

Informatica

Maggioli *news*

Bimestrale di Soluzioni Informatiche per la P.A.

editoriale 2

E-government: quali sviluppi futuri?

intervista 3

Una sola PA per modernizzare il Paese

best practice 5

Il Comune di Cesena: la gestione informatizzata dei documenti contabili e la firma digitale

speciale 7

Dematerializzazione, mito o realtà?

best practice 11

Il Comune di Mantova: consolidamento server di centro sistema

focus 12

Il servizio on line per la Consultazioni Anagrafiche da punto di accesso al processo telematico

nuovi progetti 14

Il rilascio di certificati d'anagrafe/stato civile con Timbro Digitale

E-government: quali sviluppi futuri?

Da mesi è in corso un ampio dibattito a livello europeo sul futuro dell'Ue. In questo contesto, temi che rivestono particolare interesse per le istituzioni europee sono le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (Ict) e la società dell'informazione.

Con la nuova commissione Barroso, insediatasi da pochi mesi, è stato introdotto un commissario (attualmente nella persona di Neelie Kroes, anche vice-presidente della Commissione europea) che **avrà il compito di sviluppare e dare attuazione a quella che viene definita l'"agenda digitale europea", ovvero la continuazione della strategia i2010 ormai giunta alla conclusione.** Di agenda europea del digitale parla anche la strategia "Europa 2020" – per una crescita intelligente, sostenibile ed inclusiva dell'Ue – elaborata dalla Commissione europea ed approvata dal Consiglio europeo dello scorso marzo. Le Ict e l'agenda digitale sono per le istituzioni europee la risposta alla crisi economica attuale. La creazione di un mercato unico del digitale, che permetta a individui, famiglie e imprese di accedere a contenuti e servizi on-line, può consentire all'Europa di competere a livello globale e di riprendersi dal momento difficile che sta attraversando.

Ma in questo contesto come viene visto il futuro dell'e-government?

Non abbiamo ancora a disposizione il nuovo piano d'azione Ue sull'e-government, che verrà pubblicato entro la fine del 2010, ma possiamo lo stesso cercare di capire in che direzione si sta muovendo questo settore.

Dal dibattito in corso nell'Unione europea, si deduce che i servizi basati sulle Ict offerti dall'amministrazione pubblica saranno in futuro più rispondenti alle necessità dei cittadini, delle imprese e degli altri utenti che si rapportano ad essa. Per ottenere questo risultato, i servizi devono essere pensati e progettati non "a senso unico" dalle amministrazioni per i propri utenti, ma con il coinvolgimento di questi ultimi, con l'obiettivo di essere più innovativi, flessibili e personalizzati. Stiamo parlando di quelli che, a livello europeo, vengono definiti "User centric services". L'idea a fondamento di questo concetto è che un servizio deve rispondere nella maniera più adeguata alle esigenze di chi lo utilizza. In questo modo è possibile offrire servizi migliori, aumentare la fiducia verso l'operato della pubblica amministrazione, rendere la sua azione più trasparente, promuovere la semplificazione dei processi amministrativi. **Nell'e-government degli anni a venire continuerà a giocare un importante ruolo l'utilizzo di strumenti e tecnologie basati sia su In-**

ternet, sia su altre Ict: telefono, fax, sms, per citare i più comuni e "tradizionali", ma anche nuove applicazioni e canali innovativi che permetteranno a cittadini, imprese e altri utenti di interagire maggiormente con l'ente pubblico e di usufruire più facilmente dei servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni.

L'accesso ai servizi pubblici deve essere garantito a tutti. Il "digital divide" non può perciò essere trascurato. Nel 2009 il 71% dei servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni in Europa erano disponibili on-line, con un aumento di 12 punti percentuali rispetto al 2007. Tuttavia, esistono categorie di cittadini che utilizzano poco Internet e quindi raramente accedono a questi servizi: per esempio, le persone di età compresa fra i 65 e i 74 anni e le persone con livelli di istruzione molto bassi. Quello del "digital divide" è un problema essenziale da affrontare: è chiaro che in un'Europa sempre più legata, sia sul piano economico che sociale, all'uso delle nuove tecnologie, dove Internet sarà sempre più parte integrante delle nostre vite, diventa fondamentale promuovere e aumentare la diffusione delle Ict, in modo che nessun area, nessuna regione e nessun cittadino siano esclusi dalla società dell'informazione e dall'e-government.

In questo numero abbiamo focalizzato l'attenzione sullo sviluppo dell'e-government per i prossimi anni. L'intervista è dedicata al Dott. Maurizio Ghianda, Presidente di Saga spa e membro di Assinform per fare il punto sull'Italia che tenta di innovare. Due le best practices interessanti, la gestione informatizzata dei documenti contabili al Comune di Cesena e il progetto di consolidamento della infrastruttura di centro di sistema al Comune di Mantova.

Al centro del Magazine è situato lo speciale dedicato al processo di dematerializzazione dei documenti cartacei. Infine parliamo del servizio on line per la Consultazione anagrafiche da punto di accesso al processo telematico e del nuovo progetto realizzato per il rilascio di certificati d'anagrafe/stato civile con Timbro Digitale.

Angelo Bianchi

Direttore Polo Informatico Maggioli

Una sola P.A. per modernizzare il Paese

Locale e centrale, questo è il problema. Ma non solo: digitalizzazione, Piano E-Gov 2012, finanziamenti pubblici, evoluzione tecnologica: con Maurizio Ghianda, presidente di Saga Spa e membro di Assinform, facciamo il punto sull'Italia che tenta di innovare

Dottor Ghianda, partiamo dalla delega per la P.A. locale che le è stata di recente conferita da Assinform, emblema di un'esperienza di "campo" ormai a 360 gradi e più. Quali sono le prime mosse per riuscire a convogliare, nel settore dell'information technology, maggiori attenzioni e più risorse economiche a livello governativo?

