

informatica

& servizi in outsourcing

Bimestrale di soluzioni informatiche
e servizi per la P.A.

**Maggioli
News**
N.5/6-2013

editoriale 2

- Disaster recovery: pubblicate le linee guida per la PA

casi di eccellenza 3

- Fusione o unione tra comuni. Come cambieranno le cose. Il progetto di fusione dei comuni di Pian di Sco' e Castelfranco di Sopra

servizi 5

- La gestione elettronica documentale ed in particolare la conservazione a norma dei documenti informatici

speciale 7

- SMART CITIES
Gestire la complessità urbana nell'era di internet. Il progetto Open City Platform

servizi 11

- Non solo software. Il valore aggiunto del servizio assistenza clienti

focus 13

- J-PE, il sistema informativo per la gestione delle pratiche edilizie

www.maggioli.it/informatica

GRUPPO

Maggioli

Disaster recovery: pubblicate le linee guida per la PA

Il disaster recovery pubblico italiano ora è online: l'**Agenzia per l'Italia Digitale** (AgID) ha infatti pubblicato la nuova versione delle **"Linee Guida per il Disaster Recovery (DR) delle PA"** (ai sensi del c.3, lettera b) dell'art. 50bis del **Codice dell'Amministrazione Digitale**).

Rispetto alla precedente versione sono stati aggiunti:

- **aggiornamenti e chiarimenti** sul ruolo della continuità operativa e sull'importanza delle soluzioni di disaster recovery
- **precisazioni sui livelli di soluzioni tecnologiche (Tier)** adottati convenzionalmente per ciascuna classe di criticità della pubblica amministrazione e le caratteristiche dei Data Center
- **chiarimenti su ruoli e responsabilità necessari alla gestione delle soluzioni di disaster recovery**, con particolare riferimento al ruolo del responsabile della continuità operativa
- **precisazioni sugli aspetti e servizi minimi essenziali di cui tener conto**, dal punto di vista dell'evoluzione del contesto tecnologico
- **nuovi format di "Studio di fattibilità" e di "Piani di Continuità Operativa e di Disaster Recovery"** e suggerimenti sugli accorgimenti da adottare per supportare le amministrazioni nella formulazione delle richieste di parere
- informazioni sulle **principali criticità e raccomandazioni** emerse nelle attività di supporto agli studi di fattibilità tecnica.

Il Gruppo Maggioli per supportare gli Enti nella stesura degli atti richiesti dalla normativa e nell'attuazione operativa dei piani ha definito una serie di servizi specifici modulari ed integrati fra loro.

In particolare per quanto riguarda gli aspetti di Disaster Recovery, il Gruppo Maggioli mette a disposizione un data center da utilizzare come sito di sicurezza su cui possono essere attivate le funzioni essenziali del sistema informativo

dell'Ente in caso di eventi gravi. Il servizio di implementazione del Piano di Continuità Operativa e Disaster Recovery viene configurato su misura in base alle specificità dell'Ente, tenendo conto della situazione attuale del sistema informativo dell'Ente e degli obiettivi stabiliti nel Piano di Continuità Operativa.

In questo numero del magazine parleremo:

- **della fusione dei comuni di Pian di Sco' e Castelfranco di Sopra** che grazie alla suite Socr@web, funzionante su due sedi distaccate distanti tra di loro circa 4 Km, è possibile per il personale operare su una piattaforma unica privilegiando i servizi al cittadino.
- **del servizio di gestione elettronica documentale ed in particolare della conservazione** dei documenti informatici che hanno come obiettivo di rendere efficienti attività solitamente dispendiose quali la consultazione, la distribuzione, l'archiviazione e la ricerca di documenti.
- **dell'importanza di poter contare su un servizio assistenza clienti** efficiente in grado di aiutare il cliente nell'utilizzo guidato e continuo del software installato.
- **di J-PE il sistema informativo per la gestione delle pratiche edilizie** (permessi di costruire, DIA/SCIA, valutazioni preventive, autorizzazioni ambientali, ecc) nell'ambito della normativa nazionale, regionale, provinciale e dei regolamenti comunali.

Infine lo **Speciale, situato al centro del magazine è dedicato alle Smart cities** ovvero alle città intelligenti dove gli esseri umani consapevolmente usano le migliori tecnologie a disposizione.

Non solo dunque l'erogazione da parte della Pubblica Amministrazione di soli semplici servizi ma servizi utili per dare cittadinanza, identità, sviluppo economico e sociale, sviluppo dei saperi, buona mobilità, buona energia e un paesaggio che si mantiene.

Angelo Bianchi
Direttore Polo Informatico Maggioli

Fusione o unione tra comuni. Come cambieranno le cose. Il progetto di fusione dei comuni di Pian di Sco' e Castelfranco di Sopra

Bisogna innanzitutto distinguere tra "fusione" e "unione" di comuni: con la "fusione" due o più comuni scompaiono e ne nasce uno nuovo, corrispondente alla somma dei territori di quelli soppressi. Con l'"unione", invece, due o più comuni mantengono la loro identità e autonomia ma costituiscono un nuovo ente per gestire in forma associata una pluralità di funzioni di loro competenza che riguardano l'amministrazione generale (dall'anagrafe all'ufficio tributi), la Polizia locale, l'istruzione (per esempio gli asili nido e le mense), la viabilità, la gestione del territorio e i servizi sociali.

