



Acquisizione di servizi di installazione, configurazione, formazione, analisi, personalizzazione, pubblicazione, integrazioni e manutenzione annuale dello Sportello Telematico Polifunzionale.

Allegato 8 – Scheda Tecnica – Sportello telematico polifunzionale



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600
dirinformatica@comune.genova.it |





Sommario

0	REGISTRAZIONI MODIFICHE DOCUMENTO	3
1	SCOPO DEL DOCUMENTO	4
2	GLOSSARIO	5
3	ARCHITETTURA DELLA SOLUZIONE	7

Indice delle figure

Figura 1	Esempio di home page	9
Figura 2	Esempio di guida di un procedimento digitale	10
Figura 3	Esempio di interfaccia digitale di un modulo telematico	11



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |
 Via Di Francia,1 | 16149 Genova |
 Tel 0105576650 - FAX 010 5576600
dirinformatica@comune.genova.it |





0 REGISTRAZIONI MODIFICHE DOCUMENTO

DESCRIZIONE MODIFICA	VERIFICATO DA	APPROVATO DA	Revisione	DATA
Primo Rilascio in bozza	BABBEI MARCO	CONTI PAOLO	1	28/07/2020



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600
dirinformatica@comune.genova.it |





1 SCOPO DEL DOCUMENTO

Il documento illustra la soluzione scelta a riuso esplicitandone le caratteristiche sia dal punto di vista del cittadino che dell'Ente. Viene descritta la soluzione sia nella veste di presentazione ed esposizione che dal punto di vista tecnologico indicando nello specifico linguaggi e tecnologie adottate.



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600
dirinformatica@comune.genova.it |



2 GLOSSARIO

Al fine di rendere più chiaro il presente capitolato, si tenga conto dei seguenti acronimi e definizioni:

Tabella 1 - Glossario

Acronimo/Termine	Descrizione
Amministrazione (o Ente)	Il Comune di Genova che indice la presente procedura di selezione in qualità di stazione appaltante
API	Application Program Interface
Applicazione (o Applicativo o Software o “nuovo sistema”)	Il sistema informativo oggetto del presente capitolato in tutte le sue componenti funzionali
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale; Decreto Legislativo del 07-03-2005 n.82 e smi
CMMI	Capability Maturity Model Integrations v. 1.3
Codice contratti	Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture; Decreto Legislativo del 18-04-2016 n.50 e smi
Esercizio	Messa in esercizio o produzione o messa in produzione: si intende l'avvio definitivo dei sistemi su dati ufficiali. È successiva alle fasi di test
Fornitore	L'impresa (o il raggruppamento temporaneo di imprese) che si aggiudicherà il presente contratto e sarà quindi incaricato della fornitura
HD	Assistenza Help Desk
JIRA	Piattaforma di Trouble Ticketing dell'Ente
MAC	Manutenzione Correttiva
MA	Manutenzione Adeguativa
MEV	Manutenzione Evolutiva
Offerente (o soggetto offerente)	Ogni impresa (o il raggruppamento di imprese) che partecipa alla presente gara
Stazione appaltante	Il Comune di Genova che gestisce la presente fornitura in forza della convenzione per la gestione unitaria dei servizi informatici e telematici
SUAP	Sportello Unico delle Attività Produttive
SVS	Sviluppo Software
TUDA	Testo Unico Documentazione Amministrativa; Decreto del Presidente della Repubblica del 28-12-2000 n.445 e smi.



Acronimo/Termine	Descrizione
Amministrazione (o Ente)	Il Comune di Genova che indice la presente procedura di selezione in qualità di stazione appaltante
	Atto normativo che regola tra l'altro la gestione del protocollo informatico
TUEL	Testo Unico degli Enti Locali.; Decreto Legislativo del 18-08-2000 n.267 e smi. Atto normativo che definisce l'assetto organizzativo e contabile degli enti locali



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600
dirinformatica@comune.genova.it |





3 ARCHITETTURA DELLA SOLUZIONE

I prossimi anni saranno strategici per governare il nuovo paradigma della “cittadinanza digitale” che si sta affermando e nel quale assistiamo a grandi cambiamenti nei rapporti tra il cittadino e la pubblica amministrazione indotti da mutamenti tecnologici, organizzativi e normativi. La cittadinanza digitale è disciplinata da tre leggi fondamentali:

- il CAD, in cui per la prima volta si riconoscono una serie di diritti digitali del cittadino rispetto al dialogo con la pubblica amministrazione
- le misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l’efficienza degli uffici giudiziari (DL 24/06/2014, n. 90) che prescrivono alle amministrazioni pubbliche di approvare un piano per una completa informatizzazione dei propri servizi
- la carta della cittadinanza digitale (Legge 07/08/2015, n. 124) che afferma come la pubblica amministrazione deve garantire ai cittadini e alle imprese il diritto di accedere a tutti i dati, i documenti e i servizi di loro interesse in modalità digitale

Il Comune di Genova, in questo contesto, ha l’obiettivo di aumentare l’efficienza e l’efficacia della gestione delle pratiche da parte dell’Ente e nel contempo di consentire ai cittadini, ai professionisti e alle imprese di presentare le istanze in modalità completamente digitale, assolvendo ogni adempimento richiesto dalla legislazione vigente.

Per conseguire questo obiettivo, la soluzione è basata sulla realizzazione in cloud di un servizio per la creazione e la ricezione di istanze digitali presso l’amministrazione, con l’obiettivo finale di attivare funzionalità di sportello telematico polifunzionale per presentare digitalmente e con piena valenza giuridica tutte le istanze di competenza dell’Ente.

L’attivazione di questo progetto permette di raggiungere rapidamente importanti risultati, in termini di:

- semplificazione dei rapporti tra i cittadini e la pubblica amministrazione
- riduzione dei tempi di attesa
- snellimento del funzionamento degli uffici.