Approfitto di questa occasione per ringraziare il presidente di Assinform, Paolo Angelucci, che ha voluto fermamente conferirmi tale delega. Durante il mio percorso associativo (sono in Assinform da circa 7 anni) ho potuto constatare che la visione di molti miei colleghi sulla pubblica amministrazione è una visione miope: si tende continuamente a separare la pubblica amministrazione locale da quella centrale. A mio avviso, si deve pensare ad una sola P.A.: la pubblica amministrazione locale ha necessità di dialogare e condividere i servizi a cittadini, imprese e professionisti con la pubblica amministrazione centrale, così come la pubblica amministrazione centrale ha la necessità di dialogare con la P.A.L. in funzione di un unico obiettivo, "la modernizzazione del nostro Paese". Questa modernizzazione richiede un grande sforzo strategico e progettuale di cui l'innovazione, intesa come cambiamento stimolato dall'uso intelligente delle tecnologie e dei metodi più avanzati, è uno degli ingredienti fondamentali. La pubblica amministrazione è necessariamente al centro di questo processo, innanzitutto perché una società moderna non può funzionare senza una P.A. al passo coi tempi; in secondo luogo, perché molte trasformazioni sociali sono stimolate da investimenti e sforzi progettuali guidati dallo Stato e dagli enti locali. Modernizzazione della P.A. e sviluppo del Paese sono quindi strettamente interlacciati, ma un'innovazione sostenibile richiede ancora grandi sforzi: in termini di investimenti,



interventi legislativi, cambiamenti procedurali, rimozione di barriere, crescita professionale e stimolo culturale del Paese.

L'innovazione nel settore pubblico deve essere considerata invece come la risultante di due filoni: il primo consiste nei servizi avanzati al cittadino e alle imprese per usufruire delle funzioni fondamentali della pubblica amministrazione e delle funzioni sociali quali la sanità e la scuola, cosa che richiede innanzi tutto una moderna impostazione dei processi interni alla P.A. e un uso intelligente delle tecnologie informatiche e di comunicazione.

Il secondo è relativo allo sviluppo della società della conoscenza, quindi all'aumento delle conoscenze informatiche dei cittadini e delle dotazioni hardware, software e di comunicazione per le persone e le organizzazioni pubbliche e private. L'incremento dei servizi digitali e lo sviluppo della società della conoscenza sono naturalmente due facce dello stesso problema: fornire funzioni semplici e moderne a una società in grado di usarle. Ecco, dopo questa "breve" premessa, in Assinform abbiamo istituito un tavolo permanente, denominato "Osservatorio It per lo sviluppo" che ha individuato quattro settori prioritari tra i quali il settore pubblico che mi impegna personalmente.

Lo scopo di questo tavolo è quello di sensibilizzare le nostre istituzioni pubbliche nel porre molta attenzione in

questo percorso di innovazione del nostro Paese, sottolineando da parte nostra alcune aree molto critiche come la scarsa attitudine agli investimenti in innovazione, la limitata capacità nella riorganizzazione dei processi in funzione di innovazioni tecnologiche, portali web prevalentemente informativi e poco integrati col back-office; continuando poi con i persistenti problemi di diffusione territoriale della banda larga e la necessità di esporre lo staff tecnico e amministrativo ai cambiamenti in seno alla società dell'informazione, anche attraverso l'aggiornamento continuo.

Concludo affermando che questo processo di innovazione nella pubblica amministrazione, per essere efficace, deve essere aperto e collaborativo fra il pubblico e privato, nel rispetto delle dinamiche di un mercato libero primo fra tutti, il ruolo delle società in-house e la loro evoluzione nel quadro dell'It italiana.

Il tutto, ovviamente, si interseca con l'attività di Saga, specializzata in soluzioni It a valore aggiunto per la P.A.L. e che ha realizzato diversi progetti di valenza nazionale in ambito e-government. Quali le novità più recenti? E i buoni esempi più significativi?

Da anni la nostra azienda è il principale fornitore di tecnologie volte alla concretizzazione della pubblica amministrazione digitale; siamo partiti all'inizio di questo decennio come pionieri dei primi progetti di e-government, dai quali ne sono stati sviluppati molti altri. Progetti come PolisComuneAmico.Net, CiviNET, ecc, oggi offrono più di 100 servizi online a cittadini, imprese e professionisti, raggruppando oltre 3 milioni di fruitori potenziali. Più recentemente, grazie alla nostra open suite applicativa (Sicr@Web), siamo stati i primi in Italia a offrire un servizio completamente svincolato dalla "classica" gestione client/server e abbiamo puntato sull'evoluzione e la cosa migliore era sfruttare la rete Internet.

Oggi questa potente soluzione applicativa, oltre ad essere il motore centrale della moderna P.A. grazie ai suoi moduli di gestione (demografici, finanziari, tributari, ecc...), è alla base d'importanti evoluzioni: tutti i comuni della Provincia di Prato ed il capoluogo stesso hanno adottato, per primi in Italia, la medesima soluzione gestionale: va da sé l'importante risparmio di risorse economiche e operative che consegue a questa scelta.

Da citare c'è poi la visione "open" della città di Lucca che, grazie alla libertà operativa di Sicr@Web, ha realizzato l'intera infrastruttura su soluzioni open. In conclusione, molti sono i casi di eccellenza a cui Saga ha contribuito; pur con modestia posso affermare che negli ultimi 15 anni abbiamo sicuramente migliorato la pubblica amministrazione del nostro Paese.

Il Ministro Brunetta sta tentando in tutti i modi di infondere nelle menti italiane il "tarlo" della P.A. digitale quale traguardo imprescindibile per un miglioramento globale dei servizi e dei prodotti pubblici. In questo senso, secondo lei, come stiamo procedendo? C'è effettivamente un cambio di rotta tracciato oppure siamo sempre sotto il ciglio dell'acqua, aspettando che qualcosa o qualcuno ci tiri su? Il mercato dell'e-gov (se si può definire tale) che cosa prospetta nell'immediato futuro?

Il Ministero della funzione pubblica, diventato Ministero dell'innovazione, ha portato in Italia il concetto di e-government; oggi Brunetta eredita i primi passi mossi da Lucio Stanca, con l'intento di ampliare e concretizzare la portata tecnologica degli stessi.

Il Ministro oggi, oltre a voler rendere la P.A. "un'azienda" economicamente sostenibile, crede fermamente che per realizzare questo obiettivo si debba necessariamente far ricorso alle nuove tecnologie, quali i portali dei servizi al cittadino, la linea amica, la valutazione della P.A. e l'importantissimo piano di e-gov 2012 per l'informatizzazione di molti rami della P.A. Non per ultima è l'introduzione della PEC per tutti i cittadini, nonché l'obbligo di utilizzo della stessa da parte delle amministrazioni per le comunicazioni, in sostituzione delle classiche raccomandate cartacee o di chilometriche fax. Per chi è un operatore prevalentemente rivolto al mercato pubblico, come lo è Saga, così come per le pubbliche amministrazioni, non è un momento semplice, e tale non diverrà nel breve periodo; l'impovertimento economico generale rischia di produrre un decadimento nell'offerta e nell'erogazione dei servizi pubblici. Come i fornitori, anche le amministrazioni pubbliche devono reinventarsi dimostrando tutto il loro reale potenziale e la loro efficacia pur di mantenere un livello qualitativo accettabile delle prestazioni.

