenenti all'aggregazione. Il polo d'accesso deve essere inoltre in grado di interagire in varie modalità con i NR dei vari enti, permettendo quindi non solo l'interazione tra NR e PA via rete nazionale ma consentendo l'accesso anche tramite canali diversi (linee ISND, linee commutati, ponti radio cifrati, satellite). Una tipica configurazione hardware di un PA è dettagliata nello Figura 11: Polo Accesso Multiplo, configurazione hardware di un tipico PA

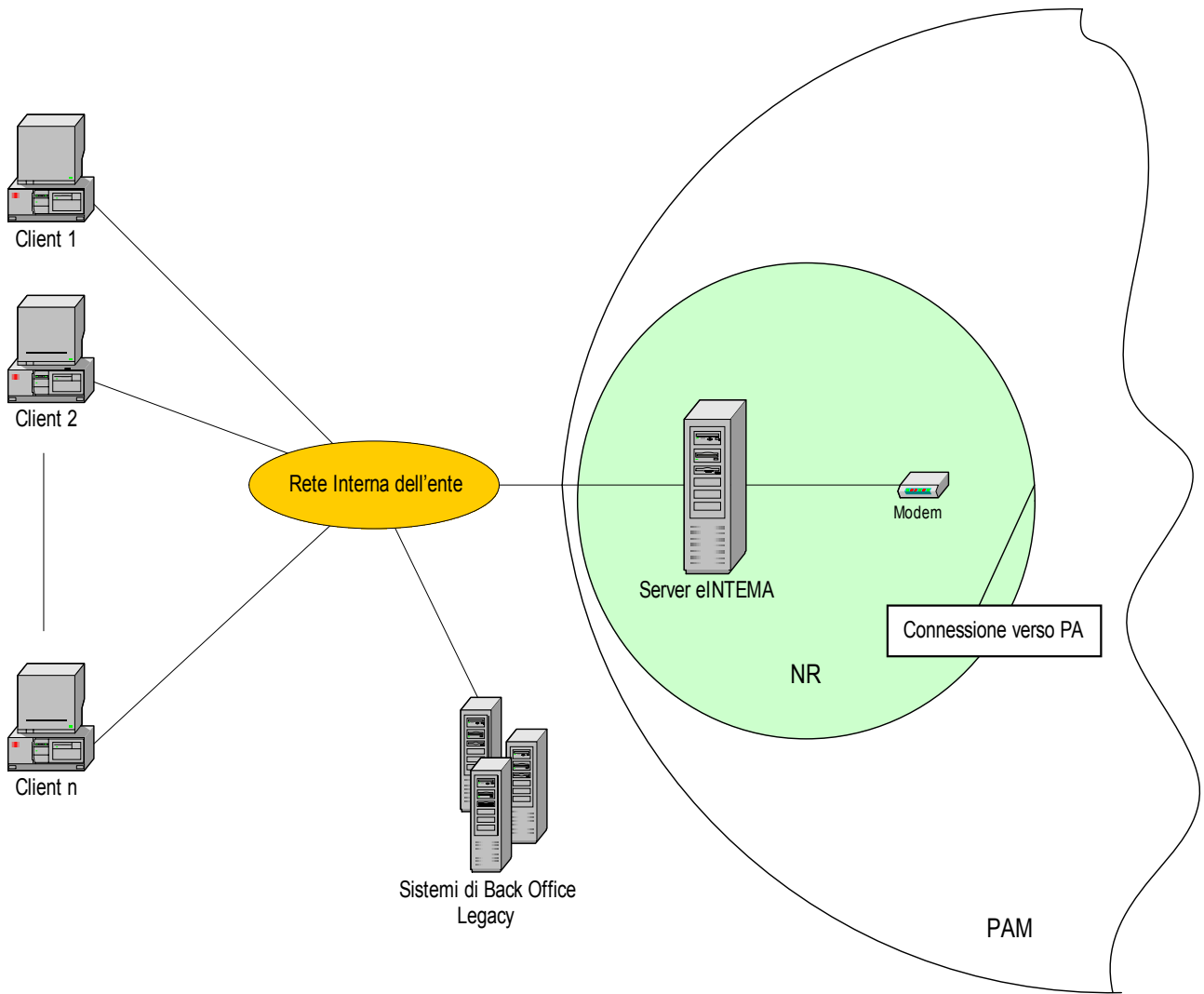


Figura 8: Polo Accesso Multiplo, configurazione hardware di un tipico NR

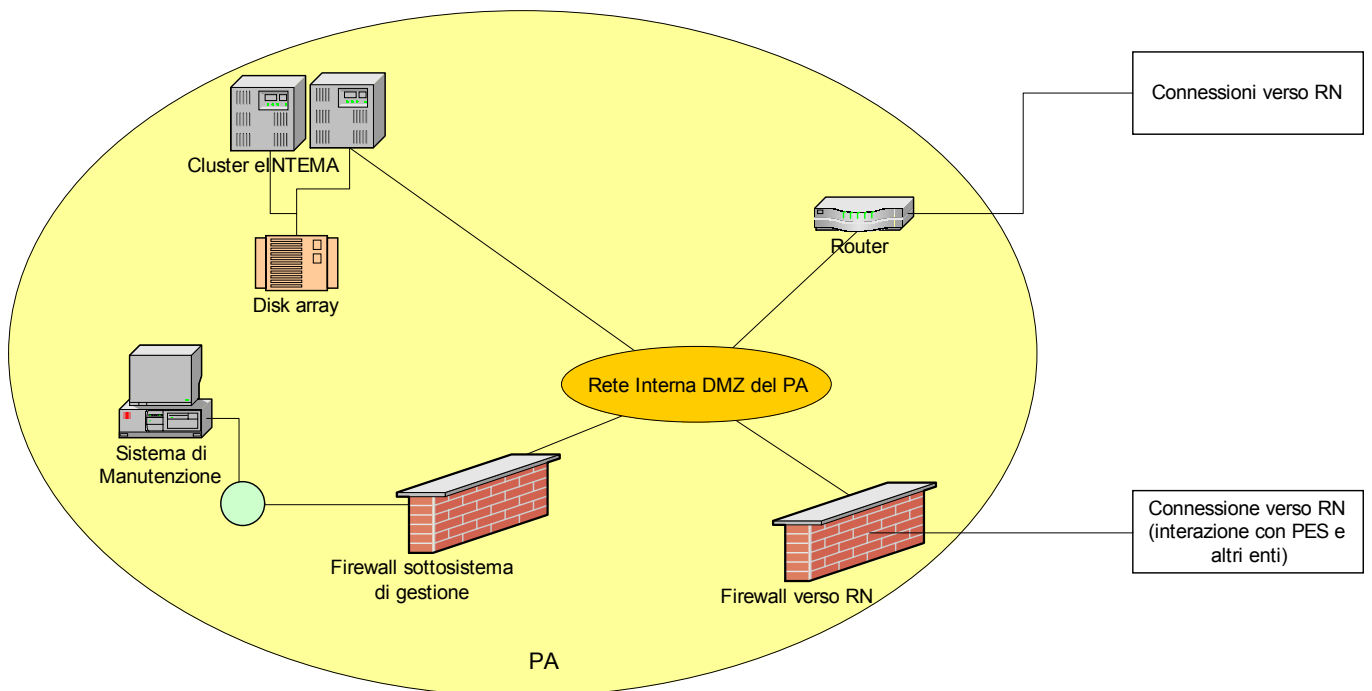


Figura 9: Polo Accesso Multiplo, configurazione hardware di un tipico PA

Notiamo come sia possibile che il PA del Polo Accesso Multiplo risieda all'interno del Polo Erogazione Servizi stesso.

Polo di Accesso Territoriale

La configurazione Polo Accesso Territoriale è del tutto equivalente a quella di un Polo Accesso Multiplo, unica differenza è la collocazione fisica del polo d'accesso che in questo caso coincide con uno degli enti aggregati.

In effetti visto che il PA del Polo Accesso Territoriale è installato fisicamente all'interno di un ente questo porta ad un'ottimizzazione della configurazione di eINTEMAM, possibile grazie all'elevata scalabilità e livello di integrazione esistente tra eINTEMAM ed eINTEMA; ottimizzazione che consente di integrare direttamente all'interno di eINTEMAM i layer DTL eATL di eINTEMA e quindi agganciare il sottosistema di eINTEMAM relativo all'ente che costituisce il polo d'accesso direttamente al back office di quest'ultimo

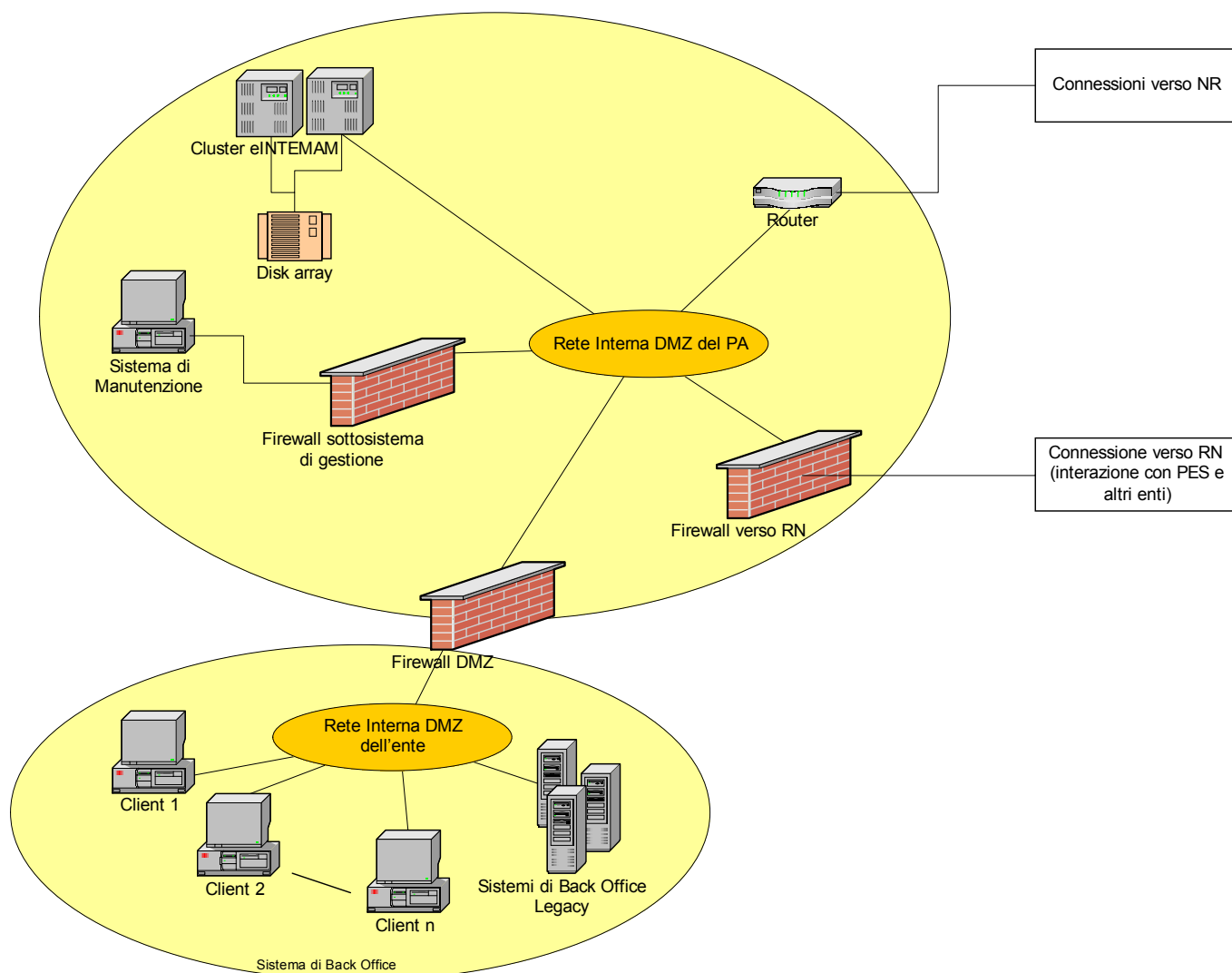


Figura 10: Polo Accesso Territoriale, configurazione hardware).

La scelta di un Polo Accesso Territoriale rispetto ad un Polo Accesso Multiplo risulta più conveniente soprattutto nel caso in cui uno degli enti sia già dotato di un'infrastruttura, in termini di interconnessioni con la RN, in grado di garantire quei livelli di servizio tipici di un PA.

È inoltre interessante valutare l'evoluzione di una configurazione Polo Accesso Territoriale in cui l'ente costituente il PA voglia diventare anche promotore di nuovi servizi forniti in modalità ASP (Application Service Provider) per gli enti aggregati; aver costituito un Polo Accesso Territoriale consente in questo caso di erogare i servizi avendo già definito una solida struttura di interconnessione.

Polo Erogazione Servizi

Il polo di erogazione servizi deve garantire a tutti gli utilizzatori, sia quindi gli utenti (cittadini, imprese) sia gli operatori, un accesso facile, sicuro, continuativo ed affidabile. Inoltre la multicanalità dei servizi erogati deve essere alla base dell'architettura.

Partendo da tali ipotesi si è progettata un'architettura multilivello che permetta di svincolare la logica del servizio dalla sua rappresentazione multicanale definendo così un sottosistema altamente granulare ed eterogeneo in cui i vari servizi cooperano con i sistemi di back office legacy degli enti coinvolti sfruttando le architetture topologiche definite precedentemente (Polo Accesso Singolo, Polo Accesso Multiplo, Polo Accesso Territoriale). Si realizza quindi un sistema in cui viene integrata la logica di business ed interazione dei servizi all'interno di un unico sottosistema applicativoINTEMAGOV. Le informazioni e l'interazione con i servizi e le applicazioni implementate da questo vengono quindi realizzate tramite strati specifici per i vari canali utilizzati.

Particolare rilievo si è rivolto al canale di interazione via web: si è così progettato un particolare modulo (eINTEMAPORT) in grado di renderizzare le informazioni fornite da INTEMAGOV per i più diffusi sistemi di fruizione telematica basata su standard web: browser (MS IE, Netscape, Opera), GPRS, UMTS. L'architettura modulare a più livelli del sistema permette di sfruttare lo stesso per dare accesso alle informazioni anche a persone disabili o ipodotate (ad esempio grazie a tecniche di vocalizzazione dell'informazione un ipovedente è in grado di navigare ed interagire attivamente con il Polo Erogazione Servizi direttamente da un Computer od anche via telefono).