Le funzionalità cloud permetteranno di erogare servizi telematici avanzati nel rispetto delle normative vigenti, configurano un servizio virtuale dove l’amministrazione espone i propri servizi di e-government.

Lo sportello telematico polifunzionale consente agli utenti di compilare online, in modo guidato e con semplicità i moduli digitali, firmarli dove necessario, integrarli con gli allegati richiesti e trasmetterli agli uffici competenti.



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600
dirinformatica@comune.genova.it |





Per ognuna delle pratiche gestite è presente una guida descrittiva del servizio, nella quale sono indicate tutte le informazioni necessarie per presentare l'istanza (descrizione del servizio, documentazione richiesta, normativa di riferimento, modalità di predisposizione e compilazione della documentazione e ogni altra istruzione necessaria).

All'atto dell'invio del modulo il sistema predispone una pratica telematica composta da:

- un file XML contenente la segnatura del messaggio, utilizzabile dai sistemi di protocollo informatico dell'ente che rispondano alle specifiche di cui alla circolare dell'Agenzia per l'Italia Digitale del 23/01/2013, n. 60
- un file XML, denominato faldone telematico, nel quale, per ogni modulo compilato, sono riportati i valori inseriti nei campi
- i moduli PDF/A, eventualmente firmati dai soggetti interessati
- i file degli allegati (se necessario, tali file possono essere lasciati sul server per ridurre le dimensioni dei messaggi).

Lo sportello telematico polifunzionale trasmette le istanze al sistema di protocollo informatico dell'ente destinatario nel pieno rispetto della normativa sul protocollo informatico.

Le istanze sono infatti inviate al protocollo sotto forma di messaggi di posta elettronica certificata protocollati secondo la circolare dell'Agenzia per l'Italia Digitale del 23/01/2013, n. 60. Questo garantisce l'efficiente protocollazione dei messaggi inviati dallo sportello telematico e il loro inserimento all'interno del sistema documentale dell'area organizzativa omogenea destinataria.

Lo sportello telematico polifunzionale può trasmettere la pratica telematica al sistema di protocollo informatico anche mediante interfacce Web Services che comunicano con i Web Services esposti dal fornitore dello stesso sistema di protocollo informatico sulla base delle informazioni previste dalla circolare AgID sopra citata.

Come sopra indicato, una pratica telematica inoltrata al protocollo informatico dell'Ente contiene anche un file XML, denominato faldone telematico, all'interno del quale in modo aperto e documentato sono contenute tutte le informazioni che l'utente ha imputato nei moduli digitali.

In modo analogo a quanto avviene per l'integrazione con il sistema di protocollo informatico, gli applicativi di back office di terze parti possono, accedendo al sistema di protocollo, importare le informazioni contenute all'interno del faldone telematico in formato XML.

Gli applicativi di back office di terze parti possono importare le informazioni contenute nel faldone telematico anche, accedendo, se disponibili, ai WebServices esposti dal protocollo informatico dell'Ente.



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600
dirinformatica@comune.genova.it |



L'interfaccia della applicazione cloud è studiata per semplificare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, con una scrupolosa attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e sburocratizzato, nel rispetto delle linee guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni e delle norme sull'accessibilità.

Il rispetto rigoroso degli standard del World Wide Web Consortium (W3C) garantisce inoltre la piena compatibilità con tutti i tipi di browser. Per ognuna delle pratiche gestite è garantita la presenza in ambiente cloud di una guida descrittiva, che raccoglie tutte le informazioni necessarie per presentare l'istanza: descrizione del servizio, documentazione richiesta, normativa di riferimento, modalità di predisposizione e compilazione della documentazione e ogni altra istruzione necessaria.

Una volta autenticato, all'interno della piattaforma cloud, ogni utente ha a disposizione una scrivania, ovvero un'area personale, con la quale può gestire la propria relazione con l'amministrazione: può modificare i dati del proprio profilo, accedere alle pratiche in compilazione e inviate, consultare lo stato dei propri pagamenti verso l'amministrazione e ottenere informazioni sulla propria pratica.