La recente acquisizione di Saga da parte del Gruppo Maggioli ha unito due realtà che storicamente lavorano per le soluzioni innovative destinate alle amministrazioni locali. Come valuta questa unione? Che tipo di vantaggi pensa si potranno ottenere?

La frammentazione del mercato dei fornitori della P.A. è stato duramente messo alla prova negli ultimi anni. Saga e Maggioli, due dei primari gruppi italiani che più di tutti hanno investito nella ricerca e nello sviluppo hanno stretto una sinergia di intenti prima, e tecnologica poi, che oggi ci rende il primo gruppo operante sul mercato della P.A. per numero di clienti, operatori e soluzioni. Ad oggi siamo in grado di offrire il più completo ventaglio di prodotti per l'ente pubblico, ma molte altre sfide ci attendono nel prossimo futuro, e di sicuro noi non ci tireremo indietro.

Comune di Cesena: la gestione informatizzata dei documenti contabili e la Firma Digitale grazie al sistema informativo IRIDE

Meno carta negli uffici e accelerazione nei tempi delle procedure e dei pagamenti: sono questi i risultati attesi con il progetto di innovazione che il Comune di Cesena ha varato, attraverso l'avvio della gestione informatizzata dei documenti contabili e della firma digitale grazie alla collaborazione della software house Cedaf del Gruppo Maggioli.

Si tratta di un progetto all'avanguardia, con pochi precedenti in Italia e che si pone in linea gli altri interventi attuati dal Comune per la semplificazione e lo snellimento delle procedure.

Il Comune ha deciso di affidarsi al software IRIDE, una piattaforma modulare che realizza da un lato il tracciamento e l'esecuzione automatica dei flussi di lavoro (workflow) inerenti la Gestione Documentale, dall'altro fornisce un'ampia gamma di moduli applicativi a supporto dei processi amministrativi dell'Ente a partire dal protocollo informatico. IRIDE è conforme a tutte le norme attinenti la Gestione Documentale ed attua i principi di trasparenza amministrativa dettati dalla L. 241/90 e dalle recenti direttive in materia.



Ogni mese in Comune arrivano, in media, oltre un migliaio di fatture, che finora "viaggiavano" fisicamente da un ufficio all'altro. Oggi, grazie al nuovo sistema informatico per la registrazione e tracciatura adottato dall'Amministrazione Comunale, **i vari settori non devono più passarsi di mano il documento cartaceo ma possono accedervi direttamente tramite computer.**

I moduli applicativi IRIDE relativi alla gestione del Protocollo e alla Gestione Pratiche e Procedimenti Amministrativi offrono sia i servizi propri del Protocollo (registrazione informatica delle informazioni di un documento, segnatura nel documento dei riferimenti e della AOO - Aree Organizzative Omogenee, apposizione della classifica di archivio), sia quelli di Gestione Documentale (re-

gistrazione con trattamento delle immagini e scansione dei documenti cartacei, assegnazione ai destinatari delle pratiche per via telematica, collegamento dei documenti alla gestione dei procedimenti, realizzazione del repository documentale), realizzando il tracciamento e l'esecuzione automatica di tutti i flussi di lavoro (workflow).

Il sistema permette una maggior efficienza e, soprattutto, garantisce ai processi di liquidazione una maggiore tracciabilità e celerità. Nel 2008 i tempi di pagamento delle fatture ricevute dal Comune di Cesena si sono attestati sui 45 giorni: un'ottima media, se si considera che i tempi medi di pagamento previsti dai contratti oscillano fra i 60 e i 90 giorni.

Il progetto, ideato e implementato internamente dai Set-

tori Ragioneria e Sistemi Informativi del Comune, con l'utilizzo del software IRIDE di Cedaf prevede l'accentramento del processo di caricamento delle fatture.

Tutte le fatture indirizzate al Comune arrivano in un unico punto, dove si procede al loro trasferimento su computer. Sui documenti viene apposta un'etichetta con codice a barre e, a fine giornata, uno scanner ad alte prestazioni provvede ad acquisire otticamente le fatture, riconoscendole tramite il codice riportato sull'etichetta e smistandole attraverso la rete informatica interna al Settore di destinazione. A loro volta, gli uffici possono passarsi "virtualmente" il documento di scrivania in scrivania per raccogliere tutti i visti di conformità, fino a quando la fattura verrà dichiarata "pagabile" e si potrà effettuare la liquidazione tecnica.

Alla fine del processo il Comune dispone di un fascicolo completamente elettronico, al cui interno trovano posto tutti i documenti e i dati contabili del procedimento, eliminando così i vecchi faldoni da archivio cartaceo di difficile consultazione, in un'ottica di sempre maggiore razionalizzazione e trasparenza. Lo stato di avanzamento del pagamento, infatti, potrà presto essere monitorato anche dall'esterno: ad ogni fornitore verrà dato un codice di accesso per verificare la situazione della propria fattura, sapendo chi la sta trattando in quel momento all'interno del Comune.

Entro breve, verrà altresì attivato un servizio che prevede la comunicazione al fornitore tramite mail dell'emissione del mandato informatico e dell'avvenuto pagamento.

Un'altra importante innovazione è decollata al Comune di Cesena: la firma digitale sugli atti amministrativi. In questo modo anch'essi potranno essere gestiti in maniera completamente elettronica, evitando scomodi passaggi di documenti cartacei fra gli uffici.

La prima tipologia di atto ad essere trattata con il nuovo sistema sono le determinazioni dirigenziali - circa 2500 documenti all'anno - che, finora, dovevano essere stampate in triplice copia, sottoscritte manualmente dall'operatore e poi inviate tramite posta interna agli altri uffici per i passaggi successivi.

Con l'introduzione della firma digitale, le determinazioni non dovranno più essere stampate, ma verranno "vistate" elettronicamente dai vari responsabili mediante un dispositivo simile a una normale chiavetta USB, che richiede la digitazione di un codice di sicurezza personale.

Il nuovo sistema è reso possibile dal modulo di Abilitazione alla Firma Digitale del software IRIDE, che integra i dispositivi di firma digitale di tutte le Certification Au-

thority nel pieno rispetto dei principi di autenticazione, integrità, riservatezza e non ripudiabilità.

La Firma Digitale è una tecnologia abilitante che attribuisce validità giuridica al documento informatico e ne convalida l'archiviazione sostitutiva.

Oltre al risparmio di circa 50.000 fogli stampati all'anno la digitalizzazione delle determinazioni porterà ad una accelerazione dei tempi di approvazione dell'atto ed a una maggiore efficienza delle ricerche d'archivio sui documenti progressi.

