Centro di Servizio Territoriali per l'E-government (CST)

dell'area della Provincia di Salerno

PROGETTO DEFINITIVO

INDICE

T.	S.t.	DESCRIZIONE	Pag.
1		**Introduzione e richiesta di partecipazione**	**4**
2		**Il Territorio**	**5**
3		**La presentazione**	**6**
4		**Requisiti di ammissibilità della Sistemi Sud alla selezione**	**7**
	1	Tipo di aggregazione	
	2	Percentuale di partecipazione nella medesima Provincia	
	3	Individuazione dell'aggregazione	
	4	Percentuale dei Comuni piccoli e medi	
	5	Conformità del Progetto alle iniziative poste in essere dall'Ente Regione	
	6	Dotazione dei singoli aggregati di Back office	
	7	Questionario Rilevazione delle Tecnologie	
	8	Richiesta iscrizione Portale regionale Comunity EE.LL.	
	9	Asunzione personale	
5		**Componenti dell'aggregazione**	**8**
6		**Dislocazione per aree**	**9**
7		**Elenco documentazione inviata dagli Enti**	**10-11**
8		**Motivazioni e finalità- Rapporto con le forme associate preesistenti**	**12-13**
9		**Rapporti con altre forme associative**	**14**
10		**Ruolo di rilievo svolto dai partecipanti all'aggregazione**	**15**
11		**Servizi già erogati**	**16-17**
12		**Modello di funzionamento ed eventuale interazione con altri CST**	**18**
13		**Struttura organizzativa**	**19**
	1	Descrizione	**19**
	2	Organigramma, posti occupati e vuoti - Assunzioni	**20**
	3	Rappresentazione grafica Organigramma	**21**
	4	Chi fa cosa	**22-24**
	5	Descrizione delle principali funzioni	**25-37**
	6	Schema di Collaborazioni a Progetto	**38-41**
14		**Portafoglio Servizi**	**42**
	1	Analisi della domanda	**42**
	2	Scheda di sintesi Questionario rilevazione tecnologie	**43-119**
	3	Classificazione dei Servizi	**120-121**
	4	Definizione del Portafoglio e Mappa dei Servizi	**122-124**
	5	Schede dei Servizi	**125-161**
	6	Programmazione e monitoraggio portafoglio " Carta dei Servizi"	**162-163**

T.	S.t.	DESCRIZIONE	Pag.
14		Schema di convenzione tipo con Ente	**164-166**
15		**Infrastruttura fisica**	**167**
	1	Ubicazione ed accessibilità	**167**
	2	Requisiti tecnici dei locali	**167**
	3	Impianto elettrico	**167-168**
	4	Condizionamento ambiente	**168**
	5	Sistema antincendio	**168-169**
	6	Sicurezza anti-intrusione e controllo accassi	**169-170**
	7	Infrastruttura rete locale	**170-171**
	8	Piano manutenzione impianti	**171**
	9	SLA delle manutenzioni	**172**
16	-	**Infrastruttura di rete geografica**	**173**
	1	Premessa	**173**
	2	Collegamento alla rete Rupar dal CST	**173**
	3	Collegamento alla rete Rupar direttamente	**174-176**
	4	Ipotesi di collegamento con Carrier Privato	**177-182**
	5	Collegamento con i Nodi Ente	**183**
17		**Infrastruttura tecnologica e di arredo**	**184**
	1	Centro Servizi - HW-SW-Arredo	**184-188**
	2	Nodi - HW e SW	**188**
18		**Modello funzionale e tecnologico**	**189-191**
	1	Architettura del CED	**192-199**
	2	Collegamento con i Nodi Ente	**200**
19		**Piano di indirizzamento**	**201**
20		**Software e Prerequisiti per Avvio Applicativi Presi In Riuso**	**202**
	1	Il Software Gis	**202-217**
	2	Banche Dati	**218-223**
	3	Prerequisiti Applicativi DeltaDator	**224-259**
21		**Servizi di Base**	**260**
	1	Servizi connettività protetta-compatibile	**260-261**
	2	Autenticazione-Autorizzazione-accounting	**261-263**
	3	Sicurezza logica	**264-267**
	4	Disaster &Recovery e tracciabilità	**268-269**
	5	Piattaforma per la comunicazione ed il monitoraggio	**269-270**