Un ridisegno complessivo dell'amministrazione locale italiana, che chiama a raccolta i 5.700 piccoli Comuni che rappresentano il 70% del totale e li coinvolge in un processo di razionalizzazione che sulla carta è grandioso: basta con gli uffici fotocopia, che a pochi chilometri l'uno dall'altro fanno la stessa cosa moltiplicando i costi e via libera alle fusioni/ gestioni associate per legge.

Qualsiasi modalità di assolvimento dell'obbligo si scelga, tutto questo richiederà una totale integrazione degli apparati burocratici tecnico gestionali e un forte livello d'interazione e coesione delle funzioni di governo politico.



Ne è un esempio il progetto di fusione dei comuni di Pian di Sco' e Castelfranco di Sopra. Ne parliamo con Simone Resti, Responsabile ced e capo progetto interno informatizzazione Comune Unico.

- *Geometra Simone Resti quali sono state le principali motivazioni che hanno portato le due amministrazioni Pian di Sco' e Castelfranco di Sopra ad utilizzare la formula della "fusione"?*

I Comuni d'Italia subiscono da anni continui tagli di risorse che vanno ad aggiungersi a pesanti vincoli finanziari. Il patto di stabilità, che determina il contributo degli enti locali al riequilibrio dei conti pubblici, impone anche ai comuni virtuosi limiti alla capacità di spendere le poche risorse disponibili. In

questo scenario difficile, un unico comune è la via per sfruttare una serie di opportunità:

- la razionalizzazione delle risorse finanziarie, umane e strumentali per dare luogo ad una migliore e più efficiente gestione complessiva del territorio: i servizi al cittadino resteranno nel territorio, ma i centri organizzativi potranno essere meglio strutturati organizzati ed accorpati, anche con minori risorse umane ove possibile senza recare danno al servizio;
- la riduzione dei costi di funzionamento e la semplificazione delle procedure e degli iter burocratici (medesimi regolamenti, uguali adempimenti fatti da un solo ufficio);
- incentivi finanziari previsti dalla vigente legislazione regionale e statale, creando i presupposti per un incremento degli investimenti, per il miglioramento dei servizi e per un contenimento della fiscalità locale.

- *Quali sono state le principali difficoltà e come sono state superate?*

La principale difficoltà riscontrata è stato il poco tempo a disposizione per unificare il sistema informativo perché tra il referendum consultivo e la legge regionale di istituzione del nuovo Comune i tempi sono stati appena sufficienti per poter effettuare una ricognizione dello stato dei sistemi di entrambi i Comuni con la conseguente decisione di utilizzare anche nel nuovo Comune Castelfranco Piandiscò le procedure informatiche fornite del Gruppo Maggioli.

Successivamente ci siamo attivati al fine di poter procedere all'utilizzo della piattaforma Socr@web anche nel comune attuale di Castelfranco di Sopra privilegiando i servizi al cittadino e in di particolare il servizio demografico.

Abbiamo deciso di dare priorità a quei servizi prioritari per il rapporto fra cittadini e pubblica amministrazione, quali i servizi demografici, il protocollo, la ragioneria.

Al 1° gennaio 2014 con la partenza del nuovo Comune unico essere pronti a mantenere quei servizi fondamentali per i cittadini, come per esempio il rilascio di una carta d'identità ad un cittadino che si presenterà allo sportello di anagrafe il 2 gennaio.

- *Quali sono le principali differenze riscontrate nell'unificare il sistema informativo?*

Avendo fatto un buon lavoro di analisi fin da subito abbiamo potuto individuare quale potevano essere le criticità su tutte le varie aree riuscendo a formulare un progetto di fusione dei dati e di formazione del personale del Comune di Castelfranco di Sopra che ci ha permesso, non senza difficoltà, di essere comunque pronti a questo importante appuntamento con la storia che nella nostra Provincia rappresenta il primo caso di fusione.

- *Qual'è per lei la soddisfazione più grande raggiunta nell'attuare il progetto di fusione?*

La soddisfazione più grande è stata vedere un interessamento di tutto il personale che si è adoperato con impegno e partecipazione a tutte le fasi di formazione e fusione dei database dei due Comuni coinvolti nella fusione.

Fondamentale sarà riuscire a completare tutto il processo di fusione del sistema informatico consentendo al personale del nuovo comune di essere operativo sulla piattaforma unica di Socr@web funzionante su due sedi distaccate, distanti tra di loro circa 4 km, raggiunte tramite un ponte radio esclusivo, consentendo di mantenere i servizi forniti precedentemente dai due enti.

Per il cittadino non ci deve essere nessun disagio ma anzi, là dove è possibile dobbiamo cercare di fornire un servizio sempre migliore abbattendo al massimo i tempi di attesa cercando di essere sempre più efficienti.