Dopo un periodo di sperimentazione su questa tipologia di atto, la Firma Digitale verrà estesa alle deliberazioni di Giunta e di Consiglio e, progressivamente, a tutti gli altri documenti prodotti a livello comunale. In particolare, un'altra fonte di risparmio e di velocizzazione ci sarà con la spedizione all'esterno via posta elettronica dei documenti digitali, in sostituzione dell'attuale invio con posta cartacea.

Contemporaneamente verranno sperimentate le procedure per l'utilizzo del buono d'ordine informatico e della liquidazione informatica. Il primo oltre ad accelerare i tempi di richiesta della fornitura, consentirà al fornitore di avere a disposizione tutti i dati necessari per una corretta compilazione della fattura, così come previsto dalla normativa vigente, ed all'ente di individuare immediatamente l'ufficio competente per la relativa liquidazione.

Questa, una volta verificata la correttezza della fornitura, verrà compilata automaticamente dal sistema, utilizzando i dati già memorizzati, firmata elettronicamente ed inviata via web alla Ragioneria che provvederà all'emissione del mandato di pagamento, ovviamente informatico.

La Dott.ssa Dea Frani Responsabile dei Servizi Economico-Finanziari del Comune di Cesena dichiara:

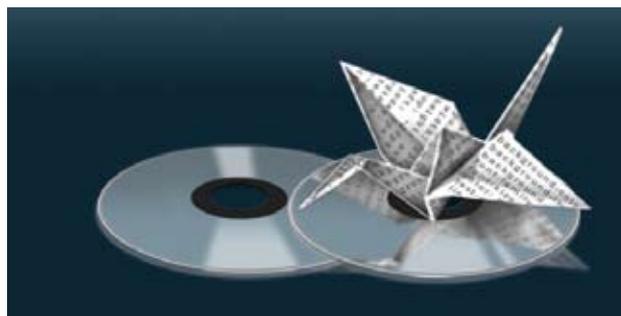
"Quello illustrato è un progetto ambizioso che attraverso una progettazione ed una programmazione condivise fra il comune di Cesena e CEDAF è decollato positivamente. Attori fondamentali sono stati i dipendenti dei settori comunali coinvolti (Servizi Economico-Finanziari e CED) che hanno dimostrato predisposizione all'innovazione con atteggiamento propositivo, e CEDAF che è sì dimostrato utile supporto nella progettazione e programmazione, e collaborativo e competente nella fase di sperimentazione delle procedure.

Senza dubbio il progetto illustrato rappresenta un buon esempio di collaborazione fra competenze esistenti nella Pubblica Amministrazione e competenze che provengono dall'esperienza del privato".

Dematerializzazione: mito o realtà?

Dal manuale di gestione alla gestione informatica dei documenti, un percorso possibile.

L'introduzione diffusa delle tecnologie della comunicazione e dell'informazione nella gestione di sistemi documentali nell'ambito della Pubblica Amministrazione, oltre all'estensione dell'uso della Posta Elettronica Certificata come strumento di scambio di documenti, ha portato ad una rinnovata e più consapevole attenzione alle attività legate alla gestione dei documenti.



La conseguenza diretta di questo cambiamento

è l'esigenza di pianificare corrette linee guida progettuali e nuove metodologie organizzative legate ai processi di dematerializzazione e cioè di sostituzione della documentazione amministrativa solitamente cartacea in favore del documento informatico.

Per affrontare correttamente questo processo evolutivo, occorre seguire un percorso progettuale che tenga in considerazione almeno i seguenti contenuti minimi:

- la redazione del manuale di gestione del protocollo informatico
- l'introduzione dei documenti informatici e della conservazione sostitutiva
- l'attività di formazione
- la gestione documentale informatica.

Preliminare all'avvio di un progetto di dematerializzazione è innanzitutto un'attività di audit del sistema documentale finalizzato a produrre proposte concrete di sviluppo partendo dalla redazione del manuale di gestione del protocollo informatico.

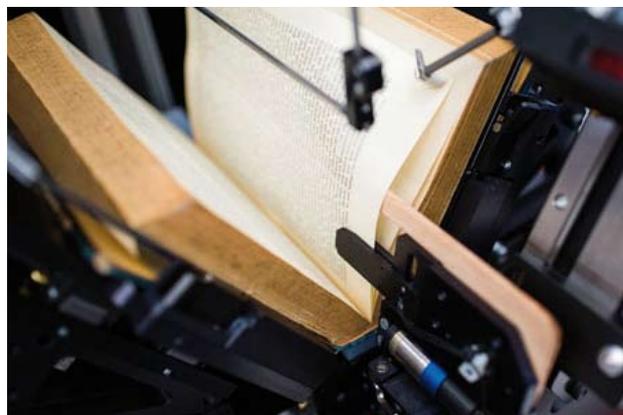
La redazione del manuale di gestione del Protocollo Informatico

Introdotta col DPCM 31 ottobre del 2000, il Manuale di gestione descrive il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio.

Il metodo prevede una forte interazione con i referenti dell'Ente al fine di realizzare un manuale che possa essere uno strumento organizzativo modulare, flessibile e completo per la gestione documentale. A tale scopo, il documento dovrà avere i seguenti obiettivi minimi:

- fornire regole chiare nella gestione dei documenti
- ridurre i rischi connessi alla perdita dei documenti
- tracciare il disegno evolutivo del sistema informatico e organizzativo dell'Ente

Il manuale, contenendo sia disposizioni di carattere generale (che rimarranno inalterate nel tempo) sia specifiche (che richiederanno un costante aggiornamento), deve essere organizzato come una struttura di articoli contenente disposizioni e principi di carattere generale nei quali si rinvia ad allegati più specifici. Tali allegati potranno così essere aggiornati con maggiore semplicità senza dover ricorrere all'aggiornamento dell'intero manuale.



Il Manuale di gestione per diventare operativo all'interno di un Ente, deve essere preliminarmente autorizzato dalla competente Soprintendenza archivistica regionale e quindi approvato con atto di Deliberazione interna. In particolare, deve contenere il piano di conservazione dell'archivio e il piano di fascicolazione dell'Ente, che stabiliscono i criteri di classificazione e fascicolazione dei documenti. Dovranno quindi essere coinvolti i settori dell'Ente per individuare adeguati criteri di omogeneità tra i fascicoli attualmente esistenti e quelli che verranno creati. L'obiettivo è quello di realizzare un nuovo piano di fascicolazione rendendo l'intervento il meno invasivo possibile.