Se è pur vero che eSAPORT costituisce il sistema più importante per la renderizzazione dell'informazione, essendo tra l'altro esso stesso intrinsecamente multicanale, esistono altri sottosistemi dedicati alla renderizzazione ed all'interazione secondo altri canali quali:

- eINTEMASPORTELLI INFORMATICI ASSISTITI
- eINTEMAFAX
- eINTEMApMAIL
- eINTEMAeMAIL
- eINTEMAeMAIL

(in seguito per riferirci in generale ad uno qualsiasi dei moduli di renderizzazione e interazione multicanale faremo riferimento al generico sistema eINTEMARENDX)

I vantaggi di una tale architettura, integrata perfettamente nel sistema distribuito disegnato dai PAX, sono evidenti:

- facilità di utilizzo per l'utente (cittadino, impresa, operatore)

- elevata replicabilità della soluzione
- elevata integrazione con le varie tipologie di sistemi esistenti
- completa trasparenza verso i sistemi informativi (legacy)
- elevata flessibilità, fruibilità, qualità ed affidabilità
- misurabilità dei servizi erogati e della soddisfazione degli utenti
- multicanalità intrinseca della soluzione
- compatibilità con tutti i livelli di autenticazione (U/P, CIE, CNS e CS specifiche)
- procedure on-line, compresi pagamenti (livello 4 di interazione UÈ)

È interessante evidenziare come i moduli appartenenti a eINTEMARENDX siano strutturati in modo gerarchico secondo lo Figura Figura 11: eINTEMARENDX

- Organizzazione gerarchica

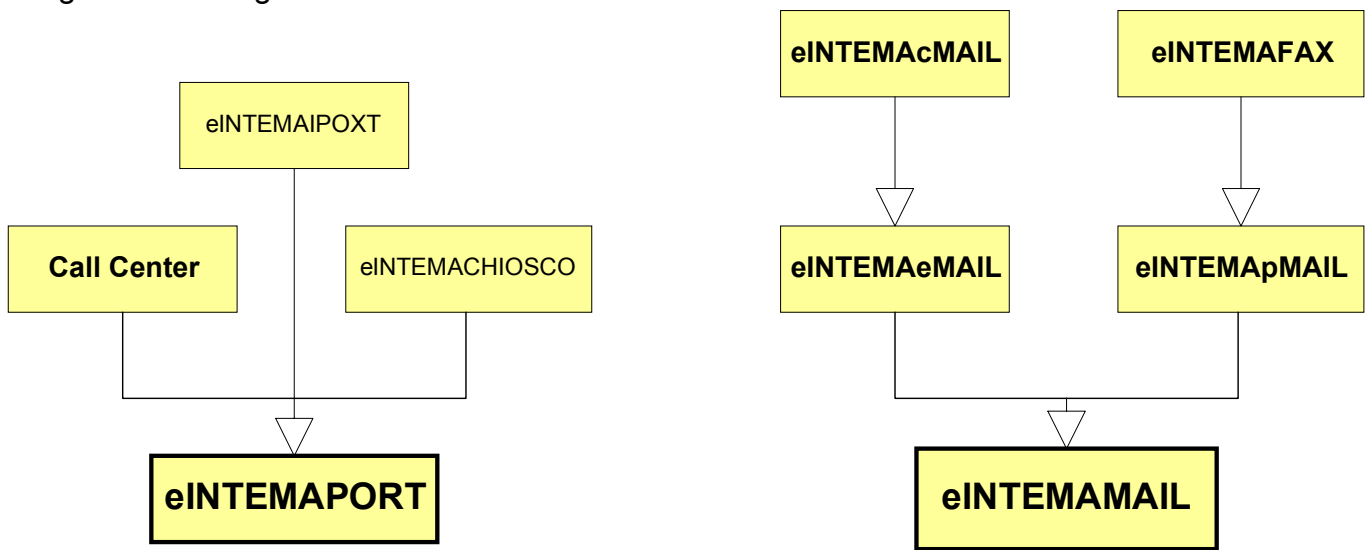


Figura 11: eINTEMARENDX - Organizzazione gerarchica

eINTEMAPORT: il corporate portal dell'aggregazione

eINTEMAPORT rappresenta una sorta di corporate portal per l'aggregazione degli enti che da accesso e permette l'interazione con gli enti aggregati e di altre aggregazioni in modo uniforme e standardizzato. A tale fine viene studiata un'interfaccia uniforme per i vari servizi erogati, indipendentemente dall'ente erogatore, che rispecchia la visione univoca data ai sistemi di back office legacy degli enti dallo strato eINTEMA (o eINTEMAM).

Gli utenti usufruiranno dei servizi offerti dall'agregazione tramite un sistema omogeneo e standardizzato che permetterà loro di muoversi con facilità e naturalezza tra le informazioni e le azioni realizzate dai vari servizi. È importante sottolineare come questo approccio tendente a realizzare una visione uniforme dei sistemi di back office degli enti (senza peraltro modificare gli stessi) che si riflette in una visione omogenea del front office verso i fruitori dei servizi permette di realizzare in modo naturale interrogazioni ed interazioni trasversali agli enti stessi; ad esempio dato un servizio informativo l'utente sarà in grado di sottoporre in un'unica istanza a tutti gli enti appartenenti all'aggregazione ed aver come risposta la visione complessiva ed aggregata proveniente dai vari enti.

Autenticazione e profilazione single sign on

Particolare cura è riservata alla modalità di autenticazione multicanale e single sign on dell'utente. Questo prevede da un lato che una volta autenticato l'utente sul portale questo possa usufruire di tutti i servizi a cui ha diritto d'accesso senza doversi più qualificare e dall'altro che le modalità di autenticazione supportate permettano all'utente di interagire con i servizi non solo da un browser web ma anche tramite call center, o tramite sistemi di vocalizzazione del contenuto del portale, o ancora tramite sistemi wireless (GPRS, UMTS).

Per garantire tutto ciò si realizza un sistema di autenticazione multicanale trasversale ai servizi realizzati ed integrato con un sistema di profilazione di utenti/ruoli/servizi.

Interazione tra Polo Erogazione Servizi e Poli d'Accesso

Il sistema di interscambio di informazioni tra Polo Erogazione Servizi e i vari Poli di Aggregazione è progettato per garantire un modo sicuro affidabile ed aperto di dialogo tra i sistemi in questione. Per soddisfare questi requisiti il sistema si basa su un protocollo aperto quale il Simple Object Access Protocol (SOAP) e l'uso di Webservice, realizziamo così un'architettura di dialogo tra processi basata sullo standard XML indipendente dalla piattaforma applicativa che eroga o consuma il servizio stesso.

La sicurezza viene garantita dall'uso di canali criptati, quali HTTPS, nonché da sistemi di autenticazione e validazione dei processi interagenti appositamente predisposti.

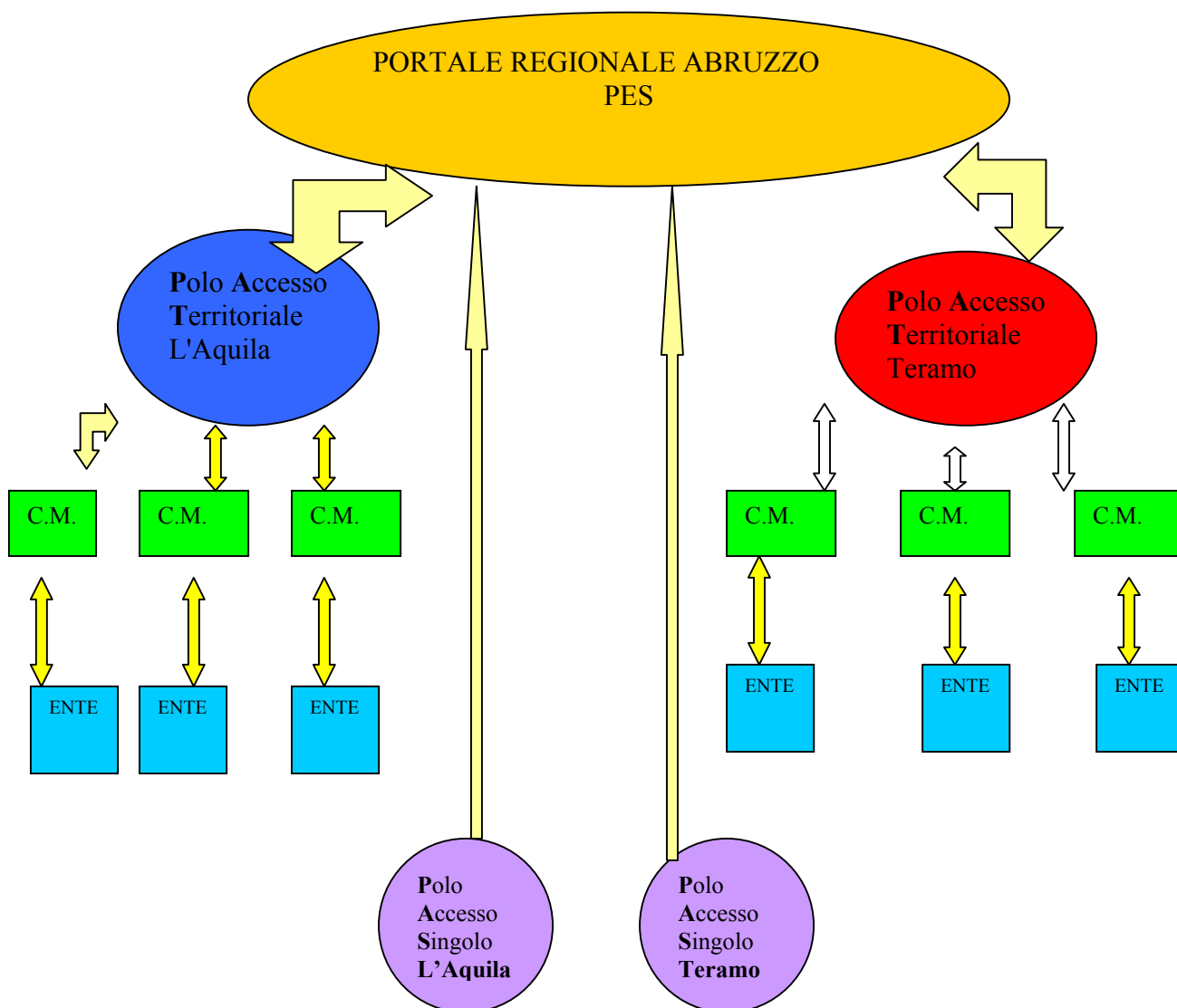
Polo Erogazione Servizi: architettura hardware

Il Polo Erogazione Servizi è un sistema complesso che vede nella sua natura multicanale una delle caratteristiche più interessanti. Come visto il sistema si compone di più layer logici che trovano riscontro in altrettanti livelli fisici, realizzando così un importante contenimento dei costi d'acquisto e di manutenzione del sistema, oltre ovviamente a rendere l'informazione gestita forzatamente omogenea indipendentemente dal particolare canale utilizzato (si possono così istanziare procedimenti via portale, tracciarne lo stato interrogando il call center e ricevere il risultato degli stessi tramite un diverso canale). È importante sottolineare come il Polo Erogazione Servizi sia il nodo nevralgico dell'infrastruttura, per quanto riguarda le funzionalità di front office verso cittadini ed imprese. Se infatti il dialogo tra pubbliche amministrazioni può avvenire anche indipendentemente dal Polo Erogazione Servizi, l'interazione con gli utenti di front office è gestita completamente dal Polo di Erogazione Servizi che deve quindi avere livelli di affidabilità, disponibilità e sicurezza ai massimi livelli. Al fine di garantire tali requisiti il Polo Erogazione Servizi è basato su un'architettura hardware in cluster.

Distribuzione geografica sul territorio

Come illustrato precedentemente il progetto di Intema 2000 si avvale del portale regionale a cui sono collegati i PAT della provincia dell'Aquila e Teramo, e i PES del comune dell'Aquila e Teramo; mentre le comunità Montane sono collegate ai PAT provinciali e gli enti ai PAM delle comunità Montane.

La figura seguente illustra tale architettura



Tecnologie

La scelta tecnologica si è rivolta verso l'uso di tecnologie e strumenti affidabili e diffusi sul mercato, che diano comprovata prova di sicurezza, efficienza, e manutenibilità del sistema realizzato. Grazie anche alla flessibilità dell'architettura proposta è possibile individuare varie tecnologie realizzative, quali:

- Microsoft Web Solution Platform (.NET) e DNA Platform (Distributed InterNet Architecture)
- Oracle 9i
- BEA WebLogic
- IBM WebSphere
- Tecnologie Open Source basate su Linux e Java

Per ogni area del progetto possiamo così evidenziare il possibile uso delle tecnologie proposte:

Area	Prodotto	Utilizzo
Sistemi operativi	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 2000 Advanced Server • Server Unix di classe Enterprise 	In tutti i server del Polo Erogazione Servizi e dei Polo Accesso Territoriale e Polo Accesso Multiplo, nonché nei server dei Polo Accesso Singolo ad alta affidabilità
	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 2000 Server • Server Unix • Server Linux 	Nei Polo Accesso Singolo e nei server di servizio
	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 2000 Professional • Linux 	In tutte le postazioni ausiliarie, di monitoraggio e del call center
Data base	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft SQL Server 2000 Enterprise Ed. • Oracle 9i Database Enterprise Ed. • IBM DB2 Universal Ent. Ed. • altro RDBMS di classe equivalente 	Nei server di back end del Polo Erogazione Servizi, nei server dei Polo Accesso Territoriale, dei Polo Accesso Multiplo e dei Polo Accesso Singolo ad alta affidabilità, nei server del call center
	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft SQL Server 2000 • Oracle 9i Database Standard Ed. • IBM DB2 Universal • altro RDBMS di classe equivalente (ad es. MySQL) 	Nei server dei Polo Accesso Singolo ed in quelli di servizio