La gestione elettronica documentale ed in particolare la conservazione dei documenti informatici

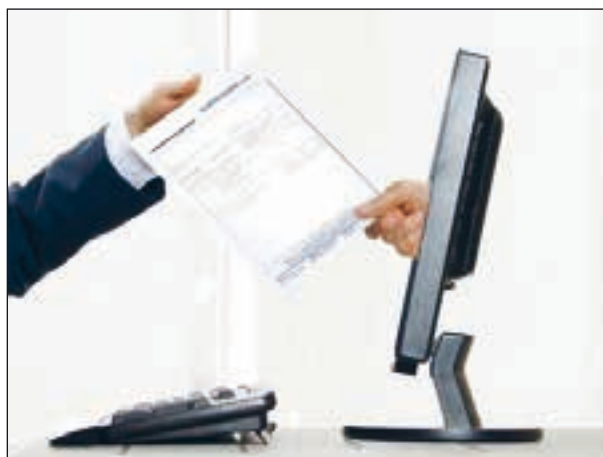
Nella società moderna, dove le informazioni circolano in grande quantità e ad una velocità impensabile solo fino a qualche anno fa, è sempre più sentita l'esigenza di raccogliere, ordinare, catalogare, conservare e gestire le informazioni secondo modalità semplici ed efficienti.

Per questo, negli ultimi anni, le imprese e le Pubbliche Amministrazioni hanno attuato interventi specifici volti a semplificare i processi interni e tra le attività che garantiscono un maggiore ammodernamento organizzativo, vi sono la dematerializzazione dei procedimenti e la digitalizzazione delle informazioni.

Per supportare questa esigenza, non più trascurabile, il Gruppo Maggioli ha messo a punto una gamma completa di servizi per la Gestione Elettronica Documentale, una risposta tangibile per le Pubbliche Amministrazioni che desiderano attuare concretamente i principi introdotti dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

I servizi di Gestione Elettronica Documentale offerti sono mirati alla realizzazione di sistemi di archiviazione e gestione elettronica dei documenti ed all'organizzazione del patrimonio informativo dell'Ente.

L'obiettivo è quello di rendere efficienti attività solitamente dispendiose quali la consultazione, la distribuzione, l'archiviazione e la ricerca di documenti.



Con l'entrata in vigore del Codice dell'Amministrazione Digitale, tutta la Pubblica Amministrazione è chiamata a partecipare al processo di trasformazione "digitale" volto a migliorare la capacità di governo delle amministrazioni locali, ad ottimizzare l'erogazione dei servizi, incrementare la partecipazione dei cittadini e delle imprese alla vita democratica.

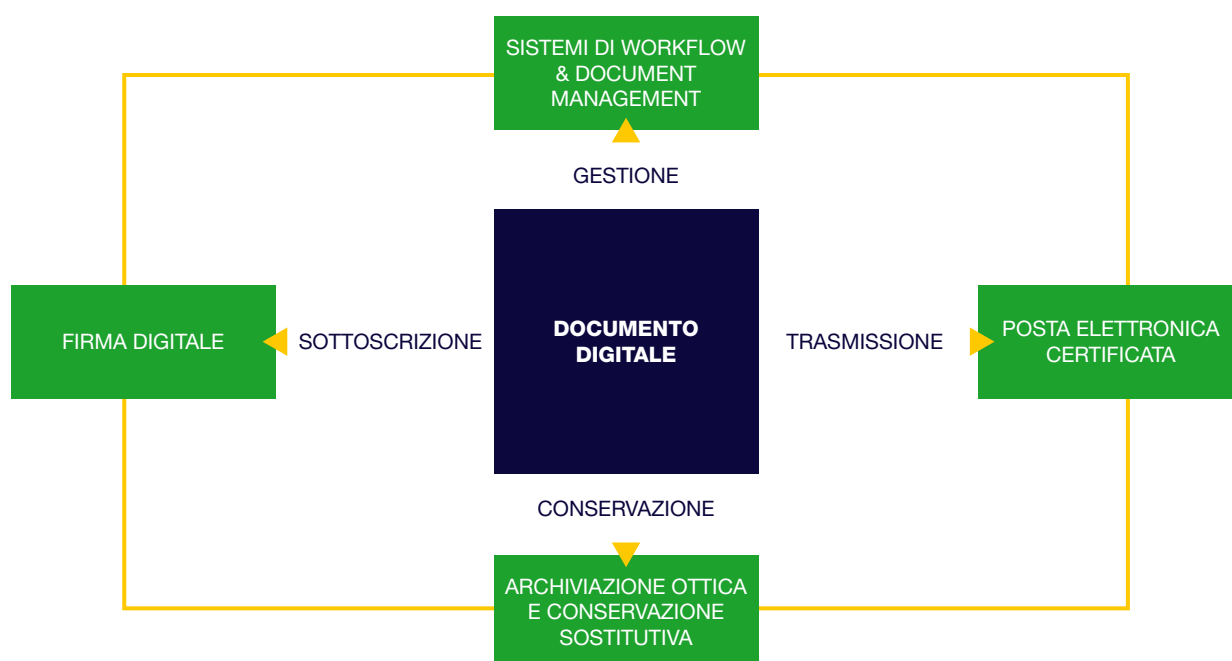
Il Codice accorpa e riordina in un unico testo la maggior parte della normativa in materia di attività digitale delle P.A., affrontando in modo organico e completo il tema dell'utilizzo delle tecnologie informatiche e della comunicazione.

L'attività amministrativa non può più fermarsi all'adozione dell'atto amministrativo, ma l'Ente deve rendere disponibili in via telematica i dati e le informazioni derivanti dalla propria attività.

I dati informatici viaggiano attraverso le reti telematiche e vengono infine pubblicati e resi conoscibili sui siti Internet delle P.A., in sportelli virtuali.