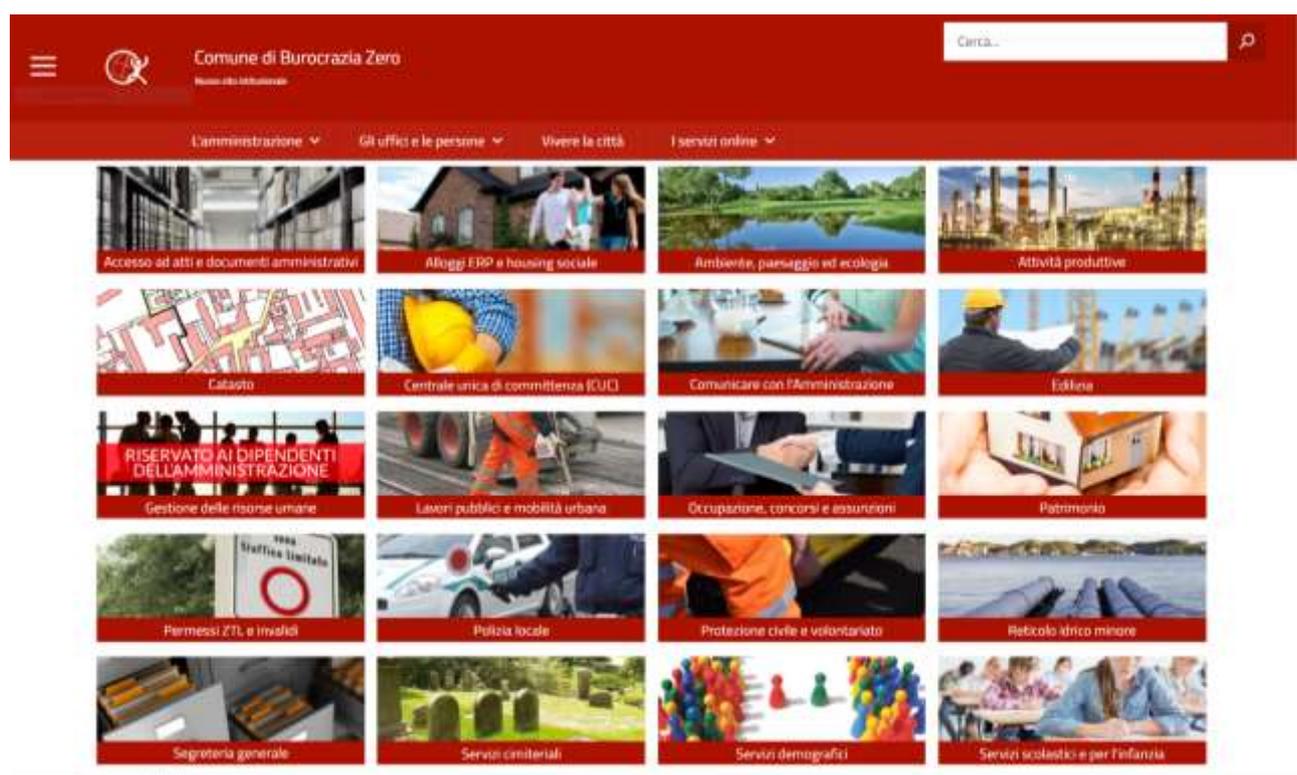


Figura 1 Esempio di home page

La piattaforma di creazione e di trasmissione delle istanze digitali è impostata per trasmettere le istanze al sistema di protocollo informatico dell'ente destinatario nel pieno rispetto della normativa

sul protocollo informatico: questo garantisce l'efficiente protocollazione dei messaggi inviati dallo sportello telematico ed il loro inserimento all'interno del sistema documentale dell'area organizzativa omogenea destinataria.

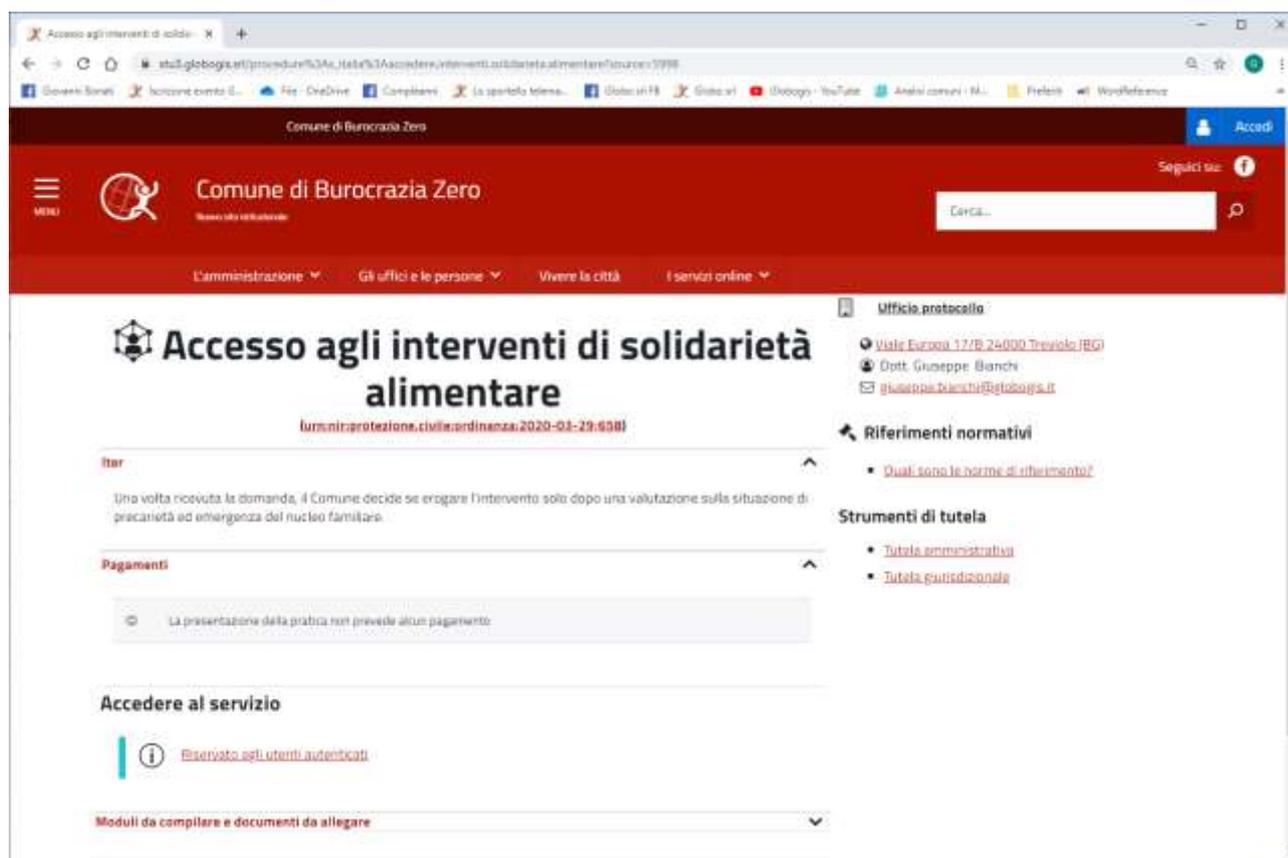


Figura 2 Esempio di guida di un procedimento digitale

Una delle caratteristiche peculiari della piattaforma è la straordinaria semplicità nel redigere e mettere in linea un modulo. Una volta predisposto il modulo, una funzione di upload, abilitata per i soli redattori, consente con semplicità di renderlo disponibile agli utenti per la compilazione.