L'introduzione dei documenti informatici e della conservazione sostitutiva

Il Codice dell'Amministrazione Digitale, D.L. 7 marzo 2005, n. 82 stabilisce che il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata o con firma digitale, formato nel rispetto delle regole che garantiscano l'identificabilità dell'autore, l'integrità e l'immodificabilità del documento, soddisfa il requisito della forma scritta e ha piena efficacia, ai sensi degli articoli 2714 e 2715 del codice civile.

Da questa premessa normativa consegue che un documento su supporto elettronico privo di firma digitale non possiede alcun valore legale, quindi, per operare correttamente nella gestione dei documenti informatici, è necessario possedere strumenti di firma e di verifica della firma digitale.

La produzione, tenuta e ricezione dei documenti informatici comporta di conseguenza la necessità della loro conservazione attraverso la creazione di un sistema di conservazione digitale (o conservazione sostitutiva) cioè un insieme di procedure

informatiche atte a garantire nel tempo la validità legale di un documento firmato digitalmente. E' evidente che realizzare un sistema in grado di gestire questi processi richiede capacità organizzative, tecnologiche e logistiche adeguatamente strutturate, che non tutti gli Enti possono permettersi di sviluppare internamente e, per questo motivo, la Delibera CNIPA permette di affidare a società esterne la conservazione. Si devono pertanto analizzare le criticità e le problematiche insite nei processi di conservazione sostitutiva della documentazione dell'Ente, proponendo le soluzioni più idonee. Un metodo di lavoro corretto si suddivide nelle seguenti fasi minime:

Analisi dei documenti

Valutazione della scelta di soluzioni di conservazione sostitutiva in house o in outsourcing

Determinazione delle priorità di tipologia di documenti da conservare in maniera sostitutiva

Valutazione delle soluzioni e, eventualmente, dei fornitori

Redazione di un documento di progetto, costruito unitamente ai referenti dell'Ente, che delinei le soluzioni più idonee.

L'attività di formazione

Nonostante siano passati oramai più di dieci anni dalla prima iniziativa normativa finalizzata a fornire regole chiare per una Pubblica Amministrazione senza carta, la produzione di documenti cartacei non sembra dare cenni di diminuzione. Da ciò consegue che, sia per chi opera nel settore che per chi, nella Pubblica Amministrazione, sta affrontando questa difficile fase di passaggio, si presenta innanzitutto la necessità di sensibilizzare l'utente finale sulle corrette modalità di gestione del documento informatico attraverso adeguati percorsi formativi. L'obiettivo minimo del piano formativo sarà

quello di approfondire le criticità e i fattori di successo di una corretta ed efficiente gestione del protocollo informatico nei suoi aspetti più salienti: dovranno essere affrontati gli aspetti normativi e pratici relativi alla fascicolazione ed alla gestione dei flussi documentali e descritti ed analizzati alcuni elementi cardine, come il manuale di gestione, la firma digitale, il documento informatico e la Posta Elettronica Certificata.

La gestione documentale informatica

In conclusione, la gestione documentale presenta una complessità tecnica e organizzativa che richiede competenze di alto profilo e di eterogenea provenienza, innanzitutto nel campo delle tecnologie dell'informazione e dell'archivistica informatica. La scelta del livello cui attestare lo sviluppo negli interventi di informatizzazione dei sistemi documentari dipende da diversi fattori, sia di natura organizzativa che tecnologica, e per questo - qualunque livello di realizzazione si intenda intraprendere - occorre essere consapevoli che la sua adozione avrà un forte impatto sull'intera struttura dell'organizzazione.

Per intraprendere un simile passo è necessario quindi fare leva su di un forte supporto della dirigenza dell'Ente e analizzare approfonditamente necessità, obiettivi, tempi e costi del progetto, mediante la costituzione di un gruppo di lavoro con adeguate competenze tecnologiche, organizzative e normative della macchina pubblica.

Contestualmente, è consigliabile adottare soluzioni graduali d'intervento, prevedendo una seria analisi costi/benefici in rapporto alla durata di conservazione nel tempo delle diverse tipologie documentarie informatiche: che presentano rischi bassi per quei documenti di breve conservazione e invece rischi maggiori per i documenti a lunga conservazione. L'informatizzazione non deve infatti mai prescindere dall'esigenza di conservazione nel tempo dei documenti e dalla corretta tenuta dell'archivio, tramite procedure di classificazione e fascicolazione dei documenti.

*Andrea Escalante
Consulente Maggioli Modulgrafica*

Le tecnologie

Grazie all'uso di tecnologie uniche nel loro genere è possibile riprodurre in digitale qualsiasi tipo di documento e di formato. La società ISS - Imaging System Service che opera nel mercato del Document Management e dell'Imaging dal 1998 è il partner ideale per la fornitura di servizi e tecnologie per la riproduzione in digitale, la pubblicazione via web e la conservazione a lungo termine di materiale documentale storico.

Queste le tecnologie di ISS:

- **Scanner per Libri e Grandi Formati**

ISS distribuisce in esclusiva per l'Italia la gamma completa di scanner a planetario prodotta dal Image Access, azienda tedesca leader nella produzione di sistemi per la riproduzione digitale di libri, volumi e grandi formati.

L'offerta di ISS comprende l'intera gamma di prodotti del-



la linea BookEye, costituita da scanner a planetario, in grado di acquisire immagini fino ad un formato > A1 (cm 90x63,5) con una risoluzione fino a 600 dpi.

Tutti gli scanner sono dotati di uno specifico software (BCS-2) per l'acquisizione e la gestione delle immagini, che consente la massima funzionalità nelle operazioni di ripresa. La linea BookEye utilizza sistemi di ripresa ad illuminazione fredda e con luci sincronizzate al movimento del CCD di scansione per garantire la massima conservazione dell'originale. Tutti i modelli di Scanner BookEye possono essere integrati con una linea completa di piani basculanti manuali, motorizzati e con cristallo pressa originali. Sono disponibili tecnologie specifiche per l'acquisizione di formati A0 o superiore.

• Scanner per Microfilm

Per la fruizione dei supporti microfilm, ancora molto diffusi in ambito bibliotecario ed archivistico, ISS propone la più completa gamma di prodotti disponibili sul mercato per la visione, la stampa, la scansione, di pellicole microfilm (16mm/35mm) e microfiche.

Questi sistemi consentono, oltre alle ormai collaudate funzioni di visione e stampa digitale del microfilm, la possibilità di connettersi ad un PC per acquisire in formato digitale con la massima definizione i fotogrammi microfilm.

ISS è rivenditore specializzato degli scanner microfilm prodotti da Minolta e Canon, con schermo in formato A4 e A3.

• Scanner Automatici per Libri

ISS distribuisce in esclusiva per l'Italia la gamma di Scanner Automatici per libri della Qidenus, produttore austriaco leader nello sviluppo delle più moderne tecnologie robotizzate per lo sfogliamento automatico di libri.

