

SOLUZIONE:	<i>Tributi locali e comunali on line</i>
N° SOLUZIONE	<i>3</i>
PROGETTO:	<i>Polis</i>
AMMINISTRAZIONE DI RIFERIMENTO:	<i>Comune di Bergamo</i>

INDICE

T2. 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
Descrizione dei servizi compresi nella soluzione	9
3.1.1. Nome del servizio: Autorizzazione installazione insegne/pubblicità & Pagamento Imposta Comunale Pubblicità (I.C.P.)	9
Attori: Impresa; Front Office; Legacy; Operatore.	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: Concessione temporanea occupazione suolo pubblico & Pagamento canone occupazione suolo e aree pubbliche	10
Attori: Impresa; 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: Concessione temporanea occupazione suolo pubblico	11
Attori: Impresa; 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: Autorizzazioni installazione insegne/pubblicità.	12
Attori: Impresa; 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: Richiesta rimborso Imposta Comunale sugli Immobili	13
Attori: Cittadino; 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: Registrazione/variazioni/cessazione Imposta Comunale sugli Immobili	14
Attori: Cittadino; 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: Pagamento Imposta Comunale sugli Immobili	15
Attori: Cittadino; 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: Pagamento T.A.R.S.U. (Tassa Smaltimento Rifiuti Solidi Urbani)	16
Attori: Cittadino; Front Office; Legacy.	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: Disdetta Concessione occupazione suolo pubblico	17
Attori: Impresa; 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: Concessione passo carrabile & Pagamento canone passo carrabile	18
Attori: Cittadino; Front Office; Legacy; Operatore.	18
Descrizione del Flusso	18
Dati per l'erogazione del servizio	18
Livello di erogazione del servizio :4	18
Canali di erogazione del servizio : Portale; Chiosco; Sportello	18
3.1.11. Nome del servizio: Pagamento tasse cimiteriali	19
Attori: Cittadino; Front Office; Legacy.	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: Pagamento bolletta energia elettrica	20
Attori: Cittadino; Front Office; Legacy.	20
Descrizione del Flusso	20
Dati per l'erogazione del servizio	20
Livello di erogazione del servizio :4	20
Canali di erogazione del servizio : Portale; Chiosco; Sportello	20
3.1.13. Nome del servizio: Pagamento bolletta gas	21
Attori: Cittadino; Front Office; Legacy.	21
Descrizione del Flusso	21
Dati per l'erogazione del servizio	21
Livello di erogazione del servizio :4	21
Canali di erogazione del servizio : Portale; Chiosco; Sportello	21
3.1.14. Nome del servizio: Pagamento bolletta acqua	22
Attori: Cittadino; Front Office; Legacy.	22
Descrizione del Flusso	22
Dati per l'erogazione del servizio	22
Livello di erogazione del servizio :4	22
Canali di erogazione del servizio : Portale; Chiosco; Sportello	22
4. DATI ANALITICI DELLA COMPONENTE TECNOLOGICA	23
4.1. Caratteristiche sintetiche dell'architettura tecnologica	23
4.2. Proprietà delle componenti	26
4.3. Vincoli e prerequisiti tecnologici	26
4.4. Modalità di gestione dell'infrastruttura ICT	27
4.5. Documentazione	28
5. DATI ANALITICI DELLA COMPONENTE ORGANIZZATIVA	29

5.1. Il flusso organizzativo	29
5.2. L'impatto organizzativo	31
6. ASPETTI DI COSTO RILEVANTI	32
7. DATI ACCESSORI DELLA SOLUZIONE	34

1. Descrizione sintetica della soluzione

La soluzione "**Tributi locali e comunali on line**" si configura come applicativo che estende le modalità di fruizione dei Servizi erogati dall'ufficio Tributi da quelle tradizionali a quelle digitali.

I servizi "**Tributi locali e comunali on line**" rendono disponibili alle imprese uno **sportello Tributi telematico** che oltre a permettere pagamenti di tributi e oneri rende disponibili servizi di **presentazione istanze** quali:

- **Richieste Autorizzazione**
 - **installazione insegne/pubblicità**
 - **Occupazione suolo Pubblico**
 - **Passo Carrabile**
- **Registrazione/Variazione /Cessazione/ Rimborso per l' imposta ICI.**

Tutti i cittadini si trovano quindi, nella condizione di poter interagire, per via telematica, con l'ufficio Tributi, 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 "**Tributi locali e comunali 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 consolidatisi 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 on-line.