Grazie alla presenza del formato XML, le informazioni contenute nei moduli compilati dagli utenti possono consentire di popolare automaticamente sistemi informativi di terze parti. La piattaforma è realizzata su tecnologie open source, potenti, sicure e flessibili per la gestione di contenuti e funzionalità online e tutti i servizi al suo interno rispondono ai requisiti definiti dal decreto trasparenza.

La piattaforma aderisce infine all'iniziativa del Dipartimento della funzione pubblica per rilevare la soddisfazione degli utenti sulla qualità dei servizi erogati: usando le "faccine" il cittadino può

esprimere in pochi click la propria opinione sul servizio ricevuto e aiutare così l'amministrazione a migliorarsi sempre di più.

UTICIO destinatario Segretario Generale	
SCIA UNICA: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> SCIA avvio + altre segnalazioni, comunicazioni e notifiche <input type="checkbox"/> SCIA trasferimento di sede + altre segnalazioni, comunicazioni e notifiche <input type="checkbox"/> SCIA ampliamento + altre segnalazioni, comunicazioni e notifiche 	
SCIA CONDIZIONATA: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> SCIA o SCIA UNICA avvio + altre domande <input type="checkbox"/> SCIA o SCIA UNICA trasferimento di sede + altre domande <input type="checkbox"/> SCIA o SCIA UNICA ampliamento + altre domande 	
Segnalazione certificata di inizio attività per bar, ristoranti e altri esercizi di somministrazione di alimenti e bevande (in zone non tutelate) (Sezione I, Tabella A del Decreto Legislativo 25/11/2016, n. 222)	
Il sottoscritto	
Cognome	Nome
[input fields for name]	
Codice Fiscale	
[input field for tax code]	
Data di nascita	Basso
[input field for date]	[input field for gender]
Luogo di nascita	
[input field for birthplace]	
Cittadinanza	
[input field for citizenship]	
Residenza	
Provincia	Comune
[input field for province]	[input field for commune]
Indirizzo	
[input field for address]	
Civico	CAP
[input field for civico]	[input field for cap]
Telefono fisso	Telefono cellulare
[input field for fixed phone]	[input field for mobile phone]
Posta elettronica ordinaria	
[input field for email]	
Posta elettronica certificata	
[input field for certified email]	
in qualità di (questa sezione deve essere compilata se il dichiarante non è una persona fisica)	
Ruolo	
[input field for role]	
Denominazione/Ragione sociale	
[input field for denomination]	
Tipologia	
[input field for type]	
Sede legale	
Provincia	Comune
[input field for province]	[input field for commune]
Indirizzo	
[input field for address]	
Civico	CAP
[input field for civico]	[input field for cap]
Codice Fiscale	
[input field for tax code]	
Partita IVA	
[input field for VAT number]	
Telefono	Posta elettronica ordinaria
[input field for phone]	[input field for email]
Posta elettronica certificata	
[input field for certified email]	
Iscrizione al Registro Imprese della Camera di Commercio	
Provincia	Numero Iscrizione
[input field for province]	[input field for number]
Iscrizione al Repertorio Economico e Amministrativo (REA)	
Provincia	Numero Iscrizione
[input field for province]	[input field for number]
Posizione INAIL	
Codice INAIL impresa	
[input field for INAIL code]	
domiciliazione delle comunicazioni relative al procedimento	
(articolo 3-bis, comma 4-quinquies del Decreto Legislativo 07/03/2005, n. 82) Le comunicazioni relative al procedimento dovranno essere inviate al seguente indirizzo di posta elettronica	
[input field for email address]	
in relazione all'attività di	
Attività esercitata	
[input field for activity]	

Figura 3 Esempio di interfaccia digitale di un modulo telematico

Sulla piattaforma cloud potranno essere gestiti due tipi di utenti funzionali:

- i dipendenti dell'Ente che gestiscono i procedimenti in cloud



- i cittadini, i professionisti e le imprese che trasmettono istanze digitali mediante i servizi disponibili e sopra descritti.

Per poter inviare una pratica telematica occorre innanzitutto farsi “riconoscere” dalla piattaforma: accanto al tradizionale accesso con username e password, riservato ai soli gestori dei contenuti, la piattaforma consente di autenticarsi tramite la carta nazionale dei servizi (CNS), la carta di identità elettronica (CIE) e il Sistema pubblico di identità digitale (SPID).

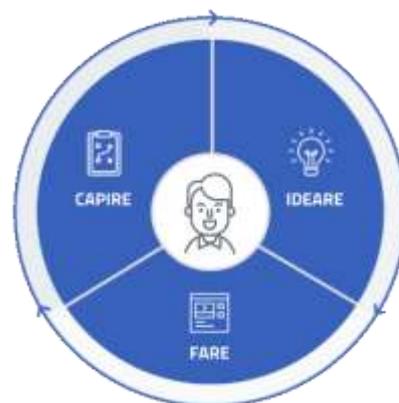
I tipi di contenuto gestiti dallo sportello telematico sono progettati nel rispetto degli obblighi normativi in capo alla pubblica amministrazione locale e tenendo conto delle linee guida via via emanate da AgID per la strutturazione delle informazioni gestite dalla PA.

L’Agenzia per l’Italia Digitale ha rilasciato utili linee guida per la realizzazione dei siti della pubblica amministrazione quali:

- Linee guida di Design dei siti web dei Comuni italiani, che detta le indicazioni relative all’architettura dell’informazione
- Linee guida di design per i servizi digitali della PA.

