

SOLUZIONE:	<i>Anagrafe on line</i>
N° SOLUZIONE	<i>1</i>
PROGETTO:	<i>Polis</i>
AMMINISTRAZIONE DI RIFERIMENTO:	<i>Comune di Bergamo</i>

INDICE

INDICE	2
1. DESCRIZIONE SINTETICA DELLA SOLUZIONE	5
2. DATI SINTETICI DELLA SOLUZIONE	6
2.1. Obiettivi originari	6
2.2. Elementi di contesto.....	6
2.3. Parametri di riferimento	7
2.4. Vincoli e prerequisiti	7
2.5. Servizi	7
3. DATI ANALITICI DELLA COMPONENTE DI SERVIZIO	9
3.1. Descrizione dei servizi compresi nella soluzione	9
3.1.1 Nome del servizio: Autocertificazione guidata (moduli precompilati)	9
Attori: Cittadini; Front Office; Legacy.	9
Descrizione del Flusso.....	9
Dati per l'erogazione del servizio	9
Livello di erogazione del servizio : 4	9
Canali di erogazione del servizio : Portale; Chiosco, Sportello	9
3.1.2 Nome del servizio: Certificato di residenza	10
Attori: Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore	10
Descrizione del Flusso.....	10
Dati per l'erogazione del servizio	10
Livello di erogazione del servizio : 4	10
Canali di erogazione del servizio : Portale; Chiosco, Sportello	10
3.1.3 Nome del servizio: Certificato di Cittadinanza	11
Attori: Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore	11
Descrizione del Flusso.....	11
Dati per l'erogazione del servizio	11
Livello di erogazione del servizio : 4	11
Canali di erogazione del servizio : Portale; Chiosco, Sportello	11
3.1.4 Nome del servizio: Certificato di esistenza in vita	12
Attori: Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore	12
Descrizione del Flusso.....	12
Dati per l'erogazione del servizio	12
Livello di erogazione del servizio : 4	12
Canali di erogazione del servizio : Portale; Chiosco, Sportello	12
3.1.5 Nome del servizio: Certificato di stato civile	13
Attori: Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore	13
Descrizione del Flusso.....	13
Dati per l'erogazione del servizio	13
Livello di erogazione del servizio : 4	13
Canali di erogazione del servizio : Portale; Chiosco, Sportello	13
3.1.6 Nome del servizio: Copia integrale registro di stato civile	14
Attori: Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore	14
Descrizione del Flusso.....	14
Dati per l'erogazione del servizio	14
Livello di erogazione del servizio : 4	14
Canali di erogazione del servizio : Portale; Chiosco, Sportello	14

3.1.7	Nome del servizio: Certificato di stato libero	15
	Attori: Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore	15
	Descrizione del Flusso.....	15
	Dati per l'erogazione del servizio	15
	Livello di erogazione del servizio : 4	15
	Canali di erogazione del servizio : Portale; Chiosco, Sportello	15
3.1.8	Nome del servizio: Certificato di stato di famiglia	16
	Attori: Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore	16
	Descrizione del Flusso.....	16
	Dati per l'erogazione del servizio	16
	Livello di erogazione del servizio : 4	16
	Canali di erogazione del servizio : Portale; Chiosco, Sportello	16
3.1.9	Nome del servizio: Iscrizione albo scrutatori/presidente di seggio	17
	Attori: Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore	17
	Descrizione del Flusso.....	17
	Dati per l'erogazione del servizio	17
	Livello di erogazione del servizio : 4	17
	Canali di erogazione del servizio : Portale; Chiosco, Sportello	17
3.1.10	Nome del servizio: Cittadinanza italiana	18
	Attori: Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore	18
	Descrizione del Flusso.....	18
	Dati per l'erogazione del servizio	18
	Livello di erogazione del servizio : 3	18
3.1.11	Nome del servizio: Dichiarazioni Cambio di Residenza/Domicilio	19
	Attori: Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore	19
	Descrizione del Flusso.....	19
	Dati per l'erogazione del servizio	19
	Livello di erogazione del servizio : 4	19
	Canali di erogazione del servizio : Portale; Chiosco; Sportello	19
3.1.12	Nome del servizio: Certificato storico di variazioni domiciliari	20
	Attori: Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore	20
	Descrizione del Flusso.....	20
	Dati per l'erogazione del servizio	20
	Livello di erogazione del servizio : 3	20
3.1.13	Nome del servizio: Banca dati informativa anagrafe	21
	Attori: Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore	21
	Descrizione del Flusso.....	21
	Dati per l'erogazione del servizio	21
	Livello di erogazione del servizio : 3	21
	Canali di erogazione del servizio : Portale; Chiosco; Sportello	21
4.	DATI ANALITICI DELLA COMPONENTE TECNOLOGICA	22
4.1.	Caratteristiche sintetiche dell'architettura tecnologica.....	22
4.2.	Proprietà delle componenti	25
4.3.	Vincoli e prerequisiti tecnologici	25
4.4.	Modalità di gestione dell'infrastruttura ICT	26
4.5.	Documentazione	27
5.	DATI ANALITICI DELLA COMPONENTE ORGANIZZATIVA	28
5.1.	Il flusso organizzativo	28
5.2.	L'impatto organizzativo	30

6.	ASPETTI DI COSTO RILEVANTI.....	31
7.	DATI ACCESSORI DELLA SOLUZIONE	33

1. Descrizione sintetica della soluzione

La soluzione "**Anagrafe on line**" si configura come applicativo che estende le modalità di fruizione dei servizi demografici da quelle tradizionali a quelle telematiche.

I servizi "**Anagrafe on line**" rendono disponibili all'intera popolazione uno **sportello demografico telematico** che eroga non solo servizi di **autocertificazione** precompilata e assistita ma anche servizi di **presentazione istanze** quali:

- **richiesta di certificati** atti a rispondere alle richieste di certificazione anagrafica per le quali la normativa non permette la presentazione di autocertificazioni;
- **iscrizione** agli albi dei **presidenti di seggio e degli scrutatori**;
- richiesta di **cambio di domicilio/residenza**.

Tutti i cittadini si trovano quindi, nella condizione di poter interagire, per via telematica, con gli uffici demografici, per ricevere, inviare, ricercare e consultare informazioni, a loro relative e in possesso della Pubblica Amministrazione.

Servizi di **notifica eventi** e di **monitoraggio dello stato di avanzamento** delle istanze, permetteranno un riscontro immediato delle ricezioni delle istanze e una riduzione delle attività di comunicazione.

La soluzione consente l'erogazione dei servizi in modo omogeneo rispetto agli enti fornendo ai cittadini e alle imprese strumenti applicativi uniformi.

In altri termini, qualsiasi sia il servizio richiesto, gli utenti dispongono delle stesse funzionalità:

- **Presentazione Istanza**;
- **Monitoraggio Stato di avanzamento delle Istanze**;

Il cittadino, attraverso una **successione guidata di passi** in cui visualizza, modifica e seleziona i dati minimi necessari, inoltra ad uno specifico ente una **istanza completa e formalmente corretta**.

Le istanze presentate sia telematicamente sia di persona attraverso il tradizionale sportello, sono monitorabili con gli strumenti resi disponibili dalla soluzione: alert multicanale; interfacce grafiche per il tracking.

La standardizzazione degli strumenti applicativi è realizzata attraverso la **profilazione dei servizi** sui singoli enti, che permette la **normalizzazione delle azioni di erogazione** di ciascun servizio: il **singolo ente** può **definire e gestire** autonomamente i **propri elementi di profilazione**.

L'architettura della soluzione costituita da:

- Polo di erogazione servizi
- Polo di Accesso
- Nodo Ente

e i modelli organizzativi associati, permettono l'interazione tra sistemi distribuiti sul territorio e rispondono alla necessità di integrare in modo uniforme informazioni provenienti da sistemi eterogenei.

La soluzione presenta come vincolo al riuso la disponibilità, da parte dell'ente riutilizzatore, ad ospitare l'infrastruttura denominata "nodo ente" costituito da un complesso di hardware e software in grado di astrarre e virtualizzare i sistemi legacy presenti negli enti, fornendo a questi un'interfaccia comune verso il front office.

2. Dati sintetici della Soluzione

2.1. Obiettivi originari

Il sottosistema di front office "Anagrafe on line" è modulare e scalabile ed è stato sviluppato con i seguenti obiettivi:

- 1) realizzare una soluzione standard particolarmente adatta a piccoli e medi comuni (i comuni fino a 100.000 abitanti), ovvero una soluzione utilizzabile praticamente dalla quasi totalità dei comuni italiani.
- 2) permettere l'erogazione di servizi ai cittadini e alle imprese con un impatto limitato sui sistemi legacy preesistenti.