INDICE

T.	S.t.	DESCRIZIONE	Pag.
21		**Servizi di Base**	**270**
	6	Hosting/Housing	**270**
	7	Web serve , Portali, Posta elettronica	**270**
	8	Carta di identità elettronica	**271**
	9	Integrazione e Cooperazione Applicativa	**271-278**
	10	Gestione del Piano d'indirizzamento	**279**
	11	Servizi di profilatura utenti	**279**
	12	Interoperabilità di base	**280**
	13	Supporto di memorizzazione	**281-282**
	14	Vidoconferenza	**282-283**
22		**Gestione e conduzione tecnica**	**284-286**
	1	Console di Management	**287**
	2	Network & System Management	**287**
	3	SLA per il processo di Service Management	**288**
23		**Servizi di Management**	**289**
	1	Coordinamentoi interscambio e di cooperazione applicativa	**289**
	2	Organizzazione della domanda di servizi ICT	**289**
	3	Coordinamento amministrativo settore ICT	**290**
	4	Coordinamento e gestione di progetti di innovazione	**290**
24		**Servizi applicativi in Riuso**	**291**
	1	PORTALE CST - Urp On Line: Servizi per il Cittadino	**292-295**
	2	MARKETPLACE del lavoro,: Servizi per l'occupazione	**296-297**
	3	Protocollo Inf.- Gestione Documentale	**298-301**
	4	Gestione Atti Formali con Firma Digitale	**301-302**
	5	Controllo di Gestione	**303**
	6	Marketing Territoriale	**304-313**
	7	Sportello Unico delle Imprese con uso della firma digitale	**314-322**
	8	Gestione dei Servizi Tributari	**323-332**
	9	CATASTO E GIS	**333-337**
	10	Gestione anagrafe integrata della popolazione	**338-339**
25		**Servizi di consulenza aggiuntivi**	**340**
	1	Consulenza Finanziamenti	**340-342**
	2	Assistenza Fiscale	**342-343**
	3	Consulenza adeguamento al nuovo Codice sulla Privacy	**344**
	4	Progettazione e manutenzione di servizi web	**344**

T.	S.t.	DESCRIZIONE	Pag.
25	5	Relazioni sindacali	**345**
	6	Sistema Ipermediale Interattivo – VideoConferenza	**345-346**
26		**Attività di Start up del Riuso**	**347-367**
27		**Piani per la fornitura ed i Servizi**	**368**
	1	Piano della Qualità	**368-374**
	2	Piano supporto, assistenza e consulenza per l'avviamento	**375**
	3	Piano di distrib-instal-mezza in esercizio-config-fornitura- in opera	**376-388**
	4	Piano affiancamento, formazione e addestramento del personale	**388**
	5	Piano della manutenzione della fornitura	**389**
	6	Piano di comunicazione	**390-391**
28		**Piano industriale**	**392-393**
29		**Attività per l'avvio del CST**	**394-395**
	1	Fase di aggregazione degli aderenti:	**396**
	2	Fase di generazione del progetto esecutivo	**396**
	3	Fase di costituzione	**396**
	4	Fase di realizzazione start-up	**397**
	5	Fase di Avvio	**398**
30		**Formazione**	**399-402**
31		**Elenco Hw, Sw, infrastruttura, formazione,start-up e avvio**	**403**
	1	Progettazione	**403-405**
	2	Personalizzazione dei SW base ed a richiesta (riuso)	**406-414**
	3	Fornitura e posa infrastruttura HW base,Infrastruttura fisica	**415-416**
	4	Fornitura e configurazione Sw di base e VPN; licenze.	**417**
	5	Fornitura e posa in opera impianti elettrici e speciali	**418-422**
	6	Fornitura e posa in opera Arredo Uffici	**423**
	7	attivazione l'interconnessione di rete (primo anno)	**424**
	8	formazione del Personale	**425-427**
	9	Start- up per il primo anno (consulenze e personale spec.)	**428**
32		**Diagramma di Gant**	
		Quadro Economico	**busta b)**
		Dichiarazione	**busta b)**
		Dettaglio costi	**busta b)**
		Riepilogo quadro economico	**busta b)**
		Bilancio entrate ed uscite quinquennio	**busta b)**