2.5. Servizi

Nome del servizio	Breve descrizione
Autorizzazione installazione insegne/pubblicità & Pagamento Imposta Comunale Pubblicità (I.C.P.)	Il servizio, che consente di istituire e monitorare una pratica di richiesta autorizzazione installazione insegne/pubblicità e di effettuare i relativi pagamenti, senza doversi recare fisicamente presso gli uffici del comune specifico.
Concessione temporanea occupazione suolo pubblico & Pagamento canone occupazione suolo e aree pubbliche	Il servizio, che consente di istituire e monitorare una pratica di richiesta Concessione temporanea occupazione suolo pubblico e di effettuare i relativi pagamenti, senza doversi recare fisicamente presso gli uffici del comune specifico.
Concessione temporanea occupazione suolo pubblico	Il servizio, che consente di istituire e monitorare una pratica di richiesta Concessione temporanea occupazione suolo pubblico, senza doversi recare fisicamente presso gli uffici del comune specifico.
Autorizzazione installazione insegne/pubblicità	Il servizio, che consente di istituire e monitorare una pratica di richiesta autorizzazione installazione insegne/pubblicità senza doversi recare fisicamente presso gli uffici del comune specifico.
Richiesta rimborso Imposta Comunale sugli Immobili	Il servizio, che consente di istituire e monitorare una pratica di richiesta rimborso ICI senza doversi recare fisicamente presso gli uffici del comune specifico.
Registrazione/variazioni/cessazione	Il servizio, che consente di istituire e monitorare una

Imposta Comunale sugli Immobili	pratica di richiesta Registrazione / variazioni / cessazione ICI senza doversi recare fisicamente presso gli uffici del comune specifico.
Pagamento Imposta Comunale sugli Immobili	Il servizio, che consente di effettuare il pagamento ICI e di monitorare la ricezione e registrazione dello stesso doversi recare fisicamente presso gli uffici del comune specifico.
Pagamento T.A.R.S.U. (Tassa Smaltimento Rifiuti Solidi Urbani)	Il servizio, che consente di effettuare il pagamento T.A.R.S.U. e di monitorare la ricezione e registrazione dello stesso doversi recare fisicamente presso gli uffici del comune specifico.
Disdetta Concessione occupazione suolo pubblico	Il servizio, che consente di istituire e monitorare una pratica di disdetta concessione occupazione suolo pubblico senza doversi recare fisicamente presso gli uffici del comune specifico.
Concessione passo carrabile & Pagamento canone passo carrabile	Il servizio, che consente di istituire e monitorare una pratica di richiesta concessione passo carrabile e di effettuare i relativi pagamenti, senza doversi recare fisicamente presso gli uffici del comune specifico.
Pagamento tasse cimiteriali	Il servizio, che consente di effettuare il pagamento T.A.R.S.U. e di monitorare la ricezione e registrazione dello stesso doversi recare fisicamente presso gli uffici del comune specifico
Pagamento bolletta energia elettrica	Il servizio, che consente di effettuare il pagamento di bollette dell'energia elettrica e di monitorare la ricezione e registrazione dello stesso doversi recare fisicamente presso gli uffici del comune specifico
Pagamento bolletta gas	Il servizio, che consente di effettuare il pagamento di bollette del gas. e di monitorare la ricezione e registrazione dello stesso doversi recare fisicamente presso gli uffici del comune specifico
Pagamento bolletta acqua	Il servizio, che consente di effettuare il pagamento di bollette acqua. e di monitorare la ricezione e registrazione dello stesso doversi recare fisicamente presso gli uffici del comune specifico

Tabella 1: Servizi offerti dalla soluzione

3. Dati analitici della Componente di Servizio

Descrizione dei servizi compresi nella soluzione

3.1.1. Nome del servizio: **Autorizzazione installazione insegne/pubblicità & Pagamento Imposta Comunale Pubblicità (I.C.P.)**

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

Impresa: Utente finale, soggetto fisico, che per conto dell'impresa 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 ente.