Il passaggio dallo sportello reale allo sportello virtuale, o meglio all'attivazione in parallelo di queste modalità di gestione, impone soprattutto una rivisitazione delle metodologie di lavoro e dei flussi informativi della amministrazione.

ESEMPIO D'USO DI UN DOCUMENTO NELL'AMBITO DI UNA "P.A. DIGITALE"



L'informatica diventa quindi il principale strumento operativo nei rapporti interni ed esterni e tutte le attuali figure professionali sono coinvolte in questo fenomeno evolutivo che riguarda sistemi e procedure.

La Conservazione sostitutiva è **un processo che permette di conservare documenti informatici preservandone integrità, autenticità e leggibilità nel tempo**, oltre a garantire il valore legale e fiscale dei documenti conservati ed essere applicabile a diverse tipologie di documenti.

La Conservazione sostitutiva deve essere obbligatoriamente adottata per legge in caso di documenti di origine informatica e può essere applicata anche a documenti di origine analogica per i quali deve essere previsto un preventivo processo di dematerializzazione (riproduzione digitale del documento cartaceo).

Il servizio di Conservazione sostitutiva proposto dalla società Imaging System Service (I.S.S.) viene erogato in modalità ASP tramite Server Farm. Il sistema I.S.S. garantisce personale sempre qualificato e aggiornato, in grado di offrire tutte le opportunità che derivano dalle evoluzioni del panorama normativo italiano.

Per informazioni:

Imaging System Service

Via Marzabotto 30 - 20871 Vimercate (MI)

Tel.: 039.29.17.558 - Fax: 039.29.17.562

E-mail: info@imasyst.it



SMART CITIES

Gestire la complessità urbana nell'era di internet. Il progetto Open City Platform

La città intelligente è il luogo dove gli esseri umani consapevolmente, perché la consapevolezza è una facoltà che appartiene solo al genere umano, usano le migliori tecnologie a loro disposizione.

Come sempre le cose evolvono e spesso non siamo capaci di vedere questa evoluzione, spesso pensiamo al passato sulla base delle esperienze fatte e ci accorgiamo del futuro quando è già presente ed influisce sulle nostre vite. Nel contest delle amministrazioni pubbliche locali è bene chiedersi se il loro ruolo non stia nel tempo cambiando, o addirittura, non sia già cambiato e noi non ne siamo completamente consapevoli.

La domanda è quindi: qual è il ruolo di un comune o di una provincia? Posto che questi enti, per dirla giuridicamente, tutelano gli interessi della comunità amministrata, di fatto cosa devono fare?

L'idea che tutti noi abbiamo, è che gli enti locali siano pro-

duttori di servizi pubblici dove per "servizio pubblico" intendiamo l'erogazione di servizi che la collettività ritiene che sia bene che intervenga l'autorità pubblica. Parliamo quindi di asili nido, manutenzione strade, sicurezza stradale, trasporti pubblici, assistenza agli anziani, ecc.

Ma oggi agli enti locali si chiede solo questo? No. Alle città più grandi e ai territori si chiede di essere intelligenti, smart. Alle città si chiedono qualità della vita, sviluppo del capitale sociale, valorizzazione e tutela dell'ambiente e del paesaggio, mobilità sicura e sostenibile, competitività e creazione di imprenditorialità.

In pratica oggi alle amministrazioni pubbliche non si chiedono più solo servizi, ma gli si chiede che questi servizi siano utili per dare cittadinanza, identità, sviluppo economico e sociale, sviluppo dei saperi, buona mobilità, buona energia e un paesaggio che si mantiene.



Il Gruppo Maggioli ammesso ai finanziamenti MIUR per "Smart cities and communities and social innovation"

OCP (Open City Platform), l'innovativo progetto da 19.430.000 euro presentato dal Gruppo Maggioli insieme ad Al maviva, Santer Reply, Istituto Nazionale di Fisica Nucleare, Università degli Studi di Camerino e numerose PMI di Emilia Romagna, Toscana e Marche, è stato approvato e ammesso ai finanziamenti del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

Il contesto

Con Decreto Direttoriale 31 ottobre 2013 n. 2057 il MIUR ha comunicato la graduatoria dei progetti esecutivi di cui all'Avviso 391/Ric del 5 luglio 2012 "Avviso per la presentazione di idee progettuali per Smart Cities and Communities and Social Innovation", il cui obiettivo è "sviluppare soluzioni tecnologiche, servizi, modelli e metodologie che si collocano sulla frontiera della ricerca applicata di origine industriale ed accademica entro il perimetro applicativo delle Smart Communities, ovvero lo sviluppo di modelli innovativi finalizzati a dare soluzione a problemi di scala urbana, metropolitana e più in generale territoriale tramite un insieme di tecnologie, applicazioni, modelli di integrazione e inclusione".