I – Introduzione e richiesta di partecipazione

La seconda fase di attuazione dell'e-government, in base al documento approvato dalla Conferenza Unificata Stato, Regioni, Città e Autonomie locali il 27 novembre 2003, prevede l'avvio di esplicitare attività di sostegno verso i piccoli Comuni, con l'obietivo di garantire la loro partecipazione piena ai processi di innovazione e la maggiore copertura territoriale della diffusione di servizi di e-gov.
Il MIT, le Rappresentanze delle Autonomie locali, Le Regioni e gli Enti Locali individuano nel CST la soluzione per diffondere i servizi innovativi tra i piccoli Comuni favorendo l'accesso ad un sistema di e-gov efficiente e solidale, un modello funzionale e tecnologico sovracomunale che avvii e sostenga i processi di e-gov, garantendo alle Amministrazioni partecipanti l'erogazione e la gestione dei servizi, il continuo miglioramento delle performance e dei livelli di servizio e le risorse umane e tecnologiche necessarie.
La Legge Finanziaria 2003 ha previsto risorse finanziarie per specifiche iniziative rivolte ai Comuni con popolazione inferiore a 5.000 abitanti, destinate ad attività di assistenza, animazione, tutoraggio e supporto sul territorio. Il 27 ottobre 2004 i Ministri Funzione Pubblica, Economia e Finanze ed Innovazione e Tecnologia hanno coofinanziato i progetti CST propedeutici in tutta Italia e ripartiti fra le Regioni in modo proporzionale alla popolazione dei Comuni con meno di 5.000 abitanti.
Il CNIPA ha emesso nel mese di settembre 2005 il bando nazionale " Avviso per la selezione dei soggetti ammessi a presentare progetti finalizzati all'erogazione di servizi in forma associata per piccoli Comuni" al fine di selezionare i soggetti aventi i requisiti per partecipare ad un successivo avviso che prevede un cofinanziamento di 13,5 milioni di euro per progetti di e-gov a favore dei Comuni con popolazione inferiore ai 5.000 abitanti. Alla data di scadenza del suddetto bando, 2 dicembre 2005, sono state presentate n. 68 domande da parte di n. 19 Regioni e Province autonome.. Entro i primi di gennaio 2006 la Commissione di valutazione comunicherà i soggetti ritenuti idonei ed ammessi a partecipare al bando successivo.
In attuazione alla " Strategia regionale per lo sviluppo della società dell'informazione" adottata con D.G.R. n. 7132 del 21-12-2001 e per l'attuazione con D.G.R. n. 2376 del 22-12-2004 che prevede la realizzazione dei Centri di Servizi Territoriali, in accordo con l'APQ sottoscritto in dicembre 2004, l'Area Generale di Coord. Della Ricerca scientifica, statistica , Sistemi informatici ed Informatica della Regione Campania ha promosso la costituzione dei CST per raggiungere nel più breve tempo possibile la massima copertura territoriale dei servizi innovativi ed eliminare il digital divide tra i comuni medio-piccoli ed il resto delle Istituzioni e realizzare un efficace sistema per la diffusione del riuso delle soluzioni di e-gov.
Per la realizzazione dei CST e le attività connesse è prevista una disponibilità economica complessiva non superiore ad € 8,40 meuro sui fondi della delibera Cipe n. 17/2003 e sui POR Campania 2000/2006, misura 6.2.
La Regione Campania ha pubblicato, nel Burc del 12 dicembre 2006, "Avviso per la selezione e finanziamento di proposte progettuali per la realizzazione di CST campani" a cui possono partecipare aggregazioni preferibilmente al di sopra dei 150.000 abitanti e comunque non al di sotto dei 100.000 e tendenzialmente che non abbiano una popolazione superiore ai 20.000 abitanti (70 % < di 20.000 e 30% > ai 20.000) e che, preferibilmente, abbiano anche partecipato all'Avviso nazionale.
La Sistemi Sud si è fatto carico di condurre uno studio, sui Comuni medio-piccoli della Provincia di Salerno, sulle condizioni di attuazione dell' e-government; dal quale è emerso in modo indiscutibile la mancata attuazione, in gran parte dei servizi di e-gov. e riscontrandone le cause principalmente nella disorganizzazione strutturale e programmatica, nella necessità di fronteggiare esigenze primarie e, soprattutto, nella carenza dei fondi necessari per avviare tali attività.