Area	Prodotto	Utilizzo
Interazione tra applicazioni	<ul style="list-style-type: none"> • COM+ • J2EE • CORBA 	Per l'interazione tra i vari moduli software facenti parte dello stesso polo, quindi per l'interazione tra componenti funzionanti tra server distinti ma all'interno di una rete locale
	<ul style="list-style-type: none"> • WebService • SOAP 	Per l'interazione tra i diversi poli (Polo Accesso Singolo, Polo Accesso Multiplo, Polo Accesso Territoriale, Polo Erogazione Servizi) nonché per il dialogo con altri enti. Grazie all'utilizzo di SOAP e degli WebService si realizzerà la cooperazione applicativa tra i vari enti dell'aggregazione aprendo la possibilità di interazione con enti esterni
Web Server	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Internet Information Server • Oracle 9i Portal • BEA WebLogic • IBM WebSphere • Linux Apache 	Usato sia a livello di portale (eSAPORT) per l'interazione con i cittadini e le imprese, sia per il layer interface degli applicativi ASP sviluppati ad esempio per il monitoraggio del sistema, sia per l'interazione tra applicativi tramite SOAP e WebService
Applicati on Server	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Component Services • Oracle 9i Application Server • BEA WebLogic • IBM WebSphere • Linux TomCat 	Usato nei server applicativi sfruttando le funzionalità offerte per distribuire le applicazioni su più server, per gestire le transazioni, gli utenti ed i ruoli dei vari attori coinvolti
Strumenti e tecnologie di sviluppo	<ul style="list-style-type: none"> • Rational Rose, Rational XDE • altri strumenti equivalenti 	Analisi e progettazione (business model, use case)
	<ul style="list-style-type: none"> • Visual C++, Visual Basic, C# • JAVA 	Sviluppo delle logiche di business
	<ul style="list-style-type: none"> • asp.net, asp, C#, jscript • JSP 	Web design
	<ul style="list-style-type: none"> • XML, XSLT • Macromedia Flash 	

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Rational Team Test, Rational Clarify• altri strumenti equivalenti | Test dei prodotti, gestione delle configurazioni e delle versioni |
|--|---|

La gestione della sicurezza sarà garantita grazie all'utilizzo di:

- separazione fisica tramite firewall dei vari sistemi implementati rispetto ai sistemi legacy di back office
- identificazione degli utenti secondo i più affidabili standard disponibili (dall'uso di utente e password per l'accesso a funzionalità base sino all'uso della CNS o CIE là dove necessario, si vedano le schede servizi per maggiori dettagli)
- gestione delle autorizzazione trasversale ai servizi ed agli enti permettendo l'identificazione degli utenti in modalità single sign on
- trasmissione dell'informazione sicura e protetta grazie all'uso di : o protocolli cifrati (ssl simmetrico e asimmetrico, https, smtps)
o certificati digitali rilasciati da una CA (Certification Authority)
o firma digitale in formato conforme alle norme AIPA (PKCS#7)

5 - Risorse informatiche esistenti

Il INTEMA2000 per poter operare nel contesto tecnologico definito nel capitolo precedente "Aspetti tecnologici" dovrà avere a disposizione, come prerequisiti, le seguenti risorse infrastrutturali e applicative:

- 2 Centri Servizi per i Poli Provinciali di L'Aquila e Teramo, provvisti dell'infrastruttura HW e SW di base descritta nel capitolo precedente (compresa l'infrastruttura Hw e SW relativa ai servizi della gestione del territorio e del Contact Server)
- Rete regionale (community network abruzzese) comprensivo del centro tecnico di gestione e supporto della rete
- Piattaforma di e-government comprensiva di:
 - Cooperazione applicativa
 - Protocollo Informatico
 - Posta certificata
 - Sistema notifica eventi
 - Sicurezza
 - Monitoraggio
- Strumenti per l'accesso, identificazione e certificazione (Carta nazionale dei servizi e firma digitale)

In particolare per ciò che riguarda la gestione del Contact Center si considera già realizzata e disponibile la parte infrastrutturale relativamente a:

- Impiantistica e continuità elettrica
- cablaggio strutturato
- PABX (da integrare con CTI es schede foniche, link ecc ...)
- Layout
- Connettività.

Tali risorse, dovranno essere messe a disposizione dalle Regione Abruzzo che potrà avvalersi, per la realizzazione, di un più ampio progetto di: Infrastruttura in ottica territoriale estesa

Sarà necessario assicurare al "Centro Servizi Provinciale" su cui verrà installato il sistema una connessione continuativa alla Rete Telematica Regionale ed una ampiezza di banda dedicata in uscita sufficiente a:

- soddisfare le esigenze di traffico generate dagli accessi al sito da parte degli utenti
- soddisfare i collegamenti con il server che memorizza una copia del sistema sia in termini di contenuti che di struttura

6 - Piano di lavoro

La realizzazione del progetto viene scomposta in fasi incrementalì, in modo da ottenere al termine di ogni fase un sottoinsieme funzionante dei servizi precedentemente definiti.

Ad ogni prodotto è associata una ben definita attività dettagliata in seguito secondo quanto definito nella documentazione allegata al bando

Assicurazioni della qualità

Al fine di assicurare la realizzazione di un sistema che dia garanzia di affidabilità e rispondenza ai requisiti, si richiederanno standard di progettazione e di qualità in linea con la normativa UNI EN ISO 9001.

Ambiente di realizzazione

Il Fornitore opererà presso gli ambienti messi a disposizione per la realizzazione.

Saranno previsti check intermedi al fine di realizzare un sistema che soddisfi pienamente le esigenze espresse.

Scheda di Progetto

La scheda seguente riporta le principali informazioni del progetto con delle ipotesi di inizio e fine lavori. Essa verrà completata, in via definitiva, all'atto dell'inizio del progetto con le informazioni concordate tra i partecipanti al progetto e i partner pubblici o privati che saranno incaricati, nei modi di legge, di realizzare il progetto stesso in sede di progettazione e di dettaglio.

Modalità di pianificazione e controllo avanzamento

Si utilizzare la Metodologia di Gestione e Controllo Progetti per la pianificazione e il controllo del progetto che prevede due GANTT (per macroattività e di dettaglio) e sulla base di essi una attività di controllo periodica con i dati a consuntivo, gli scostamenti dal previsto e le nuove previsioni.

I documenti di pianificazione saranno mantenuti aggiornati con cadenza mensile e sulla base di essi il Capo del Progetto predisporrà il rapporto generale sullo stato di avanzamento dei lavori, evidenziando gli eventuali scostamenti, rispetto ai piani concordati ed approvati dall'Ente Commitente, le motivazioni, le proposte e gli interventi correttivi adottati. Alle riunioni mensili di verifica, partecipano il Responsabile del Team di Progetto e tutte le figure professionali con responsabilità di gestione. Gli output di ogni verifica dovranno essere messi a disposizione dall'Ente Coordinatore.

Schede attività: project Management

Descrizione dell'attività				
Nome dell'attività	Project Management		N° (dal GANTT)	
Responsabile dell'attività (ENTE)	Provincia dell'Aquila			
Inizio (giorni solari dall'inizio del progetto)	Inizio progetto	1	Fine (giorni solari dall'inizio del progetto)	720
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività	360			
Totale dei giorni/uomo per partecipante	Coordinatore Provincia de L'Aquila		20	
	Enti sviluppatori		140	
	Enti riutilizzatori		200	
Obiettivi dell'attività	Il project e management ha lo scopo di definire i processi, i metodi per la gestione delle attività, il coordinamento e un controllo attivo sul piano di progetto . In particolare i piani di dettaglio , il controllo del piano dei lavori e delle condizioni di fornitura.			
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	L'attività del Project Management sarà attiva durante l'intero ciclo di vita del progetto e durerà dal suo inizio fino alla completa esecuzione delle attività previste. Attività fondamentale sarà la definizione e la gestione della struttura organizzativa del progetto., dei piani di dettagli il controllo del piano dei lavori e delle condizioni di fornitura.			
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)	Redazione e manutenzione del Quality Plan e Change Mangement			
	Redazione e manutenzione del Piano di lavoro generale e di dettaglio			
	Redazione e manutenzione del piano delle Metodologie			
	Attività amministrative & finanziarie			
Prodotti dell'attività (i prodotti verranno descritti in dettaglio nel capitolo 7)	Piano di lavoro di dettaglio in metodologia WBS			
	Piano di qualità (incluso la struttura organizzativa di progetto)			
	Piano delle Metodologie: user requirements e system test, Change Management			

	Rapporti periodici e finale di controllo
	Piano finanziario
Contributo agli obiettivi del Progetto	Implementare e definire un processo ed un metodo per la gestione delle attività, dei tempi, dei costi e delle risorse del progetto

Schede attività : Organizzazione e Coordinamento Enti

Descrizione dell'attività				
Nome dell'attività	Organizzazione e Coordinamento Enti		N° (dal GANTT)	
Responsabile dell'attività (ENTE)	Provincia dell'Aquila			
Inizio (giorni solari dall'inizio del progetto)	Inizio progetto	1	Fine (giorni solari dall'inizio del progetto)	720
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività	1180			
Totale dei giorni/uomo per partecipante	Coordinatore Provincia de L'Aquila		80	
	Enti sviluppatori		500	
	Enti riutilizzatori		600	
Obiettivi dell'attività	Definire una procedura di coordinamento ed integrazione fra tutti gli enti			
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	Consulenza per attività organizzativa			
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)				
Prodotti dell'attività (i prodotti verranno descritti in dettaglio nel capitolo 7)	Organizzazione e Coordinamento Enti			
Contributo agli obiettivi del Progetto	Coordinare e organizzare gli enti dell'aggregazione			

Schede attività: Monitoraggio e Qualità dei servizi erogati

Descrizione dell'attività				
Nome dell'attività	Monitoraggio e Qualità dei servizi erogati		N° (dal GANTT)	
Responsabile dell'attività (ENTE)	Provincia dell'Aquila			
Inizio (giorni solari dall'inizio del progetto)	Inizio progetto	180	Fine (giorni solari dall'inizio del progetto)	720
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività	480			
Totale dei giorni/uomo per partecipante	Coordinatore Provincia de L'Aquila		30	
	Enti sviluppatori		200	
	Enti riutilizzatori		250	
Obiettivi dell'attività	La necessità di monitorare le amministrazioni pubbliche , di garantire i cittadini sui livelli di crescita e di servizi e di benessere nonostante il ridimensionamento delle risorse disponibili. Risulta, quindi, estremamente importante poter rilevare la qualità dei servizi erogati			
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	Consulenza per la definizione ed il monitoraggio della qualità dei servizi erogati			
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)				
Prodotti dell'attività (i prodotti verranno descritti in dettaglio nel capitolo 7)	Monitoraggio Qualità dei servizi Carta dei servizi			
Contributo agli obiettivi del Progetto	Fornire procedure per il controllo e monitorare la qualità dei servizi attraverso strumenti di sondaggio sugli utilizzatori			

Schede attività: Analisi dei Processi Interni

Descrizione dell'attività				
Nome dell'attività	Analisi dei Processi Interni		N° (dal GANTT)	
Responsabile dell'attività (ENTE)	Provincia dell'Aquila			
Inizio (giorni solari dall'inizio del progetto)	Inizio progetto	1	Fine (giorni solari dall'inizio del progetto)	600
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività	750			
Totale dei giorni/uomo per partecipante	Coordinatore Provincia de L'Aquila		50	
	Enti sviluppatori		300	
	Enti riutilizzatori		400	
Obiettivi dell'attività	L'analisi dei processi interni permette di realizzare e ridisegnare l'organizzazione in base ai processi e non più alle funzioni. Infatti l'attività non è più una funzione ,ma un processo completo all'interno del quale son definiti chiaramente sia gli obiettivi da raggiungere che le responsabilità dell'esecuzione del processo stesso			
Descrizione del lavoro previsto nell'attività				
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)				
Prodotti dell'attività (i prodotti verranno descritti in dettaglio nel capitolo 7)	Analisi dei Processi Interni			
Contributo agli obiettivi del Progetto	Permettete di definire uno strumento di analisi della propria organizzazione riorganizzandola in base ai processi.			

Schede attività: Installazione Infrastrutture presso Enti

Descrizione dell'attività				
Nome dell'attività	Installazione Infrastrutture presso Enti	N° (dal GANTT)		
Responsabile dell'attività (ENTE)	Provincia dell'Aquila			
Inizio (giorni solari dall'inizio del progetto)	Inizio progetto	90	Fine (giorni solari dall'inizio del progetto)	700
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività	420			
Totale dei giorni/uomo per partecipante	Coordinatore Provincia de L'Aquila		20	
	Enti sviluppatori		180	
	Enti riutilizzatori		220	
Obiettivi dell'attività	Definire procedure standard per l'istallazione dei prodotti software e hardware per l'ente e i requisiti minimi			
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	Procedura di pianificazione, installazione dei componenti dell'architettura di sistema			
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)				
Prodotti dell'attività (i prodotti verranno descritti in dettaglio nel capitolo 7)	Installazione Infrastruttura presso gli Enti			
Contributo agli obiettivi del Progetto	Definire le procedure standard metodologiche per l'istallazione del software presso tutti gli enti			

Schede attività :Architettura di Sistema

Descrizione dell'attività				
Nome dell'attività	Architettura di Sistema		N° (dal GANTT)	
Responsabile dell'attività (ENTE)	Provincia dell'Aquila			
Inizio (giorni solari dall'inizio del progetto)	Inizio progetto	1	Fine (giorni solari dall'inizio del progetto)	180
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività				
Totale dei giorni/uomo per partecipante	Coordinatore Provincia de L'Aquila			
	Enti sviluppatori			
	Enti riutilizzatori			
Obiettivi dell'attività	Erogare i servizi offerti al cittadino, imprese e enti tramite i più diversificati canali di comunicazione nenchè integrare le nuove funzionalità con i sistemi di back office preesistenti senza per questo modificare le funzionalità dei sistemi stessi.			
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	Predisporre l'analisi e la progettazione del sistema con la produzione di documentazione relativa al riuso esterno del progetto			
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)				
Prodotti dell'attività (i prodotti verranno descritti in dettaglio nel capitolo 7)	Architettura del Sistema			
Contributo agli obiettivi del Progetto				

Schede attività : Call Center

Descrizione dell'attività				
Nome dell'attività	Call Center		N° (dal GANTT)	
Responsabile dell'attività (ENTE)	Provincia di Teramo			
Inizio (giorni solari dall'inizio del progetto)	Inizio progetto	1	Fine (giorni solari dall'inizio del progetto)	550
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività				
Totale dei giorni/uomo per partecipante				
Obiettivi dell'attività	Implementare un servizio che svolga all'interno di enti, servizi specializzati di interazione mediante telefono e/o altri media (fax, e-mail, internet) con clienti e/o utenti, in modalità strutturata Il servizio potrà essere erogato in modalità: <ul style="list-style-type: none"> • Inbound: servizi erogati in modalità chiamata al momento della ricezione (customer care, help desk tecnico, ...) • Outbound : servizi erogati attraverso chiamate dal call center verso l'esterno. 			
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	L'attività prevede l'analisi e la progettazione del sistema di call center con produzione di documentazione relativa al riuso esterno. Verrà attivato l'help desk e il servizio			
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)				
Prodotti dell'attività (i prodotti verranno descritti in dettaglio nel capitolo 7)	Call Center			
Contributo agli obiettivi del Progetto	Definire un prodotto di supporto telefonico che possa essere usufruito dai cittadini, professionisti, imprese che dagli Enti dell'aggregazione per la gestione completa dei servizi stessi e del loro supporto.			