Nel rispetto di tali linee guida, le esigenze degli utenti sono considerate il punto di partenza per la progettazione della struttura dello sportello telematico.

Il cittadino diventa quindi un attore principale nel rapporto con la Pubblica Amministrazione.



Il modello concettuale dello sportello telematico infatti è basato su due figure fondamentali:

- il cittadino, che vuole “fare cose”
- l’amministrazione, che gestisce procedimenti amministrativi.

Per rispettare la filosofia cittadino-centrico, ogni contenuto dello sportello telematico è stato pensato affinché l’utente possa iniziare la sua esperienza digitale cercando un bisogno da soddisfare.

Con il proseguire della navigazione, il sistema guida e accompagna l’utente verso il soddisfacimento del proprio bisogno, indicandogli cosa deve fare e fornendogli le informazioni che desidera.

Sui bisogni del cittadino sono disegnate le azioni, schede in cui viene descritto il servizio o l’operazione a cui il cittadino è interessato. Un’azione rappresenta un bisogno che una persona, in quanto cittadino o professionista, deve soddisfare (andare a scuola, sposarsi, pagare l’IMU, accedere a una casa di riposo, chiedere un permesso di costruire, etc.).



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600
dirinformatica@comune.genova.it |



Le azioni accompagnano il cittadino verso i procedimenti amministrativi che devono essere avviati per rispondere ai suoi bisogni. I procedimenti (Procedure) costituiscono il punto di vista della Pubblica Amministrazione.

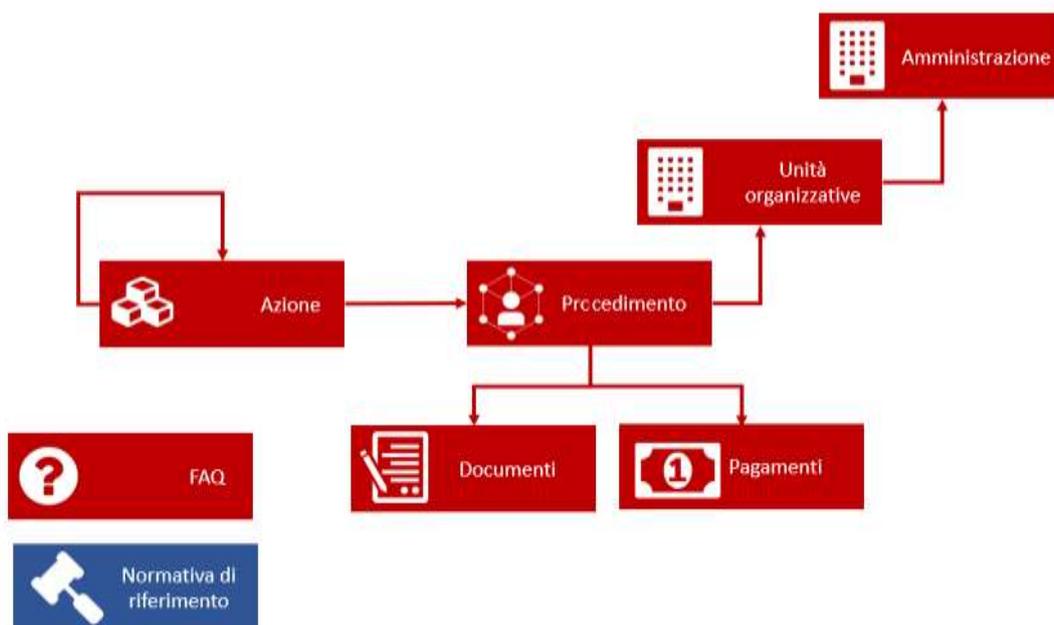
Ad ogni procedimento sono associati:

- i documenti (Document) che rappresentano i moduli e gli allegati che devono essere presentati per quel procedimento
- l'unità organizzativa (Organizational Unit) destinataria del procedimento
- i pagamenti che devono essere effettuati alla presentazione del procedimento

Azioni e procedimenti possono essere relazionati a:

- FAQ che approfondiscono tematiche relative al procedimento
- normativa di riferimento che regola il procedimento.
- Le unità amministrative appartengono ad un'amministrazione (Administration).

In uno sportello telematico possono essere gestite più amministrazioni.



Lo sportello telematico è già allineato con le disposizioni del Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2019 – 2021, che prevede la realizzazione di un catalogo dei servizi - servizi.gov.it – si tratta dello strumento che permetterà alle pubbliche amministrazioni di



partecipare al censimento guidato dei propri servizi digitali (effettuato secondo l'ontologia europea CPSV-AP e la sua estensione italiana CPSV-AP_IT) consentendo, ai cittadini di essere indirizzati all'utilizzo degli stessi servizi e mettendo a loro disposizione informazioni semplificate e aggiornate.

Il censimento dei servizi della Pubblica Amministrazione, oltre al beneficio di guidare i cittadini nei rapporti con la PA, fornisce una serie di vantaggi e possibili estensioni che, di fatto, rendono il sistema uno strumento utile anche per l'ottimizzazione della gestione dei servizi che spesso vengono documentati su più sistemi in maniera eterogenea.

Il sistema verrà utilizzato da parte di diversi applicativi di gestione componenti (SPID, PagoPA, Web Analytics ecc.) per i propri sistemi di gestione e integrazione.

Attraverso il profilo si possono descrivere tutti i servizi forniti dalle pubbliche amministrazioni ai cittadini, professionisti ed imprese, siano essi disponibili online o fisicamente, attivi o in fase di sviluppo.

I tipi di contenuto gestiti nello sportello telematico sono progettati sulla base dell'ontologia CPSV-AP_IT e sono quindi predisposti per alimentare automaticamente il catalogo nazionale dei servizi, quando questo sarà reso disponibile.

