

Abstract

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

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, contatti/ call center, telefono cellulare, reti terze quali Poste, Lottomatica, S portelli 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:

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	Iscrizione all'AIRE	CIT-ISCREIRE
Trasferirsi		
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 circoscrizionali	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
Chiosco	Sportelli Informatici Assistiti informatico	SI-SPORTELLI
	parchi	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

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), call 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 UE 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").

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 schema topologico (Figura 1: Architettura topologica).

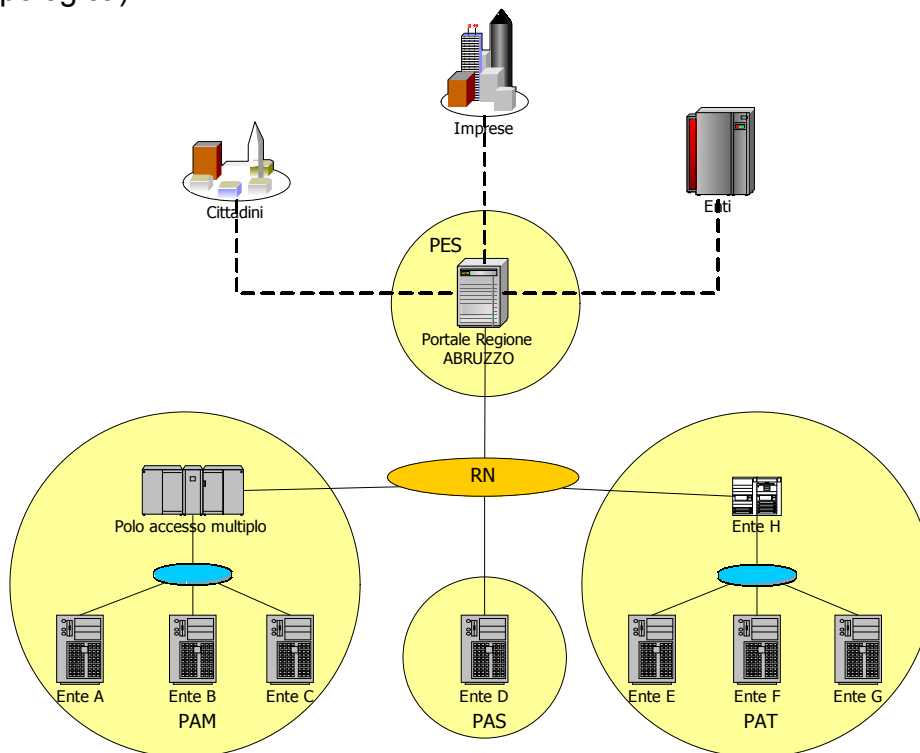


Figura 1: Architettura topologica

Partendo dagli utenti del sistema (cittadini, imprese, enti) vediamo che questi interagiscono secondo varie modalità (web, call center) con il Polo derogazione 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 sì d'ora come, seppur la topologia architettonica cambi 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 cambino 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 d'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 e nei 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.