L'architettura della soluzione comprende:

- un Sistema Portale multicanale (**Polo di Erogazione Servizi**), che consente agli enti di erogare servizi on line a cittadini ed imprese in modo omogeneo e multicanale.
- uno strato funzionale intermedio di **Middleware**, che gestisce in modo normalizzato l'interazione tra il Sistema Portale ed i sistemi di back office degli Enti, in grado di operare in due modalità:
 - *centralizzata*: mediante interazione diretta tra Polo di Erogazione e singolo Ente
 - *distribuita*: l'interazione avviene indirettamente per mezzo di un Polo di Accesso interposto tra Polo di Erogazione ed Enti.

La soluzione descritta presenta le seguenti caratteristiche:

- offre a cittadini, la possibilità di interagire con gli uffici demografici attraverso canali che garantiscano la privacy, la sicurezza e il non ripudio delle comunicazioni.
- realizza una connessione logica con il Back Office che, in un'ottica di servizio integrato, permette di raggiungere significativi benefici in termini di efficacia, efficienza e semplificazione, sia interni alla PA sia nei confronti di cittadini e imprese.
- rende disponibili servizi on line, avulsi da vincoli di luogo e di tempo;

2.2. Elementi di contesto

Il progetto originario copre 13 regioni e coinvolge circa 200 enti di diversa tipologia (comuni, comunità montane, unioni di comuni e province). La soluzione proposta, è stata realizzata perseguendo gli obiettivi [1\)](#) e [2\)](#) e pertanto:

- consente l'erogazione di servizi on-line con elevati standard qualitativi anche ad enti che non possiedono la capacità realizzativa per ragioni legate alle dimensioni, all'organizzazione o alla posizione geografica
- realizza un sistema di accesso al servizio trasparente ai sistemi legacy preesistenti negli enti coinvolti ed indipendente dalla topologia dell'aggregazione.

Tale approccio favorisce la progettazione e l'implementazione di servizi in modo indipendente dal sistema informativo preesistente garantendo la possibilità di aggregare sistemi eterogenei e consentire quindi l'ammodernamento graduale delle tecnologie attualmente in uso.

È importante evidenziare come il sistema di integrazione e cooperazione realizzato dallo strato di Middleware non operi solamente a livello di dati ma si estenda anche ai processi applicativi funzionando da ambiente integrato di workflow.

2.3. Parametri di riferimento

Il sistema è stato progettato per realizzare una soluzione "generalistica" di servizi, particolarmente adatta a piccoli e medi comuni con popolazione fino a 100.000 abitanti, (quindi progetto standard per la quasi totalità dei comuni italiani).

L'ente coordinatore e sviluppatore di riferimento è il Comune di Bergamo, il cui bacino di utenza per il progetto Polis ComuneAmico.net è di quasi 4.000.000 di abitanti, con un'aggregazione di 205 enti.

2.4. Vincoli e prerequisiti

Il sistema è stato progettato secondo criteri di flessibilità e scalabilità atti a garantirne l'utilizzo sulle più diffuse piattaforme hardware/software di mercato. Lo standard J2EE adottato per lo sviluppo dei componenti applicativi e l'utilizzo del protocollo SOAP tramite Web Services impiegato per gli aspetti legati alla comunicazione tra componenti distribuiti, garantiscono inoltre un elevato livello di interoperabilità.

I prerequisiti necessari al corretto funzionamento della soluzione sono quindi solo di carattere informativo e legati alla disponibilità delle informazioni necessarie al corretto funzionamento della soluzione: flussi XML di interscambio dati conformi alle specifiche di progetto.

Per quanto concerne i vincoli sono essenzialmente di due tipi: *tecnologici*, dovuti alla non aderenza a standard consolidati in epoche successive a quelle in cui si sono dovute affrontare le scelte di progetto e *strutturali*, legati alla disponibilità degli enti riutilizzatori ad ospitare gli apparati HW/SW necessari per l'interazione tra il sistema legacy dell'ente e l'applicativo di erogazione dei servizi on-line.

2.5. Servizi

Nome del servizio	Breve descrizione
Autocertificazione guidata (moduli precompilati)	Il servizio si attua tramite una successione guidata di passi attraverso cui il cittadino visualizza, modifica, inserisce e seleziona i dati necessari a produrre l'autocertificato richiesto.
Certificato di residenza	Il servizio, che consente di istituire e monitorare una pratica di richiesta certificato di residenza, permette ai cittadini di ottenere il certificato, per sé stessi o per altri cittadini per cui si ha la facoltà di richiederlo, senza doversi recare fisicamente presso gli uffici del comune specifico.
Certificato di cittadinanza	Il servizio, che consente di istituire e monitorare una pratica di richiesta certificato di cittadinanza, permette ai cittadini di ottenere il certificato, per sé stessi o per altri cittadini per cui si ha la facoltà di richiederlo, senza doversi recare fisicamente presso gli uffici del comune specifico.
Certificato di esistenza in vita	Il servizio, che consente di istituire e monitorare una pratica di richiesta Certificato esistenza in vita, permette ai cittadini di ottenere il certificato, per sé stessi o per altri cittadini per cui si ha la facoltà di richiederlo, senza doversi recare fisicamente presso gli uffici del comune specifico.

Certificato di stato civile	Il servizio, che consente di istituire e monitorare una pratica di richiesta certificato di Stato civile, permette ai cittadini di ottenere il certificato, per sé stessi o per altri cittadini per cui si ha la facoltà di richiederlo, senza doversi recare fisicamente presso gli uffici del comune specifico.
Copia integrale registro di stato civile	Il servizio, che consente di istituire e monitorare una pratica di richiesta di Copia integrale di registro di stato civile, permette ai cittadini di ottenere il certificato, per sé stessi o per altri cittadini per cui si ha la facoltà di richiederlo, senza doversi recare fisicamente presso gli uffici del comune specifico.
Certificato di stato libero	Il servizio, che consente di istituire e monitorare una pratica di richiesta certificato di Stato libero, permette ai cittadini di ottenere il certificato, per sé stessi o per altri cittadini per cui si ha la facoltà di richiederlo, senza doversi recare fisicamente presso gli uffici del comune specifico.
Certificato di stato di famiglia	Il servizio, che consente di istituire e monitorare una pratica di richiesta certificato di Stato di famiglia, permette ai cittadini di ottenere il certificato, per sé stessi o per altri cittadini per cui si ha la facoltà di richiederlo, senza doversi recare fisicamente presso gli uffici del comune specifico.
Iscrizione albo scrutatori/presidente di seggio	Il servizio consente l'istruzione e il monitoraggio di una pratica di iscrizione all'albo degli scrutatori di seggio.
Cittadinanza italiana	Il servizio consente di istituire e monitorare una pratica di richiesta della cittadinanza italiana nei casi diversi da quelli per i quali è prevista la presentazione della richiesta presso la Prefettura.
Dichiarazioni Cambio di Residenza / Domicilio	Il servizio consente di istituire e monitorare una pratica di: <ul style="list-style-type: none"> ▪ cambio di domicilio all'interno dello stesso comune di residenza ▪ cambio di residenza attestandola all'interno di un comune differente da quello da cui si proviene per se stessi e per altri eventuali componenti del proprio nucleo familiare.
Certificato storico di variazioni domiciliari	Il servizio, che consente di istituire e monitorare una pratica di richiesta certificato di Storico di variazioni domiciliari, permette ai cittadini di ottenere il certificato richiesto senza dover recarsi fisicamente presso gli uffici del proprio comune di residenza.
Banca dati informativa anagrafe	Il servizio consente l'interrogazione dell'iter di una pratica, di cambio di domicilio o cambio di residenza, avviata attraverso lo specifico servizio di portale.

Tabella 1: Servizi offerti dalla soluzione

3. Dati analitici della Componente di Servizio

3.1. Descrizione dei servizi compresi nella soluzione

3.1.1 Nome del servizio: **Autocertificazione guidata (moduli precompilati)**

Attori: **Cittadini; Front Office; Legacy.**

Cittadini: Utente finale che richiede il servizio – **Front Office:** lo strato applicativo che eroga il servizio – **Legacy:** il sistema di gestione di Back Office dell'ente che eroga il servizio.

Descrizione del Flusso

Attore	Azione	Descrizione Azione
Cittadino	Richiesta servizio	Il Front Office verifica che il cittadino abbia le credenziali richieste per il servizio, se il controllo ha esito positivo si procede, altrimenti viene segnalata l'anomalia.
Cittadino	Selezione Tipo Autocertificato	Il cittadino seleziona l'autocertificato di suo interesse ed immette i dati.
Front Office	Presenza in carico richiesta	Il Front Office prende in carico la richiesta, invia al sistema Legacy la richiesta dei dati.
Legacy	Notifica Dati	Il sistema Legacy invia al Front Office i dati disponibili altrimenti richiede quelli mancanti.
Front Office	Visualizzazione / Completamento Dati	Il Front Office visualizza i dati disponibili altrimenti richiede al Cittadino l'immissione di quelli mancanti.
Cittadino	Stampa/Salvataggio Autocertificato	Il cittadino controlla l'autocertificato prodotto e procede alla stampa o al salvataggio del formato elettronico in locale.