Pertanto, sottopone a codesta **Regione Campania** – Assessorato all'Università e Ricerca Scientifica, Innovazione Tecnologica e Nuova Economia, Sistemi Informativi e Statistica , Musei e Biblioteche **il presente progetto**, regolarmente sottoscritto in tutte le sue parti predisposto secondo **il disciplinario tecnico** allegato all'Avviso per la selezione e finanziamenti di proposte progettuali per la realizzazione di Centri di Servizio Territoriali (CST) campani. (CUP n. C67 D 04 00000 000 1) – (cod.SI – 04). Pubblicato sul BURC Campania n. 65 del 12 dicembre 2005 Decreto Dirigenziale n. 570 del 11-11-05 e n. 583 del 16-11-2005 , facente parte integrante dell'appalto concorso posto in essere, da parte dell'Ente Regione, per la fornitura in opera di HW, SW di base, impianti ed arredi per ufficio necessari per i costituenti CST

II - Il territorio

III - La presentazione

La Società Sistemi Sud srl è stata costituita nell'anno 1999 dal Comune di Capaccio, da Studio K di Reggio Emilia e da Tecnicomp di Cremona, con capitale sociale di lire 70.000.000 al 51% pubblico e 49% privato e con lo scopo di fornire un supporto informatico per la gestione dei servizi degli Enti pubblici e per la commercializzazione di hardware, software, assistenza e manutenzione.

Fin dalla sua costituzione ha avuto obbiettivo primario quello di promuovere l'innovazione tecnologica e diffondere competenze specifiche nel mondo dell'informatica per gli Enti Pubblici. A tal fine ha avuto contatti e scambi culturali con il **Dipartimento dell'Università degli Studi di Salerno**.

Con le suddette ditte private, che producono software gestionali per Enti pubblici, fu sottoscritta una convenzione che prevedeva la commercializzazione in esclusiva per la Provincia di Salerno dei loro prodotti applicativi e dell'assistenza, manutenzione e formazione.

La Sistemi Sud subentrò subito nella gestione dei prodotti informatici dei Comuni clienti delle su indicate ditte, che ammontavano ad un numero considerevole (circa 33) e si attivò: a bandire corsi di formazione per l'utilizzo degli applicativi, compresa la normativa tecnico-giuridica di riferimento; ad aumentare il numero degli Enti clienti e dei soci, atteso che l'art. 113 bis del D.Lgs. 267/2000 permetteva ai Comuni l'affidamento diretto alle Società miste. Negli anni a seguire la compagine societaria degli Enti pubblici è aumentata, di parte pubblica a n. 17 Comuni (Castelnuovo C.to, Ceraso, Giffoni Sei Casali, Gioi, Orria, Ottati, Perito, Pisciotta, Pollica, Prignano Cilento, San Rufo, Stio, Trentinara, Casalvelino, Agropoli, Capaccio e Sarno) e di parte privata n. 6, tra ditte e consulenti informatici (Studio K, Tecnicomp, Fontel, Infotel, Dario Folloni e Giuseppe Passeri), inoltre vi è stato un notevole incremento degli Enti clienti (Comuni, Comunità Montane, Aziende di soggiorno). Per la gestione dei servizi la Società utilizza dipendenti e collaboratori, avviati con contratti a progetto (Legge Biagi), attualmente ammontano a 25 unità. La società nel 2000 per far fronte alla crisi nel settore informatico, avviò nuove iniziative su attività che utilizzavano supporti informatici, quale la gestione diretta dei tributi, la riscossione coattiva, la numerazione civica, la gestione informatica del territorio (GIS), la gestione del punto clienti Inps ed Enel, ed altri servizi minori (firma digitale, posta certificata, protocollo informatico, consulenze e caricamento dati). Nel 2003 ampliò l'oggetto sociale inserendo le ulteriori attività che i Comuni soci e clienti richiedevano e deliberò l'aumento di capitale ad € 103.020,00, per permettere l'ingresso del Comune di Agropoli nella compagine sociale.