Schede attività :Polo Erogatore di Servizi

Descrizione dell'attività				
Nome dell'attività	Polo Erogatore di Servizi		N° (dal GANTT)	
Responsabile dell'attività (ENTE)	Provincia dell'Aquila			
Inizio (giorni solari dall'inizio del progetto)	Inizio progetto	1	Fine (giorni solari dall'inizio del progetto)	550
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività				
Totale dei giorni/uomo per partecipante				
Obiettivi dell'attività	<p>Garantire a tutti i fruitori di servizi (cittadini, imprese, Enti, professionisti) sia agli operatori un accesso facile, sicuro, continuativo ed affidabile.</p> <p>Definire un architettura multilevell definendo un sottosistema eterogeneo in cui vari servizi cooperino con sistemi di back office legacy degli enti coivolti sfruttando le architetture topologiche dei poli di accesso singolo, poli di accesso multiplo e poli di accesso territoriale.</p>			
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	L'attività prevede l'analisi e la progettazione del sistema con produzione documentale relativa al riuso della stessa			
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)				
Prodotti dell'attività (i prodotti verranno descritti in dettaglio nel capitolo 7)	Polo Erogatore Servizi			
Contributo agli obiettivi del Progetto				

Schede attività :Polo di Accesso Territoriale

Descrizione dell'attività				
Nome dell'attività	Polo di Accesso Territoriale		N° (dal GANTT)	
Responsabile dell'attività (ENTE)	Provincia dell'Aquila - Provincia di Teramo			
Inizio (giorni solari dall'inizio del progetto)	Inizio progetto	1	Fine (giorni solari dall'inizio del progetto)	550
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività				
Totale dei giorni/uomo per partecipante				
Obiettivi dell'attività	<p>Costruire un Polo di Accesso Territoriale interconnettendo più enti presso un polo d'accesso il quale si connette a sua volta al polo dei servizi.</p> <p>Il polo di accesso territoriale è l'equivalente del polo di accesso multiplo con l'unica differenza della collocazione fisica del polo di accesso che in questo caso coincide con uno degli enti aggreganti.</p>			
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	<p>Predisporre l'analisi e la progettazione del sistema con la produzione di documentazione relativa al riuso esterno del progetto</p>			
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)				
Prodotti dell'attività (i prodotti verranno descritti in dettaglio nel capitolo 7)	Polo di accesso Territoriale			
Contributo agli obiettivi del Progetto	Realizzazione dell'architettura portante del sistema			

Schede attività: Autenticazione Utenti Multicanale

Descrizione dell'attività				
Nome dell'attività	Autenticazione Utenti Multicanale		N° (dal GANTT)	
Responsabile dell'attività (ENTE)	Provincia dell'Aquila			
Inizio (giorni solari dall'inizio del progetto)	Inizio progetto	1	Fine (giorni solari dall'inizio del progetto)	240
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività	110			
Totale dei giorni/uomo per partecipante	Coordinatore Provincia de L'Aquila		10	
	Enti sviluppatori		40	
	Enti riutilizzatori		60	
Obiettivi dell'attività	Gestione del Modulo di Autenticazione Utenti per garantire l'autenticazione certa ai servizi offerti dal Polo di Accesso Servizi In questo modulo vengono suddivise le funzionalità erogate da un servizio e catalogati i livelli di autenticazione e , infine, erogare il servizio.			
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	Predisporre l'analisi e la progettazione del sistema con la produzione di documentazione relativa al riuso esterno del progetto			
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)				
Prodotti dell'attività (i prodotti verranno descritti in dettaglio nel capitolo 7)	Autentica Utenti Multicanale			
Contributo agli obiettivi del Progetto	Definire le modalità che garantiscano in maniera univoca il collegamento tra utente e servizio che si intende usufruire.			

Schede attività :Modulo Interativo Pagamenti Telematici

Descrizione dell'attività				
Nome dell'attività	Modulo Interativo Pagamenti Telematici		N° (dal GANTT)	
Responsabile dell'attività (ENTE)	Provincia dell'Aquila			
Inizio (giorni solari dall'inizio del progetto)	Inizio progetto	1	Fine (giorni solari dall'inizio del progetto)	365
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività				
Totale dei giorni/uomo per partecipante				
Obiettivi dell'attività	Integrare i pagamenti su quei servizi che implicano versamenti con l'utilizzo di tutti i mezzi attualmente in uso e certificati (Carta di credito, Bancomat,...) Rendere disponibili on-line servizi iterativi guidati per cui sia il cittadino che l'impresa possa ottenere documentazione autocertificante.			
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	Predisporre l'analisi e la progettazione del sistema con la produzione di documentazione relativa al riuso esterno del progetto			
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)				
Prodotti dell'attività (i prodotti verranno descritti in dettaglio nel capitolo 7)	Modulo Interativo Pagamenti Telematici			
Contributo agli obiettivi del Progetto	Permettere al sistema di operare pagamenti, integrando su tutti quei servizi che implicano versamenti di un onere. O pagamento di un servizio.			

Schede attività :Casella di Posta Certificata

Descrizione dell'attività				
Nome dell'attività	Casella di Posta Certificata		N° (dal GANTT)	
Responsabile dell'attività (ENTE)	Provincia dell'Aquila			
Inizio (giorni solari dall'inizio del progetto)	Inizio progetto	1	Fine (giorni solari dall'inizio del progetto)	240
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività				
Totale dei giorni/uomo per partecipante				
Obiettivi dell'attività	Prevede l'attivazione presso tutti gli enti di un sistema di posta certificata accessibile dal portale regionale abruzzo (portale sovracomunale)			
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	Predisporre l'analisi e la progettazione del sistema con la produzione di documentazione relativa al riuso esterno del progetto			
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)				
Prodotti dell'attività (i prodotti verranno descritti in dettaglio nel capitolo 7)	Casella di Posta Certificata			
Contributo agli obiettivi del Progetto	Consentire la sistema la posta sicura e certificata dei documenti elettronici.			

Schede attività WORK FLOW

Descrizione dell'attività				
Nome dell'attività	WORK FLOW		N° (dal GANTT)	
Responsabile dell'attività (ENTE)	Provincia dell'Aquila			
Inizio (giorni solari dall'inizio del progetto)	Inizio progetto	1	Fine (giorni solari dall'inizio del progetto)	240
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività				
Totale dei giorni/uomo per partecipante				
Obiettivi dell'attività	<p>Obiettivo dell'attività e quello di programmare, controllare e gestire il corretto progredire in tutte le sue fasi di una pratica in funzione del modulo a cui è correlata.</p> <p>Si integrerà a tutti quei prodotti in cui è previsto un iter burocratico</p>			
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	<p>Predisporre l'analisi e la progettazione del sistema con la produzione di documentazione relativa al riuso esterno del progetto</p>			
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)				
Prodotti dell'attività (i prodotti verranno descritti in dettaglio nel capitolo 7)	WORK FLOW			
Contributo agli obiettivi del Progetto	Gestione dei flussi documentali			

Schede attività: Gestione struttura delle Informazioni

Descrizione dell'attività				
Nome dell'attività	Gestione struttura delle Informazioni		N° (dal GANTT)	
Responsabile dell'attività (ENTE)	Provincia dell'Aquila			
Inizio (giorni solari dall'inizio del progetto)	Inizio progetto	1	Fine (giorni solari dall'inizio del progetto)	180
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività				
Totale dei giorni/uomo per partecipante				
Obiettivi dell'attività	Consentire e organizzare tutte le informazioni per la generazione e renderizzazione di pagine HTML relative a tutti i servizi e le pagine del portale; organizzare le informazioni pubblicate, la modulistica			
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	Predisporre l'analisi e la progettazione del sistema con la produzione di documentazione relativa al riuso esterno del progetto			
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)				
Prodotti dell'attività (i prodotti verranno descritti in dettaglio nel capitolo 7)	Gestione struttura delle Informazioni			
Contributo agli obiettivi del Progetto	Classificazione delle informazioni del sistema			

Schede attività: CRM per la P.A.

Descrizione dell'attività				
Nome dell'attività	CRM per la P.A.		N° (dal GANTT)	
Responsabile dell'attività (ENTE)	Provincia di Teramo			
Inizio (giorni solari dall'inizio del progetto)	Inizio progetto	1	Fine (giorni solari dall'inizio del progetto)	365
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività				
Totale dei giorni/uomo per partecipante				
Obiettivi dell'attività				
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	Predisporre l'analisi e la progettazione del sistema con la produzione di documentazione relativa al riuso esterno del progetto			
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)				
Prodotti dell'attività (i prodotti verranno descritti in dettaglio nel capitolo 7)	CRM per la P.A.			
Contributo agli obiettivi del Progetto				

Schede attività :Verifica Anagrafica

Descrizione dell'attività				
Nome dell'attività	Verifica anagrafica		N° (dal GANTT)	
Responsabile dell'attività (ENTE)	Provincia dell'Aquila			
Inizio (giorni solari dall'inizio del progetto)	Inizio progetto	1	Fine (giorni solari dall'inizio del progetto)	500
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività				
Totale dei giorni/uomo per partecipante				
Obiettivi dell'attività	<p>Si pone come obiettivo quello di collegare le informazioni anagrafiche di tutti gli enti della aggregazione con quelle presenti presso le principali amministrazioni ed enti nazionali al fine di unificare l'azione amministrativa stessa.</p> <p>Il progetto consentirà di ridurre il ricorso a certificazioni, di incrementare lo scambio di informazioni tra Comuni e tra questi e le altre amministrazioni</p>			
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	Predisporre l'analisi e la progettazione del sistema con la produzione di documentazione relativa al riuso esterno del progetto			
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)				
Prodotti dell'attività (i prodotti verranno descritti in dettaglio nel capitolo 7)	Verifica Anagrafica			
Contributo agli obiettivi del Progetto	Collegare e uniformare le anagrafiche dei comuni con gli altri enti dell'aggregazione			

Schede attività : Servizi ai Cittadini

Descrizione dell'attività				
Nome dell'attività	Servizi ai Cittadini		N° (dal GANTT)	
Responsabile dell'attività (ENTE)	Provincia dell'Aquila			
Inizio (giorni solari dall'inizio del progetto)	Inizio progetto	1	Fine (giorni solari dall'inizio del progetto)	600
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività				
Totale dei giorni/uomo per partecipante				
Obiettivi dell'attività	Realizzare i servizi ai cittadini (ampiamente descritti nel Capitolo 7)			
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	Predisporre l'analisi e la progettazione del sistema con la produzione di documentazione relativa al riuso esterno del progetto			
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)				
Prodotti dell'attività (i prodotti verranno descritti in dettaglio nel capitolo 7)	Servizi ai Cittadini			
Contributo agli obiettivi del Progetto	Realizza i servizi ai cittadini			

Schede attività :Servizi alle imprese

Descrizione dell'attività				
Nome dell'attività	Servizi alle imprese		N° (dal GANTT)	
Responsabile dell'attività (ENTE)	Provincia dell'Aquila			
Inizio (giorni solari dall'inizio del progetto)	Inizio progetto	1	Fine (giorni solari dall'inizio del progetto)	600
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività				
Totale dei giorni/uomo per partecipante				
Obiettivi dell'attività	Realizzare i servizi alle imprese come descritti nel capitolo 7			
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	Predisporre l'analisi e la progettazione del sistema con la produzione di documentazione relativa al riuso esterno del progetto			
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)				
Prodotti dell'attività (i prodotti verranno descritti in dettaglio nel capitolo 7)	Servizi alle imprese			
Contributo agli obiettivi del Progetto	Realizzare servizi alle imprese			

Schede attività Collaudo Finale

Descrizione dell'attività				
Nome dell'attività	Collaudo Finale		N° (dal GANTT)	
Responsabile dell'attività (ENTE)	Provincia dell'Aquila			
Inizio (giorni solari dall'inizio del progetto)	Inizio progetto	1	Fine (giorni solari dall'inizio del progetto)	720
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività	120			
Totale dei giorni/uomo per partecipante	Coordinatore Provincia de L'Aquila		10	
	Enti sviluppatori		40	
	Enti riutilizzatori		70	
Obiettivi dell'attività	Collaudare e testare il progetto. Sono previsti collaudi parziali al rilascio di ogni prodotto			
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	Predisporre l'analisi e la progettazione del sistema con la produzione di documentazione relativa al riuso esterno del progetto			
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)				
Prodotti dell'attività (i prodotti verranno descritti in dettaglio nel capitolo 7)	Collaudo Finale			
Contributo agli obiettivi del Progetto	Garantire un prodotto affidabile, veloce e sicuro			

Schede attività Formazione

Descrizione dell'attività				
Nome dell'attività	Formazione		N° (dal GANTT)	
Responsabile dell'attività (ENTE)	Provincia dell'Aquila			
Inizio (giorni solari dall'inizio del progetto)	Inizio progetto	180	Fine (giorni solari dall'inizio del progetto)	540
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività				
Totale dei giorni/uomo per partecipante				
Obiettivi dell'attività	Sono previste giornate di formazioni collettive per il personale degli enti del riuso e formazioni collettive o/ individuali per gli enti sviluppatori			
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	Predisporre un piano di formazione relativo agli utenti del progetto ai riutilizzatori e agli Enti sviluppatori			
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)				
Prodotti dell'attività (i prodotti verranno descritti in dettaglio nel capitolo 7)	Formazione			
Contributo agli obiettivi del Progetto	Aumentare il livello e il grado di informatizzazione generale del personale per migliorare l'efficienza			

Schede attività : Promozione

Descrizione dell'attività				
Nome dell'attività	Promozione		N° (dal GANTT)	
Responsabile dell'attività (ENTE)	Provincia dell'Aquila			
Inizio (giorni solari dall'inizio del progetto)	Inizio progetto	1	Fine (giorni solari dall'inizio del progetto)	720
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività	100			
Totale dei giorni/uomo per partecipante	Coordinatore Provincia de L'Aquila		100	
	Enti sviluppatori			
	Enti riutilizzatori			
Obiettivi dell'attività	Promuovere il progetto presso gli enti territoriali abruzzesi			
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	Definizione e attuazione della promozione e della conoscenza del progetto agli enti territoriali			
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)				
Prodotti dell'attività (i prodotti verranno descritti in dettaglio nel capitolo 7)	: Promozione			
Contributo agli obiettivi del Progetto	Informare e sensibilizzare i cittadini e le imprese sull'esistenza e l'utilizzo di tutti i servizi previsti dal progetto di e-governement			

7 Descrizione dei Prodotti

Possiamo distinguere i prodotti del progetto nelle seguenti categorie:

1. prodotti per i cittadini: sono i prodotti che implementano i servizi rivolti ai cittadini, generalmente coincidono con le classi in cui sono raggruppati i servizi rivolti ai cittadini
2. prodotti per le imprese: sono i prodotti che implementano i servizi rivolti alle imprese, generalmente coincidono con le classi in cui sono raggruppati i servizi rivolti alle imprese
3. prodotti generali: costituiscono un insieme importante di prodotti che forniscono funzionalità di base al sistema o realizzano funzionalità generiche e/o trasversali alle categorie precedenti

Al fine di meglio definire le caratteristiche salienti dei vari prodotti si è definita una 'scheda prodotto' suddivisa nelle seguenti sezioni:

• prodotto	definizione del prodotto secondo quanto definito nell'Allegato 1 del bando
Codice prodotto	codice interno assegnato al prodotto
Partecipante responsabile	Individua univocamente all'interno dell'aggregazione il responsabile del prodotto in esame
Descrizione	è una breve descrizione del prodotto, atta ad inquadrarne gli aspetti salienti
Caratteristiche	definisce gli artefatti associati al prodotto, cioè il 'materiale consegnato (i deliverable)'; per semplificare la categorizzazione dei prodotti e l'analisi del loro riuso vengono definite le seguenti categorie di artefatti: 4. Progetto Tecnico 5. Progetto Architettuale 6. Progetto Organizzativo 7. Modulo Software 8. Manuale Utente 9. o Modello di Business
Dipendenza	definisce da quali altri prodotti dipende il prodotto in esame
Contributo	definisce quali prodotti dipendono da quello in esame
Servizi implementati	se il prodotto implementa dei servizi (è il caso dei prodotti appartenenti alle categorie 'prodotti per i cittadini' e 'prodotti per le imprese) vengono elencati i servizi realizzati dal prodotto in esame

Le schede dei prodotti sono contenute nel file allegato "Schede Prodotti, doc".