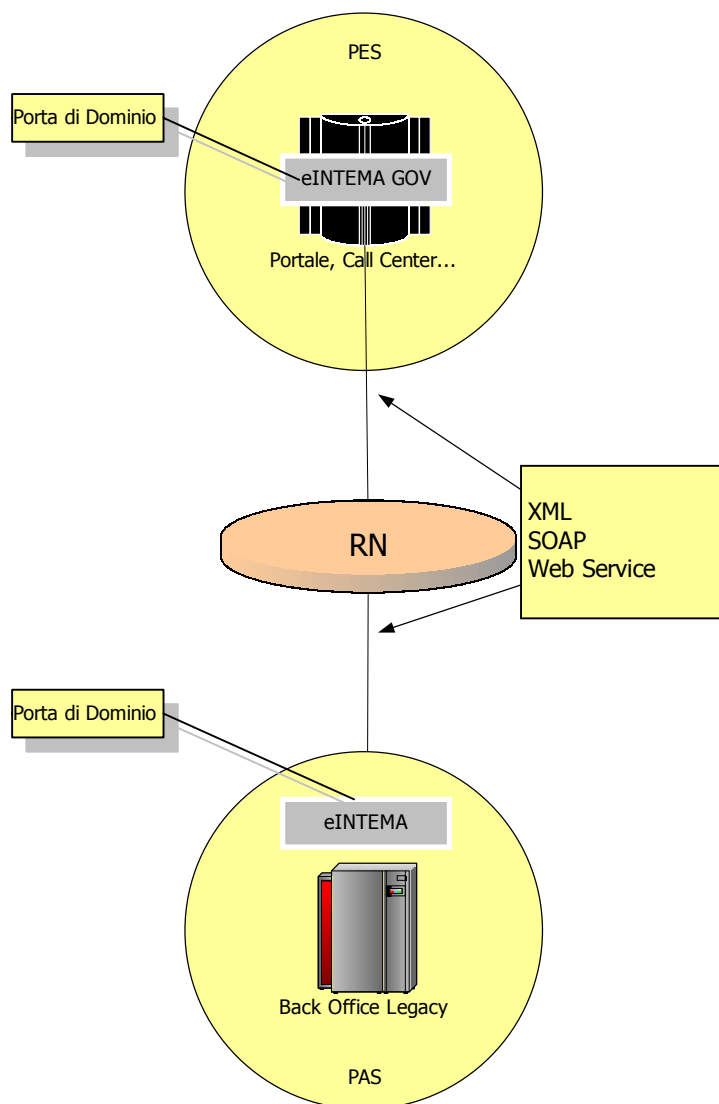


Figura 2: Architettura

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 del Polo Accesso Singolo, eINTEMAM del 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.

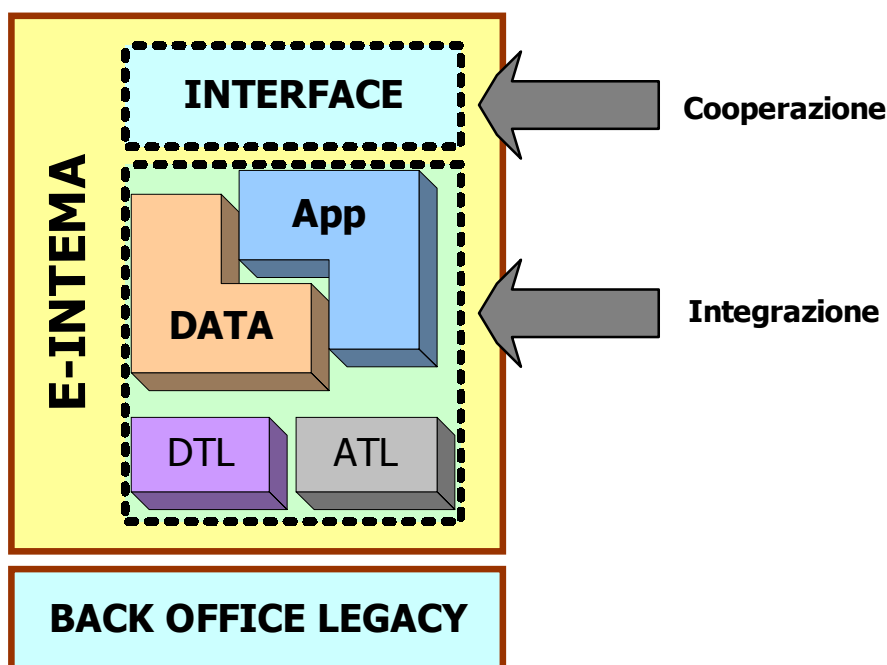


Figura 3: layer logici di eINTEMA

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 la Figura seguente:

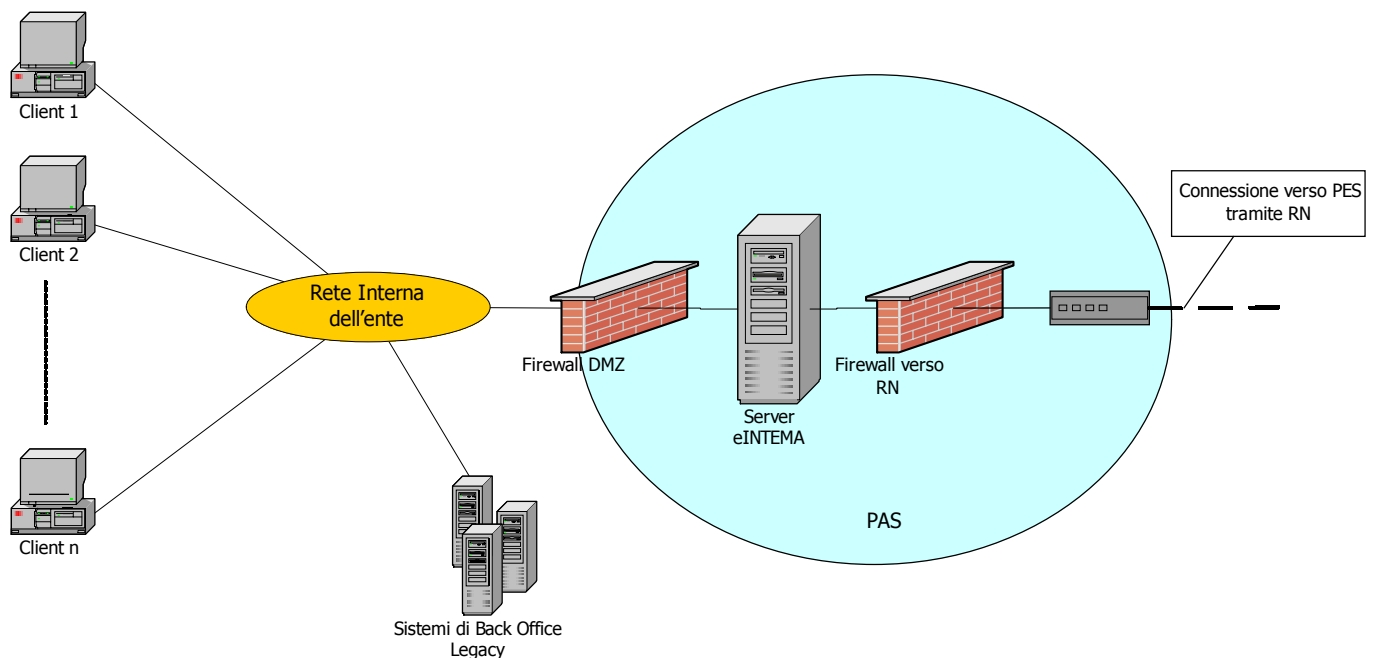


Figura 4: Polo Accesso Singolo, architettura hardware

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:

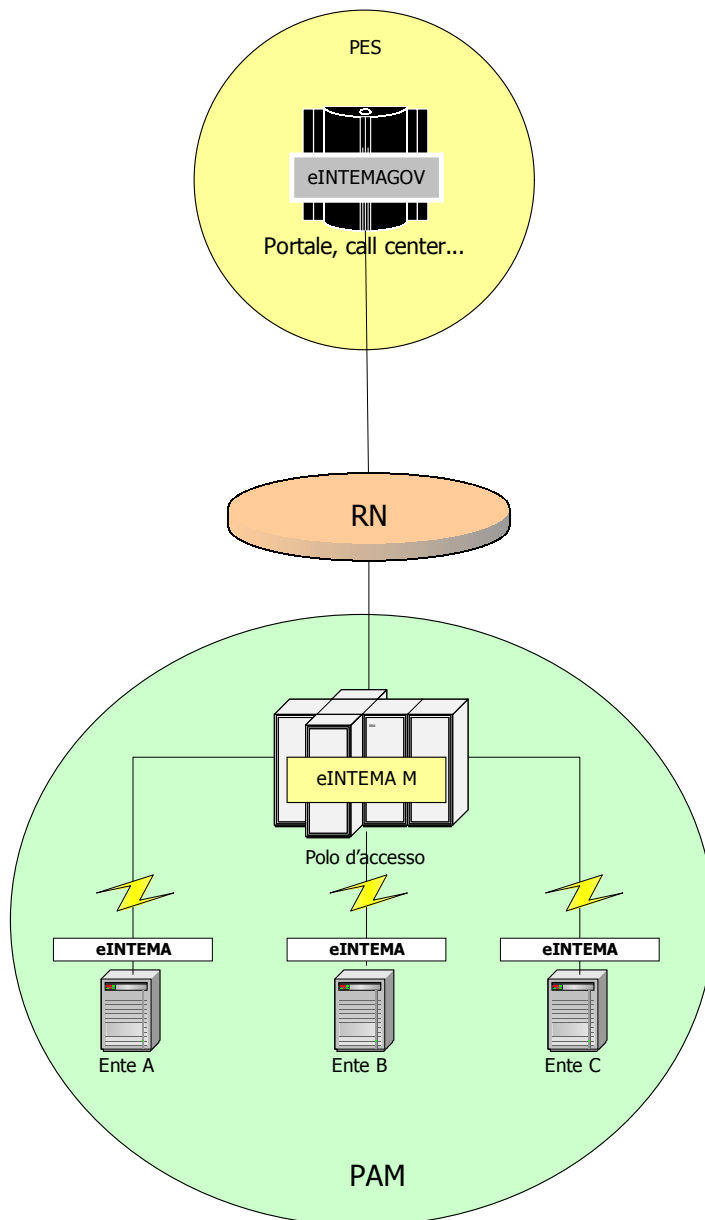


Figura 5: Architettura Logica, interazione Polo Accesso Multiplo-Polo Erogazione Servizi

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:

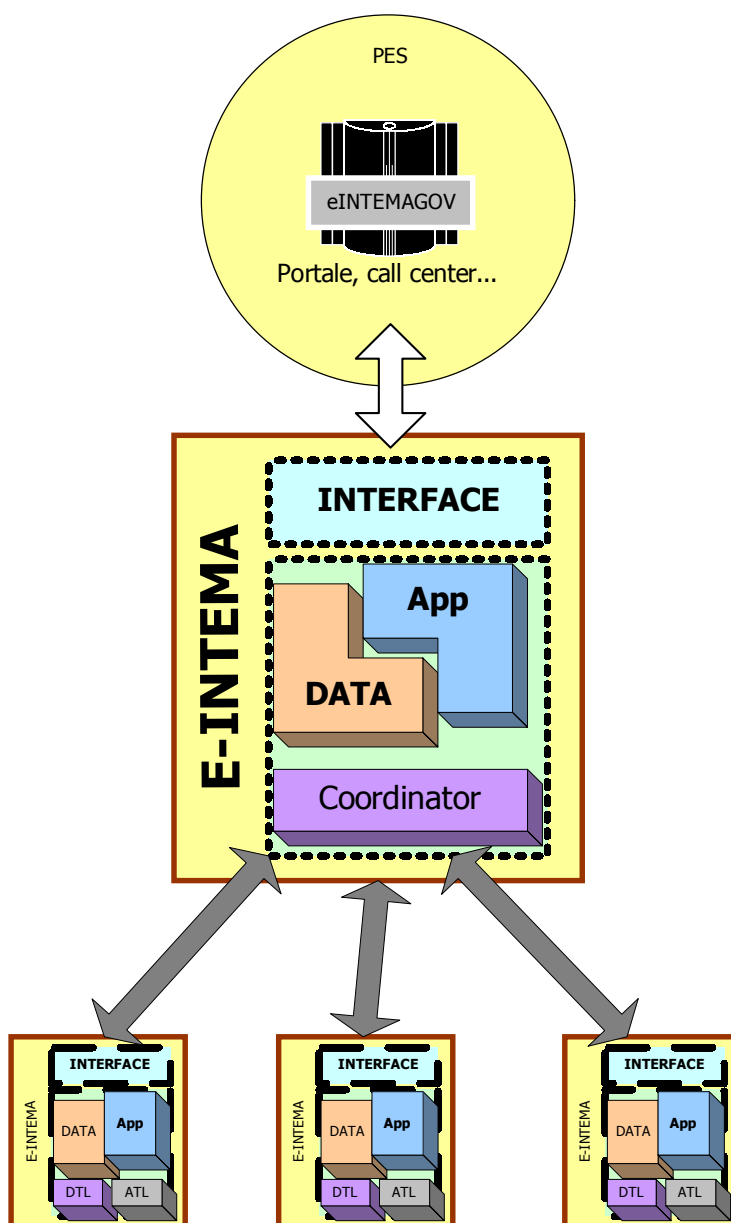


Figura 6: eINTEMAM, architettura ed interazione con il resto del sistema

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 e gli 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.).

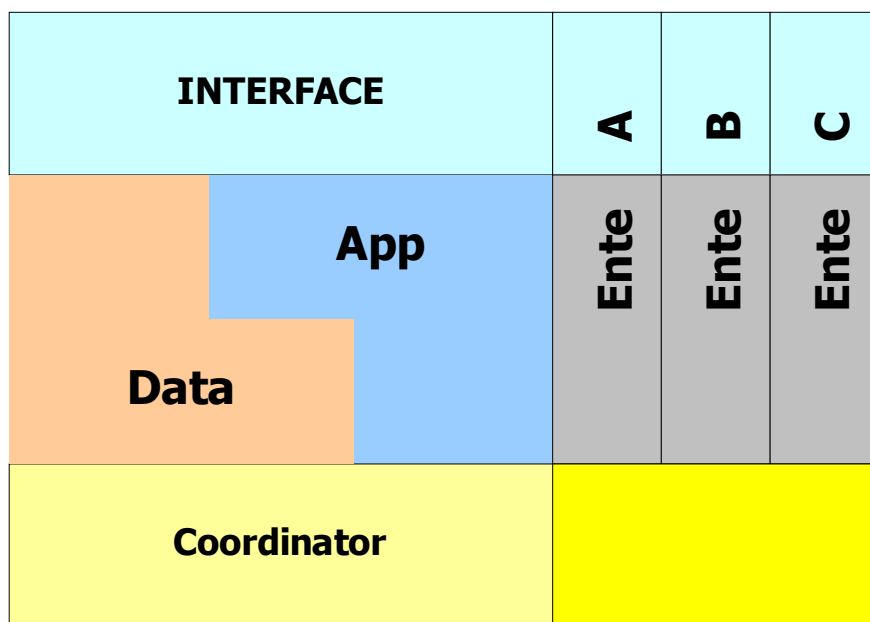


Figura 8: eINTEMAM, scomposizione logica

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 gli 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 informazioni 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 ISDN, linee commutate, 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