Dati per l'erogazione del servizio

Utente: *Credenziali d'accesso (usr, password; CIE; CNS; CF); Dati autocertificazioni non disponibili nell'ente; (ES.: Elenco esami, qualifiche,.. ecc..)*

Dati ente: *Dati da autocertificare in possesso dell'ente;*

Livello di erogazione del servizio :4

Canali di erogazione del servizio :**Portale; Chiosco, Sportello**

3.1.2 Nome del servizio: **Certificato di residenza**Attori: **Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore.**

Cittadini: Utente finale che richiede il servizio – **Front Office:** lo strato applicativo che eroga il servizio – **Legacy:** il sistema di gestione di Back Office dell'ente che eroga il servizio. – **Operatore:** Operatore ufficio Demografico.

Descrizione del Flusso

Attore	Azione	Descrizione Azione
Cittadino	Richiesta servizio	Il Front Office verifica che il cittadino abbia le credenziali richieste per il servizio, se il controllo ha esito positivo si procede, altrimenti viene segnalata l'anomalia.
Cittadino	Inserimento dati soggetto	Il cittadino inserisce i dati del soggetto oggetto di certificazione, se diverso da se stesso.
Cittadino	Inserimento dati richiesta	Il cittadino inserisce i dati relativi al certificato di residenza: uso certificato; bollo; recapito; modalità di consegna.
Cittadino	Verifica ed inoltro dati	Il cittadino controlla i dati inseriti, effettua eventuali pagamenti e inoltra la richiesta.
Front Office	Presa in carico richiesta	Il Front Office prende in carico la richiesta, la invia al sistema Legacy .
Legacy	Notifica Ricezione Dati	Il sistema Legacy invia al cittadino la notifica di corretta ricezione.
Operatore	Produce Certificato	L' Operatore produce il certificato richiesto e lo rende disponibile per la consegna al cittadino con la modalità selezionata nella istanza di richiesta.
Cittadino	Ricezione Certificato	Il cittadino viene in possesso del certificato con la modalità di consegna selezionata.

Dati per l'erogazione del servizio

Utente: *Credenziali d'accesso (usr, password; CIE; CNS; CF); Dati Istanza non disponibili all'ente; (ES.: Uso Certificato, Modalità Consegna, Dati Recapito. ecc..)*

Dati ente: *Dati anagrafici utente, dati profilazione servizi(lista usi, bollo, diritti di segreteria, modalità di consegna, ecc..)*

Livello di erogazione del servizio :4

Canali di erogazione del servizio : **Portale; Chiosco, Sportello**

3.1.3 Nome del servizio: **Certificato di Cittadinanza**Attori: **Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore.**

Cittadini: Utente finale che richiede il servizio – **Front Office:** lo strato applicativo che eroga il servizio – **Legacy:** il sistema di gestione di Back Office dell'ente che eroga il servizio. – **Operatore:** Operatore ufficio Demografico.

Descrizione del Flusso

Attore	Azione	Descrizione Azione
Cittadino	Richiesta servizio	Il Front Office verifica che il cittadino abbia le credenziali richieste per il servizio, se il controllo ha esito positivo si procede, altrimenti viene segnalata l'anomalia.
Cittadino	Inserimento dati soggetto	Il cittadino inserisce i dati del soggetto oggetto di certificazione, se diverso da se stesso.
Cittadino	Inserimento dati richiesta	Il cittadino inserisce i dati relativi al certificato di cittadinanza: uso certificato; bollo; recapito; modalità di consegna.
Cittadino	Verifica ed inoltro dati	Il cittadino controlla i dati inseriti, effettua eventuali pagamenti e inoltra la richiesta
Front Office	Preso in carico richiesta	Il Front Office prende in carico la richiesta, la invia al sistema Legacy .
Legacy	Notifica Ricezione Dati	Il sistema Legacy invia al cittadino la notifica di corretta ricezione.
Operatore	Produce Certificato	L' Operatore produce il certificato richiesto e lo rende disponibile per la consegna al cittadino con la modalità selezionata nella istanza di richiesta.
Cittadino	Ricezione Certificato	Il cittadino viene in possesso del certificato con la modalità di consegna selezionata

Dati per l'erogazione del servizio

Utente: *Credenziali d'accesso (usr, password; CIE; CNS; CF); Dati Istanza non disponibili all'ente; (ES.:Recapito,. ecc..)*

Dati ente: *Dati anagrafici utente, dati profilazione servizi(lista usi, bollo, diritti di segreteria, modalità di consegna, ecc..)*

Livello di erogazione del servizio :4

Canali di erogazione del servizio : **Portale; Chiosco, Sportello**

3.1.4 Nome del servizio: **Certificato di esistenza in vita**

Attori: **Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore.**

Cittadini: Utente finale che richiede il servizio – **Front Office:** lo strato applicativo che eroga il servizio – **Legacy:** il sistema di gestione di Back Office dell'ente che eroga il servizio. – **Operatore:** Operatore ufficio Demografico.

Descrizione del Flusso

Attore	Azione	Descrizione Azione
Cittadino	Richiesta servizio	Il Front Office verifica che il cittadino abbia le credenziali richieste per il servizio, se il controllo ha esito positivo si procede, altrimenti viene segnalata l'anomalia.
Cittadino	Inserimento dati soggetto	Il cittadino inserisce i dati del soggetto oggetto di certificazione, se diverso da se stesso.
Cittadino	Inserimento dati richiesta	Il cittadino inserisce i dati relativi al certificato di cittadinanza: uso certificato; bollo; recapito; modalità di consegna.
Cittadino	Verifica ed inoltro dati	Il cittadino controlla i dati inseriti, effettua eventuali pagamenti e inoltra la richiesta
Front Office	Presa in carico richiesta	Il cittadino controlla i dati inseriti, effettua eventuali pagamenti e inoltra la richiesta.
Legacy	Notifica Ricezione Dati	Il sistema Legacy invia al cittadino la notifica di corretta ricezione.
Operatore	Produce Certificato	L' Operatore produce il certificato richiesto e lo rende disponibile per la consegna al cittadino con la modalità selezionata nella istanza di richiesta.
Cittadino	Ricezione Certificato	Il cittadino viene in possesso del certificato con la modalità di consegna selezionata.

Dati per l'erogazione del servizio

Utente: *Credenziali d'accesso (usr, password; CIE; CNS; CF); Dati Istanza non disponibili all'ente; (ES.:Recapito,. ecc..)*

Dati ente: *Dati anagrafici utente, dati profilazione servizi(lista usi, bollo, diritti di segreteria, modalità di consegna, ecc..)*

Livello di erogazione del servizio :**4**

Canali di erogazione del servizio : **Portale; Chiosco, Sportello**

3.1.5 Nome del servizio: **Certificato di stato civile**

Attori: **Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore.**

Cittadini: Utente finale che richiede il servizio – **Front Office:** lo strato applicativo che eroga il servizio – **Legacy:** il sistema di gestione di Back Office dell'ente che eroga il servizio. – **Operatore:** Operatore ufficio Demografico.

Descrizione del Flusso

Attore	Azione	Descrizione Azione
Cittadino	Richiesta servizio	Il Front Office verifica che il cittadino abbia le credenziali richieste per il servizio, se il controllo ha esito positivo si procede, altrimenti viene segnalata l'anomalia.
Cittadino	Inserimento dati soggetto	Il cittadino inserisce i dati del soggetto oggetto di certificazione, se diverso da se stesso.
Cittadino	Inserimento dati richiesta	Il cittadino seleziona il certificato di stato civile e inserisce i dati richiesti: uso certificato; bollo; recapito; modalità di consegna.
Cittadino	Verifica ed inoltro dati	Il cittadino controlla i dati inseriti, effettua eventuali pagamenti e inoltra la richiesta
Front Office	Presa in carico richiesta	Il Front Office prende in carico la richiesta, la invia al sistema Legacy .
Legacy	Notifica Ricezione Dati	Il sistema Legacy invia al cittadino la notifica di corretta ricezione.
Operatore	Produce Certificato	L' Operatore produce il certificato richiesto e lo rende disponibile per la consegna al cittadino con la modalità selezionata nella istanza di richiesta.
Cittadino	Ricezione documento	Il cittadino viene in possesso del certificato con la modalità di consegna selezionata.

Dati per l'erogazione del servizio

Utente: *Credenziali d'accesso (usr, password; CIE; CNS; CF); Dati Istanza non disponibili all'ente; (ES.:Recapito,. ecc..)*

Dati ente: *Dati anagrafici utente, dati profilazione servizi(lista usi, bollo, diritti di segreteria, modalità di consegna, ecc..)*

Livello di erogazione del servizio :4

Canali di erogazione del servizio : **Portale; Chiosco, Sportello**

3.1.6 Nome del servizio: **Copia integrale registro di stato civile**

Attori: **Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore.**

Cittadini: Utente finale che richiede il servizio – **Front Office:** lo strato applicativo che eroga il servizio – **Legacy:** il sistema di gestione di Back Office dell'ente che eroga il servizio. – **Operatore:** Operatore ufficio Demografico.