Prodotti per i Cittadini	Ambiente
	Area Informativa
	Autocertificazione
	Certificazione Cittadino
	Comunicazion
	Denunce
	Tributi ed Oneri Energia
	Istanze
	Permessi ed Autorizzazioni
	Servizi on Demand
	Sport
	Tributi ed Oneri Citt
	Autorizzazioni e concessioni imprese
	Certificazioni imprese
	Denunce e comunicazioni imprese
	Tributi ed oneri imprese
Prodotti Infrastrutturali	Anagrafe Territoriale
	Architettura di Sistema
	Autenticazione degli utenti
	Call Center
	Casella di posta certificata
	Sportelli Informatici Assistiti
	INTEMAGOV
	Posta Ibrida
	EINTEMARENDX
	EINTEMA
	EINTEMAM
	Modulo gestione strutturata delle informazioni
	Modulo gestione della soddisfazione dei cittadini (CRM per PA)
	Modulo gestione del WorkFlow
	Modulo Interattivo Pagamenti Telematici
	Polo Accesso Multiplo
	Polo Accesso Singolo
	Polo Aggregazione Territoriale
	Polo Erogazione Servizi
	Interoperabilità Protocollo Informatico
	Verifica Anagrafiche

8 - Ruoli e gestione del progetto

Sono di seguito identificati ruoli, compiti e responsabilità di ciascun soggetto partecipante al progetto.

Soggetti partecipanti

Alla partecipazione del progetto partecipano

Provincia del L'Aquila
Provincia di Teramo
Le comunità montane (19)
I comuni (217)

Partner Privati

Collabora s.p.a.
Link s.r.l.
F.M.S. s.r.l.
Abruzzo tecnostudi a.r.l.

Ruoli

Sono previsti tre livelli di ruoli e responsabilità:

Ente coordinatore
Ente sviluppatore
Ente riutilizzatore

Ente coordinatore /sviluppatore/ riutilizzatore

Provincia del L'AQUILA

Ente sviluppatore/riutilizzatore

Provincia di Teramo

9 - Piano di esercizio

Modalità operative ed organizzative

La fase operativa del progetto (GESTIONE), una volta che le varie attività saranno completate ed il sistema installato ed avviato in tutti gli enti non è certo meno critica ed importante della fase di realizzazione vera e propria.

Le attività vanno dalla manutenzione dei sistemi hardware e software a quella degli impianti ed infrastrutture nonché al supporto per gli operatori degli enti e, ovviamente, agli utenti del sistema, call center, gestione contabile delle transazioni, ecc.

È quindi importante definire un team che gestisca la fase di esercizio del sistema, in cui ruoli e responsabilità siano ben definite. In linea di massima possiamo pensare ad un organigramma del tipo illustrato nella Figura : Organigramma Esecutivo (l'organigramma non è esaustivo e non contempla figure di supporto o ausilio ai responsabili evidenziati)

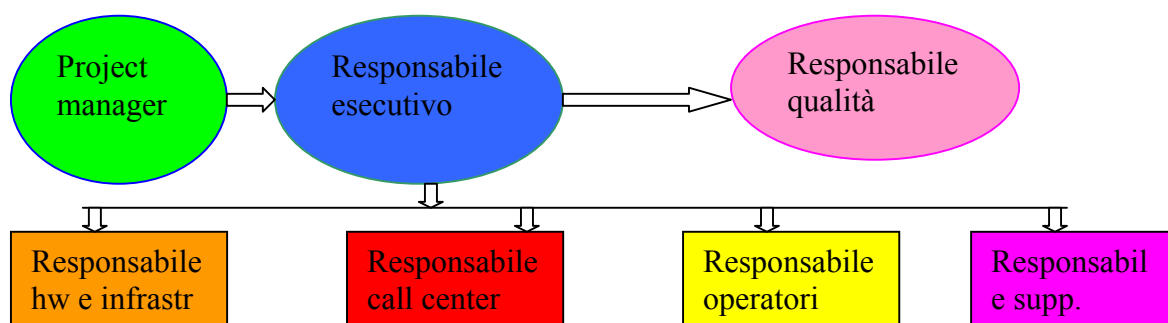


Figura organigramma esecutivo

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'
Consulenza e supporto agli operatori degli enti	Responsabile supporto Operatori
Consulenza e supporto agli utenti (cittadini, imprese)	Responsabile supporto Utenti
Coordinamento e gestione esecutiva del progetto	Responsabile Esecutivo del progetto
Gestione della sicurezza ed affidabilità del sistema (back up dei dati, sicurezza dell'infrastruttura e dei servizi erogati)	Responsabile Hardware ed Infrastrutture
Gestione e mantenimento in piena operatività dei canali di erogazione dei servizi (portale, call center,...)	Responsabile Servizi
Gestione e mantenimento in piena operatività dei servizi erogati	Responsabile Servizi
Gestione e mantenimento in piena operatività dei sistemi hardware e delle infrastrutture (Poli d'Accesso, Polo Erogazione Servizi, server, apparecchiature di rete,..)	Responsabile Hardware ed Infrastrutture
Gestione e mantenimento in piena operatività dei	Responsabile Hardware ed

software di base ed ausiliari (monitoraggio, gestione, manutenzione)	Infrastrutture
Gestione e mantenimento in piena operatività del sistema di disaster recovery	Responsabile Hardware ed Infrastrutture
Manutenzione correttiva del software applicativo	Responsabile Software
Monitoraggio della soddisfazione degli Operatori	Responsabile Qualità

A tale struttura organizzativa vengono associate tutte quelle che sono le normali attività di gestione e mantenimento in piena attività di un sistema informatico complesso quale quello in esame:

Monitoraggio della soddisfazione degli Utenti, dei livelli di servizio e della qualità del sistema	Responsabile Qualità
Rapporto con gli enti, il management e gli sponsor	Responsabile Esecutivo del progetto

Le attività, ripartite secondo lo Figura sopra indicato, verranno poi effettivamente realizzate con il supporto del personale dei vari enti coinvolti, coordinato dai responsabili qui indicati. Il supporto agli utenti e agli operatori, nonché il monitoraggio del livello di servizio del sistema si avvarrà del supporto della struttura di call center precedentemente definita. Sono previste una serie di attività periodiche, quali:

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	PERIODICITÀ
Backup dei dati	Responsabile hw e sw	Giornaliera
Rapporto mensile sulla qualità dei servizi erogati, sulla soddisfazione degli utenti	Responsabile qualità	mensile
Rapporto sugli interventi correttivi al sistema	Responsabile qualità	mensile
Rapporto sulla qualità dei servizi erogati, sulla soddisfazione degli utenti e degli operatori	Responsabile qualità	mensile
Rapporto sullo stato del Call Center	Responsabile qualità	mensile
Rapporto sullo stato del sistema, inteso come situazione delle apparecchiature hardware e software di base del sistema	Responsabile qualità	mensile

Revisione dei metodi di gestione, mantenimento e manutenzione del sistema	Responsabile esecutivo del progetto	trimestrale
---	-------------------------------------	-------------

Stima dei costi

Per una stima dei costi necessari per l'esercizio ed una valutazione delle economie generate dalla soluzione proposta si rimanda ai Capitoli: 11 Costi (voce costi operativi} ed al Capitolo 13 Analisi costi/benefici (voce benefici economici attesi}

Ambiente di Esercizio

L'ambiente di esercizio verrà realizzato appositamente per il progetto proposto, non disponendo l'aggregazione di strutture adeguate per un'integrazione con il sistema in oggetto.

I sottosistemi Polo Erogazione Servizi e Poli d'Accesso verranno collocati

presso gli enti partecipanti; in particolare:

- Polo Erogazione Servizi: presso l'ente coordinatore, compreso il call center ed il portale
- Polo Accesso Territoriale: presso ciascun ente sviluppatore
- Nodi eINTEMA: presso ogni ente riutilizzatore

Piano di sostenibilità dell'esercizio

Al fine di redigere un piano di sostenibilità dell'esercizio della gestione dei servizi di INTESA2000, si propone un modello di costi-ricavi delle attività

Ricavi

Il modello ipotizza che il centro servizi per la fornitura dei propri servizi ai cittadini ed alle imprese sul territorio degli enti aderenti richiederà a ciascun ente un canone annuale di 0,5 € per ogni cittadino.

Non si prevede in questo momento di richiedere un canone anche alle imprese. Pertanto con queste ipotesi i ricavi presunti ammontano come da tabella seguente

Le cifre sono espresse in euro.

Modello annuale di ricavo per servizi a pagamento

ente								
	Abit.	Canone annuale	Pagamenti	Interrogazioni	Notifiche invi	Royalties pagamenti	Royalties mailbox	Totale
Costo unitario cittadino		0,40	1,50	-	0,40	0,23	0,06	
Costo unitario imprese		-	1,50	-	0,40	0,23	0,06	
N° medio transazioni cittadini			2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	
% cittadini utilizzo			5,0%	10,0 %	10,0%	5,0%	10,0%	
N° medio transazioni imprese			10,00	20,00	10,00	10,00	10,00	
% imprese utilizzo			10,0%	30,0 %	10,0%	10,0%	10,0%	
Cittadini	600000	300000	90000	0	92000	14000	15000	
Imprese	42000	0	6500	0	6700	2000	2100	
Totali		300000	96500	0	98700	16000	17100	528300

Costi

I costi di esercizio indicati sono quelli relativi alla piena operatività che si a a partire dal 2 anno (dopo 24 mesi)

Voce di costo	Personale operativo	Manut. Hw/sw	Canoni telecom	Traffico telefonico	Altri costi generali	Totale
Polo erog servizi	50000	10000	15000	12000	10000	97000
Polo aggreg territoriale	50000	10000	35000	35000	12000	142000
Nodo ente	0	0	20000	40000	5000	65000
Call center	45000	5000	10000	30000	8000	98000
Costi pag on line	0	0	0	0	50000	50000
Costi mail box	0	0	0	0	52000	52000
totale	145000¹	25000	80000	117000	137000	504000

¹ Progetto Intema 2000

10 Piano di monitoraggio

Il diagramma temporale identificante le varie milestone è contenute nel file allegato "GanttPianoMonitoraggio.mpp"; per ogni milestone indicata dettagliamo nel seguito quali sono gli eventi significativi relativi ad installazione, sviluppo ed attivazione servizi.

Organizzazione e coordinamento del progetto

Il coordinamento dell'intero progetto prevede la nomina di un capo progetto, responsabile dell'avanzamento e raggiungimento degli obiettivi parziali e finali. Il capo progetto è indicato dall'Ente Coordinatore e sarà affiancato nel suo mandato dal responsabile esecutivo del progetto indicato dal partner tecnologico (Saga).

L'organizzazione del progetto prevede una struttura su due livelli distinti di competenze: analisi organizzativa e progetto dei servizi progetto e realizzazione dell'architettura e componenti tecnologiche

Il primo livello è affidato essenzialmente agli enti locali che assieme agli specialisti del partner tecnologico (Saga) si organizzeranno secondo uno Figura di gruppi di lavoro, come segue:

- gruppi di lavoro per area di servizi: ogni area di servizi sarà gestita ed organizzata in un gruppo di lavoro, dove saranno rappresentate tutte le componenti utili al progetto dei servizi sia da un punto di vista normativo, di procedura e tecnico. Il gruppo è coordinato da unresponsabile nominato dall'ente realizzatore, che ha in carico la responsabilità di quell'area di servizi.
- comitato di coordinamento: i responsabili di ogni area di servizio sono riuniti in un gruppo di coordinamento guidato dal capo progetto, a cui partecipano anche i responsabili nominati dal partner tecnologico. I gruppi di lavoro si riuniscono con cadenza periodica, secondo un'agenda di lavoro che sarà concordata all'interno di ciascuno gruppo. Ogni mese è previsto un incontro del comitato di coordinamento con lo scopo di verificare l'avanzamento delle attività svolte dai singoli gruppi e il raggiungimento delle milestone di progetto.