Gli ambiti individuati dal MIUR per la presentazione di progetti erano i seguenti:

1. Sicurezza del Territorio
2. Invecchiamento della Società
3. Tecnologie Welfare ed Inclusione
4. Domotica
5. Giustizia
6. Scuola
7. Waste Management

8. Tecnologie del Mare
9. Trasporti e Mobilità Terrestre
10. Salute
11. Logistica Last-Mile
12. Smart Grids
13. Architettura Sostenibile e Materiali
14. Cultural Heritage
15. Gestione Risorse Idriche
16. Cloud Computing Technologies per Smart Government

La valutazione ha seguito un iter lungo e complesso, strutturato in una prima fase, in cui sono state esaminate tutte le idee progettuali e inserite quelle con sufficiente punteggio nell'elenco delle proposte ammesse alla fase successiva, e in una seconda fase, in cui per ogni idea progettuale ammessa è stato elaborato un progetto esecutivo, sulla base del quale sono state stilate 16 graduatorie, una per ogni ambito. Solo i primi due progetti di ogni graduatoria sono stati finanziati; OCP è tra i due selezionati dell'ambito 16: Cloud Computing Technologies per Smart Government.

Il progetto OCP

"Open City Platform" si pone l'obiettivo di ricercare e sperimentare nuovi modelli organizzativi e di sostenibilità economica che consentano di innovare con risultati scientifici, tecnologici ed organizzativi le capacità di erogazione di servizi per i cittadini e le imprese da parte della Pubblica Amministrazione, le modalità organizzative e tecnologiche con cui gli attori dell'intero processo di servizio possono fruire ed interagire dei servizi stessi quali utenti finali (cittadini ed imprese), Pubbliche Amministrazioni e soggetti fornitori del mercato ICT.

L'attività di ricerca consiste nell'analisi critica dei procedimenti che le Amministrazioni Pubbliche Locali oggi adottano per la gestione delle funzioni loro competenti, con l'obiettivo di definire un nuovo framework operativo capace di razionalizzare i processi di produzione dei servizi an-



che grazie alla realizzazione di un ecosistema complesso "always connected" il quale, realizzando cooperazione applicativa tra i sistemi informativi dei singoli stakeholder, sia in grado di garantire un nuovo paradigma di funzionamento della P.A. Da tale analisi critica e dal conseguente reengineering dei processi di business scaturirà la realizzazione di nuove componenti software necessarie per la validazione del modello teorico disegnato.

La conseguente attività di sviluppo sperimentale strutturerà le conoscenze acquisite nella fase di ricerca, giungendo a realizzare un prototipo e un progetto pilota attraverso il quale verrà validato l'intero modello dopo eventuali revisioni e perfezionamenti.

Il progetto svilupperà un **modello di cloud basato su tecnologie "Open Source" a livello regionale ed inter-regionale** studiando innovazioni metodologiche e tecnologiche per le esigenze della Pubblica Amministrazione, con l'obiettivo di contribuire alla definizione di open standard per l'interoperabilità semantica ai diversi livelli. Il progetto, a cui partecipano alcuni tra i principali fornitori di applicazioni e servizi per le PA, svilupperà nuove metodologie per una piattaforma cloud di tipo Platform as a Service (PaaS), aperta e utilizzabile on-demand, che consenta alle PA, che spesso agiscono in modo isolato, di accelerare i processi di dematerializzazione in atto.

Elemento innovativo sarà la realizzazione di un prototipo funzionante di una piattaforma software per la realizzazione di servizi in una Smart City con un middleware per la fruizione di funzionalità comuni ai servizi applicativi, disponibilità di dati in formato "open", e un ecosistema di applicazioni fornite da diversi soggetti.

Ambito di particolare attenzione nel progetto sarà rivolta agli **open data** come elemento chiave sia per la standardizzazione dei servizi, in termine di caratterizzazione e di interoperabilità, sia in chiave di business come strato abilitante lo sviluppo di servizi a valore aggiunto da parte del mercato. Il progetto infatti realizzerà una soluzione altamen-

te innovativa per la pubblicazione ed integrazione di open data, che faciliterà lo sviluppo di applicazioni basate sui dati pubblici, e ne aumenterà l'efficacia, alla stregua dell'iniziativa lanciata dal governo americano, ed in accordo con gli obiettivi dell'Agenda Digitale Italiana. Ulteriore elemento chiave del progetto è relativo all'accessibilità e alla fruibilità semplice ed immediata dei servizi da parte degli end-user, in quanto direttamente correlato con la diffusione di massa dell'utilizzo dei servizi.

Nell'ambito dell'idea progettuale il Cloud Computing è abilitante per indagare, modellizzare, prototipare e sperimentare diversi aspetti:

- messa a sistema e federazione di risorse pubbliche (cloud regionali) sia verso le Pubbliche Amministrazioni Locali, che nei confronti dei soggetti privati e della ricerca;
- nuova modalità di realizzazione/erogazione di servizi di interesse pubblico da parte dei fornitori e da parte della PA;
- nuovi paradigmi di sviluppo delle relazioni di business fra soggetti siano essi pubblici, privati o enti di ricerca;
- nuovi modelli di sostenibilità e di scambio di valori fra gli attori nella logica dell'ecosistema;
- opportunità innovative di accesso da parte delle imprese a market place contenenti oggetti, apps, open data, linee guida, knowledge base, servizi di community ad alta specializzazione che consentono di ridurre i costi di adozione da parte delle imprese di nuove tecnologie ICT, incrementando il ritorno degli investimenti e riducendo il "time to market" dei loro prodotti/servizi.

Nell'ambito del progetto il Gruppo Maggioli curerà in particolare la realizzazione di un servizio di **Citizen's Marketplace**, cioè una piattaforma che faciliti lo sviluppo e l'utilizzo di servizi offerti al cittadino non solo dalle P.A., ma anche da altri fornitori (Università, aziende pubbliche e private, singoli cittadini), con funzionalità di cross selling tra



fornitori diversi per qualificare ed ottimizzare la proposizione del servizio.