Descrizione del Flusso

Attore	Azione	Descrizione Azione
Impresa	Richiesta servizio	Il Front Office verifica che l' impresa abbia le credenziali richieste per il servizio, se il controllo ha esito positivo si procede, altrimenti viene segnalata l'anomalia.
Impresa	Inserimento dati richiesta	L' impresa visualizza/modifica e inserisce i dati relativi all'impresa di cui ha titolo legale, i dati riguardanti il tipo di pubblicità, il periodo di installazione, l'evento che giustifica l'installazione del mezzo pubblicitario e il recapito.
Impresa	Verifica ed inoltro dati	L' impresa 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 all' impresa la notifica di corretta ricezione.
Operatore	Elabora la richiesta	L' Operatore elabora la richiesta, se accettata notifica eventuali Pagamenti
Impresa	Effettua Pagamento	L' impresa procede con il pagamento online o con la comunicazione dei dati dell'avvenuto pagamento.
Impresa	Verifica stato avanzamento pratica	L' impresa 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, Dati impresa, Dati evento e periodo installazione, Modalità Consegna e Dati recapito).*

Dati ente: *Dati anagrafici utente richiedente; dati profilazione servizio*

Livello di erogazione del servizio :4

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

3.1.2. Nome del servizio: **Concessione temporanea occupazione suolo pubblico & Pagamento canone occupazione suolo e aree pubbliche**

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

Impresa: Utente finale, soggetto fisico, che per conto dell'impresa 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 ente.

Descrizione del Flusso

Attore	Azione	Descrizione Azione
Impresa	Richiesta servizio	Il Front Office verifica che l' impresa abbia le credenziali richieste per il servizio, se il controllo ha esito positivo si procede, altrimenti viene segnalata l'anomalia.
Impresa	Inserimento dati fruitore	L' impresa visualizza/modifica e inserisce i dati del soggetto fisico fruitore o del soggetto giuridico fruitore.
Impresa	Inserimento dati richiesta	L' impresa inserisce i dati relativi all'area da occupare, i dati relativi al permesso di costruire o all'attività commerciale e il recapito.
Impresa	Verifica ed inoltra dati	L' impresa 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 all' impresa la notifica di corretta ricezione.
Operatore	Elabora la richiesta	L' Operatore elabora la richiesta, se accettata, notifica eventuali Pagamenti.
Impresa	Effettua Pagamento	L' impresa procede con il pagamento online o con la comunicazione dei dati dell'avvenuto pagamento.
Impresa	Verifica stato avanzamento pratica	L' impresa 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, Dati soggetto fruitore, Dati area da occupare, Dati permesso di costruire, Dati attività commerciale, Modalità di consegna, Dati recapito, etc..).*

Dati ente: *Dati anagrafici utente richiedente; dati profilazione servizio*

Livello di erogazione del servizio :**4**

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

3.1.3. Nome del servizio: **Concessione temporanea occupazione suolo pubblico**

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

Impresa: Utente finale, soggetto fisico, che per conto dell'impresa 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 ente.

Descrizione del Flusso

Attore	Azione	Descrizione Azione
Impresa	Richiesta servizio	Il Front Office verifica che l' impresa abbia le credenziali richieste per il servizio, se il controllo ha esito positivo si procede, altrimenti viene segnalata l'anomalia.
Impresa	Inserimento dati fruitore	L' impresa inserisce i dati del soggetto fisico fruitore o del soggetto giuridico fruitore.
Impresa	Inserimento dati richiesta	L' impresa inserisce i dati relativi all'area da occupare, i dati relativi all'attività commerciale e il recapito.
Impresa	Verifica ed inoltro dati	L' impresa controlla i dati inseriti 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 all' impresa la notifica di corretta ricezione.
Operatore	Elabora la richiesta	L' Operatore elabora la richiesta.
Impresa	Verifica stato avanzamento pratica	L' impresa 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,Dati soggetto fruitore, Dati area da occupare, Dati attività commerciale, Modalità di consegna, Dati recapito, etc..).*

Dati ente: *Dati anagrafici utente richiedente; dati profilazione servizio*

Livello di erogazione del servizio :**4**

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

3.1.4. Nome del servizio: **Autorizzazioni installazione insegne/pubblicità.**Attori: **Impresa; Front Office; Legacy; Operatore.**

Impresa: Utente finale, soggetto fisico, che per conto dell'impresa 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 ente.