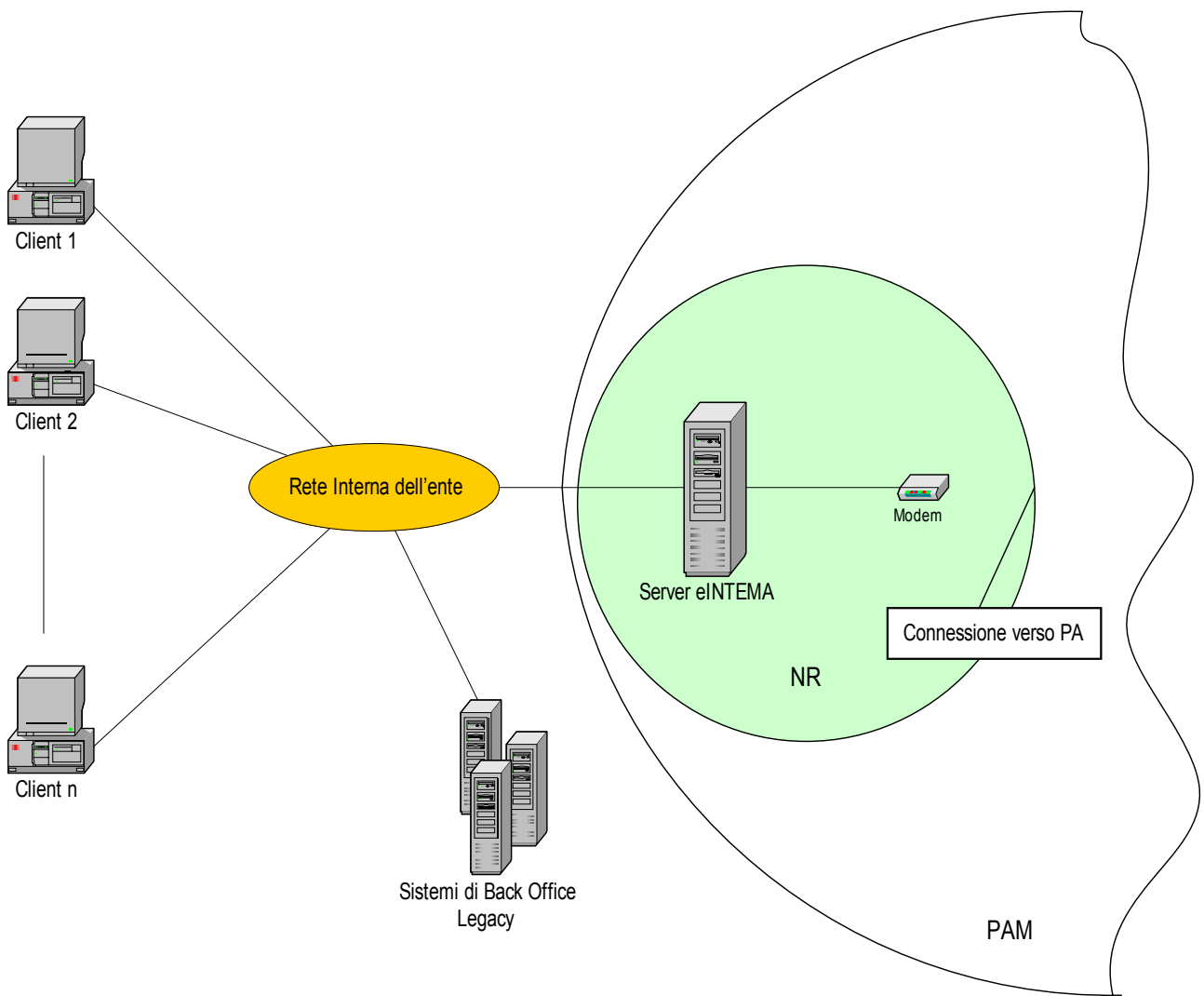


Figura 8: Polo Accesso Multiplo, configurazione hardware di un tipico NR

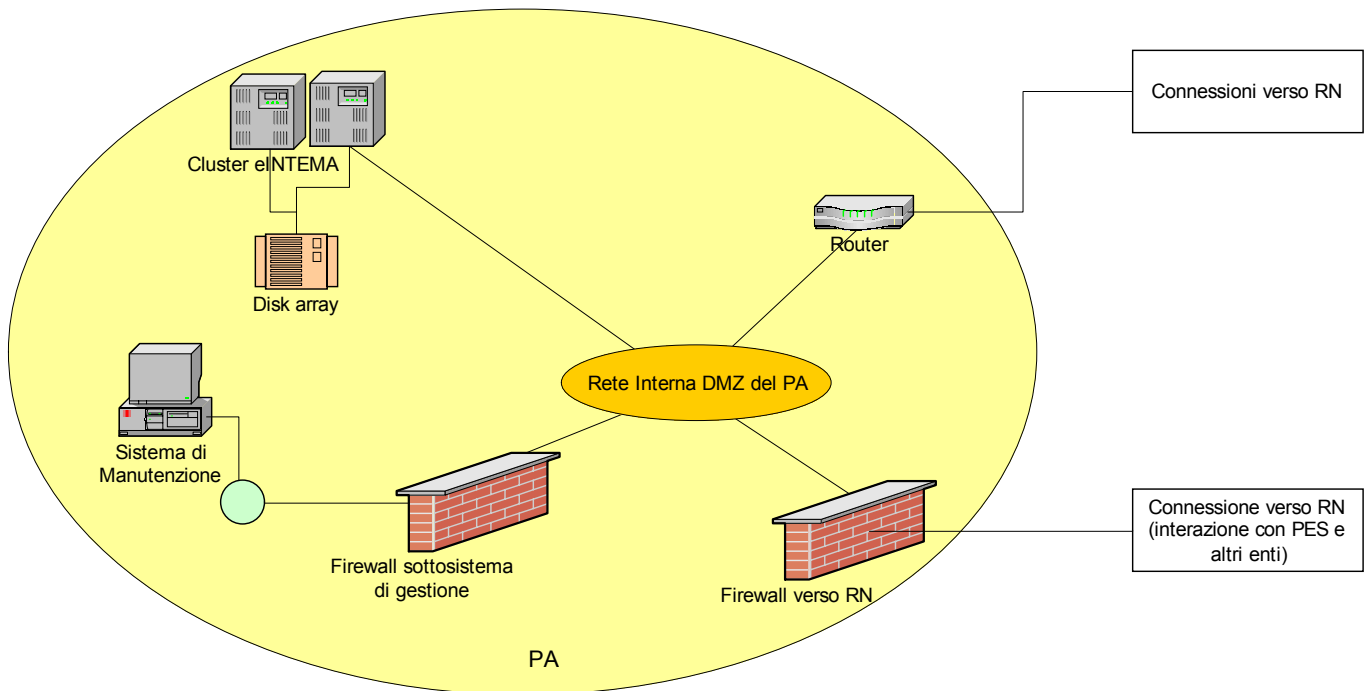


Figura 9: Polo Accesso Multiplo, configurazione hardware di un tipico PA

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 e ATL 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