Il Decreto legislativo 07-03-2005, art. 6-ter affida a AgID la realizzazione e la gestione dell'Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi. Le pubbliche amministrazioni aggiornano gli indirizzi ed i contenuti dell'Indice tempestivamente e comunque con cadenza almeno semestrale, secondo le indicazioni dell'AgID.

I contenuti dell'IPA sono strutturati in tre macrolivelli:

- informazioni di sintesi sull'Ente;
- informazioni sulla struttura organizzativa e gerarchica e sui singoli uffici (Unità Organizzative - UO), corredate con informazioni di dettaglio;
- informazioni sugli uffici di protocollo (Aree Organizzative Omogenee - AOO).

Se l'amministrazione mantiene aggiornate le informazioni dell'Indice dei domicili digitali coerentemente alla propria struttura organizzativa, le informazioni veicolate dal portale possono essere mantenute sincronizzate con l'indice.

L'Action è un insieme coordinato di operazioni o una singola operazione che un soggetto esegue per soddisfare un bisogno. L' Action può contenere, in modo ricorsivo, numerose altre Action per descrivere strutture complesse.

L' Action corrisponde alla classe LifeEvent della vita di CPSV-AP_IT.

Le informazioni associate alle Action sono le seguenti.



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600
dirinformatica@comune.genova.it |





- Un identificativo univoco (URN).
- Un titolo, che è sempre scritto con un verbo al modo infinito, tempo presente, perché rappresenta un bisogno, quindi un'azione che l'utente vorrebbe compiere.
ESEMPIO: Chiedere il risarcimento danni, Occupare suolo pubblico, Cambiare residenza, Accedere al servizio di telesoccorso
- Un'immagine, che descrive l'azione e arricchisce la rappresentazione grafica. L'immagine rispetta le dimensioni 300x200 o 200x300. Nel "Testo alternativo" dell'immagine (compilato obbligatoriamente come previsto dalla Legge Stanca, sull'accessibilità dei siti per le persone con disabilità) solitamente, nel "Testo alternativo" viene inserito ciò che è stato scritto nel campo "Titolo".
- Un corpo (Body), che contiene la descrizione principale dell'azione. Il corpo contiene tutte le informazioni descrittive del procedimento (in cosa consiste, come funziona, su quali norme si fonda, da dove nasce) ed eventuali collegamenti ipertestuali ai principali riferimenti normativi che vengono citati.
- Uno o più approfondimenti che contengono delle descrizioni specifiche su tematiche strettamente collegate all'azione. Gli approfondimenti possono essere scritti in paragrafi differenti a seconda dell'argomento trattato, infatti ogni approfondimento è composto da un "Titolo" e da un campo di testo dove inserire le informazioni. I paragrafi degli approfondimenti servono per spezzare la descrizione dell'azione, evitando che questa diventi troppo lunga, e per permettere al lettore di scegliere cosa leggere. Nella visualizzazione della pagina, infatti, gli approfondimenti appaiono come paragrafi collasati che possono essere aperti dal lettore a suo piacimento/interesse.
- I requisiti soggettivi, un elenco delle qualità che deve avere la persona per svolgere quell'azione. Per requisiti soggettivi s'intendono i requisiti morali e professionali previsti dall'articolo 71 del Decreto Legislativo n. 59/2010 e l'assenza di pregiudizi ai sensi della legge antimafia.
- I requisiti oggettivi, un elenco delle qualità che devono avere gli oggetti (ad es. nei locali o strutture) usati per svolgere quell'azione. Per requisiti oggettivi s'intendono le caratteristiche fisico-materiali previste dalle norme igienico-sanitarie, edilizie ed urbanistiche vigenti in materia.
- Una descrizione personalizzata per ogni amministrazione gestita nello sportello telematico
- file allegati che possono essere richiamati nelle descrizioni come hyperlink.
Con questa funzione è possibile aggiungere documenti di approfondimento rispetto al procedimento trattato nell'azione.



Sono accettate le seguenti tipologie di documenti: pdf, doc, docx, xls,xlsx, zip, jpg. I file devono avere una dimensione massima di 50 MB.

- un codice ATECO.

Le Action sono classificate per:

- aree tematiche
- profili utente
- sezioni
- titolare

Le Action possono essere relazionate:

- ad una o più azioni
- ad uno o più documenti
- a uno e un solo procedimento
- a una o più FAQ

La Action possono essere relazionate tra loro in modo da consentire all'utente di passare agevolmente da un'azione ad altre azioni che riguardano il medesimo argomento.

Nel caso in cui una procedura sia condivisa da più azioni i documenti allegati elencati nella procedura possono dipendere dall'azione da cui si proviene in consultazione.

Ad esempio il modulo di "Dichiarazione di inizio/variazione/cessazione di occupazione unità immobiliare ai fini TARI (Tassa Rifiuti) per utenze domestiche" fa riferimento ad un unico procedimento che dovrà avere allegati diversi per i tre tipi di azioni. Alle tre azioni (iniziare, variare e cessare) vengono quindi relazionati i documenti che saranno visualizzati nella procedura per quella specifica azione.

Le Action possono essere relazionate a uno e un solo procedimento. Può succedere che si voglia che un'azione conduca a più procedimenti (ad es. l'azione "Andare all'asilo nido" con i procedimenti "Iscrizione", "Variazione del servizio" "Rinuncia al servizio").

Per consentire di visualizzare più procedimenti nella medesima azione vengono create delle azioni vuote di contenuti, chiamate "azioni fantasma". Le "azioni fantasma" hanno lo scopo di creare una relazione tra l'azione principale e un procedimento e non sono visibili in consultazione. Nell'azione principale viene visualizzato direttamente il collegamento al procedimento contenuto nell'"azione fantasma".