Descrizione del Flusso

Attore	Azione	Descrizione Azione
Cittadino	Richiesta servizio	Il Front Office verifica che il cittadino abbia le credenziali richieste per il servizio, se il controllo ha esito positivo si procede, altrimenti viene segnalata l'anomalia.
Cittadino	Inserimento dati soggetto	Il cittadino inserisce i dati del soggetto di cui emettere la copia integrale di stato civile, se diverso da se stesso.
Cittadino	Inserimento dati richiesta	Il cittadino inserisce i dati relativi alla copia integrale di stato civile: uso; bollo; recapito; modalità di consegna.
Cittadino	Verifica ed inoltro dati	Il cittadino controlla i dati inseriti, effettua eventuali pagamenti e inoltra la richiesta
Front Office	Presa in carico richiesta	Il Front Office prende in carico la richiesta, la invia al sistema Legacy .
Legacy	Notifica Ricezione Dati	Il sistema Legacy invia al cittadino la notifica di corretta ricezione.
Operatore	Produce Documento richiesto	L' Operatore produce il certificato richiesto e lo rende disponibile per la consegna al cittadino con la modalità selezionata nella istanza di richiesta.
Cittadino	Ricezione Certificato	Il cittadino viene in possesso del certificato con la modalità di consegna selezionata.

Dati per l'erogazione del servizio

Utente: *Credenziali d'accesso (usr, password; CIE; CNS; CF); Dati Istanza non disponibili all'ente; (ES.:Recapito, ecc..)*

Dati ente: *Dati anagrafici utente, dati profilazione servizi(lista usi, bollo, diritti di segreteria, modalità di consegna, ecc..)*

Livello di erogazione del servizio :**4**

Canali di erogazione del servizio : **Portale; Chiosco, Sportello**

3.1.7 Nome del servizio: **Certificato di stato libero**Attori: **Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore.**

Cittadini: Utente finale che richiede il servizio – **Front Office:** lo strato applicativo che eroga il servizio – **Legacy:** il sistema di gestione di Back Office dell'ente che eroga il servizio. – **Operatore:** Operatore ufficio Demografico.

Descrizione del Flusso

Attore	Azione	Descrizione Azione
Cittadino	Richiesta servizio	Il Front Office verifica che il cittadino abbia le credenziali richieste per il servizio, se il controllo ha esito positivo si procede, altrimenti viene segnalata l'anomalia.
Cittadino	Inserimento dati soggetto	Il cittadino inserisce i dati del soggetto di cui richiede il certificato di stato libero, se diverso da se stesso.
Cittadino	Inserimento dati richiesta	Il cittadino inserisce i dati relativi al certificato di stato libero: uso certificato; bollo; recapito; modalità di consegna.
Cittadino	Verifica ed inoltro dati	Il cittadino controlla i dati inseriti, effettua eventuali pagamenti e inoltra la richiesta.
Front Office	Presenza in carico richiesta	Il Front Office prende in carico la richiesta, la invia al sistema Legacy .
Legacy	Notifica Ricezione Dati	Il sistema Legacy invia al cittadino la notifica di corretta ricezione.
Operatore	Produce Certificato	L' Operatore produce il certificato richiesto e lo rende disponibile per la consegna al cittadino con la modalità selezionata nella istanza di richiesta.
Cittadino	Ricezione Certificato	Il cittadino viene in possesso del certificato con la modalità di consegna selezionata.

Dati per l'erogazione del servizio

Utente: *Credenziali d'accesso (usr, password; CIE; CNS; CF); Dati Istanza non disponibili all'ente; (ES.:Recapito, ecc..)*

Dati ente: *Dati anagrafici utente, dati profilazione servizi(lista usi, bollo, diritti di segreteria, modalità di consegna, ecc..)*

Livello di erogazione del servizio :**4**

Canali di erogazione del servizio : **Portale; Chiosco, Sportello**

3.1.8 Nome del servizio: **Certificato di stato di famiglia**Attori: **Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore.**

Cittadini: Utente finale che richiede il servizio – **Front Office:** lo strato applicativo che eroga il servizio – **Legacy:** il sistema di gestione di Back Office dell'ente che eroga il servizio. – **Operatore:** Operatore ufficio Demografico.

Descrizione del Flusso

Attore	Azione	Descrizione Azione
Cittadino	Richiesta servizio	Il Front Office verifica che il cittadino abbia le credenziali richieste per il servizio, se il controllo ha esito positivo si procede, altrimenti viene segnalata l'anomalia.
Cittadino	Inserimento dati soggetto	Il cittadino inserisce i dati del soggetto di cui richiede il certificato di stato di famiglia, se diverso da se stesso.
Cittadino	Inserimento dati richiesta	Il cittadino inserisce i dati relativi al certificato di stato di famiglia: uso certificato; bollo; recapito; modalità di consegna.
Cittadino	Verifica ed inoltro dati	Il cittadino controlla i dati inseriti e inoltra la richiesta.
Front Office	Preso in carico richiesta	Il Front Office prende in carico la richiesta, la invia al sistema Legacy .
Legacy	Notifica Ricezione Dati	Il sistema Legacy invia al cittadino la notifica di corretta ricezione.
Operatore	Elabora la richiesta	L' Operatore elabora la richiesta e notifica eventuali pagamenti da effettuare.
Operatore	Produce Certificato	L' Operatore produce il certificato richiesto e lo rende disponibile per la consegna al cittadino con la modalità selezionata nella istanza di richiesta.
Cittadino	Ricezione Certificato	Il cittadino viene in possesso del certificato con la modalità di consegna selezionata.

Dati per l'erogazione del servizio

Utente: *Credenziali d'accesso (usr, password; CIE; CNS; CF); Dati Istanza non disponibili all'ente; (ES.:Recapito,. ecc..)*

Dati ente: *Dati anagrafici utente, dati profilazione servizi(lista usi, bollo, diritti di segreteria, modalità di consegna, ecc..)*

Livello di erogazione del servizio :**4**

Canali di erogazione del servizio : **Portale; Chiosco, Sportello**

3.1.9 Nome del servizio: **Iscrizione albo scrutatori/presidente di seggio**Attori: **Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore.**

Cittadini: Utente finale che richiede il servizio – **Front Office:** lo strato applicativo che eroga il servizio – **Legacy:** il sistema di gestione di Back Office dell'ente che eroga il servizio. – **Operatore:** Operatore ufficio Demografico.

Descrizione del Flusso

Attore	Azione	Descrizione Azione
Cittadino	Richiesta servizio	Il Front Office verifica che il cittadino abbia le credenziali richieste per il servizio, se il controllo ha esito positivo si procede, altrimenti viene segnalata l'anomalia.
Front Office	Controllo iscrizione Liste Elettorali	Il Front Office richiede al sistema Legacy il controllo di appartenenza del cittadino alle liste elettorali del comune di residenza, se il controllo ha esito positivo si procede, altrimenti al cittadino viene segnalata l'impossibilità di procedere all'iscrizione.
Cittadino	Selezione Albo	Il cittadino seleziona l'albo a cui intende effettuare l'iscrizione.
Cittadino	Inserimento dati richiesta	Il cittadino inserisce i dati: professione, titolo di studio, dichiarazione compatibilità e recapito.
Cittadino	Verifica ed inoltro dati	Il cittadino controlla i dati inseriti e inoltra la richiesta.
Front Office	Presenza in carico richiesta	Il Front Office prende in carico la richiesta, la invia al sistema Legacy .
Legacy	Notifica Ricezione Dati	Il sistema Legacy invia al cittadino la notifica di corretta ricezione.
Operatore	Elabora la richiesta	L' Operatore elabora la richiesta.
Cittadino	Verifica stato avanzamento pratica	Il cittadino controlla lo stato di avanzamento della richiesta.

Dati per l'erogazione del servizio

Utente: *Credenziali d'accesso (usr, password; CIE; CNS; CF); Dati Istanza non disponibili all'ente; (ES.:Recapito, ecc..)*

Dati ente: *Dati anagrafici utente, dati profilazione servizi(lista professioni e tipi titoli di studio, ecc..)*

Livello di erogazione del servizio :**4**

Canali di erogazione del servizio : **Portale; Chiosco, Sportello**

3.1.10 Nome del servizio: **Cittadinanza italiana**Attori: **Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore**

Cittadini: Utente finale che richiede il servizio – **Front Office:** lo strato applicativo che eroga il servizio – **Legacy:** il sistema di gestione di Back Office dell'ente che eroga il servizio. – **Operatore:** Operatore ufficio Stato Civile.