Descrizione del Flusso

Attore	Azione	Descrizione Azione
Impresa	Richiesta servizio	Il Front Office verifica che l' impresa abbia le credenziali richieste per il servizio, se il controllo ha esito positivo si procede, altrimenti viene segnalata l'anomalia.
Impresa	Identificazione soggetto	L' impresa inserisce i dati relativi al soggetto fisico o giuridico intestatario dell'autorizzazione.
Impresa	Inserimento dati richiesta	L' impresa inserisce i dati riguardanti il tipo di pubblicità, il periodo di installazione, l'evento che giustifica l'installazione del mezzo pubblicitario e il recapito.
Impresa	Verifica ed inoltro dati	L' impresa controlla i dati inseriti 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 all' impresa la notifica di corretta ricezione.
Operatore	Elabora la richiesta	L' Operatore elabora la richiesta.
Impresa	Verifica stato avanzamento pratica	L' impresa 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, Dati impresa, Dati evento e periodo installazione, Modalità di consegna, Dati recapito, etc..).*

Dati ente: *Dati anagrafici utente richiedente; dati profilazione servizio*

Livello di erogazione del servizio :**4**

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

3.1.5. Nome del servizio: **Richiesta rimborso Imposta Comunale sugli Immobili**Attori: **Cittadino; Front Office; Legacy; Operatore.**

Cittadino: Utente finale che richiede il servizio per se stesso o per l'impresa – **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 ente.

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	Identificazione contribuente	Il cittadino inserisce i dati relativi al titolare/contribuente della dichiarazione.
Front Office	Verifica contribuente	Il Front Office verifica che il cittadino sia censito nella base dati ICI. In caso contrario richiede ulteriori informazioni di accreditamento
Cittadino	Inserimento quadri immobili	Il cittadino inserisce i quadri relativi agli immobili oggetto della richiesta di rimborso.
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 Modalità di consegna, Dati recapito, etc..).*

Dati ente: *Dati anagrafici utente richiedente; dati profilazione servizio*

Livello di erogazione del servizio :**4**

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

3.1.6. Nome del servizio: **Registrazione/variazioni/cessazione Imposta Comunale sugli Immobili**

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

Cittadino: Utente finale che richiede il servizio per se stesso o per l'impresa – **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 ente.

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	Identificazione contribuente	Il cittadino inserisce i dati relativi al titolare / contribuente della dichiarazione.
Front Office	Verifica contribuente	Il Front Office verifica che il cittadino sia censito nella base dati ICI. In caso contrario richiede ulteriori informazioni di accreditamento.
Cittadino	Inserimento quadri immobili	Il cittadino inserisce i quadri relativi agli immobili oggetto della dichiarazione.
Cittadino	Inserimento dati cotitolari	Il cittadino inserisce i dati di eventuali cotitolari.
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, Dati impresa, Dati cotitolari, Modalità di Consegna, Dati recapito, etc..).*

Dati ente: *Dati anagrafici utente richiedente; dati profilazione servizio*

Livello di erogazione del servizio :**4**

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

3.1.7. Nome del servizio: **Pagamento Imposta Comunale sugli Immobili**

Attori: **Cittadino; Front Office; Legacy; Operatore**

Cittadino: Utente finale che richiede il servizio per se stesso o per l'impresa – **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 ente.

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	Identificazione intestatario	Il cittadino inserisce i dati del soggetto intestatario del documento di pagamento ICI, i dati del documento e il recapito.
Cittadino	Effettua Pagamento	Il cittadino procede con il pagamento online.
Front Office	Presenza in carico pagamento	Il Front Office prende in carico il pagamento e lo invia al sistema Legacy .
Legacy	Notifica Ricezione Dati	Il sistema Legacy notifica al cittadino la corretta ricezione del pagamento.
Operatore	Registrazione Pagamento	L' Operatore controlla la registrazione del pagamento
Cittadino	Verifica stato avanzamento pratica	Il cittadino controlla lo stato di avanzamento di registrazione del pagamento.

Dati per l'erogazione del servizio

Utente: *Credenziali d'accesso (usr, password; CIE; CNS; CF); Dati istanza non disponibili all'ente (ES, Dati soggetto intestatario, Dati documento di pagamento, Modalità di Consegna, Dati recapito, etc..).*

Dati ente: *Dati anagrafici utente richiedente; dati profilazione servizio*

Livello di erogazione del servizio :**4**

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

3.1.8. Nome del servizio: **Pagamento T.A.R.S.U. (Tassa Smaltimento Rifiuti Solidi Urbani)**

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

Cittadino: Utente finale che richiede il servizio per se stesso o per l'impresa – **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 ente.