La gamma di Robotic Book Scanner prodotta di Qidenus si articola in due modelli di base personalizzabili in sei diverse configurazioni, in modo da adattarsi ad ogni possibile particolare esigenza riscontrata nella riproduzione digitale di libri.

Ogni modello di Robotic Book Scanner dispone di:

1. Piano di appoggio del libro con angolazione di 80° per la gestione di volumi antichi con la massima garanzia di conservazione dell'originale
2. Sistema automatico di sfogliamento delle pagine tramite tecnologia robotizzata denominata "bionicle finger"



3. Tutti i modelli di Robotic Book scanner possono essere usati sia in modalità automatica che in modalità manuale
4. Rilevazione automatica di precisione per l'identificazione di pagine doppie durante lo sfogliamento
5. Camere di ripresa digitale ad alta definizione con risoluzione da 300 a 600 dpi in modalità colore 24 bit, greyscale 8 bit, bianco/nero 1 bit
6. Dimensione massima di ogni singola pagina 25x37 cm
7. Formato immagine PDF, PDF/A, JPEG, GIF, RAW, TIFF
8. Produttività da 900 a 2.500 pagine/ora in base al modello di scanner
9. Ogni Robotic Book Scanner è fornito completo di software per il trattamento delle immagini, per la gestione del workflow di produzione, per l'OCR e la produzione di Metadati.



Imaging System Service

Via dei Lavoratori, 116 - 20092 Cinisello Balsamo (MI)
Tel 0289286100 - Fax 0266044466
www.imasyst.it

Il Comune di Mantova: consolidamento server di centro sistema

Il Comune di Mantova ha realizzato il progetto di consolidamento della infrastruttura di centro sistema sostituendo 30 server fisici con una infrastruttura di virtualizzazione basata sul sistema VMWARE Infrastructure Enterprise. Il progetto ha vinto il premio E-Gov per la categoria GREEN ICT



L'infrastruttura VMWARE poggia su un cluster di 5 server SUN Microsystem (serie X4200 ed X4600 con processori AMD Opteron DualCore) sui quali è installato il sistema operativo VMWARE ESX Server 3.5, e su di uno storage NETAPP collegato in tecnologia Fiber Channel. L'infrastruttura così ottenuta, che ha a disposizione 128GB di RAM ed una capacità elaborativa pari a 85Ghz, con 6 TeraByte di spazio disco, è governata dal sistema VMWARE Virtualcenter, che ha la responsabilità di bilanciare il carico sui server ESX e di garantire la disponibilità dei sistemi ospitati.

Con il consolidamento realizzato il Comune di Mantova ha abbattuto i consumi di energia elettrica passando dai 20KWh circa necessari per alimentare i 30 server fisici precedenti agli attuali 6KWh circa sufficienti all'alimentazione dei 5 nodi ESX. Considerando che i server sono sempre attivi, 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, il risparmio di energia elettrica, su base annua, è pari a 14KWh * 24h * 365gg = 122640 KW Calcolando un costo medio di 0,15€/KWh il risparmio prodotto è di circa 18000€ all'anno. Parallelamente la minore quantità di calore prodotto dai server, rispetto ai 30 server precedenti, ha comportato un minore consumo di energia da parte dell'impianto di condizionamento. Oltre agli aspetti "ecologici" dovuti al minore consumo di energia, la virtualizzazione ha reso possibile la realizzazione di un sistema di disaster recovery, il cui sito alternativo utilizza i vecchi server (che vengono tenuti spenti), solo lo storage di disaster recovery è attivo e viene costantemente tenuto allineato tramite la replica dei contenuti dello storage principale. Il sito di produzione e quello di disaster recovery sono interconnessi in fibra ottica tramite la rete MAN che interconnette tutte le sedi dell'Ente.

Le principali componenti della soluzione VMWARE utilizzata per il progetto di consolidamento sono: VMware VirtualCenter: l'ambiente di gestione centralizzato, consente di tenere sotto controllo da un'unica console l'intera infrastruttura virtuale. VMware ESX Server Enterprise: costituisce le fondamenta del sistema. VMware DRS (Distributed resource Scheduler): gestisce il raggruppamento delle risorse e la loro distribuzione a seconda delle priorità e dei compiti da eseguire. Consolidated Backup: consente di centralizzare il backup per tutto il sistema. VMware Vmotion: può migrare online le macchine virtuali da un server fisico ad un altro senza interruzioni di servizio.

Il progetto ha vinto il premio e.Gov per la categoria GREEN ICT. Ha ritirato il premio Roberto Irpo, Assessore all'informatizzazione e all'innovazione amministrativa del Comune di Mantova: "L'obiettivo di questo progetto è stato da una parte la necessità di innovare ma al tempo stesso di dare una mano all'ambiente quindi il risparmio del consumo di energia elettrica non solo per quanto riguarda il funzionamento dei server ma anche per quanto riguarda le spese di condizionamento dei locali, abbiamo eliminato ben 30 server fisici, sostituendoli con una infrastruttura virtuale e questo evidentemente ha dato luogo ad un risparmio anche economico e quindi altrettanto al di là dell'importantissimo beneficio ecologico anche ovviamente una non trascurabile di questi tempi molla di natura finanziaria. Non dimentichiamo che abbiamo creato anche un sistema di disaster recovery che è fondamentale per il mantenimento dei dati".

Il servizio on line per la Consultazione Anagrafiche da punto di accesso al processo telematico

“Consultazioni Anagrafiche da punto di accesso al processo telematico” è un Servizio on line che permette ai Liberi Professionisti (Avvocati, Notai, ecc..) di interrogare direttamente la banca dati dei sistemi demografici dei Comuni Italiani per ottenere informazioni relative ai dati anagrafici dei cittadini. Il servizio di “Consultazione Anagrafiche da punto di accesso al processo telematico” è direttamente e comodamente accessibile dal Portale in uso presso l’Ordine Professionale di riferimento.

Il Servizio è predisposto per accedere direttamente alla banca dati anagrafica, indipendentemente dal Sistema Informatico di gestione dei Servizi Demografici adottato dal Comune a cui si richiede l’accesso.

Questo Servizio on line rispetta tutti gli standard di accessibilità dettati dal WAI del W3C, quindi è accessibile da tutti i browser presenti sul mercato.

L’accesso al servizio on line è garantito dall’autenticazione del Libero Professionista al Portale in uso presso l’Ordine Professionale di riferimento.