Descrizione del Flusso

Attore	Azione	Descrizione Azione
Cittadino	Richiesta servizio	Il Front Office verifica che il cittadino abbia le credenziali richieste per il servizio, se il controllo ha esito positivo si procede, altrimenti viene segnalata l'anomalia.
Cittadino	Inserimento dati richiesta	Il cittadino inserisce i dati relativi alla richiesta di cittadinanza, recapito e modalità di consegna.
Cittadino	Verifica ed inoltro dati	Il cittadino controlla i dati inseriti e inoltra la richiesta.
Front Office	Presenza in carico richiesta	Il Front Office prende in carico la richiesta, la invia al sistema Legacy .
Legacy	Notifica Ricezione Dati	Il sistema Legacy invia al cittadino la notifica di corretta ricezione.
Operatore	Elabora la richiesta	L' Operatore elabora la richiesta.
Cittadino	Verifica stato avanzamento pratica	Il cittadino controlla lo stato di avanzamento della richiesta.

Dati per l'erogazione del servizio

Utente: *Credenziali d'accesso (usr, password; CIE; CNS; CF); Dati Istanza non disponibili all'ente; (ES.:Recapito, ecc..)*

Dati ente: *Dati anagrafici utente, dati profilazione servizi(lista usi, bollo, diritti di segreteria, modalità di consegna, ecc..)*

Livello di erogazione del servizio :**3**

Canali di erogazione del servizio : **Portale; Chiosco, Sportello**

3.1.11 Nome del servizio: **Dichiarazioni Cambio di Residenza/Domicilio**Attori: **Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore**

Cittadini: Utente finale che richiede il servizio – **Front Office:** lo strato applicativo che eroga il servizio – **Legacy:** il sistema di gestione di Back Office dell'ente che eroga il servizio. – **Operatore:** Operatore ufficio Demografico.

Descrizione del Flusso

Attore	Azione	Descrizione Azione
Cittadino	Richiesta servizio	Il Front Office verifica che il cittadino abbia le credenziali richieste per il servizio, se il controllo ha esito positivo si procede, altrimenti viene segnalata l'anomalia.
Cittadino	Inserimento dati soggetti coinvolti	Il cittadino seleziona / inserisce i dati relativi alle persone coinvolte nel cambio di residenza / domicilio.
Front Office	Richiesta dati domicilio	Il Front Office chiede al cittadino di specificare a quale indirizzo viene spostato il domicilio/residenza.
Front Office	Richiesta dati Automobili, Patenti	Il Front Office chiede al cittadino di inserire i dati relativi alle patenti e agli autoveicoli relativi ai soggetti per cui si sta effettuando la dichiarazione.
Cittadino	Verifica ed inoltro dati	Il cittadino controlla i dati inseriti e inoltra la richiesta.
Front Office	Preso in carico richiesta	Il Front Office prende in carico la richiesta, la invia al sistema Legacy .
Legacy	Notifica Ricezione Dati	Il sistema Legacy invia al cittadino la notifica di corretta ricezione.
Operatore	Elabora la richiesta	L' Operatore elabora la richiesta.
Cittadino	Verifica stato avanzamento pratica	Il cittadino controlla lo stato di avanzamento della richiesta.

Dati per l'erogazione del servizio

Utente: *Credenziali d'accesso (usr, password; CIE; CNS; CF); Dati Istanza non disponibili all'ente; (ES.:Recapito,. ecc..)*

Dati ente: *Dati anagrafici utente, dati profilazione servizi(lista domicilia, ecc..)*

Livello di erogazione del servizio :**4**

Canali di erogazione del servizio :**Portale; Chiosco; Sportello**

3.1.12 Nome del servizio: **Certificato storico di variazioni domiciliari**Attori: **Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore**

Cittadini: Utente finale che richiede il servizio – **Front Office:** lo strato applicativo che eroga il servizio – **Legacy:** il sistema di gestione di Back Office dell'ente che eroga il servizio. – **Operatore:** Operatore ufficio Demografico.

Descrizione del Flusso

Attore	Azione	Descrizione Azione
Cittadino	Richiesta servizio	Il Front Office verifica che il cittadino abbia le credenziali richieste per il servizio, se il controllo ha esito positivo si procede, altrimenti viene segnalata l'anomalia.
Cittadino	Inserimento dati soggetto	Il cittadino inserisce i dati del soggetto di cui richiede il certificato storico di variazioni domiciliari, se diverso da se stesso.
Cittadino	Inserimento dati richiesta	Il cittadino inserisce i dati relativi al certificato storico di variazioni domiciliari: uso certificato; bollo; recapito; modalità di consegna.
Cittadino	Verifica ed inoltro dati	Il cittadino controlla i dati inseriti effettua eventuali pagamenti e inoltra la richiesta.
Front Office	Presa in carico richiesta	Il Front Office prende in carico la richiesta, la invia al sistema Legacy .
Legacy	Notifica Ricezione Dati	Il sistema Legacy invia al cittadino la notifica di corretta ricezione.
Operatore	Produce Certificato	L' Operatore elabora la richiesta, produce il certificato richiesto e lo rende disponibile per la consegna al cittadino con la modalità selezionata nella istanza di richiesta.
Cittadino	Ricezione Certificato	Il cittadino viene in possesso del certificato con la modalità di consegna selezionata.

Dati per l'erogazione del servizio

Utente: *Credenziali d'accesso (usr, password; CIE; CNS; CF); Dati Istanza non disponibili all'ente; (ES.:Recapito,. ecc..)*

Dati ente: *Dati anagrafici utente, dati profilazione servizi(lista usi, bollo, diritti di segreteria, modalità di consegna, ecc..)*

Livello di erogazione del servizio :**3**

Canali di erogazione del servizio :**Portale; Chiosco**

3.1.13 Nome del servizio: **Banca dati informativa anagrafe**Attori: **Cittadini; Front Office; Legacy; Operatore**

Cittadini: Utente finale che richiede il servizio – **Front Office:** lo strato applicativo che eroga il servizio – **Legacy:** il sistema di gestione di Back Office dell'ente che eroga il servizio.

Descrizione del Flusso

Attore	Azione	Descrizione Azione
Cittadino	Richiesta servizio	Il Front Office verifica che il cittadino abbia le credenziali richieste per il servizio, se il controllo ha esito positivo si procede, altrimenti viene segnalata l'anomalia.
Cittadino	Consultazione pratiche	Il cittadino seleziona il tipo di informazioni da consultare.
Front Office	Richiesta disponibilità dati	Il Front Office richiede al sistema Legacy la disponibilità dei dati richiesti dal cittadino.
Legacy	Disponibilità Dati	Il sistema Legacy se dispone dei dati richiesti, li invia al Front Office .
Front Office	Visualizzazione Dati	Il Front Office visualizza i dati al cittadino altrimenti segnala la non disponibilità dei dati.

Dati per l'erogazione del servizio

Utente: *Credenziali d'accesso (usr, password; CIE; CNS; CF); Dati Istanza non disponibili all'ente; (ES.:Recapito, . ecc..)*

Dati ente: *Dati anagrafici utente, dati profilazione servizi.*

Livello di erogazione del servizio :**3**

Canali di erogazione del servizio :**Portale; Chiosco; Sportello**

4. Dati analitici della Componente Tecnologica

4.1. Caratteristiche sintetiche dell'architettura tecnologica

Il sistema presenta una architettura multilayer che risponde a requisiti di robustezza, affidabilità e scalabilità. La soluzione consente inoltre, di accedere all'informazione gestita nei sistemi legacy sia in modo sincrono, qualora esistano negli enti interessati i presupposti tecnologici per garantire l'accesso all'informazione in tale modalità, sia in modo asincrono, consentendo agli enti di installare un apparato minimale di interazione costituito da un sottosistema HW+SW in grado di accedere all'informazione gestita dal sistema legacy e presentarla in forma normalizzata al *polo di accesso* di riferimento che, in modo del tutto trasparente, gestisce l'interazione con il Portale multicanale (*polo di erogazione*).

L'architettura si presenta quindi su tre livelli (*erogazione, aggregazione, ente*) nel caso di interazione asincrona, su due livelli (*erogazione, ente*) nel caso di interazione sincrona.

In entrambe le modalità, fattore abilitante ai fini di garantire al *polo di erogazione* la trasparenza e l'indipendenza nell'accesso all'informazione è l'introduzione di uno strato funzionale intermedio di *middleware* in grado di operare sia in *modalità centralizzata* (nel caso di interazione sincrona) sia in *modalità distribuita* (nel caso di interazione asincrona). In entrambi i casi viene mantenuta inalterata l'interfaccia verso il *polo di erogazione*.

Gli elementi caratterizzanti della componente architetturale sono scaturiti dall'esigenza di dare una risposta alla necessità di stabilire un'interazione tra il Portale Multicanale (*Polo di Erogazione* servizi on-line) e l'eterogeneità dei sistemi legacy presenti nei back-office aderenti al progetto.

Nella figura sottostante vengono schematizzati gli elementi caratterizzanti dell'architettura proposta. Nel seguito vengono analizzate in dettaglio le funzionalità dei singoli componenti.