Nel 2005 la Società, per sopperire alle problematiche create dalla riforma dell'art. 113 e 113 bis del D.Lgs. 267/2000 sugli affidamenti diretti e per poter partecipare al bando CNIPA per la candidatura a CST, **si è trasformata in società di capitale interamente pubblico** ed ha avviato, presso i Comuni della Provincia di Salerno, una grossa campagna di adesione alla compagine sociale e di partecipazione al progetto CST, inviando a questi, alle Comunità montane ed alla Provincia di Salerno la relativa documentazione di partecipazione, coinvolgendo tutte le forze politiche affinché sensibilizzassero le Amministrazioni comunali ad aderire all'iniziativa. I Soci privati ritenendo giusto ed indispensabile l'iniziativa e sensibili alle problematiche create dalla riforma dell'art. 113 del /2000, hanno accettato la richiesta dei soci di parte pubblica di uscire dalla compagine sociale ed hanno venduto, al valore nominale, le proprie quote ai soci Pubblici. L'aumento del dimensionamento degli abitanti (30.000 abitanti in Enti al disotto dei 5.000, altri 30.000 al di sotto dei 20.000 ed un bacino almeno di 150.000 abitanti) ha impegnato tutto lo staff della Società ed i rappresentanti dei Comuni soci. Gli Enti, inizialmente, si sono posti negativamente alla richiesta di associarsi per la gestione dei servizi di e-gov, sia perchè delusi dalle gestioni facili e passive degli organismi presenti sul territorio (Consorzi, Società miste, Aziende speciali) e dubbiosi della riuscita dell'ulteriore iniziativa del CNIPA, e sia per aver aderito, per ragioni diverse, ad altri organismi non già funzionanti o sovra provinciale, con realtà ed esigenze territoriali diverse.

Nonostante tutto la Società è riuscita a presentare la propria candidatura, nei termini di scadenza del bando CNIPA, a CST della Provincia di Salerno, con un aggregazione tutta provinciale di n. 361.893 abitanti, di cui n. 48.985 al di sotto dei 5.000 abitanti ed ha ritenuto, inoltre, opportuno partecipare con la sua aggregazione anche al bando regionale per garantire e migliorare la sua iniziativa di proporsi a CST, attraverso l'ulteriore contribuzione e supporto regionale.

IV – Requisiti di ammissibilità della "Sistemi Sud" alla selezione

IV-1 L'aggregazione è completamente a capitale e partecipazione pubblica;

IV-2 L'aggregazione prevede la partecipazione del 100% di EE.LL. ricadenti nella Provincia di Salerno;

IV-3 L'aggregazione è gia costituita in Società a Responsabilità Limitata dal 1999 (vengono allegati: atto costitutivo, Statuto, Certificato Camerale C.d.A. e Soci), con 22 Comuni soci con n. 110.205 abitanti, di cui n. 59.153 al di sotto dei 20.000 abitanti e n. 33.349 al di sotto dei 5.000 abitanti e n. 2 Comunità Montane.

IV-4 L'aggregazione ha una popolazione complessiva 408.439 abitanti e per l' 84,61 % di comuni piccoli e medi, inferiori a 20.000 abitanti, e raggruppa una popolazione di 130.933 di piccoli e medi comuni, di cui 50.604 abitanti composti da Comuni al di sotto dei 5.000 abitanti.

IV-5 Tutti i progetti definitivi ed esecutivi tengono conto delle iniziative già poste in essere dall'Ente Regione e finanziate ad eventuali EE.LL. partecipanti all'aggrecazione, nonché della partecipazione all'Avviso Nazionale;

IV-5 Tutti gli Enti partecipanti all'aggregazione saranno dotati di un proprio back office già acquisito o previsto nel progetto del raggruppamento stesso, necessario per l'interazione e la cooperazione con il CST;

IV-6 Sono stati reperiti tutti i Questionari "Rilevazione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e loro utilizzo nelle Pubbliche Amministrazioni locali e sono styati prodotti in allegato al presente progetto;

IV-7 Sono stati inseriti nell'aggregazione tutti i Comuni facenti parte della compagine sociale, poiché l'Assemblea ordinaria nella seduta del 30 novembre ha deliberato la partecipazione della Società alla candidatura di CST ed il C.d'A. nella seduta del 28 dicembre 2005 ha approvato il progetto definitivo, nominando il Presidente della Società Responsabile URP, nonché deputato alla sottoscrizione del D.D. di concessione del finanziamento, si allega verbale;

IV-8 N. 14 Comuni partecipanti all' aggregazione hanno inviato richiesta di iscrizione al Portale Regionale della Comunità EE.LL. comunicando le generalità del Responsabile ICT, che si allegano in copia;