Al primo accesso verrà richiesta l’integrazione di alcuni dati non codificati presso il Portale, per permettere al sistema di effettuare log sulle consultazioni effettuate. Se i dati del Professionista forniti dal Portale corrispondono a quelli memorizzati la videata non verrà più proposta e il sistema reindirizzerà l’utente sempre alla pagina di impostazione parametri.

Caratteristiche del servizio “Consultazioni Anagrafiche da punto di accesso al processo telematico”

Il servizio on line consente al Libero Professionista di collegarsi direttamente al sistema informativo di gestione dei servizi demografici in uso presso il Comune (sistema di Back-Office). Viene fornita anche la possibilità di ordinare i soggetti estratti secondo alcuni criteri:



1. Default: lascia l’ordine automaticamente proposto dal sistema di Back-Office.
2. Alfabetico: ordina i soggetti estratti per Cognome, Nome e Data di nascita.
3. Famiglia: ordina i soggetti estratti per Codice Famiglia di appartenenza, Data di Nascita, Cognome e Nome dei componenti del nucleo.
4. Residenza: ordina i soggetti per Descrizione via, Numero civico, Suffisso e Interno. I soggetti privi di indirizzo vengono elencati in coda.
5. Codice Individuale: ordina i soggetti per codice identificativo del Back-Office.
6. Codice Fiscale: ordina i soggetti per codice fiscale.



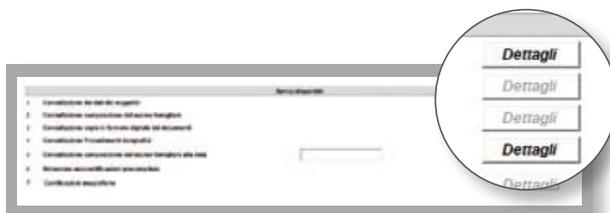
Nell'esempio qui riportato è codificata la visibilità standard sui dati anagrafici offerta dai Comuni ad un utente autenticato presso il Portale degli Avvocati. Il tipo di visibilità viene impostato dagli operatori comunali mediante un'apposita console di configurazione. Il Professionista dovrà impostare i criteri necessari per effettuare la ricerca e il motivo della richiesta. Può essere specificato se l'ordinamento deve essere ascendente o discendente.

Nel nostro esempio sono stati impostati Cognome, Nome e Data di nascita e ordinati per Data di nascita ascendente. Premendo il bottone 'Conferma' il sistema invierà le specifiche della richiesta al web-services di interfacciamento col sistema di Back-Office e si otterrà l'elenco di uno o più cittadini che soddisfano i requisiti. Le informazioni fornite nell'elenco servono per poter identificare meglio il cittadino che si sta ricercando, quindi oltre a Cognome, Nome, Data di nascita, Codice Fiscale vengono fornite anche le indicazioni dell'indirizzo di residenza, del numero della carta d'identità e della data emissione dell'eventuale permesso di soggiorno in suo possesso. Oltre a queste informazioni viene specificato anche il suo stato anagrafico.

Premendo il link 'Dettagli' vengono rese disponibili al Libero Professionista le consultazioni del cittadino e la visibilità delle informazioni è limitata ai permessi del profilo collegato.

I dettagli che possono essere consultati sono i seguenti:

- Dati del soggetto: consente di fornire tutti i dati registrati presso il comune del soggetto selezionato. Come nei precedenti visibilità delle informazioni è limitata ai permessi del profilo collegato.
- Composizione del nucleo familiare: fornisce la composizione del nucleo familiare del soggetto.
- Copia digitalizzata dei documenti: fornisce l'elenco di tutti le copie in formato digitale dei documenti storicizzati presso il comune.
- Consultazione Procedimenti Anagrafici: consente di visualizzare le pratiche anagrafiche relative al soggetto selezionato.
- Consultazione composizione del nucleo familiare alla data: consente, indicando la data alla quale si vuole ottenere il nucleo familiare, la visualizzazione dei dati storici del soggetto, se storicizzati dall'ente.
- Emissione autocertificazioni precompilate: consente anche al professionista, previa opportuna parametrizzazione, di emettere autocertificazioni relative al soggetto.
- Certificazione anagrafica: permette al professionista collegato di richiedere l'emissione di un certificato a nome del soggetto ricercato.



Il rilascio di certificati di anagrafe/ stato civile con il Timbro Digitale

Nei vari paesi industrializzati esistono regolamenti e normative che specificano i criteri per sancire l'autenticità di documenti elettronici.

Ad esempio in Italia l'applicazione della firma digitale ad un documento elettronico ne attribuisce valore giuridico (ovvero autenticità e non ripudio).

In dettaglio la firma digitale utilizza algoritmi di crittografia asimmetrici che prevedono l'intervento di una coppia di chiavi (pubblica e privata) per la codifica e la decodifica del documento. La chiave pubblica può essere utilizzata per decodificare soltanto i documenti crittografati con la chiave privata. E viceversa.

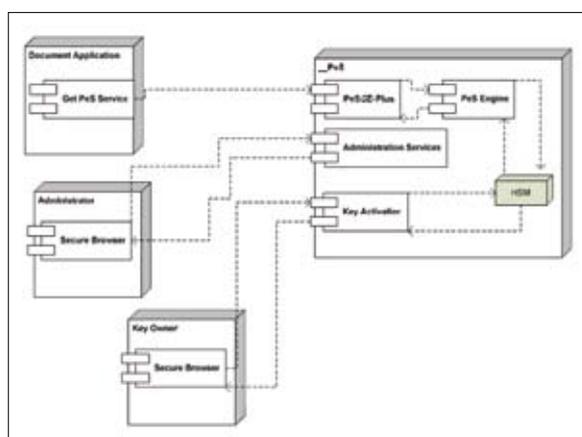
Allo stesso modo soltanto il possessore della chiave privata può codificare i documenti decodificabili con la chiave pubblica. Ogni modifica al documento crittografato ne compromette l'integrità rendendo impossibile la decodifica con la chiave pubblica.

Queste semplici regole permettono di verificare l'autenticità del documento e di identificare univocamente il soggetto l'ha firmato (non ripudio).

Purtroppo queste regole sono applicabili solo ai documenti elettronici. Al contrario il valore giuridico di un documento cartaceo si basa ancora sull'utilizzo della firma autografa.

In questo contesto è relativamente semplice compromettere l'integrità di un documento cartaceo. I processi di scannerizzazione e fotoriproduzione rendono ancora più incerta l'integrità del documento stesso.

- L'utilizzo del timbro digitale introduce un nuovo criterio per sancire l'autenticità ed il non ripudio di un documento cartaceo. Il timbro digitale è costituito da un codice a barre bidimensionale (capace di immagazzinare un testo complesso) contenete:
- Il testo originale del documento
- I riferimenti temporali sulla data di creazione del documento
- La firma digitale del testo del documento.