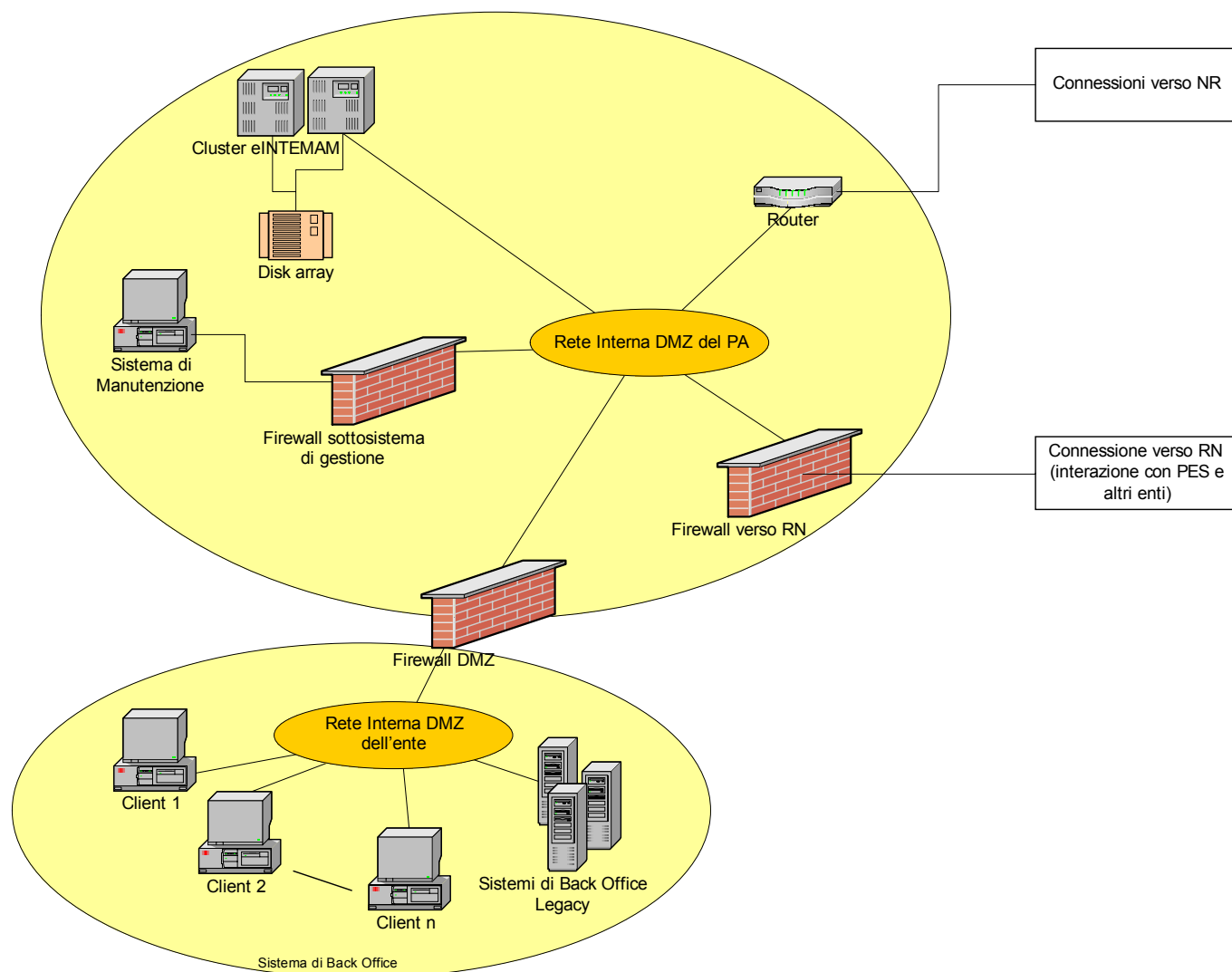


Figura 10: Polo Accesso Territoriale, configurazione hardware).

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 applicativo INTEMAGOV. 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 UE)

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

- Organizzazione gerarchica

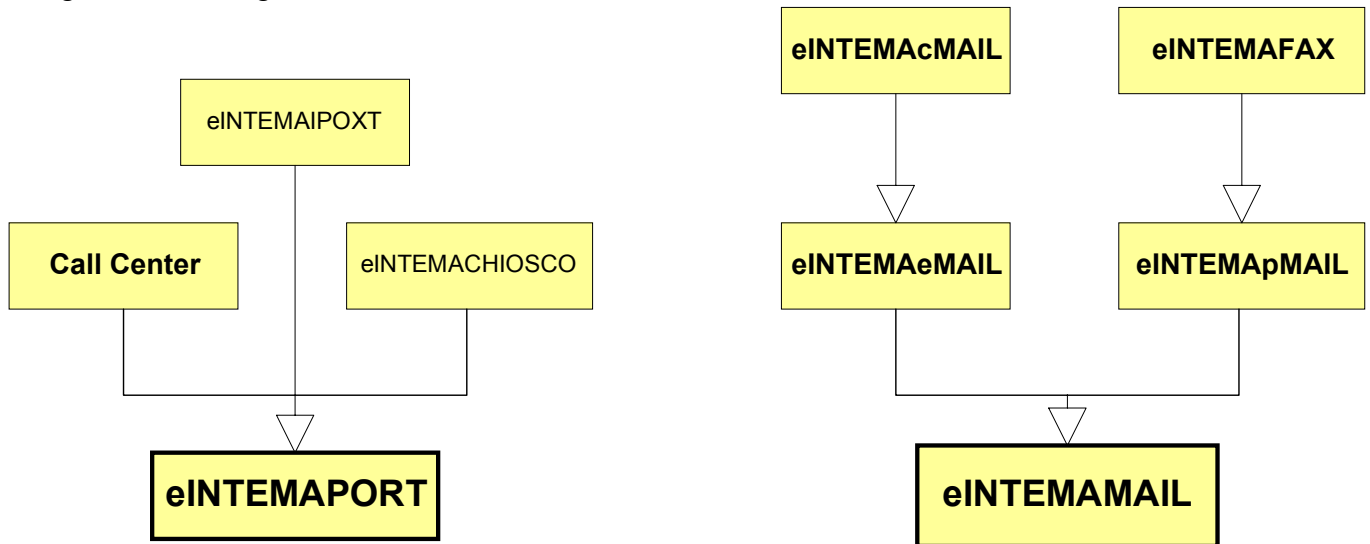


Figura 11: eINTEMARENDX - Organizzazione gerarchica

eINTEMAPORT: il corporate portal dell'aggregazione

eINTEMAPORT rappresenta una sorta di corporate portal per l'aggregazione degli enti che da acceso 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.