Milestone A

Data milestone: 180 giorni da inizio progetto

Infrastrutture installate:

1. inizio installazione Polo Erogazione Servizi presso
2. inizio installazione Poli Aggregazione Territoriali presso
3. inizio installazione nodi enti
4. inizio installazione cali center

Prodotti/Servizi realizzati:

1. Architettura del sistema completata
2. Modulo gestione strutturata delle informazioni completato

Servizi attivati :

1. casella di posta certificata presso gli enti sviluppatori

Documenti di fine fase:

1. documentazione prodotto Architettura del sistema

2. rapporto stato avanzamento installazioni infrastrutturali
3. rapporto stato avanzamento prodotti/servizi
4. rapporto stato avanzamento progetto
5. rapporto organizzativo
6. piano di formazione
7. piano di promozione e divulgazione progetto

Milestone B

Data milestone: 240 giorni da inizio progetto

Infrastrutture installate:

1. completamento installazione hardware e software di base Polo Erogazione Servizi presso
2. completamento installazione Poli Aggregazione Territoriali presso
3. inizio installazione Poli Aggregazione Territoriali nei rimanenti enti Sviluppatori

Prodotti/Servizi realizzati:

1. Autocertificazione assistita
2. Autenticazione utenti multicanale
3. Casella di posta certificata
4. Modulo Workflow
5. Prima release dei servizi on demand: evento della vita studiare

Servizi attivati:

1. Prima release del portale
2. Autocertificazione assistita
3. Autenticazione utenti multicanale
4. Casella di posta certificata a tutti gli enti aderenti al progetto
5. Prima release dei servizi on demand: evento della vita studiare

Documenti di fine fase:

1. Documentazione prodotto Autocertificazione assistita
2. Documentazione prodotto Autenticazione utenti multicanale
3. Documentazione prodotto Modulo Workflow
4. Rapporto stato avanzamento installazioni infrastrutturali
5. Rapporto stato avanzamento prodotti/servizi
6. Rapporto stato avanzamento progetto
7. Rapporto organizzativo
8. Rapporto stato avanzamento formazione
9. Rapporto stato avanzamento promozione
10. Rilascio versione preliminare analisi processi interni, riferita agli enti sviluppatori

Milestone C

Data milestone: 360 giorni da inizio progetto

Infrastrutture installate:

1. completamento installazione hardware Polo Erogazione Servizi presso

Prodotti/Servizi realizzati:

1. Modulo interattivo pagamenti telematici
2. Modulo gestione soddisfazione cittadini

Servizi attivati :

1. Servizi inerenti l'evento della vita aprire un'attività, sviluppare un'attività, terminare un'attività
2. Servizi inerenti i trasporti: richiesta permesso di circolazione, rilascio permesso di transito per zone a traffico limitato

Documenti di fine fase:

1. Documentazione prodotto Modulo interattivo pagamenti telematici
2. Documentazione prodotto Modulo gestione soddisfazione cittadini
3. Rapporto stato avanzamento installazioni infrastrutturali
4. Rapporto stato avanzamento prodotti/servizi
5. Rapporto stato avanzamento progetto
6. Rapporto organizzativo
7. Rapporto stato avanzamento formazione
8. Rapporto stato avanzamento promozione
9. Rapporto monitoraggio qualità servizi erogati

Milestone D

Data milestone: 540 giorni da inizio progetto

Infrastrutture installate:

1. Tutte le infrastrutture sono installate ed operanti

Prodotti/Servizi realizzati:

1. Completamento analisi processi interni
2. Completamento realizzazione moduli software e prodotti

Servizi attivati:

1. Tutti i prodotti/servizi sono attivati presso gli enti sviluppatori e '80 degli enti riutilizzatori

Documenti di fine fase:

1. Documentazione relativa a tutti i prodotti/servizi realizzati
2. Rapporto conclusivo installazioni infrastrutturali
3. Rapporto conclusivo sviluppo prodotti/servizi
4. Rapporto stato avanzamento progetto
5. Rapporto organizzativo
6. Rapporto stato avanzamento formazione
7. Rapporto stato avanzamento promozione
8. Rapporto monitoraggio qualità servizi erogati
9. Informazioni statistiche sull'utilizzo dei servizi di front office

Milestone E

Data milestone: 730 giorni da inizio progetto

Infrastrutture installate:

Prodotti/Servizi realizzati:

Servizi attivati:

1. Tutti i prodotti/servizi sono attivati presso tutti gli enti

Documenti di fine fase:

1. Rapporto conclusivo collaudi
2. Rapporto conclusivo progetto
3. Rilascio documentazione per il riuso, esterno al progetto, dei prodotti e servizi realizzati
4. Rapporto conclusivo organizzazione
5. Rapporto conclusivo formazione
6. Rapporto conclusivo promozione
7. Rapporto monitoraggio qualità servizi erogati
8. Informazioni statistiche sull'utilizzo dei servizi di front office

11 – Costi

Premessa

Per la quantificazione economica del progetto i costi sono stati organizzati secondo il seguente modello:

- Costi di progetto
- Costi di esercizio
- Costi di prodotto

Il progetto viene considerato , ai fini della valutazione, concluso in due anni.

I costi di esercizio delle attrezzature sono stati attribuiti alla singola annualità con il criterio della competenza economica.

I costi sono espressi in euro e sono comprensivi di IVA ove prevista.

Costi di prodotto

I costi delle risorse interne si considerano con un costo medio ponderato di 20.000 Euro-impiegato e un impegno delle risorse distribuito su due anni, comprensivi quindi di sviluppo e avviamento.

Costo delle risorse interne del progetto

Costi interni	Giorni/uomo	Totali
Ente coordinatore		40
Enti sviluppatori		200
Enti riuso		250
totale		490

Costo consulenze specialistica

Costi di consulenza specialistica	Totale iva compresa
Project Management	130
Analisi processi interni	120
Organizzazione e Coordinamento enti	50
Monitoraggio Qualità servizi erogati	60
Collaudo finale	30
Installazione infrastrutture presso enti	80
Architettura del sistema	40
TOTALE	510

Costi di prodotto

POLO EROGATORE SERVIZI E ACCESSO TERRITORIALE (L'AQUILA)		
Hard	Server front end server back end monitoraggio backup	150
ware	Apparecchiature di rete(firewall,router, swict, dispositivi direte, ecc...	60
	Apparecchiature elettriche e fisse(ups, armadi, ecc)	20
	Sportelli informatici assistiti	100
	Totale	330
Soft	Sistema Operativo, dbms, ecc...	80
ware	Software monitoraggio, reportistica, ecc	30
	Totale	440

Polo accesso territoriale (TERAMO)		
Hard	Elaboratori cluster stazione monitoraggio backup	160
ware	Apparecchiature di rete(firewall,router, swict, dispositivi direte, ecc...	60
	Apparecchiature elettriche e fisse(ups, armadi, ecc)	20
	Totale	240
Soft	Sistema Operativo, dbms, ecc...	60
ware	Software monitoraggio, reportistica, ecc	60
	Software di coordinamento	80
	Totale	440

Nodi Ente (e-INTEMA)		
Hard	Elaboratori periferiche backup	70
ware	Apparecchiature di rete(firewall,router, swict, dispositivi direte, ecc...	20
	Apparecchiature elettriche e fisse(ups, armadi, ecc)	10
	Totale	100
Soft	Sistema Operativo, dbms, ecc...	100
ware	Software monitoraggio, reportistica, ecc	50
	Software di interfacciamento back office, Polo erogazione servizi cooperazione applicativa	130
	Totale	280

Call Center		
Hard	Centralino, telefoni	40
ware	Elaboratori, gruppo di continuità	30
	Impianto, mobili, attrezzatura	30
Totale		100
Soft	Sistema Operativo, dbms, ecc...	70
ware	Software applicativo ecc	30
	Sw TAPI, server ACD, IVR	50
Totale		250

Sviluppo software applicativo		
	Modulo Interativo Pagamenti Telematici	50
	Interfaccia Casella di Posta Certificata	30
	WorkFlow	60
	Modulo Gestione struttura delle Informazioni	30
	CRM	50
	Verifiche anagrafiche	70
	Servizi ai cittadini	350
	Servizi alle imprese	250
Totale sviluppo software		890

Formazione		
	Formazione operatori Polo Erogazione	25
	Formazione Operatori Poli Aggregazione	25
	Formazione Dipendenti Enti	60
Totale sviluppo software		110

Autenticazione Utenti Multivanale		
Soft	Software autenticazione utenti multicanale	25
Ware	Kit utente 1000 carte , 200 lettori	35
E kit		
Totale installazione		60

Casella posta Certificata		
Mail box certificata	Servizio di Casella di Posta Certificata	40
Totale mail box Certificata		40

Costi di Esercizio

Prodotto	Personale operativo	Manutenzione hw/sw	Canoni telecomunicazione	Traffico telefonico	Totale
Polo erogazione servizi	40000	20000	15000	12000	87000
Polo aggregazione e Territoriale	40000	20000	15000	35000	110000
Nodo Ente	0	0	20000	40000	60000
Call center	40000	10000	10000	30000	90000
Totale	120000	50000	60000	117000	347000

Riepilogo costi

Riepilogo generale riclassificato	
Costi interni	490
Costi di esercizio	347
Hardware	670
Software	1480
Servizi telematici	250
Consulenza	510
Formazione	110
Totale	3857

12 - Analisi del potenziale riuso

Introduzione

L'architettura modulare del progetto rende possibile sia il riutilizzo dei singoli prodotti/servizi realizzati sia dell'intero sistema, con un impatto praticamente nullo sui sistemi legacy preesistenti.

Non solo è possibile riutilizzare gli applicativi sviluppati ma anche una infrastruttura tecnico organizzativa, costituita dai vari nodi e poli d'aggregazione e dal polo di erogazione servizi, è un valido modello riproponibile.

La scalabilità del sistema proposto permette infatti di aggregare comuni di piccole dimensioni in poli d'aggregazione, esistenti o costituendi/e tramite questi interagire con il sistema di erogazione multicanale dei servizi e con gli altri enti della PA.

Comuni di medie dimensioni possono usufruire loro volta dei poli d'accesso oppure costituire essi stessi un polo d'aggregazione territoriale (Polo Accesso Singolo, Polo Accesso Territoriale).

Il modello d'aggregazione proposto per i comuni di piccole dimensioni può essere sfruttato anche principalmente nelle Province oltre che nelle comunità montane e altre aggregazioni territoriali, utilizzando le infrastrutture di servizio esistenti, costituendo così poli d'aggregazione.

L'architettura permette così sia ai comuni piccoli che ai comuni medio- grandi di fornire gli stessi servizi in modo omogeneo, multicanale, al massimo livello di interazione, con costi contenuti, contribuendo a diminuire il digital divide della società italiana.

La distribuzione dei poli d'aggregazione sul territorio permette di facilitare il riuso del sistema in oggetto, oltre ad aumentare l'affidabilità e la scalabilità intrinseca della soluzione.

Prodotti riutilizzabili

Per ogni prodotto dettagliamo, nella seguente tabella, le possibili tipologie di riuso:

Prodotto	Riuso			
	tecnologico	organizzativo	formativo	metodologico
Autenticazione degli utenti	X			
Casella di posta certificata	X	X		
Interoperabilità Protocollo Informatico	X			
Modulo gestione del WorkFlow	X			
Architettura di sistema	X	X		
Modulo gestione strutturata delle informazioni	X			
CRM	X	X		X
e-INTEMA	X			
e-INTEMAM	X			
e-INTEMAREND DX	X			
e-INTEMAGOV	X			
Polo accesso Singolo	X	X		
Polo accesso Multiplo	X	X		
Polo erogatore Servizi	X	X		
Modulo Interativo Pagamenti	X	X		
Denunce e comunicazioni imprese	X			
Autorizzazioni e concessioni imprese	X			

Tributi al cittadino	X			
Certificazioni imprese	X			
Tributi imprese	X			
Area informativa	X			
Autocertificazione	X			
Certificazione cittadino	X			
Istanze	XX			
Comunicazioni	X			
Denunce	X			
Permessi e autorizzazioni	X			
Servizi on demand	X			
Verifiche anagrafiche	X	X		
Call center	X	X		X
Sportelli informatici assistiti	X	X		
Ambiente	X			
Tributi	X			
Sport	X			
Anagrafe territoriale	X	X		

Processo di trasferimento

Per il riuso di uno o più servizi presso altri enti è prevista una soluzione architeturale/instrutturale (una tra quelle indicata nel progetto e come i seguito descritta) ed un "prodotto servizio", gestito e coordinato dalla Provincia de L'AQUILA, durante la fase del progetto e poi dal gestore del entro Servizi (Polo Erogazione Servizi centralizzato) al termine del progetto. Il prodotto servizio, che consente l'attivazione dei servizi di front-office presso ciascun ente, è lo stesso per tutti gli enti riutilizzatori[^], viene usato durante il progetto presso tutti gli enti solo riutilizzatori e sarà riutilizzabile al termine del progetto presso altri enti interessati al riuso. Il prodotto servizio comprende anche un modulo di formazione per gli operatori dei servizi, il supporto per l'eventuale acquisizione edistribuzione di CNS e consulenza per la promozione dei nuovi servizi sul territorio.

Nel caso di piccoli comuni, la connessione con il sistema centralizzato che eroga servizi è di tipo discontinuo: sono previsti momenti di sincronizzazione automatica, tipicamente con cadenza giornaliera, oppure "manuali" secondo necessità; nel caso di comuni medi o medio grandi, è prevista la possibilità di connessione, con "allineamento" automatico, sincrono o asincrono, al verificarsi di eventi di variazione e/o di notifica, provenienti dal back-office, dal front-office o, per via telematica, da altri enti.

I costi per il riuso sono i seguenti:

- soluzione infrastruttura le/architettura le (Nodo Ente, PAS, PAT, PAM): vedi costi esplicitati e dettagliati nel progetto
- prodotto servizio: costo convenzionale da definirsi e comunque commisurato al numero di giorni/uomo utilizzati
- CNS (costi di mercato secondo quantità)
- Casella di posta elettronica certificata (costi di mercato secondo quantità)
- costo del canone servizi

Il processo di trasferimento per varie tipologie di enti è dettagliato nei paragrafi a seguire.

Piccolo Comune

Presso il comune deve essere attivato un "nodo ente", come definito nel progetto. A tale fine deve dotarsi del kit di accesso costituito da:

- stazione di lavoro di tipo personal computer con sistema operativo e DBMS
- modem ISDN
- linea ISDN
- Software di middleware per interfacciamento a back-office e portale (eINTEMA)
- casella di Posta elettronica certificata
- documentazione operativa
- convenzione con il centro servizi

Personale addestrato provvede alla installazione e configurazione del "nodo", installando il software di middleware di interfacciamento, selezionando i moduli di interfacciamento verso il back-office adeguati, attivando le procedure di export-import dei dati da e verso il back-office, attivando e testando le connessioni via ISDN con uno dei poli di aggregazione territoriale esistenti.

Adeguate formazione viene data al personale operativo dei servizi. Vengono attivate le procedure operative per l'eventuale acquisizione e distribuzione di CNS e per la promozione dei nuovi servizi sul territorio.

Medio Comune

Sono previste due modalità di attivazione:

La prima analoga a quella prevista per i comuni piccoli.