Attualmente sono disponibili numerose tecnologie per la generazione di codici a barre bidimensionali con specifiche differenti: dimensione massima del testo memorizzabile, tolleranza agli errori, forma, dimensione, densità, ecc. Il documento CNIPA "Il timbro digitale: una soluzione tecnologica per l'autenticazione di documenti stampati" del 18/12/2006 offre un'eccellente panoramica di queste tecnologie. Il servizio proposto supporta la tecnologia 2D-plus. Il timbro 2D-Plus è una codifica proprietaria della società Italiana Secure Edge ed è stato esplicitamente progettato per massimizzare la densità dei dati. Il formato grafico presenta una struttura quadrangolare, con dimensioni definibili a piacere dall'utente. A differenza degli altri codici a barre bidimensionali (es: Data-Matrix, PDF417, ecc.) che possono memorizzare non più di 2500 caratteri, la tecnologia 2D-Plus permette la memorizzazione di testi molto più complessi che includono immagini e la firma digitale del documento.

In questo modo lo stesso documento in tutto il suo contenuto (firma digitale compresa), viene convertito in un solo ed unico codice grafico bidimensionale ad alta densità che viene stampato sulla carta. Per sua natura il timbro resta inalterato anche a seguito di processi di fotoriproduzione e/o scannerizzazione.

La decodifica del timbro avviene tramite un software con

licenza d'uso e distribuzione totalmente gratuiti. Questo tool permette di verificare il contenuto del timbro e (ove richiesto) di ricreare il documento originale (timbro escluso) o un file binario in formato P7M contenente il testo originale del documento firmato digitalmente in modalità "Attached".

Il servizio di generazione ed applicazione dei timbri 2D-plus avviene mediante l'utilizzo del sistema "appliance alfa PeS" fornito dalla ditta SecurEdge.

Infatti alfa PeS è la piattaforma che permette di introdurre l'uso del Timbro Digitale con tecnologia 2D-Plus® in modalità automatica nei normali processi di produzione documentale nel rispetto della normativa vigente.

Alfa PeS mette a disposizione dei semplici servizi in rete (che si appoggiano sul canale SSL), che permettono alle applicazioni documentali esistenti di effettuare la richiesta di Timbri Digitali senza necessità di modifiche sostanziali alle applicazioni client.

Le operazioni di firma gestite da Alfa PeS avvengono tramite un apparato sicuro di firma (denominato HSM ovvero Hardware Security Model) integrato con l'appliance.

L'appliance Alfa PeS è in grado di utilizzare i principali formati documentali aperti, quali XML/XSL e PDF. La funzione di attivazione/disattivazione dell'HSM integrato in Alfa PeS permette esclusivamente al titolare della firma digitale, contenuta nell'HSM, di esprimere la propria volontà di attivazione del processo di firma automatica, così come esplicitamente richiesto dalla normativa vigente.

La verifica di un Timbro Digitale 2D-Plus® utilizza un apposito software distribuito gratuitamente (Decoder 2D-Plus®). Tale software acquisisce da scanner piano l'immagine Timbro Digitale. A partire da questa immagine viene ricostruito il file dati in formato PKCS#7 che può essere verificato o direttamente, o per mezzo di uno dei software forniti gratuitamente dai Certificatori.

Organizzazione del servizio

Il servizio si occupa della emissione dei certificati di Anagrafe e Stato Civile dal portale con inclusione del timbro digitale a garanzia dell'integrità e della autenticità del documento.

Nello specifico il servizio permette la gestione di:

- Certificato Anagrafico;
- Certificato di Stato Civile;
- Estratto di Stato Civile.
- Il servizio è rivolto a differenti tipologie di utenti:
- privati cittadini che possono richiedere ogni tipo di certificato per sé e per i propri famigliari;
- enti pubblici che possono richiedere ogni tipo di certificato per qualsiasi soggetto presente in anagrafe;
- enti privati che possono richiedere solo i tipi di certificato per i quali sono stati autorizzati per qualsiasi soggetto presente in anagrafe.

Flusso del servizio

Il Flusso del servizio è così articolato:

- Il cittadino/ente si autentica sul sistema di autenticazione del portale;
- Se l'utente è un ente pubblico o privato il sistema propone una maschera di ricerca dei soggetti in anagrafe. Se i criteri di ricerca restituiscono più soggetti, il sistema propone all'utente una griglia con il risultato della ricerca per consentire di individuare univocamente il soggetto per il quale si vuole emettere il certificato. Ai privati cittadini non è permessa la ricerca in anagrafe: in questo caso si passa al punto successivo;
- Il sistema analizza i dettagli del soggetto selezionato e propone i componenti del nucleo famigliare;
- Viene proposto l'elenco dei certificati/estratti disponibili; questo elenco sarà filtrato a seconda delle condizioni del soggetto selezionato ed anche a seconda delle autorizzazioni concesse al richiedente. Ad esempio in caso di ente privato o pubblico è possibile indicare quali tipi di certificati si desidera siano rilasciati e quali no;
- Il sistema chiede di indicare l'uso ed il destinatario del certificato.

Alla conferma della richiesta il sistema effettua la creazione del documento includendo un codice a barre bidimensionale (Timbro digitale) contenente:

- Il testo originale del documento;
- I riferimenti temporali sulla data di creazione del documento;
- La firma digitale del testo del documento. Al termine di tutte le operazioni il sistema restituirà al portale il file PDF/P7M contenente il documento originale e il timbro appositamente creato.

Tutte le operazioni di richiesta e rilascio di certificati saranno "loggate" in un apposito giornale delle operazioni. In questo modo sarà possibile monitorare l'effettivo utilizzo del servizio ed il livello di soddisfazione del cliente. Inoltre i file PDF e P7M prodotti verranno inseriti nella gestione documentale del sistema informativo IRIDE.

Le varie operazioni sono gestite mediante l'invocazione di web-service specifici che interfacciano il servizio di rilascio Certificati con il portale.

A sua volta il servizio si interfaccia con la banca dati di anagrafe e di stato civile (per ottenere i dati necessari alla stampa), all'appliance di Secure-Edge (per la generazione del documento timbrato) e ad IRIDE (per l'archiviazione nella gestione documentale dei file prodotti).

FILIALI TECNICO/COMMERCIALI



Polo Informatico Maggioli
via Bornaccino, 101
47822 Santarcangelo di Romagna (RN)
tel. 0541 628380 - fax 0541 621153
e-mail: informaticamaggiolinews@maggioli.it
web: www.maggioli.it/informatica