All'interno del marketplace saranno fornite anche le funzionalità sociali necessarie a raccogliere i feedback che consentano ai fornitori di servizi di gestire e modulare la proposizione.

La piattaforma porterà quindi alla realizzazione di un luogo comune nel quale si cercano e si offrono servizi sul territorio, messo a disposizione dalla municipalità, a vantaggio dei cittadini e dei fornitori dei servizi: una sorta di nuova area municipale di mercato che consente ai vari fornitori (fra i quali il Comune) di gestire e modulare la proposizione dei servizi ai cittadini anche in funzione dei bisogni espressi dai cittadini stessi che, in forma di open data, possono essere esposti a tale scopo.

La piattaforma consentirà di gestire offerte integrate in forma di "cross selling" fra diversi operatori, al fine di qualificare e ottimizzare la proposizione del servizio.

Questo consentirà di dare origine a proposte uniche e solidali di servizi ai cittadini che possono vedere - ad esempio - come attori il Comune, l'Università e l'Azienda di trasporti, oppure Università e società locali, o ancora, Comune e Azienda Sanitaria, oppure i cittadini stessi interessati a proporre servizi gratuiti o remunerati.

Tutto questo all'interno di un mercato virtuale unico che, raggruppando tutti i potenziali servizi del territorio, diventa un luogo reale di incontro di domanda ed offerta per cittadini, Enti, Istituzioni e Aziende.

Le componenti principali della piattaforma Citizen's Marketplace saranno:

- **CRM (Citizen Relationship Management)**

Il CRM provvede a presentare al cittadino i servizi offerti tramite diversi media e fornisce agli operatori adeguati strumenti per gestire la proposizione dei servizi attraverso uno strato di Channel Management.

- **CPM (Citizen Profile Management)**

Il modulo centrale al sistema CPM è quello che consente di profilare l'identità digitale del cittadino (validandola anche con il componente OCP relativo all'identity Management) su 3 direzioni:

- a. PPR - Personal Public Record,
- b. PHR - Personal Health Record,
- c. PSR - Personal Social Record.

- **SCH (Smart Company Hub)**

La piattaforma nasce con l'obiettivo di catalizzare i servizi, e perciò deve, in modo del tutto naturale e semplice, integrare gli Enti, gli Istituti e le Aziende che vogliono stare sul marketplace. I servizi possono essere di tipo B2C o B2B, e questo potrebbe favorire la nascita di imprese a servizio di altre imprese già radicate e presenti sul territorio. Verrà quindi realizzato un modulo che consenta la certificazione dei fornitori e dei loro servizi, e dia loro a disposizione le interfacce per proporre i servizi, gestirne la erogazione, il pagamento ed eventualmente la revoca.

Nella realizzazione del Citizen's Marketplace il Gruppo Maggioli si avvarrà della consulenza e del contributo tecnico-scientifico del Dipartimento di Informatica, Scienza e Ingegneria (DISI) dell'Università di Bologna, Campus di Cesena e del Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia (SDE) dell'Università di Bologna, Campus di Forlì.

Il progetto prevede anche il coinvolgimento del Comune di Cesena e dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna che avranno il ruolo di sperimentatori dei servizi del Citizen's Marketplace.

Non solo software. Il valore aggiunto del servizio assistenza clienti

La sottoscrizione del Contratto di Assistenza Clienti è sicuramente il più vantaggioso investimento che l'Ente Locale può realizzare per aumentare l'efficienza dei suoi servizi e garantire lo sviluppo del suo sistema informativo.

Il Servizio Assistenza Clienti delle Software house del Polo Informatico del Gruppo Maggioli fonda il suo valore su un team di persone che si sono specializzate e formate in azienda studiando l'evoluzione della normativa in ogni area di riferimento della Pubblica Amministrazione Locale.



Attraverso questo servizio il Cliente è:

- Guidato all'utilizzo efficiente e continuo del software installato
- Al centro di una speciale attenzione, volta a garantire la massima soddisfazione dell'informazione
- Accompagnato, per tutta la durata del contratto, da una serie di privilegi:
 - › accesso personalizzato al sito assistenza.maggioli.it con nome utente e password
 - › Chiamate illimitate
 - › Accesso agli aggiornamenti di normativa o del software direttamente on line
 - › Canale di comunicazione diretta con gli operatori del servizio.

Il servizio è fruibile attraverso molteplici modalità:

- **on-site**, che consente di avere tecnici specializzati direttamente negli uffici dell'Ente Locale
- **hot-line**, che permette di contattare telefonicamente un gruppo di operatori altamente qualificati senza limitazioni di chiamata per l'assistenza di 1° e 2° livello.
Da oggi è possibile contattare direttamente il centralino del Servizio Assistenza Clienti anche tramite Skype. È sufficiente aggiungere alla lista contatti assistenza.informativa.maggioli. La telefonata è gratuita

- **on-line**, collegandosi al sito attraverso il servizio di **Teleassistenza** ovvero pronto intervento in "remoto", che permette ad un tecnico di accedere a distanza direttamente sul Personal Computer del cliente.
Con un browser ed una connessione internet i tecnici identificano l'anomalia segnalata e intervengono a distanza.