La seconda, invece del "nodo ENTE", prevede la costituzione presso l'ente stesso di un Polo di Accesso Singolo (PAS), interconnesso direttamente al Polo di Erogazione Servizi centralizzato. A tale fine deve dotarsi del kit di accesso costituito da:

- Sistema PAS, come descritto nel progetto completo di infrastrutture di rete e di telematiche
- Software di middleware per interfacciamento a back-office e portale (e-INTEMA/e-INTEMAM)
- casella/e di Posta elettronica certificata
- documentazione operativa
- convenzione con il centro servizi

Personale addestrato provvede alla installazione e configurazione del "PAS", installando il software di middleware di interfacciamento, selezionando i moduli di interfacciamento verso il back-office adeguati, attivando le procedure di export-import dei dati da e verso il back-office, attivando le procedure di sicurezza verso la rete esterna, testando le connessioni con il Polo di Erogazione Servizi centralizzato.

Adeguata formazione viene data al personale operativo dei servizi. Vengono attivate le procedure operative per l'eventuale acquisizione e distribuzione di CNS e per la promozione dei nuovi servizi sul territorio

Provincia, Comune medio-grande

Sono previste tre modalità di attivazione:

Le prime due analoghe a quelle previste per i comuni medi. La terza, utilizzabile quando l'ente diventa polo di aggregazione territoriale per altri enti, prevede la costituzione presso l'ente stesso di un Polo di Accesso Territoriale (PAT), interconnesso direttamente al Polo di Erogazione Servizi centralizzato e al quale potranno essere connessi altri enti.

A tale fine deve dotarsi del kit di accesso costituito da:

- Sistema "PAT" come descritto nel progetto completo di infrastrutture di rete e di telematiche
- Software di middleware per interfacciamento a back-office e portale (EINTEMA/EINTEMAM)
- casella/e di Posta elettronica certificata
- documentazione operativa
- convenzione con il centro servizi

Personale addestrato provvede alla installazione e configurazione del "PAT", installando il software di middleware di interfacciamento, selezionando i moduli di interfacciamento verso il back-office adeguati, attivando le procedure di export-import dei dati da e verso il back-office, attivando le procedure di sicurezza verso la rete esterna, testando le connessioni con il Polo di Erogazione Servizi centralizzato, attivando e testando le connessioni ISDN verso gli altri enti ad esso collegati.

Adeguata formazione viene data al personale operativo dei servizi.

Vengono attivate le procedure operative per l'eventuale acquisizione e distribuzione di CNS e per la promozione dei nuovi servizi sul territorio

Comunità montane e altre aggregazioni

Le comunità montane e altre aggregazioni che già operano in forma cooperativa e quindi già organizzate con un centro servizi possono accedere ai servizi di front-office come segue.

Presso il Centro Servizi della comunità/aggregazione viene costituito Polo di Accesso Multiplo (PAM), interconnesso direttamente al Polo di Erogazione Servizi centralizzato; al Polo di Accesso Multiplo (PAM) vengono collegati tutti gli enti dell'aggregazione. A tale fine deve dotarsi del kit di accesso costituito da:

- sistema (PAM) come descritto nel progetto completo di infrastrutture di rete e di telematiche
- software di middleware per interfacciamento a back-office e portale (e-INTEMA/e-INTEMAM)
- caselle di Posta elettronica certificata (almeno una per ciascun ente)
- documentazione operativa
- convenzione con il centro servizi

Personale addestrato provvede alla installazione e configurazione del "PAM", installando il software di middleware di interfacciamento, selezionando i moduli di interfacciamento verso il back-office adeguati, attivando le procedure di export-import dei dati da e verso il back-office, attivando le procedure di sicurezza verso la rete esterna, testando le connessioni con il Polo di

Erogazione Servizi centralizzato; attivando e controllando le connessioni verso gli enti della comunità montana/aggregazione.

Adeguate formazione viene data al personale operativo dei servizi.

Vengono attivate le procedure operative per l'eventuale acquisizione e distribuzione di CNS e per la promozione dei nuovi servizi sul territorio

13 - Analisi costi/benefici

L'analisi costi/benefici relativi al progetto ComuneAmico.Net considera i benefici introdotti per ognuna delle aree di servizio coperte, secondo la metafora degli eventi della vita. Per ognuna di queste aree si è cercato di associare costi e relativi benefici. Bisogna inoltre considerare che la misura dei benefici dovrà essere preceduta dalla identificazione di una serie di indicatori di qualità, rispetto ai quali i servizi dovranno essere misurati.

Il progetto ComuneAmico.Net presenta alcune caratteristiche che rendono particolarmente complesso lo studio di una analisi costi benefici. Infatti INTEMA 2002 è il progetto di oltre 200 amministrazioni locali, 2 capoluoghi di Provincia due provincie 19 comunità Montane). I comuni partecipanti a loro volta sono rappresentati da quelli estremamente piccoli (poco più di 100 abitanti) sino a comuni di medio-grande dimensioni come L'Aquila. Inoltre comuni e province sono distribuite su tutto il territorio abruzzese.

Pertanto si è ritenuto più corretto procedere nella vantazione dei costi-benefici, segmentando ogni area di servizi relativa ad un evento della vita secondo tre fasce di enti coinvolti per dimensioni.

Benefici introdotti da INTEMA 2000

Viene di seguito proposta un'analisi dei benefici introdotti dal progetto INTEMA 2000.

Un progetto di e-Government produce benefici economici sia all'interno delle strutture amministrative, che nei territori da esse governati. Tali benefici hanno la caratteristica di essere al tempo stesso: evidenti, di grande rilievo e di lunga durata; tra i principali, si possono citare:

- il recupero di risorse (uomini, spazi e materiali) oggi dedicate ad attività esecutive di sportello a basso (o nullo) valore aggiunto genera risparmi facilmente quantificabili, senza pregiudicare il numero e la qualità dei servizi offerti
- il fatto di affrontare tale progetto condividendolo tra più Amministrazioni vicine comporta economie di scala notevoli per ciascuna di esse
- l'attrazione di investimenti dall'esterno che una tale innovazione può generare si riverbera positivamente sull'intera area amministrata.

Benefici misurabili e monetizzabili

Una recentissima ricerca prodotta dalla cattedra di Scienza delle Finanze dell'Università "La Sapienza" di Roma ha indagato sugli oneri che i rapporti con Pubbliche Amministrazioni generano per le imprese. Tale ricerca considera anche i miglioramenti - in realtà, non estremamente significativi - che le semplificazioni introdotte a partire dalla seconda metà degli anni novanta hanno apportato a tali rapporti. Nonostante tali misure, il tempo medio che un'impresa trascorre in file ai vari sportelli pubblici è pari a circa 36 ore - tra tempo trascorso da Dirigenti, Impiegati, Collaboratori, Commercialisti, Agenzie intermedie o altri soggetti - e corrisponde a costi pari a circa l'11% del totale costi aziendali.

Più in dettaglio, si ricava che l'utilizzo degli sportelli frontali è nella media nazionale generalmente superiore al 60 dei casi, con punte superiori al 90 nel caso di diverse tipologie di PA.

ENTE	RICORSO ALLO SPORTELLO
Comune	90.8
Provinci	52.4
Regione	59.5
asl	66.2
Inps	85.6
Ufficio entrate	91.5
CCIAA	97.2

se l'incidenza dei costi relativi, rispetto al complesso, non è elevata, la ricerca dimostra una notevole dispersione di tale dato nelle varie aree territoriali.

Altro dato interessante riguarda l'incidenza delle riforme introdotte su riduzione di costi e tempi; più in particolare, in media:

- oltre il 14 del campione dichiara che costi e tempi risultano aumentati;
- il 26,6 li giudica diminuiti;
- ben il 55,9 li giudica invariati.

Al di là di tali dati, si ritiene che il progetto INTEMA 2000, stanti le notevoli ricadute su un numero elevato di eventi della vita quotidiana di cittadini, aziende ed enti, dovrà misurare la propria efficacia secondo tre tipologie di benefici:

1. Miglioramento dell'accessibilità ai servizi (attraverso i contatti on-line), misurato nel numero di pratiche gestite completamente on line;
2. Incremento dell'efficienza nell'utilizzo del personale degli enti interessati in modo diretto ed indiretto, misurato come numero di ore risparmiate e rese disponibili per lo svolgimento di altre attività interne agli enti;
3. Miglioramento dell'efficacia di utilizzo delle risorse (risparmio di tempo dedicato ad attività burocratiche da parte di cittadini ed aziende), misurato dalla riduzione dei tempi dedicati per recarsi agli sportelli ed eseguire le pratiche.

Queste tipologie di benefici possono essere classificati in base al beneficiario:

BENEFICI	PARAMETRO	CITTADINI	AZIENDE	ENTI
Miglioramento accesso ai servizi	Pratiche on line	X	X	
Incremento efficienza utilizzo personale	Ore risparmiate			X
Miglioramento efficacia utilizzo risorse	Ore risparmiate	X	X	

Nel seguito sono proposti i benefici misurabili e monetizzabili introdotti dal progetto relativamente a ciascuna area di servizi e misurati su un singolo comune.

I dati riportati sono stati dedotti da un'indagine, tramite interviste, compiuta presso gli enti partecipanti al progetto ComuneAmico.Net e sono quindi da ritenersi indicativi per questo tipo di aggregazione.

Analisi benefici

Cittadini

Si stima che dopo la prima fase di conclusione del progetto, dopo quindi il primo anno di esercizio il 10 % delle pratiche vengano svolte on line e dopo due anni il 20% e dopo tre il 35 %.

La seguente tabella mostra , nei vari livelli quanto mediamente un cittadino impiega per recarsi alla casa comunale e quante pratiche mediamente vengono svolte.

ABITARE

DESCRIZIONE	COMUNE < 5000	COMUNE<30000	COMUNE >30000
n.persone impiegate per area	0,5	1	3
Numero pratiche annue per cittadino	100	500	2000
Numero ore per recarsi allo sportello	0.5	1.0	1.5
Ore spese per gestire pratica	0.5	0.5	0.5
Numero pratiche annue	100	500	2000
Numero pratiche on line dopo 12 mesi	0	0	0
Numero pratiche dopo 24 mesi	10	50	200
Numero pratiche dopo 36 mesi	30	150	600

Valutiamo ora i benefici

BENEFICI		VALORE ATTUALE		BENEFICI ATTESI		
<5000	Miglioramento accesso servizio	Pratiche		12 mesi	24 mesi	36 mesi
		Manuali	100	100	90	70
		On line	0	0	10	30
		Ore	50	50	10	30
		Ore	100	100	45	35
<30000	Incremento efficienza personale	Manuali	500	500	450	350
		On line	0	0	50	150
		Ore	250	250	50	150
		Ore	750	750	225	175
>30000	Miglioramento utilizzo risorse	Manuali	2000	2000	1800	1400
		On line	0	0	200	600
		Ore	1000	1000	900	700
		Ore	4000	4000	3600	2800

ANDARE ALL'ESTERO

DESCRIZIONE	COMUNE < 5000	COMUNE < 30000	COMUNE > 30000
n. persone impiegate per area	0,5	0.5	1
Numero pratiche annue per cittadino	200	500	1000
Numero ore per recarsi allo sportello	0.5	1.0	1.5
Ore spese per gestire pratica	0.5	0.5	0.5
Numero pratiche annue	200	500	1000
Numero pratiche on line dopo 12 mesi	0	0	0
Numero pratiche dopo 24 mesi	20	50	100
Numero pratiche dopo 36 mesi	60	150	300

Valutiamo ora i benefici

BENEFICI		VALORE ATTUALE		BENEFICI ATTESI		
		Pratiche		12 mesi	24 mesi	36 mesi
<5000	Miglioramento accesso servizio	Manuali	200	200	180	140
		On line	0	0	20	60
		Ore	100	100	90	70
		Ore	200	200	180	140
<30000	Incremento efficienza personale	Manuali	500	500	450	350
		On line	0	0	50	150
		Ore	250	250	225	175
		Ore	750	750	675	525
>30000	Miglioramento utilizzo risorse	Manuali	1000	1000	900	700
		On line	0	0	100	300
		Ore	500	500	450	350
		Ore	2000	2000	1800	1400

AVERE UNA FAMIGLIA

DESCRIZIONE	COMUNE < 5000	COMUNE < 30000	COMUNE > 30000
n. persone impiegate per area	0,5	1	2
Numero pratiche annue per cittadino	100	500	1500
Numero ore per recarsi allo sportello	0.5	1.0	1.5
Ore spese per gestire pratica	0.5	0.5	0.5
Numero pratiche annue	100	500	1500
Numero pratiche on line dopo 12 mesi	0	0	0
Numero pratiche dopo 24 mesi	10	50	150
Numero pratiche dopo 36 mesi	30	150	500

Valutiamo ora i benefici

BENEFICI		VALORE ATTUALE		BENEFICI ATTESI		
		Pratiche		12 mesi	24 mesi	36 mesi
<5000	Miglioramento accesso servizio	Manuali	100	100	90	70
		On line	0	0	10	30
		Ore	50	50	10	30
		Ore	100	100	45	35
<30000	Incremento efficienza personale	Manuali	500	500	450	350
		On line	0	0	50	150
		Ore	250	250	50	150
		Ore	750	750	225	175
>30000	Miglioramento utilizzo risorse	Manuali	1500	1500	1350	1000
		On line	0	0	150	500
		Ore	750	750	675	525
		Ore	3000	3000	2700	2100

ESSERE CITTADINO

DESCRIZIONE	COMUNE < 5000	COMUNE < 30000	COMUNE > 30000
n.persone impiegate per area	0,5	0.5	1
Numero pratiche annue per cittadino	20	100	30
Numero ore per recarsi allo sportello	0.5	1.0	1.5
Ore spese per gestire pratica	0.5	0.5	0.5
Numero pratiche annue	200	100	30
Numero pratiche on line dopo 12 mesi	0	0	0
Numero pratiche dopo 24 mesi	2	10	30
Numero pratiche dopo 36 mesi	6	30	90

Valutiamo ora i benefici

BENEFICI		VALORE ATTUALE		BENEFICI ATTESI		
		Pratiche		12 mesi	24 mesi	36 mesi
<5000	Miglioramento accesso servizio	Manuali	20	20	18	14
		On line	0	0	2	6
		Ore	1	1	9	7
		Ore	2	20	18	14
<30000	Incremento efficienza personale	Manuali	10	10	9	70
		On line	0	0	1	30
		Ore	50	50	45	35
		Ore	15	15	135	105
>30000	Miglioramento utilizzo risorse	Manuali	30	300	270	210
		On line	0	0	30	90
		Ore	150	150	135	105
		Ore	600	600	540	420