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 documento di pagamento	Il cittadino accede all'elenco dei documenti di pagamento e individua, se presenti, le rate che intende pagare altrimenti inserisce i dati del documento di pagamento, dell'intestatario del documento, se diverso da se stesso e quelli del recapito.
Cittadino	Verifica ed inoltra dati	Il cittadino controlla i dati di pagamento e inoltra la richiesta.
Cittadino	Effettua Pagamento	Il cittadino procede con il pagamento online.
Front Office	Presa in carico richiesta	Il Front Office prende in carico il pagamento e lo invia al sistema Legacy .
Legacy	Notifica Ricezione Dati	Il sistema Legacy notifica al cittadino la corretta ricezione del pagamento.
Operatore	Registrazione Pagamento	L' Operatore controlla la registrazione del pagamento
Cittadino	Verifica stato avanzamento pratica	Il cittadino controlla lo stato di avanzamento di registrazione del pagamento.

Dati per l'erogazione del servizio

Utente: *Credenziali d'accesso (usr, password; CIE; CNS; CF); Dati istanza non disponibili all'ente (ES ,Dati soggetto intestatario del documento, Dati documento di pagamento, Modalità di consegna, Dati recapito, etc..).*

Dati ente: *Dati anagrafici utente richiedente; dati profilazione servizio*

Livello di erogazione del servizio :**4**

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

3.1.9. Nome del servizio: **Disdetta Concessione occupazione suolo pubblico**Attori: **Impresa; Front Office; Legacy; Operatore.**

Impresa: Utente finale, soggetto fisico, che per conto dell'impresa 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 ente.

Descrizione del Flusso

Attore	Azione	Descrizione Azione
Impresa	Richiesta servizio	Il Front Office verifica che l' impresa abbia le credenziali richieste per il servizio, se il controllo ha esito positivo si procede, altrimenti viene segnalata l'anomalia.
Impresa	Selezione ente	L' impresa seleziona dall'elenco disponibile l'ente a cui inoltrare la richiesta.
Impresa	Inserimento dati concessione	L' impresa inserisce i dati relativi alla concessione da disdire e i dati dell'area occupata.
Impresa	Verifica ed inoltro dati	L' impresa 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 all' impresa la notifica di corretta ricezione.
Operatore	Elabora la richiesta	L' Operatore elabora la richiesta
Impresa	Verifica stato avanzamento pratica	L' impresa 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, Dati area occupata, Dati concessione, Modalità di Consegna, Dati recapito, etc..).*

Dati ente: *Dati anagrafici utente richiedente; dati profilazione servizio*

Livello di erogazione del servizio :**4**

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

3.1.10. Nome del servizio: **Concessione passo carrabile & Pagamento canone passo carrabile**

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

Cittadino: 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 ente.

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	Identificazione fruitore	Il cittadino inserisce i dati relativi al soggetto fruitore del servizio.
Cittadino	Inserimento dati richiesta	Il cittadino inserisce i dati relativi alla localizzazione del passo carrabile.
Cittadino	Verifica ed inoltro dati	Il cittadino controlla i dati inseriti 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	Elabora la richiesta	L' Operatore elabora la richiesta, se accettata, notifica l'eventuale disponibilità di documenti di pagamento.
Cittadino	Effettua pagamento	Il cittadino procede con il pagamento online o con la comunicazione dei dati dell'avvenuto pagamento.
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, Dati soggetto fruitore, Dati area da occupare, Modalità di Consegna, Dati recapito, etc..).*

Dati ente: *Dati anagrafici utente richiedente; dati profilazione servizio*

Livello di erogazione del servizio :**4**

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

3.1.11. Nome del servizio: **Pagamento tasse cimiteriali**Attori: **Cittadino; Front Office; Legacy.**

Cittadino: 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 ente.

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 documento di pagamento	Il cittadino accede all'elenco dei documenti di pagamento e individua, se presenti, le rate che intende pagare altrimenti inserisce i dati del documento di pagamento, dell'intestatario del documento, se diverso da se stesso, e quelli del recapito.
Cittadino	Verifica ed inoltra dati	Il cittadino controlla i dati di pagamento e inoltra la richiesta.
Cittadino	Effettua Pagamento	Il cittadino procede con il pagamento online.
Front Office	Preso in carico pagamento	Il Front Office prende in carico il pagamento e lo invia al sistema Legacy .
Legacy	Notifica Ricezione Dati	Il sistema Legacy notifica al cittadino la corretta ricezione del pagamento.
Operatore	Registrazione Pagamento	L' Operatore controlla la registrazione del pagamento
Cittadino	Verifica stato avanzamento pratica	Il cittadino controlla lo stato di avanzamento di registrazione del pagamento.