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600
dirinformatica@comune.genova.it |





Le azioni puramente informative che non implicano la presentazione di una pratica non sono relazionate ad alcun procedimento (ad es. "Chiedere il rilascio del passaporto", "Adottare").

Le Action possono essere associate ad un termine di classificazione del portale indicenormativa.it (<https://www.indicenormativa.it/>). Questo consente all'utente di consultare tutte le norme relative ad un particolare argomento.

Le risposte alle domande più frequenti poste dagli utilizzatori dello Sportello Telematico™ relative ad un'azione specifica sono consultabili direttamente dall'azione.

La Procedure è un insieme coordinato di operazioni, o una singola operazione che un'amministrazione esegue per svolgere un compito attribuitole da una norma.

La Procedure è sempre collegato ad un' Action e nella visualizzazione della pagina appare in fondo alla descrizione dell'azione, sotto la voce "Servizi". Ad un' Action può corrispondere anche più di una Procedure e una Procedure può essere collegata a più Action.

La Procedure corrisponde alla classe PublicService di CPSV-AP_IT.

Nelle entità di tipo procedure sono riportati i dati che le PA sono tenute a pubblicare relativamente ai procedimenti amministrativi.

Le informazioni associate alle Procedure sono:

- un identificativo univoco (URN)
- un titolo

Il titolo è sempre scritto con un sostantivo o la nominalizzazione che deriva dal verbo all'infinito utilizzato nel titolo della Action.

ESEMPIO:

- Titolo Action: *Trasmettere una "comunicazione generica"*
Titolo Procedure: *Trasmissione di una "comunicazione generica"*
- Titolo Action: *Accedere al centro socio educativo (CSE)*
Titolo Procedure: *Accesso al centro socio educativo (CSE)*
- Titolo Action: *Chiedere il rilascio di certificato di iscrizione alle liste elettorali*
Titolo Procedure: *Rilascio di certificato di iscrizione alle liste elettorali*
- Una legge istitutiva

In questo campo viene indicata la norma che regola il procedimento espressa in seguito alla convenzione di denominazione di Normeinrete. In caso di regolamento comunale viene riportata la dicitura "Regolamento comunale".

È sempre obbligatorio indicare la norma fondante del procedimento poiché ogni



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600
dirinformatica@comune.genova.it |



procedimento, per esistere, deve essere definito e istituito da una norma (Legge regionale, Decreto legislativo, Regolamento comunale, ecc).

- Il testo della legge istitutiva

In questo campo viene riportato l'estratto testuale dell'articolo o del comma della norma che regola precisamente quel procedimento. Nella visualizzazione della pagina, questo elemento comparirà sotto forma di pop-up quando si colloca il cursore del mouse sopra il simbolo del martelletto presente prima della citazione della norma. Questa funzione agevola la consultazione della norma da parte dell'utente.

- Un corpo che contiene la descrizione principale del procedimento

Uno o più approfondimenti che contengono delle descrizioni specifiche su tematiche strettamente collegate al procedimento. Gli approfondimenti possono essere scritti in paragrafi differenti a seconda dell'argomento trattato, infatti ogni approfondimento è composto da un "Titolo" e da un campo di testo dove inserire le informazioni. I paragrafi degli approfondimenti servono per spezzare la descrizione dell'azione, evitando che questa diventi troppo lunga, e per permettere al lettore di scegliere cosa leggere. Nella visualizzazione della pagina, infatti, gli approfondimenti appaiono come paragrafi collassati che possono essere aperti dal lettore a suo piacimento/interesse.

- L'iter del procedimento amministrativo

In questa sezione sono indicati gli step o i passaggi che la gestione della pratica seguirà all'interno dell'ente prima che venga comunicato il riscontro finale o rilasciato il provvedimento finale.

- la durata massima del procedimento amministrativo

In questo campo è indicata la durata massima che potrebbe avere il procedimento, cioè il periodo di tempo massimo che il richiedente potrebbe attendere prima di ricevere una risposta da parte della Pubblica Amministrazione a cui ha inviato la pratica. La durata massima è scritta riportando il numero dei giorni in cifra.

ESEMPIO: 30 giorni

- una descrizione personalizzata per ogni amministrazione gestita
- una descrizione personalizzata dei pagamenti per ogni amministrazione gestita
- il tipo di iniziativa del procedimento (Privata, D'ufficio)
- il tipo di atto iniziale del procedimento (Comunicazione, Denuncia, Deposito, Dichiarazione, Domanda, Esposto, Ricorso, Segnalazione, Segnalazione certificata)



- il tipo di atto di chiusura del procedimento (Accertamento, Approvazione, Attestazione, Certificato, Concessione, Decreto, Nulla osta, Parere, Permesso, Provvedimento, Altro).

Nelle Procedure sono riportate le principali informazioni che una Pubblica Amministrazione è tenuta a pubblicare relativamente ai procedimenti amministrativi stabilite dall'art. 35 del Decreto legislativo (Stato Italiano) 14-03-2013, n. 33 ed in particolare:

- una breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili
- l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria
- il tipo di iniziativa del procedimento
- per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria
- il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso
- i procedimenti che si possono concludere con il silenzio assenso dell'amministrazione
- gli strumenti di tutela amministrativa e giurisdizionale riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato
- le modalità per l'effettuazione dei pagamenti.

Le Procedure sono classificati per:

- sezioni
- titolare

Le Procedure possono essere relazionate:

- ad un documento principale
- ad uno o più documenti secondari o allegati
- a una o più unità organizzative destinatarie del procedimento
- all'unità organizzativa responsabile della tutela amministrativa
- all'unità organizzativa responsabile della tutela giurisdizionale
- a uno o più pagamenti
- ad uno o più Procedure



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600
dirinformatica@comune.genova.it |





- a una o più FAQ

Una Procedure può essere condivisa da più Action.