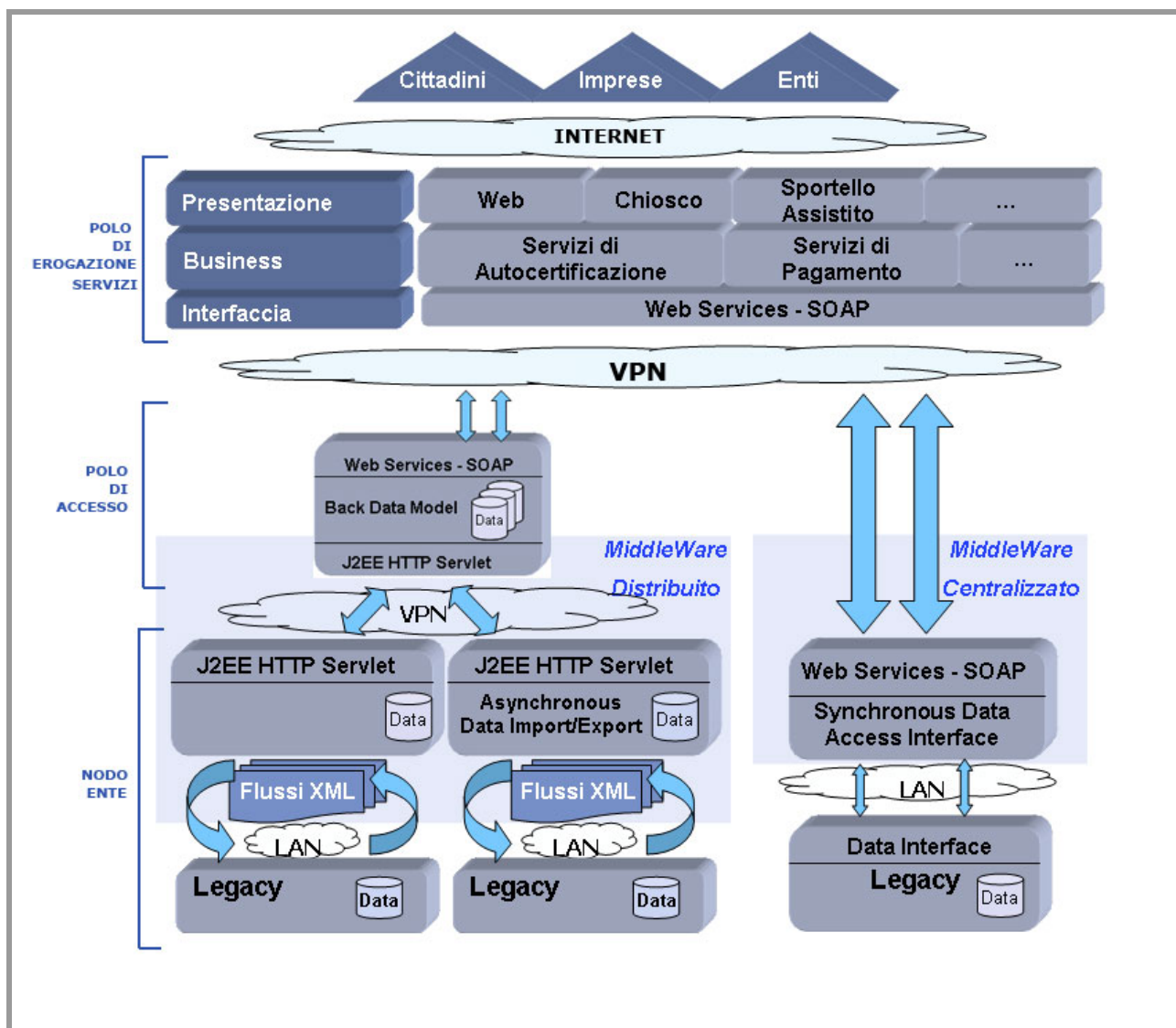


Fig. 1 – Architettura Tecnologica

Polo di Erogazione Servizi

Il *polo di erogazione servizi* (Portale multicanale) è preposto alle seguenti funzionalità:

- Interfaccia di presentazione verso gli utenti finali al fine di garantire l'erogazione del servizio in modalità multicanale (web, chiosco, sportelli assistiti, ...)
- Implementazione delle logiche di business coerenti con le modalità informative e funzionali di erogazione dei servizi.
- Punto di raccordo ed integrazione tra utenti dei servizi ed enti appartenenti all'aggregazione
- Profilazione dei servizi rispetto ai singoli enti

Il *polo di erogazione* è basato su un'infrastruttura tecnologica che implementa funzionalità di profilazione a livello trasversale rispetto ai servizi realizzati ed indipendente dal canale di accesso.

Le componenti di servizio si appoggiano sull'infrastruttura tecnologica al fine di integrare le logiche di business relative agli aspetti funzionali dei servizi erogati in modo indipendente dal canale di erogazione. Tali componenti costituiscono la base su cui implementare le funzioni di

multicanalità demandando a strumenti di rendering appropriati il compito di attivare le varie tipologie di canale di erogazione.

Particolare attenzione è stata rivolta al canale di erogazione via web in grado di renderizzare le informazioni gestite nel livello di business per i più diffusi sistemi di fruizione telematica basata su standard web (MS Internet Explorer, Netscape Navigator, Opera Web Browser ...).

Il sistema di interscambio di informazioni tra Polo di Erogazione Servizi e sistemi interagenti è basato su standard tecnologici aperti che ne garantiscano l'utilizzo sicuro ed affidabile grazie a meccanismi di scambio dati basati su reti VPN (Virtual Private Network) e protocolli di comunicazione quali il Simple Object Access Protocol (SOAP) tramite Web Services su canale HTTP.

Middleware

Lo strato di *middleware* è interposto tra *polo di erogazione* ed *enti* e costituisce un gateway atto a normalizzare l'informazione pervenuta dai sistemi legacy di back-office.

Lo scambio di informazione tra *polo di erogazione* e *middleware* avviene per mezzo di interfacce implementate con tecnologia aderente allo standard J2EE dei Web Services.

La componente di *middleware* è utilizzabile sia in *modalità centralizzata* mediante interazione sincrona con il sistema legacy dell'ente sia in *modalità distribuita* mediante interazione asincrona.

La configurazione in *modalità centralizzata* si basa sull'ipotesi che l'ente possieda un'infrastruttura tecnologica adeguata ad ospitare l'intero modulo di middleware. L'ente dovrà assicurare la permanenza on-line 7x24 in modo da garantire l'erogazione *sincrona* dei servizi profilati.

Per garantire l'erogazione di servizi in modalità multicanale a comuni di piccola entità o comunque non in grado di soddisfare ai requisiti precedentemente descritti a causa dell'inadeguato livello tecnologico è possibile prevedere l'impiego del modulo di middleware in *modalità distribuita*. In questa configurazione deve essere attrezzato un sito che funga da *polo di accesso* che garantisca la permanenza on-line 7x24 e costituisca la porta di accesso per l'interazione con il *polo di aggregazione* per tutti gli enti coinvolti nell'aggregazione. Tale sito può o meno coincidere con uno degli enti aderenti all'aggregazione e deve essere adeguato ad ospitare la componente di middleware. Questa interagisce sia con il *polo di erogazione*, in modo *sincrono*, tramite Web Services sia con i nodi, in modo *asincrono*, per l'interscambio di dati tramite un algoritmo distribuito di *coordinazione* su protocollo HTTP.

Il questa accezione al nodo ente è richiesto di ospitare la parte remota del componente di middleware distribuito al fine di implementare l'interazione con il sistema legacy attivo sull'ente per raccogliere e normalizzare i dati necessari all'erogazione dei servizi.

Caratteristiche HW/SW

Le caratteristiche HW/SW della piattaforma impiegata dipendono dalle dimensioni e dal numero di enti coinvolti, dal bacino di utenza afferente e dal numero e tipologia dei servizi attivati nonché dai livelli qualitativi attesi.

Come riferimento citiamo i dati relativi all'installazione effettuata presso il Comune di Bergamo per il progetto "Polis ComuneAmico.net", che ha un bacino di utenza di quasi 4.000.000 di abitanti ed un'aggregazione di 205 enti.