In più seminari di formazione ed aggiornamento software

L'installazione di un software offre l'opportunità di partecipare a seminari che consentono un approfondimento sulla normativa di settore e una migliore comprensione e memorizzazione delle procedure. Al termine del seminario viene rilasciato un Attestato di frequenza valido per la qualificazione professionale. Questa attestazione può essere utilizzata ogniqualvolta sia sufficiente produrre una certificazione informale delle proprie competenze.

Servizio di teleassistenza

Il pronto intervento "remoto" direttamente sul pc.

La Teleassistenza è un servizio di assistenza "remoto" che consente di usufruire dell'intervento di un tecnico a distanza, direttamente sul suo Personal Computer.

Con un browser ed una connessione a Internet i tecnici possono accedere alla procedura, identificare l'anomalia segnalata e intervenire direttamente per la sua soluzione.

Occorre semplicemente:

1. inoltrare telefonicamente la richiesta di teleassistenza al servizio Assistenza Clienti del Polo Informatico del Gruppo Maggioli
2. Collegarsi al sito assistenza.maggioli.it inserendo "Codice utente" e "Password" oppure richiedendo le credenziali di accesso telefonicamente al n. 0541 628380.

I VANTAGGI DEL SERVIZIO DI TELEASSISTENZA

- riduzione dei tempi di individuazione e analisi del problema
- risoluzione "in tempo reale" del problema
- abbattimento dei costi telefonici grazie all'utilizzo del canale internet
- possibilità di aggiornare direttamente la procedura in uso; grazie infatti alla teleassistenza riceverà "in tempo reale" l'ultima versione
- possibilità di seguire passo a passo tutte le operazioni compiute dal tecnico
- trasferimento rapido dei file
- nessuna installazione preventiva o configurazione di porte
- possibilità di effettuare un collegamento telefonico tramite il voip integrato
- possibilità di fornire le informazioni del computer utilizzato dal cliente direttamente ad un tecnico a distanza



J-PE, il sistema informativo per la gestione delle pratiche edilizie

J-PE è il software realizzato in tecnologia Java e web, dedicato alla gestione delle pratiche edilizie (permessi di costruire, DIA/SCIA, valutazioni preventive, autorizzazioni ambientali ecc.) nell'ambito della normativa nazionale, regionale, provinciale e dei regolamenti comunali.

Con il software J-PE la gestione delle pratiche edilizie è dinamica e flessibile, grazie anche all'utilizzo del motore di workflow integrato con il quale è possibile gestire i procedimenti edilizi in maniera articolata ed interattiva.



Il software condivide con gli altri applicativi della suite Socr@web le informazioni relative a:

- anagrafe dei soggetti
- archivio delle strade e della numerazione civica
- protocollo e gestione documentale, inclusa gestione della PEC, conservazione a norma, ecc.
- workflow e gestione dei procedimenti
- contabilità finanziaria (rateizzazione degli oneri e pagamenti)
- utenti di sistema, relativi ruoli e privilegi.

Per ogni pratica vengono gestiti:

- tutti i dati della domanda, dei richiedenti, dei professionisti e delle imprese;
- gli adempimenti e relative scadenze per ciascuna tipologia di pratica
- la tipologia di intervento
- i dati urbanistici ed eventuali vincoli
- l'istruttoria amministrativa e tecnica
- la gestione di pareri e prescrizioni
- la gestione e rilascio della pratica e delle licenze ad essa collegate
- il fascicolo della pratica mediante il sistema di Gestione Documentale

Per tutte le tipologie di pratica è possibile configurare il processo di gestione tramite il motore di workflow presente.

Principi ispiratori

I principi ispiratori si basano sulla capacità di:

- disporre di un prodotto completamente integrato per la gestione delle pratiche edilizie, molto flessibile e con una copertura delle problematiche ampia ed articolata
- fornire strumenti in grado di accumulare la flessibilità e la potenza applicativa con un'estrema semplicità di utilizzo
- fornire una soluzione completa ma modulare, tale da garantire una risposta adeguata alle diverse esigenze dell'Ente, consentendo un punto di ingresso in uno qualunque dei sottosistemi della suite Socr@web, senza precludere successivi ampliamenti
- gestire la profondità storica delle informazioni legate all'immobile
- sviluppare una soluzione in linea con lo "stato dell'arte" della tecnologia più innovativa.

Caratteristiche generali

• Integrazione

I dati introdotti nel sistema, una volta immessi, non devono più essere ripetuti, nemmeno nel caso di attivazione di differenti moduli della suite Socr@web in tempi diversi. La base dati è unica e condivisa, l'approfondita analisi sulle entità di base del sistema è stata focalizzata a garantire l'assenza di ridondanze o trasferimenti di dati.

• Profondità storica

Ogni intervento eseguito su un'opera (intesa come edificio o porzione di terreno) in un determinato momento storico, viene archiviato nella medesima cartella dell'opera, in modo da ottenere facilmente la conoscenza e consultazione dell'iter delle varie pratiche.

• Installazione Multi Ente

Attraverso l'installazione della suite Socr@web è possibile gestire più Enti soddisfacendo in questo modo le esigenze di Unioni di Comuni, Comunità Montane ed Enti che devono gestire in maniera associata le funzioni legate all'edilizia privata.