Dati per l'erogazione del servizio

Utente: *Credenziali d'accesso (usr, password; CIE; CNS; CF); Dati istanza non disponibili all'ente (ES, Dati soggetto intestatario del documento, Dati documento di pagamento, Modalità di consegna, Dati recapito, etc..).*

Dati ente: *Dati anagrafici utente richiedente; dati profilazione servizio*

Livello di erogazione del servizio :4

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

3.1.12. Nome del servizio: **Pagamento bolletta energia elettrica**Attori: **Cittadino; Front Office; Legacy.**

Cittadino: 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 ente.

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 documento di pagamento	Il cittadino accede all'elenco dei documenti di pagamento e individua, se presenti, le rate che intende pagare altrimenti inserisce i dati del documento di pagamento, dell'intestatario del documento, se diverso da se stesso, e quelli del recapito.
Cittadino	Verifica ed inoltra dati	Il cittadino controlla i dati di pagamento e inoltra la richiesta.
Cittadino	Effettua Pagamento	Il cittadino procede con il pagamento online.
Front Office	Presa in carico richiesta	Il Front Office prende in carico il pagamento e lo invia al sistema Legacy .
Legacy	Notifica Ricezione Dati pagamento	Il sistema Legacy notifica al cittadino la corretta ricezione del pagamento.
Operatore	Registrazione Pagamento	Il cittadino controlla lo stato di avanzamento di registrazione del pagamento.
Cittadino	Verifica stato avanzamento pratica	Il cittadino controlla lo stato di avanzamento di registrazione del pagamento.

Dati per l'erogazione del servizio

Utente: *Credenziali d'accesso (usr, password; CIE; CNS; CF); Dati istanza non disponibili all'ente (ES, Dati soggetto intestatario del documento, Dati documento di pagamento, Modalità di Consegna, Dati recapito, etc..).*

Dati ente: *Dati anagrafici utente richiedente; dati profilazione servizio*

Livello di erogazione del servizio :4

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

3.1.13. Nome del servizio: **Pagamento bolletta gas**Attori: **Cittadino; Front Office; Legacy.**

Cittadino: 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 ente.

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 documento di pagamento	Il cittadino accede all'elenco dei documenti di pagamento e individua, se presenti, le rate che intende pagare altrimenti inserisce i dati del documento di pagamento, dell'intestatario del documento, se diverso da se stesso, e quelli del recapito.
Cittadino	Verifica ed inoltra dati	Il cittadino controlla i dati di pagamento e inoltra la richiesta.
Cittadino	Effettua Pagamento	Il cittadino procede con il pagamento online.
Front Office	Preso in carico richiesta	Il Front Office prende in carico il pagamento e lo invia al sistema Legacy .
Legacy	Notifica Ricezione Dati pagamento	Il sistema Legacy notifica al cittadino la corretta ricezione del pagamento.
Operatore	Registrazione Pagamento	Il cittadino controlla lo stato di avanzamento di registrazione del pagamento.
Cittadino	Verifica stato avanzamento pratica	Il cittadino controlla lo stato di avanzamento di registrazione del pagamento.

Dati per l'erogazione del servizio

Utente: *Credenziali d'accesso (usr, password; CIE; CNS; CF); Dati istanza non disponibili all'ente (ES, Dati soggetto intestatario del documento, Dati documento di pagamento, Modalità di consegna, Dati recapito, etc..).*

Dati ente: *Dati anagrafici utente richiedente; dati profilazione servizio*

Livello di erogazione del servizio :**4**

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

3.1.14. Nome del servizio: **Pagamento bolletta acqua**Attori: **Cittadino; Front Office; Legacy.**

Cittadino: 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 ente.

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 documento di pagamento	Il cittadino accede all'elenco dei documenti di pagamento e individua, se presenti, le rate che intende pagare altrimenti inserisce i dati del documento di pagamento, dell'intestatario del documento, se diverso da se stesso, e quelli del recapito.
Cittadino	Verifica ed inoltra dati	Il cittadino controlla i dati di pagamento e inoltra la richiesta.
Cittadino	Effettua Pagamento	Il cittadino procede con il pagamento online.
Front Office	Preso in carico richiesta	Il Front Office prende in carico il pagamento e lo invia al sistema Legacy .
Legacy	Notifica Ricezione Dati Pagamento	Il sistema Legacy notifica al cittadino la corretta ricezione del pagamento.
Operatore	Registrazione Pagamento	Il cittadino controlla lo stato di avanzamento di registrazione del pagamento.
Cittadino	Verifica stato avanzamento pratica	Il cittadino controlla lo stato di avanzamento di registrazione del pagamento.