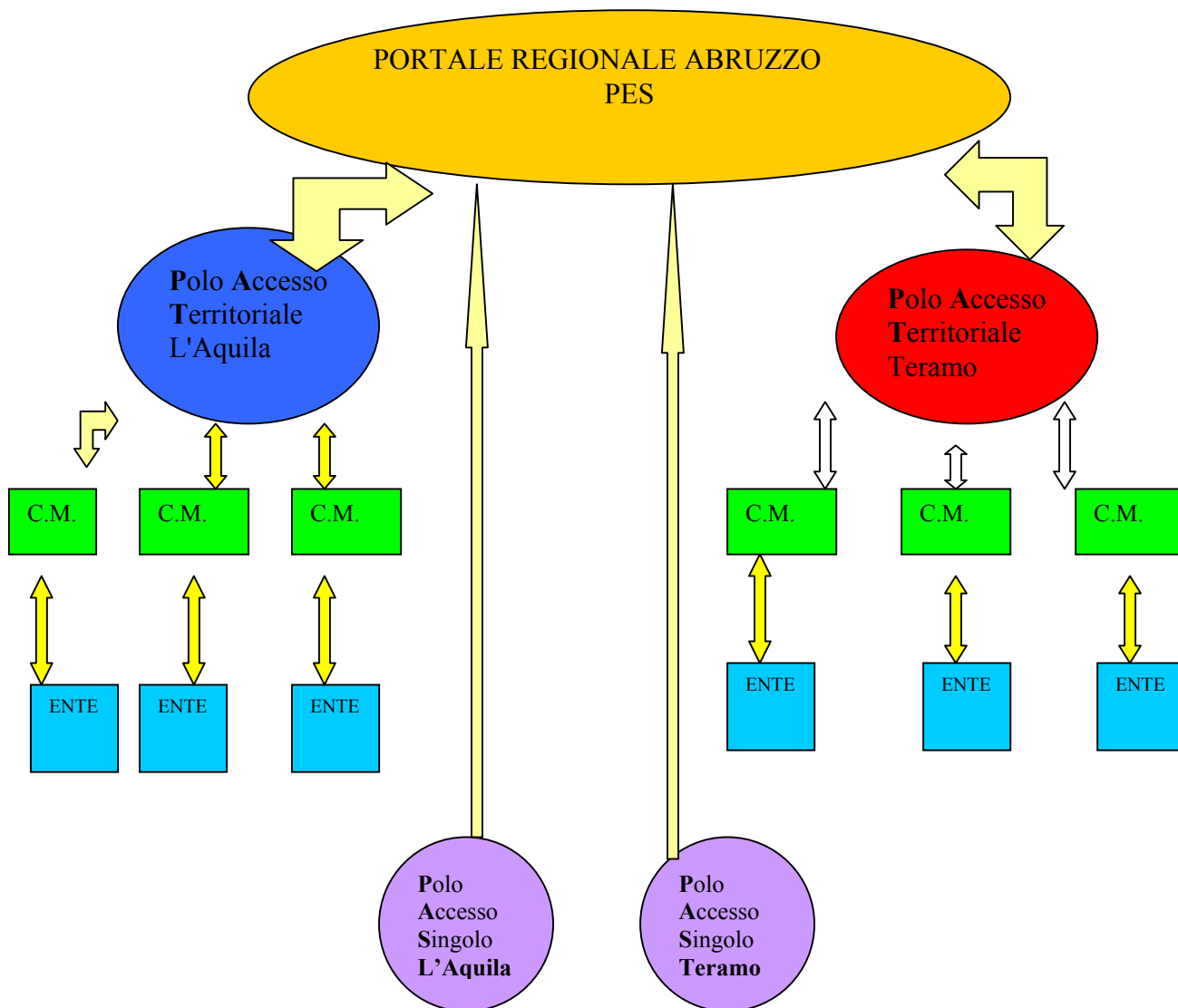
Polo Erogazione Servizi: architettura hardware

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



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.

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

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)

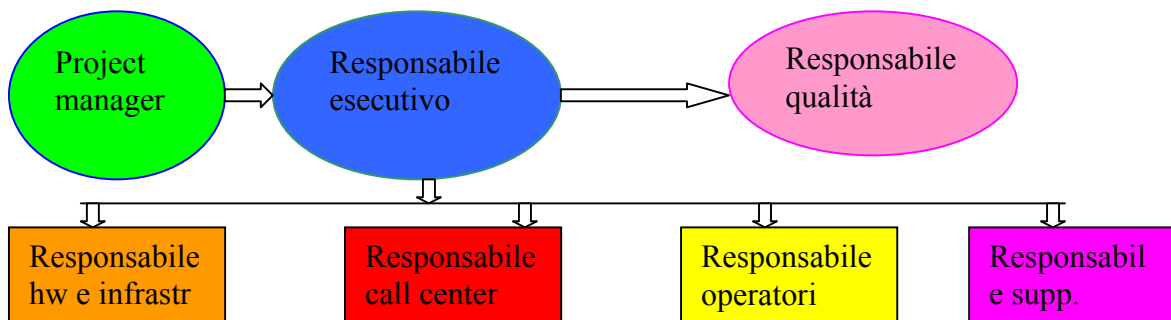


Figura organigramma esecutivo

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

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 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.