Funzionalità di base

Il software è il risultato di un'esperienza di oltre 25 anni nell'affrontare le problematiche relative alle attività dell'ufficio Tecnico dell'Ente Locale. J-PE gestisce le seguenti funzionalità:

• Calcolo degli oneri

Il software consente di eseguire il calcolo degli oneri: sono gestite dall'applicativo anche le eventuali rateizzazioni dei pagamenti e la verifica dell'effettiva riscossione (indipendentemente dalla presenza del modulo per la gestione finanziaria J-Serfin). I parametri e le modalità di calcolo possono essere configurati e variati dal Comune qualora necessario.

• Commissione edilizia e conferenza dei servizi

Gestisce le sedute della commissione e della conferenza, archiviando i dati relativi ad incarichi, membri presenti e pareri espressi. Mediante la lista dei partecipanti è possibile conoscere eventuali assenze o sostituzioni di referenti. E' possibile consultare tutte le pratiche presentate in commissione edilizia o alla conferenza dei servizi ed inserire eventuali pareri. Tutti i documenti prodotti, dalla lettera di convocazione ai verbali, sono predisposti per la stampa.

• Scadenziari e adempimenti

Tutte le scadenze di ogni tipo di pratica sono sotto controllo grazie alla produzione di scadenziari che agevolano l'attività dell'Ufficio. Ad ogni utente è associato un elenco di adempimenti da svolgere che lo aiuta nella propria attività. Tramite la condivisione del motore del workflow, è disponibile una scrivania virtuale differenziata per ogni utente, in funzione delle attività associate a ciascun ruolo.

• Denunce Opere Strutturali

E' gestita la presentazione e registrazione delle opere di conglomerato cementizio armato, normale e precompresso e a struttura metallica, come previsto dalla Legge 380/01 art. 65.

• Anagrafe Tributaria

Viene gestita l'esportazione automatica delle informazioni periodicamente richieste dall'Anagrafe Tributaria istituita dal Ministero delle Finanze.

• Utenti, documenti e report

Ogni utente che ha accesso al sistema è identificato con i privilegi che gli vengono assegnati in base al ruolo e mansione in conformità al D.L. 163/2003 (normativa sulla sicurezza dei dati).

La documentazione da produrre nell'ambito dell'esperimento della singola pratica può essere automatizzata - attraverso l'inserimento nel documento delle informazioni precedentemente inserite nel software - sulla base dei modelli preventivamente impostati.

Attraverso il modulo generatore di modelli è possibile creare modelli specifici in base alle proprie esigenze ed eseguire report e ricerche personalizzate sulla base di filtri anche molto articolati.

I documenti prodotti possono essere salvati per successive elaborazioni, modifiche, stampe, ecc. I documenti possono inoltre essere associati alla pratica dalla quale è stata avviata la composizione, salvandoli nel repository documentale: in questo modo si semplifica l'archiviazione dei file e la loro ricerca e consultazione.

E' inoltre possibile associare un documento acquisito da scanner con archiviazione automatica dello stesso.

Il sistema gestisce nativamente le comunicazioni tramite PEC.

Integrazioni

Il prodotto si integra con le altre soluzioni della suite Socr@web per le tematiche di:

- **anagrafe:** condivisione delle banche dati dell'anagrafe demografica gestite in J-Demos e dell'anagrafe generale dei soggetti Socr@web
- **stradario e civici:** condivisione generale dell'archivio delle strade e dei civici esterni ed interni
- **protocollo:** collegamento con le funzionalità di protocollazione informatica dei documenti di J-Iride
- **gestione documentale e workflow:** gestione dei procedimenti edilizi e dei relativi documenti,
- **finanziaria:** integrazione J-Serfin per la gestione delle previsioni e dei pagamenti degli oneri.

J-PE si completa con il software per la gestione dei dati catastali ed in generale per la gestione delle informazioni territoriali attraverso il motore WebGIS, ALICE Dati Territoriali. E' possibile realizzare un Sistema Informativo Comunale in cui tutte le informazioni (da quelle anagrafiche, a quelle tributarie, a quelle catastali, ecc.) sono effettivamente condivise dalle applicazioni, abbattendo i confini della proprietà del dato tipici di una gestione separata tra uffici diversi.

Moduli di front-office Sportello Unico Edilizia

Il prodotto J-PE si completa con il portale dedicato a professionisti, imprese e privati che hanno necessità di:

- consultare lo status delle pratiche in ottemperanza anche a quanto previsto in termini di trasparenza della P.A. nei confronti dei cittadini dal T.U. Edilizia (D.P.R. 380/2001). Ogni utente, in particolare il professionista, può accedere solo alle proprie pratiche eseguendo ricerche anche complesse mediante l'applicazione di filtri multipli.
- presentare le pratiche presso l'Amministrazione (denunce di inizio attività, domande di permessi di costruire, agibilità, ecc.). La domanda viene presentata seguendo un percorso prestabilito che tiene conto degli allegati e della documentazione da produrre. I documenti creati dall'applicazione sono in formato PDF conforme allo standard CNIPA e possono essere certificati mediante firma digitale. L'utilizzo della PEC e delle funzioni di conservazione a norma della documentazione operano nella direzione di dematerializzazione della Pubblica Amministrazione a vantaggio di un reale dialogo tra istituzioni e cittadino.



SEDI 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