IDENTITA' PERSONALE

DESCRIZIONE	COMUNE < 5000	COMUNE < 30000	COMUNE > 30000
n. persone impiegate per area	1	2	4
Numero pratiche annue per cittadino	1500	7500	25000
Numero ore per recarsi allo sportello	0.5	1.0	1.5
Ore spese per gestire pratica	0.25	0.25	0.25
Numero pratiche annue	1500	7500	25000
Numero pratiche on line dopo 12 mesi	0	0	0
Numero pratiche dopo 24 mesi	150	50750	2500
Numero pratiche dopo 36 mesi	500	2250	7500

Valutiamo ora i benefici

BENEFICI		VALORE ATTUALE		BENEFICI ATTESI		
		Pratiche		12 mesi	24 mesi	36 mesi
<5000	Miglioramento accesso servizio	Manuali	1500	1500	1350	1000
		On line	0	0	150	500
		Ore	375	375	337	262
		Ore	1125	1125	1012	787
<30000	Incremento efficienza personale	Manuali	500	500	450	350
		On line	0	0	50	150
		Ore	250	250	50	150
		Ore	750	750	225	175
>30000	Miglioramento utilizzo risorse	Manuali	2000	2000	1800	1400
		On line	0	0	200	600
		Ore	1000	1000	900	700
		Ore	4000	4000	3600	2800

FARE SPORT

DESCRIZIONE	COMUNE < 5000	COMUNE < 30000	COMUNE > 30000
n.persone impiegate per area	0,5	1	6
Numero pratiche annue per cittadino	300	3000	10000
Numero ore per recarsi allo sportello	0.5	1.0	1.5
Ore spese per gestire pratica	0.5	0.5	0.5
Numero pratiche annue	600	6000	20000
Numero pratiche on line dopo 12 mesi	0	0	0
Numero pratiche dopo 24 mesi	60	600	2000
Numero pratiche dopo 36 mesi	180	1800	6000

Valutiamo ora i benefici

BENEFICI		VALORE ATTUALE		BENEFICI ATTESI		
		Pratiche		12 mesi	24 mesi	36 mesi
<5000	Miglioramento accesso servizio	Manuali	600	600	540	420
		On line	0	0	60	180
		Ore	300	300	270	210
		Ore	600	600	540	420
<30000	Incremento efficienza personale	Manuali	6000	6000	5400	4200
		On line	0	0	600	1800
		Ore	3000	3000	2700	2100
		Ore	9000	9000	8100	6300
>30000	Miglioramento utilizzo risorse	Manuali	20000	20000	18000	14000
		On line	0	0	2000	6000
		Ore	10000	10000	9000	7000
		Ore	40000	40000	36000	28000

PAGARE LE TASSE

DESCRIZIONE	COMUNE < 5000	COMUNE < 30000	COMUNE > 30000
n.persone impiegate per area	0,5	5	9
Numero pratiche annue per cittadino	5000	16000	25000
Numero ore per recarsi allo sportello	0.5	1.0	1.5
Ore spese per gestire pratica	0.5	0.5	0.5
Numero pratiche annue	3000	16000	25000
Numero pratiche on line dopo 12 mesi	0	0	0
Numero pratiche dopo 24 mesi	300	1600	2500
Numero pratiche dopo 36 mesi	900	4800	7500

Valutiamo ora i benefici

BENEFICI		VALORE ATTUALE		BENEFICI ATTESI		
		Pratiche		12 mesi	24 mesi	36 mesi
<5000	Miglioramento accesso servizio	Manuali	3000	3000	2700	2100
		On line	0	0	300	900
		Ore	1500	1500	1350	1050
		Ore	3000	3000	2700	2100
<30000	Incremento efficienza personale	Manuali	16000	16000	14400	11200
		On line	0	0	1600	4800
		Ore	8000	8000	7200	5600
		Ore	24000	24000	21600	16800
>30000	Miglioramento utilizzo risorse	Manuali	25000	25000	22500	17500
		On line	0	0	2500	7500
		Ore	12500	12500	11250	8750
		Ore	50000	50000	45000	35000

STUDIARE

DESCRIZIONE	COMUNE < 5000	COMUNE < 30000	COMUNE > 30000
n.persone impiegate per area	0,5	2	3
Numero pratiche annue per cittadino	100	600	1000
Numero ore per recarsi allo sportello	0.5	1.0	1.5
Ore spese per gestire pratica	0.25	0.25	0.25
Numero pratiche annue	600	3600	6000
Numero pratiche on line dopo 12 mesi	0	0	0
Numero pratiche dopo 24 mesi	60	360	600
Numero pratiche dopo 36 mesi	180	1080	1800

Valutiamo ora i benefici

BENEFICI		VALORE ATTUALE		BENEFICI ATTESI		
		Pratiche		12 mesi	24 mesi	36 mesi
<5000	Miglioramento accesso servizio	Manuali	600	600	540	420
		On line	0	0	60	180
		Ore	150	150	135	105
		Ore	450	450	405	315
<30000	Incremento efficienza personale	Manuali	3600	3600	3240	2520
		On line	0	0	360	1080
		Ore	900	900	810	630
		Ore	6300	6300	4050	3150
>30000	Miglioramento utilizzo risorse	Manuali	6000	6000	5400	4200
		On line	0	0	600	1800
		Ore	1500	1500	1350	1050
		Ore	10500	10500	9450	7350

USARE UN MEZZO DI TRASPORTO

DESCRIZIONE	COMUNE < 5000	COMUNE < 30000	COMUNE > 30000
n.persone impiegate per area	0.5	1	2
Numero pratiche annue per cittadino	100	500	3000
Numero ore per recarsi allo sportello	0.5	1.0	1.5
Ore spese per gestire pratica	0.5	0.5	0.5
Numero pratiche annue	100	500	3000
Numero pratiche on line dopo 12 mesi	0	0	0
Numero pratiche dopo 24 mesi	10	50	300
Numero pratiche dopo 36 mesi	30	150	900

Valutiamo ora i benefici

BENEFICI		VALORE ATTUALE		BENEFICI ATTESI		
		Pratiche		12 mesi	24 mesi	36 mesi
<5000	Miglioramento accesso servizio	Manuali	100	100	90	70
		On line	0	0	10	30
		Ore	50	50	10	30
		Ore	100	100	45	35
<30000	Incremento efficienza personale	Manuali	500	500	450	350
		On line	0	0	50	150
		Ore	250	250	50	150
		Ore	750	750	225	175
>30000	Miglioramento utilizzo risorse	Manuali	3000	3000	2700	2100
		On line	0	0	230	900
		Ore	1500	1500	1350	1050
		Ore	6000	6000	5400	4200

VIVERE IN SALUTE

DESCRIZIONE	COMUNE < 5000	COMUNE < 30000	COMUNE > 30000
n.persone impiegate per area	1	3	6
Numero pratiche annue per cittadino	400	2000	10000
Numero ore per recarsi allo sportello	0.5	1.0	1.5
Ore spese per gestire pratica	0.75	0.75	0.75
Numero pratiche annue	800	4000	20000
Numero pratiche on line dopo 12 mesi	0	0	0
Numero pratiche dopo 24 mesi	80	400	2000
Numero pratiche dopo 36 mesi	240	1200	6000

Valutiamo ora i benefici

BENEFICI		VALORE ATTUALE		BENEFICI ATTESI		
		Pratiche		12 mesi	24 mesi	36 mesi
<5000	Miglioramento accesso servizio	Manuali	800	800	720	560
		On line	0	0	80	240
		Ore	600	600	540	420
		Ore	1000	1000	900	700
<30000	Incremento efficienza personale	Manuali	4000	4000	3600	2800
		On line	0	0	400	1200
		Ore	3000	3000	2700	2100
		Ore	7000	7000	6300	4900
>30000	Miglioramento utilizzo risorse	Manuali	20000	20000	18000	14000
		On line	0	0	2000	6000
		Ore	15000	15000	13500	10500
		Ore	45000	45000	40500	31500

Benefici ai servizi delle Imprese

APRIRE UNA NUOVA ATTIVITA'

DESCRIZIONE	COMUNE < 5000	COMUNE <30000	COMUNE >30000
Numero pratiche svolte all'anno	200	1200	2000
Numero ore per recarsi allo sportello	0.5	1.0	1.5
Ore spese per gestire pratica	0.5	0.5	0.5
Numero passaggi allo sportello	4	4	4
Numero pratiche on line dopo 12 mesi	0	0	0
Numero pratiche dopo 24 mesi	40	240	400
Numero pratiche dopo 36 mesi	100	960	1000

Valutiamo ora i benefici

BENEFICI		VALORE ATTUALE		BENEFICI ATTESI		
<5000	Miglioramento accesso servizio	Pratiche		12 mesi	24 mesi	36 mesi
		Manuali	200	200	160	100
		On line	0	0	40	100
		Ore	100	100	80	50
<30000	Incremento efficienza personale	Manuali	1200	1200	960	600
		On line	0	0	240	600
		Ore	600	600	480	300
		Ore	1800	1800	1440	900
>30000	Miglioramento utilizzo risorse	Manuali	2000	2000	1600	1000
		On line	0	0	400	1000
		Ore	1000	1000	800	500
		Ore	4000	4000	3200	2000

PAGARE LE TASSE

DESCRIZIONE	COMUNE < 5000	COMUNE < 30000	COMUNE > 30000
Numero pratiche annue per cittadino	500	13000	22000
Numero ore per recarsi allo sportello	0.5	1.0	1.5
Ore spese per gestire pratica	0.5	0.5	0.5
Numero di passaggi allo sportello	4	4	4
Numero pratiche on line dopo 12 mesi	0	0	0
Numero pratiche dopo 24 mesi	440	2600	4400
Numero pratiche dopo 36 mesi	1100	6500	11000

Valutiamo ora i benefici

BENEFICI		VALORE ATTUALE		BENEFICI ATTESI		
		Pratiche		12 mesi	24 mesi	36 mesi
<5000	Miglioramento accesso servizio	Manuali	2200	2200	1760	1100
		On line	0	0	440	1100
		Ore	1100	1100	880	550
		Ore	2200	2200	1760	1100
<30000	Incremento efficienza personale	Manuali	13000	13000	10400	6500
		On line	0	0	2600	6500
		Ore	6500	6500	5200	3250
		Ore	19500	19500	15600	9750
>30000	Miglioramento utilizzo risorse	Manuali	22000	22000	17600	11000
		On line	0	0	4400	11000
		Ore	11000	11000		5550
		Ore	33000	33000		275500

POSSEDERE IMMOBILI

DESCRIZIONE	COMUNE < 5000	COMUNE < 30000	COMUNE > 30000
Numero pratiche annue per cittadino	1400	8400	14000
Numero ore per recarsi allo sportello	0.5	1.0	1.5
Ore spese per gestire pratica	0.5	0.5	0.5
Numero passaggi allo sportello	4	4	4
Numero pratiche on line dopo 12 mesi	0	0	0
Numero pratiche dopo 24 mesi	280	1680	2800
Numero pratiche dopo 36 mesi	700	420	7000

Valutiamo ora i benefici

BENEFICI		VALORE ATTUALE		BENEFICI ATTESI		
		Pratiche		12 mesi	24 mesi	36 mesi
<5000	Miglioramento accesso servizio	Manuali	1400	1400	1120	700
		On line	0	0	280	700
		Ore	700	700	560	350
		Ore	1400	1400	1120	700
<30000	Incremento efficienza personale	Manuali	8400	8400	7720	4200
		On line	0	0	1680	4200
		Ore	4200	4200	3360	2100
		Ore	12600	12600	10080	6300
>30000	Miglioramento utilizzo risorse	Manuali	14000	14000	11200	7000
		On line	0	0	2800	7000
		Ore	7000	7000	5600	3500
		Ore	14000	14000	2240	14000

SVILUPPARE UNA ATTIVITA'

DESCRIZIONE	COMUNE < 5000	COMUNE < 30000	COMUNE > 30000
Numero pratiche annue per cittadino	500	1800	3000
Numero ore per recarsi allo sportello	0.5	1.0	1.5
Ore spese per gestire pratica	0.5	0.5	0.5
Numero passaggi allo sportello	4	4	4
Numero pratiche on line dopo 12 mesi	0	0	0
Numero pratiche dopo 24 mesi	60	360	600
Numero pratiche dopo 36 mesi	150	900	1500

Valutiamo ora i benefici

BENEFICI		VALORE ATTUALE		BENEFICI ATTESI		
		Pratiche		12 mesi	24 mesi	36 mesi
<5000	Miglioramento accesso servizio	Manuali	300	300	240	150
		On line	0	0	60	150
		Ore	150	150	120	75
		Ore	300	300	240	150
<30000	Incremento efficienza personale	Manuali	1800	1800	1440	900
		On line	0	0	360	900
		Ore	900	900	720	450
		Ore	2700	2700	2160	1350
>30000	Miglioramento utilizzo risorse	Manuali	3000	3000	2400	1500
		On line	0	0	600	1500
		Ore	1500	1500	1200	750
		Ore	6000	21000	4800	3000

TERMINARE UNA ATTIVITA'

DESCRIZIONE	COMUNE < 5000	COMUNE < 30000	COMUNE > 30000
Numero pratiche annue per cittadino	100	600	1000
Numero ore per recarsi allo sportello	0.5	1.0	1.5
Ore spese per gestire pratica	0.5	0.5	0.5
Numero di passaggi allo sportello	4	4	4
Numero pratiche on line dopo 12 mesi	0	0	0
Numero pratiche dopo 24 mesi	20	120	200
Numero pratiche dopo 36 mesi	50	300	500

Valutiamo ora i benefici

BENEFICI		VALORE ATTUALE		BENEFICI ATTESI		
		Pratiche		12 mesi	24 mesi	36 mesi
<5000	Miglioramento accesso servizio	Manuali	100	100	80	50
		On line	0	0	20	50
		Ore	50	50	40	25
		Ore	100	100	80	50
<30000	Incremento efficienza personale	Manuali	600	600	480	300
		On line	0	0	120	300
		Ore	300	300	240	150
		Ore	900	900	720	450
>30000	Miglioramento utilizzo risorse	Manuali	1000	1000	800	500
		On line	0	0	200	500
		Ore	500	500	400	250
		Ore	2000	2000	1600	1000

Risultati analisi costi- benefici

Per calcolare il risparmio costi e benefici ottenuti dal progetto INTEMA 2000, a questo punto, bisognerebbe calcolare le ore risparmiate dall'operatore pubblico per il costo orario del dipendente.

Sicuramente, questo, porterà ad un risultato economico misurabile, ma difficilmente utilizzabile e fruibile in quanto tale operatore utilizzerà i propri risparmi di risorse per ulteriori "lavori" interni all'ente.

Altro beneficio, sicuramente tangibile sarà quello relativo al cittadino e alle imprese. In quanto essendo l'area tutta montuosa e con difficoltà di trasferimento i tempi per recarsi presso l'ente , con le pratiche on line sono praticamente nulle.