Dati per l'erogazione del servizio

Utente: *Credenziali d'accesso (usr, password; CIE; CNS; CF); Dati Istanza non disponibili all'ente (ES, Dati soggetto intestatario del documento, Dati documento di pagamento, Modalità di consegna, Dati recapito, etc..).*

Dati ente: *Dati anagrafici utente richiedente; dati profilazione servizio*

Livello di erogazione del servizio :**4**

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 mentre 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.

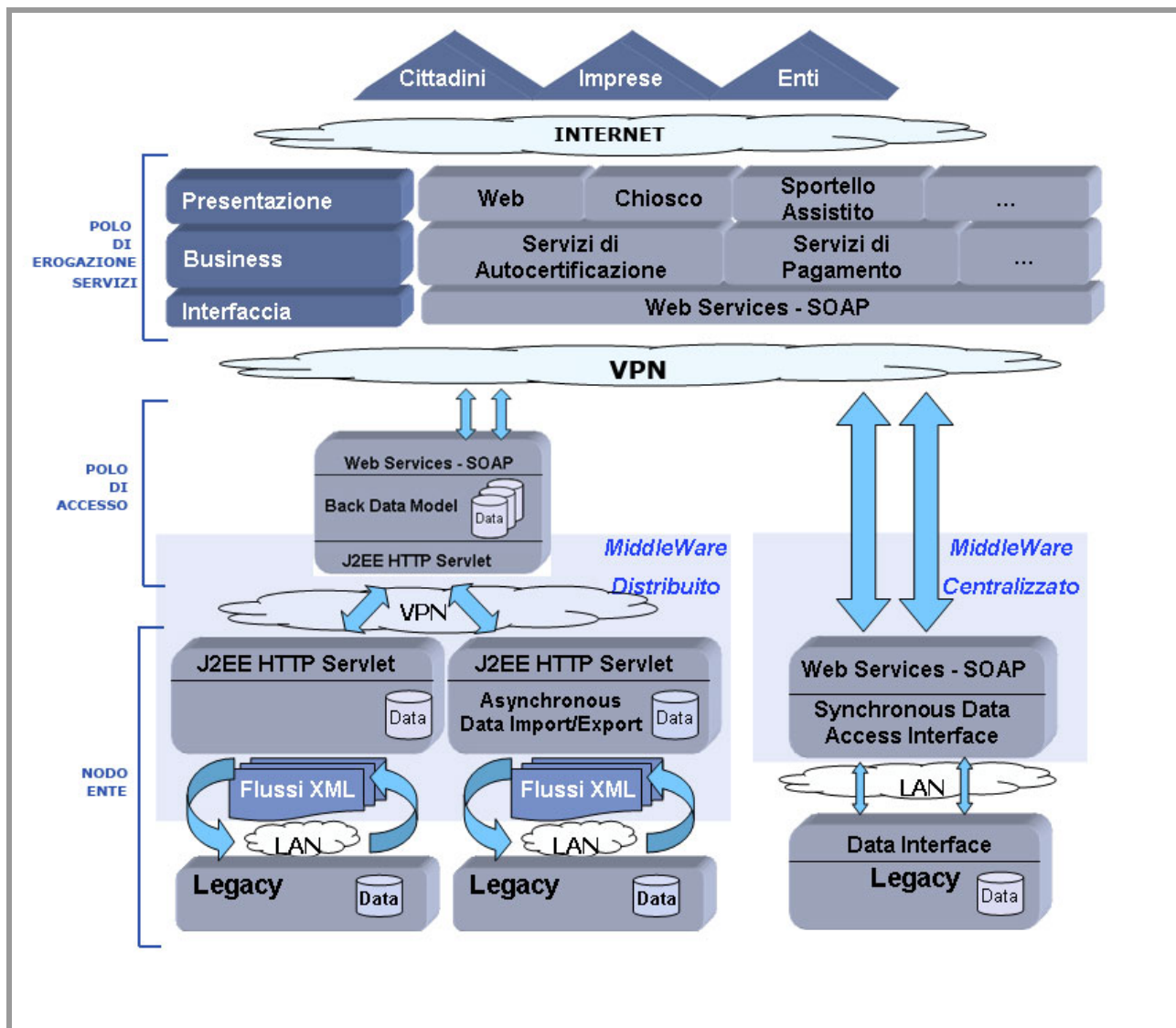


Fig. 1 – Architettura Tecnologica

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 dimensione 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
---------	----	----

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 verso le più rilevanti 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 architettonica 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 a 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 Ufficio Tributi**
 - 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 Tributi**
 - Gli operatori dell' ufficio Tributi, 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.