La piattaforma HW+SW presenta le caratteristiche di seguito dettagliate:

Sistema	HW	SW
---------	----	----

Polo di Erogazione	2 Server di front in Load Balancing Cluster	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S.O. Linux Red Hat A.S. ▪ Portlet Engine: Oracle 9iAS Portal + Oracle 9iAS Infrastructure
	1+1 Server di back in Failover Cluster	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S.O. Linux Red Hat A.S. ▪ DBMS Oracle 9i
Polo di Accesso	1+1 Server in Failover Cluster	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Application Server Oracle 9iAS ▪ DBMS Oracle 9i
Nodo Ente	1 Server (PC)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S.O. Linux Red Hat ▪ Apache/Tomcat servlet engine ▪ DBMS PostgreSQL

4.2. Proprietà delle componenti

Componente	Proprietaria/Non proprietaria	Altre indicazioni (ad esempio, fornitore ...)
Servizi Applicativi (ai cittadini e alle imprese)	Proprietaria	
Middleware	Proprietaria	
Oracle Portal	Non proprietaria	Oracle
Oracle AS	Non proprietaria	Oracle
Oracle DB	Non proprietaria	Oracle
Apache/Tomcat	Non proprietaria	Free/Open Source
PostgreSQL DB	Non proprietaria	Free/Open Source

4.3. Vincoli e prerequisiti tecnologici

Il sistema è stato progettato secondo criteri di flessibilità e scalabilità atti a garantirne l'utilizzo sulle le più diffuse piattaforme hardware/software di mercato. Lo standard J2EE adottato per lo sviluppo dei componenti applicativi e l'utilizzo del protocollo SOAP tramite Web Services garantisce inoltre un elevato livello di interoperabilità.

Prerequisiti

I prerequisiti necessari al corretto funzionamento della soluzione sono solo di carattere informativo. Essendo il sistema pensato per interagire con l'eterogeneità di sistemi installati negli enti comunali, è stato progettato in modo del tutto generale ed adattabile a qualsiasi contesto esecutivo. Unico prerequisito per l'erogazione dei servizi è la disponibilità delle informazioni necessarie al corretto funzionamento della soluzione: flussi XML di interscambio dati conformi alle specifiche di progetto.

Vincoli

Individuiamo i vincoli del sistema in due categorie principali: *tecnologici* e *strutturali*.

Tecnologici: L'interfaccia di portale è stata sviluppata con la tecnologia delle *portlet*. Al momento dello start-up del progetto (aprile 2003) non è stato possibile fare riferimento a standard o raccomandazioni che disciplinassero gli aspetti di portabilità ed interoperabilità in quanto si è arrivati alla definizione di tali standard solo alla fine del 2004 con la ratifica della specifica JSR-168. In tale contesto, il livello tecnologico degli strumenti presenti sul mercato ha portato a scegliere come infrastruttura di portale la piattaforma Oracle 9iAS Portal, versione che implementata caratteristiche non conformi alla specifica JSR-168. Il codice prodotto per tale sottosistema risulta quindi al momento difficilmente portabile sulle moderne piattaforme JSR-168 compatibili a meno di prevedere un'attività evolutiva finalizzata alla reingegnerizzazione con l'obiettivo di garantire la compatibilità con lo standard attuale. Questo aspetto può quindi costituire un vincolo all'eventuale riutilizzo "*as is*" dell'applicativo su piattaforme differenti da quelle individuate nelle scelte originarie. Le rimanenti componenti sono state implementate seguendo lo standard J2EE mentre per gli aspetti legati alla comunicazione sono stati utilizzati la tecnologia dei Web Services su protocollo SOAP e lo scambio di flussi informativi in formato XML che garantiscono la completa apertura ed interoperabilità con le tecnologie presenti sul mercato.

Strutturali: Per essere in grado di accedere all'aggregazione gli enti riutilizzatori devono predisporre le strutture necessarie per l'erogazione dei servizi on-line consistenti nell'attivazione di un *nodo ente* avente le seguenti caratteristiche HW/SW:

- stazione di lavoro di tipo personal computer con sistema operativo e DBMS
- dispositivi di connettività adeguati in funzione dei volumi di traffico generati dall'ente
- software di Middleware per l'interfacciamento tra sistema legacy e Polo di Erogazione

4.4. Modalità di gestione dell'infrastruttura ICT

L'architettura proposta prevede un unico polo di erogazione che consente di centralizzare tutte le attività di amministrazione e gestione del sistema in un unico sito in grado di sostenere l'onere economico, tecnologico, organizzativo e gestionale che un sistema di tale portata comporta.

Tale connotazione architetture costituisce la principale fonte di risparmio ed ottimizzazione dovuta al fatto che tutta la complessità relativa alla gestione della componente tecnologica viene centralizzata, sollevando i singoli enti dal sostenimento degli oneri derivanti dalla gestione di una infrastruttura tecnologica con tale livello di complessità.

L'unico sforzo richiesto agli enti aderenti all'aggregazione è la disponibilità ad ospitare la struttura hardware appropriata per l'installazione di un nodo ente (della complessità di un personal computer) ad un costo trascurabile se paragonato ai benefici derivanti dall'accesso multicanale ai servizi offerti al cittadino.

La presenza di funzionalità di monitoraggio dell'intera rete collocate nei poli di accesso consente inoltre di ottimizzare gli aspetti relativi alla gestione operativa dell'intera infrastruttura.

4.5. Documentazione

Titolo documento	Tipologia documento	Breve descrizione
ArchitetturaSistema	Tecnico di progetto	Descrizione Architettura di Progetto
MacroAnalisi_ Middleware	Tecnico di progetto	Documento Specifiche Funzionali
SpecificheTecniche_ Middleware	Tecnico di progetto	Documento Specifiche Tecniche

5. Dati analitici della Componente Organizzativa

5.1. Il flusso organizzativo

L'erogazione dei servizi previsti dalla soluzione rende disponibile ai cittadini un front office telematico che estende quello tradizionale. Da ciò consegue la necessità di avviare negli enti un processo di razionalizzazione per ridefinire:

- i processi di erogazione dei servizi;
- la struttura organizzativa interna;
- il rapporto con i sistemi informativi.

La soluzione proposta promuove una riorganizzazione che prende in considerazione il processo di erogazione dei servizi, promuovendo l'adozione di modelli organizzativi che vanno oltre le singole aree funzionali ed i singoli enti; l'adozione della soluzione infatti, sviluppa una collaborazione sia orizzontale che verticale tra enti i quali condivideranno una stessa modalità operativa e una comune piattaforma tecnologica.

Il riuso della soluzione è attuabile con le seguenti modalità:

- 1) **Nodo ente:** Comune che si collega a Polis ComuneAMICO.Net;
- 2) **Aggregazione Territoriale:** Comune che si collega a Polis ComuneAMICO.Net costituendo un centro di aggregazione Territoriale
- 3) **Stand Alone:** Comune che intende adottare autonomamente la soluzione
- 4) **Centro servizi:** Comune che intende attivare una infrastruttura centralizzata per la soluzione

e richiede modelli organizzativi relazionati a ciascuno dei differenti scenari: nel seguito è illustrata la struttura organizzativa richiesta per il comune che si collega ad un centro servizi esistente e quella proposta per un ente che intende attivare un Centro Servizi.

Il comune che adotta la soluzione, aggregandosi ad infrastrutture esistenti, modalità 1), richiede esclusivamente l'individuazione di un referente interno per i processi di attivazione dei servizi ai cittadini e alle imprese.

Il riuso della soluzione, da parte di un ente di dimensioni medio-grandi e/o nell'ambito della creazione di un centro servizi, modalità 4), richiede la costituzione, all'interno di ciascun ente di un team ad hoc la cui numerosità è proporzionale sia alle dimensioni dell'ente specifico sia al numero di enti collegati.

Il team ha la responsabilità di:

- promuovere, coordinare e sostenere la riorganizzazione;
- gestire gli aspetti tecnici legati all'erogazione dei servizi on line.

Le funzioni richieste all'ente che eroga i servizi telematici e di supporto all'utilizzo della soluzione sono:

- Gestione delle infrastrutture ICT;
- Assistenza, da parte dei sistemi informativi, agli operatori degli enti che erogano i servizi;
- Attività di controllo dei feedback funzionali e tecnologici e l'attuazione di eventuali azioni correttive da parte del responsabile di ente.

Ruoli e gestione della soluzione

Il riuso della soluzione propone i seguenti ruoli e responsabilità:

- **Responsabile delle innovazioni tecnologiche**
 - coordina, gestisce, promuove e sostiene la riorganizzazione interna all’ente.
- **Responsabile Demografico**
 - Promuove e sostiene il cambiamento interno del suo settore;
- **Responsabile Sistemi Informativi**
 - Supporta il responsabile di settore relativamente agli aspetti tecnici;
- **Amministratore di Sistema**
 - Gestisce gli elementi di profilazione dei servizi;
- **Operatori Ufficio Demografico**
 - Gli operatori degli uffici demografici, gestiscono le istanze presentate sia per via telematica sia con le tradizionali modalità di presentazione, utilizzando gli strumenti applicativi già disponibili nell’ente. Nel caso ci siano processi non informatizzati gli operatori dispongono di interfacce web che permettono di elaborare le richieste telematiche fornendo strumenti a supporto/integrazione della gestione manuale e/o non integrata , quali:
 - stampa;
 - gestione iter;

Questi strumenti applicativi permettono all’ente di rendere disponibili al cittadino i dati di gestione dell’istanza.