Le Procedure sono relazionate ad un unico documento principale che costituisce il modulo principale che deve essere utilizzato dal cittadino per presentare la pratica descritta dal procedimento stesso.

Nella Procedure sono inoltre elencati i moduli secondari o gli allegati che è necessario trasmettere per la presentazione della pratica.

Le unità organizzative a cui deve essere recapitato il documento principale sono riportate direttamente nel procedimento.

Sempre nel procedimento sono elencate le unità organizzative che rappresentano l'organo a cui il cittadino può rivolgersi per la tutela amministrativa o la tutela giurisdizionale.

La presentazione della pratica può richiedere dei pagamenti specifici (diritti di segreteria, marca da bollo, sanzioni, ecc.) che vengono elencati in un'apposita sezione del procedimento.

Le Procedure possono essere relazionate tra loro in modo da consentire all'utente di passare agevolmente da un procedimento ad altri procedimenti che riguardano il medesimo argomento (ad es. il procedimento "Rilascio del permesso di costruire" è relazionato ai procedimenti "Inizio lavori" e "Fine lavori").

Le Procedure possono essere associate ad un termine di classificazione del portale Indicenormativa.it (<https://www.indicenormativa.it/>). Questo consente all'utente di consultare tutte le norme relative ad un particolare argomento.

Le risposte alle domande più frequenti poste dagli utilizzatori dello Sportello Telematico™ relative ad una Procedure specifica sono consultabili direttamente dal procedimento.

I Document rappresentano i moduli principali, secondari o gli allegati che devono essere presentati relativamente ad un procedimento.

Nei documenti principali e secondari viene salvato il file del modulo telematico ed il file della versione PDF/A del modulo che è reso disponibile all'utente per la consultazione.

Lo sportello telematico polifunzionale prevede l'adozione di un'architettura cloud che può essere dimensionata in modo molto preciso sulla base delle esigenze dell'Ente. In linea generale di seguito vengono elencati i requisiti hardware e software minimi che saranno adottati.

Un server di frontend per le funzionalità cloud che ospita le funzionalità applicative.

Sistema operativo	Ubuntu Server 18.04 LTS
-------------------	-------------------------



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600
dirinformatica@comune.genova.it |





Processore	4 CPU
Memoria	8 GB
Spazio disponibile su disco	150 GB
Accessibilità	Il server dovrà essere raggiungibile via web da parte dell'utenza e via ssh da parte del fornitore per le operazioni di setup e manutenzione.

Un server di backend che ospita i database e l'area documentale.

Sistema operativo	Ubuntu Server 18.04 LTS
Processore	4 CPU
Memoria	8 GB
Spazio disponibile su disco	250 GB
Accessibilità	Il server dovrà essere raggiungibile via ssh da parte del fornitore per le operazioni di setup e manutenzione.

L'architettura di cluster di server è opportuno che sia ridondante al fine di garantire l'erogazione dei servizi senza interruzioni di continuità e in ogni condizione di traffico. In tale architettura i dati vengono salvati all'interno del territorio nazionale nel rispetto delle normative vigenti in materia di privacy e sono sottoposti ad un backup costante che ne consenta il ripristino anche in caso di eventuali malfunzionamenti.

Lo sportello telematico polifunzionale è sviluppato sulla piattaforma Drupal (<http://drupal.org>) le cui doti di robustezza, sicurezza e flessibilità ne hanno decretato la diffusione a livello mondiale; si pensi, per esempio, che il sito di AgID (<http://www.agid.gov.it>) è realizzato su piattaforma Drupal.

La piattaforma Drupal non richiede l'installazione di alcun software sui personal computer e sui dispositivi client degli utenti e permette di gestire sia i contenuti che tutte le impostazioni via internet, attraverso un normale browser di navigazione.

Drupal è un sistema unitario, integrato e modulare che condivide contenuti non duplicati e li rende fruibili e accessibili, oltre che su internet, anche attraverso gli strumenti e i media più innovativi e in tutte le condizioni d'uso.

Drupal è totalmente open source e rilasciato sotto forma di licenza GNU. La GNU General Public License, comunemente indicata con l'acronimo GNU GPL o semplicemente GPL, è una licenza per software libero per distribuire i programmi creati nell'ambito del Progetto GNU della Free Software Foundation (FSF).

La versione di **Drupal** sulla quale è attualmente mantenuto e sviluppato lo sportello telematico polifunzionale è la **8.8.8**.



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600
dirinformatica@comune.genova.it |





Il linguaggio di programmazione con cui è sviluppato e mantenuto lo sportello telematico polifunzionale è **PHP** nella sua versione **7.2.27**.

I dati di configurazione e i contenuti inseriti dagli utenti all'interno di Drupal sono archiviati in un database SQL normalizzato e accessibile con semplicità. Per la realizzazione dello sportello telematico polifunzionale è stato adottato il database open source **MySQL** nella sua versione **14.14**, **distribuzione 5.7.30 for Linux (x86_64)**.

Drupal gestisce i contenuti attraverso un sistema di fogli di stile dinamici, separando i contenuti dalla loro forma di presentazione e visualizzazione. In particolare, la piattaforma dello sportello telematico polifunzionale è sviluppata nel rispetto delle seguenti raccomandazioni:

- World Wide Web Consortium (W3C), che introduce nuovi e più efficienti modi per decorare le pagine, consentendo di ottenere una migliore accessibilità, un'elevata flessibilità e una semplice gestione delle pagine stesse
- Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale
- Linee guida di design per i servizi digitali della PA emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600
dirinformatica@comune.genova.it |