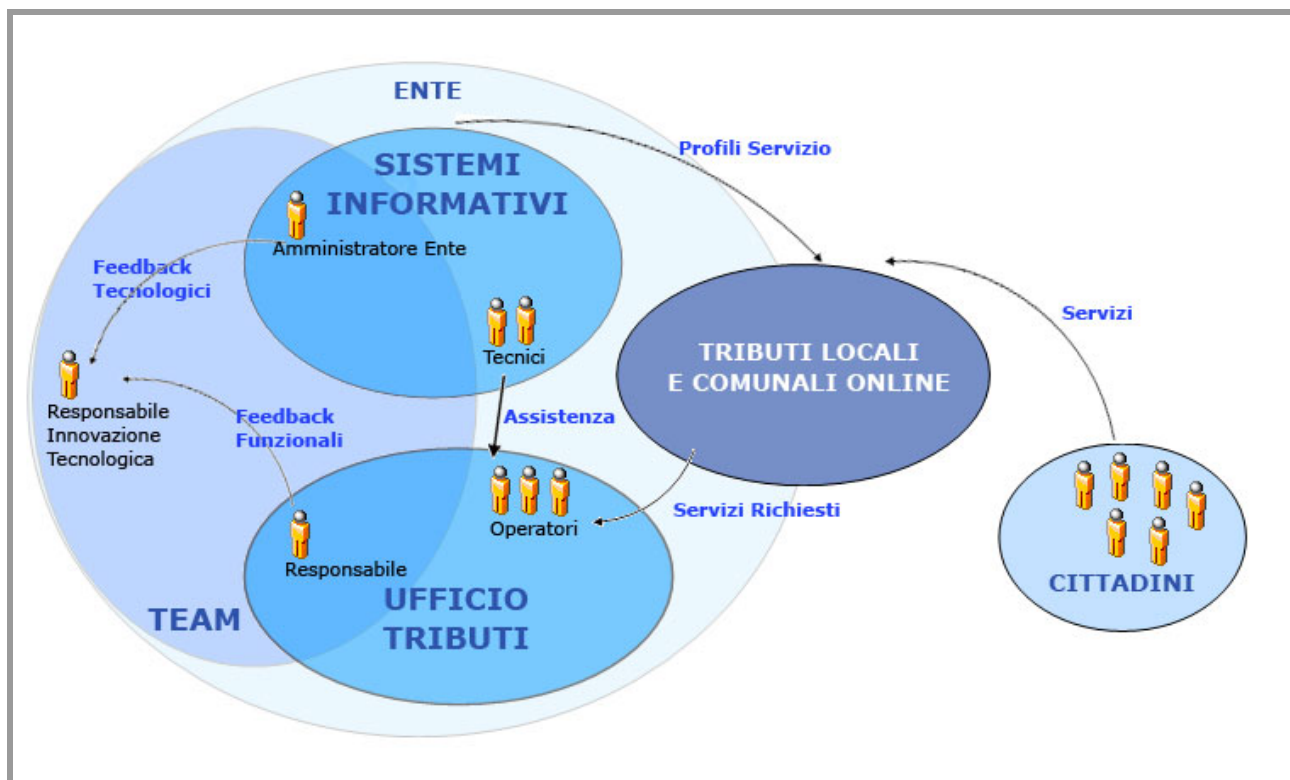


Fig. 2 - Flusso Organizzativo

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 servizi.**

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 "Tributi locali e comunali 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 "Tributi locali e comunali 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> | 330.000 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	200 euro
> 1.500 <= 5.000 abitanti	400 euro
> 5.000 <= 10.000 abitanti	600 euro
> 10.000 <= 20.000 abitanti	800 euro
> 20.000	1.000 euro
 - variabili 0,2 euro/cittadino

2. **Aggregazione Territoriale**

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

- o Costo di impianto una tantum (infrastrutture) da 40.000 a 120.000 euro

- o Costo annuo di esercizio
 - o Costi esercizio infrastrutture da 15.000 a 45.000 euro
 - o Costi dei servizi on line
 - fissi > 5.000 <= 10.000 abitanti 600 euro
 - > 10.000 <= 20.000 abitanti 800 euro
 - > 20.000 1.000 euro
 - variabili 0,2 euro/cittadino

3. Stand Alone

(Comune che intende adottare autonomamente la soluzione)

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

4. Centro Servizi

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

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