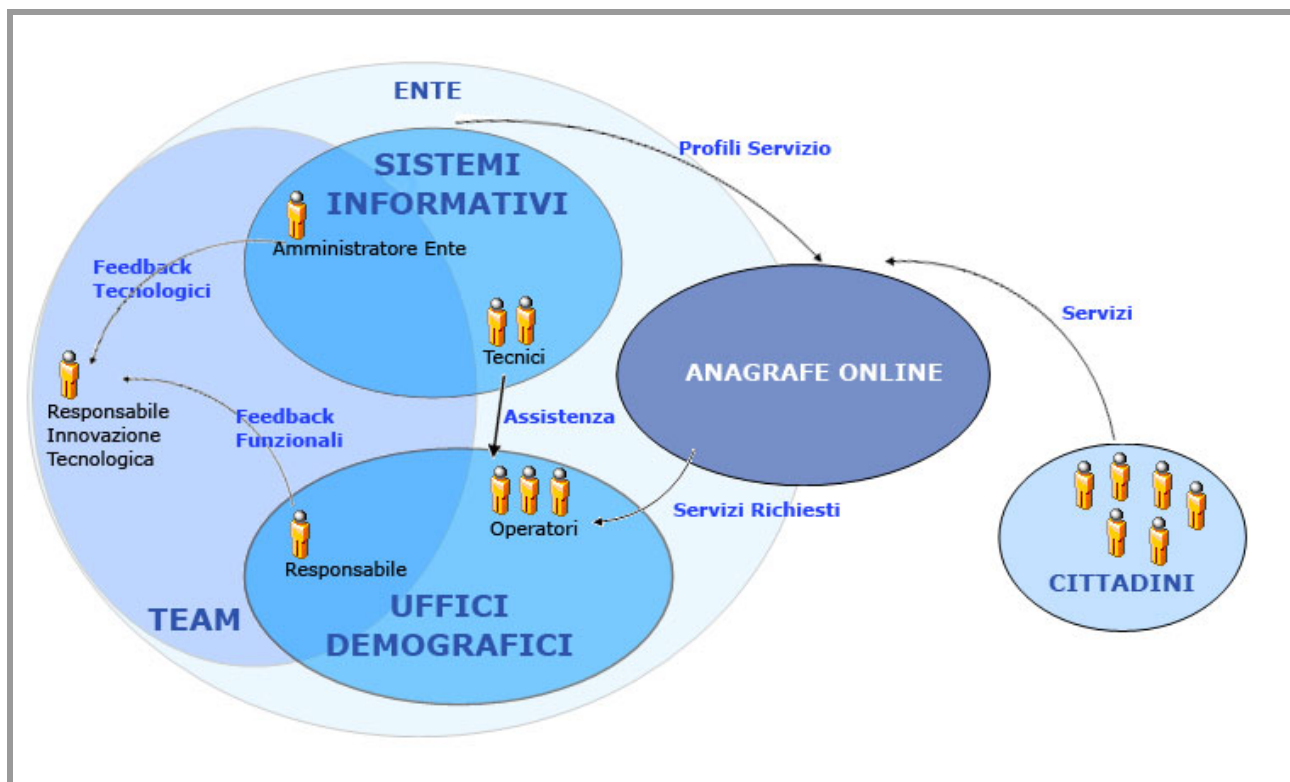


Fig. 2 - Flusso Organizzativo

5.2. L'impatto organizzativo

La soluzione ha un impatto sia sulla struttura che sui processi organizzativi. Prerequisiti indispensabili per il successo del riuso della soluzione sono:

- **il coinvolgimento attivo**
 - degli **uffici interessati**;
 - dei responsabili dei **sistemi infomativi**
- **il monitoraggio dei processi di erogazione dei sevizi.**

Il coinvolgimento attivo è perseguibile rendendo disponibili canali di comunicazione preferenziali che permettano sia agli enti coinvolti sia alle diverse figure di uno stesso ente, di condividere esperienze, problematiche e relative soluzioni. La disponibilità di strumenti di analisi dei dati di accesso al sistema e di erogazione dei servizi, congiuntamente alla condivisione dei feedback tecnologici e funzionali, permettono di controllare i processi di erogazione dei servizi e di attuare azioni preventive e/o correttive.

Nel progetto originario una sezione del portale, riservata agli enti partecipanti, ha permesso la costituzione di una community solida e ampia con vantaggi per tutti i soggetti coinvolti.

La disponibilità di servizi di forum, newsletters e sondaggi, permette, in modo efficace ed efficiente di scambiare notizie, fare segnalazioni, dare suggerimenti, condividere esperienze, criticità e soluzioni organizzative adottate. Un'area di gestione centralizzata, accessibile ai soli amministratori di portale e di ente permette invece di controllare, monitorare e analizzare i dati di accesso al sistema da parte di cittadini e imprese.

6. Aspetti di costo rilevanti

I servizi per cittadini e imprese della soluzione "Anagrafe on line", appartengono alla "suite" di servizi del progetto Polis ComuneAmico.Net (complessivamente 83 servizi per cittadini e imprese e 10 servizi infrastrutturali). La soluzione "Anagrafe on line" è una delle 8 (otto) soluzioni di servizi a cittadini ed imprese previste per il riuso dal progetto Polis ComuneAmico.Net. Tutte le soluzioni per il riuso del progetto Polis ComuneAmico.Net utilizzano le stesse infrastrutture ICT e quindi i costi di tali infrastrutture ICT (specificati di seguito come costi di impianto) sono da intendersi come costi una tantum iniziali, che consentono l'erogazione di tutti i servizi delle 8 (otto) soluzioni di riuso ed anche eventuali ulteriori servizi futuri. Considerata la flessibilità, la modularità, la scalabilità della soluzione, le possibilità di riuso sono molteplici ed adattabili a qualsiasi esigenza dei comuni, con costi variabili in funzione delle configurazioni infrastrutturali adottate e del numero di cittadini interessati ai servizi di front office. Di seguito viene specificata la quota parte dei costi di progetto relativa allo sviluppo del software applicativo dei servizi previsti dalla soluzione. Vengono inoltre dettagliati i costi riferiti ad alcune possibili modalità tipiche di riuso, desunti dai costi della soluzione originaria, che consentono di valutare l'ordine di grandezza dell'onere economico da sostenere per adottare la presente soluzione.

A) Costi di sviluppo e deploy da progetto

- | | |
|--|----------------|
| 1. <u>Totale costi sviluppo e deploy Servizi da progetto:</u> | 1.415.000 euro |
| 2. <u>Quota parte costi Servizi della soluzione di riuso:</u> | 240.000 euro |

B) Costi di riferimento per il riuso

1. **Nodo Ente**

(Comune che si collega a Polis ComuneAMICO.Net)

- o Costo di impianto una tantum (infrastrutture) da 3.500 a 15.000 euro
- o Costo annuo di esercizio
 - o Costi esercizio infrastrutture da 1.000 a 5.000 euro
 - o Costi dei servizi on line
 - fissi

<= 1.500 abitanti	100 euro
> 1.500 <= 5.000 abitanti	200 euro
> 5.000 <= 10.000 abitanti	300 euro
> 10.000 <= 20.000 abitanti	400 euro
> 20.000	500 euro
 - variabili 0,1 euro/cittadino

2. **Aggregazione Territoriale**

(Comune che si collega a Polis ComuneAMICO.Net costituendo un centro di aggregazione Territoriale)

- Costo di impianto una tantum (infrastrutture) da 40.000 a 120.000 euro
- Costo annuo di esercizio
 - Costi esercizio infrastrutture da 15.000 a 45.000 euro
 - Costi dei servizi on line
 - fissi > 5.000 <= 10.000 abitanti 300 euro
 - > 10.000 <= 20.000 abitanti 400 euro
 - > 20.000 500 euro
 - variabili 0,1 euro/cittadino

3. Stand Alone

(Comune che intende adottare autonomamente la soluzione)

- Costo di impianto una tantum (infrastrutture) da 30.000 a 150.000 euro
- Costo annuo di esercizio
 - Costi esercizio infrastrutture da 10.000 a 50.000 euro

4. Centro Servizi

(Comune che intende attivare una infrastruttura centralizzata per la soluzione)

- Costo di impianto una tantum (infrastrutture) da 200.000 a 900.000 euro
- Costo annuo di esercizio
 - Costi esercizio infrastrutture da 90.000 a 400.000 euro

N.B. Tutti i costi esposti sono da intendersi IVA compresa

7. Dati accessori della soluzione

Titolo documento	Tipologia e breve descrizione del documento	Fase del processo di sviluppo¹
MicroAnalisi_Servizi.doc	Specifiche Funzionali	Analisi
SpecificheTecniche_Servizi.doc	Specifiche Tecniche	Progettazione
ManualeUtente_Servizi.doc	Manuale utente	Esercizio

¹ Indicare a quale fase del ciclo di sviluppo della soluzione si riferisce il documento: ANALISI, PROGETTAZIONE, SVILUPPO, ESERCIZIO