IV-9 Il progetto prevede l'assunzione di n. 5 figure professionali per l'espletamento delle attività del CST;

V - Componenti dell'aggregazione

Comuni	Soc	abitanti < 5000	Comuni	Soc	Abitanti < 20000	Comuni	Soc	Abitanti > 20000	Soc	Comunità Montane
Monteforte Cilento	x	624	Ascea	d	5341	Capaccio	x	20040	x	Calore Salernitano
Corleto Monforte	x	742	San Cipriano Picentino	x	5974	Sarno	x	31012	x	Monti Picentini
Ottati	x	809	Albanella	d	6315	Pagani	d	32272		
Prignano Cilento	x	870	Roccadaspide	d	7462	Battipaglia	d	50084		
Magliano Vetere	d	887	Pellezzano	d	10220	Salerno	d	144078		
Stio	x	1088	Bellizzi	d	12552					
Perito	x	1101	Castel San Giorgio	d	12635					
Giungano	d	1114	Agropoli	x	19830					
Orria	x	1292								
Cicerale	d	1343								
Gioi	x	1465								
Laviano	x	1590								
Trentinara	x	1769								
Valva	d	1772								
Aquara	d	1799								
San Rufo	x	1850								
Castelcivita	d	2138								
Ogliastro Cilento	d	2199								
Castelnuovo Cilento	x	2251								
Ceraso	x	2494								
Pollica	x	2513								
Pisciotta	x	3031								
Castel San Lorenzo	d	3034								
Palomonte	d	4103								
Giffoni Sei Casali	x	4168								
Casal Velino	x	4578								
Totale	26	50.624	Totale	7	80.329	Totale	4	277.486	37	Totale abitanti n. 408.439

X = Comuni soci presenti nel certificato camerale;
d = Comuni che hanno inviato delibere di G.C. e C.C. ed attestati di avvenute deliberazioni.

VI – Dislocazione dei Comuni per Aria territoriale

area nord – est	abitanti	area centro- nord	abitanti	area centro-sud	abitanti	area sud-ovest	abitanti	area sud-est	abitanti
Comune di :		Comune di :		Comune di :		Comune di :		Comune di :	
Castel San Giorgio	12635			Monteforte Cilento	624	Pollica	2513	Prignano Cilento	870
Sarno	31012	Laviano	1590	Corleto Monforte	742	Pisciotta	3031	Perito	1101
Pagani	32272	Valva	1772	Ottati	809	Casal Velino	4578	Orria	1292
		Palomonte	4103	Magliano Vetere	887	Ascea	5341	Cicerale	1343
		Giffoni Sei Casali	4168	Stio	1088	Agropoli	19830	Gioi	1465
		San Cipriano Picentino	5974	Giungano	1114			Ogliastro Cilento	2199
		Pellezzano	10220	Trentinara	1769			Castelnuovo Cilento	2251
		Salerno	144078	Aquara	1799			Ceraso	2494
				San Rufo	1850				
				Castelcivita	2138				
				Castel San Lorenzo	3034				
				Albanella	6315				
				Roccadaspide	7462				
				Bellizzi	12552				
				Capaccio	20040				
				Battipaglia	50084				
	75.919		171.905		112.307		35.293		13.015

VII – Elenco documentazione inviata dagli Enti

Comune di	n. delibera C.C.	n. delibera G.C. n.	Questionario ICT	Responsabile ICI	Portale Regionale	prospetto spese
Agropoli		239 del 30-11-05	si	Oricchio Filomena	si	si
Albanella	23 del 28-11-05		si			no
Aquara	32 del 29-11-05		si			si
Ascea	43 del 30-11-05		si	Correale Antonio	si	si
Battipaglia		129 del 29-04-04	si			no
Bellizzi		191 del 26-11-05	si			no
Capaccio		364 del 20-09-05	si	Sabelli Rodolfo	si	si
Casal Velino	41 del 01-10-05		si	Esposito Lucio	si	si
Castel San Giorgio		136 del 30-11-05	si			no
Castel San Lorenzo	39 del 26-11-05		si	Mucciolo Gian Vittorio	si	si
Castelcivita	37 del 29-11-05		si	Scaramella Nicola	si	si
Castelnuovo Cilento			si			no
Ceraso			si			si
Cicerale		75 del 28-11-05	si			no
Corleto Monforte	21 del 06-10-05		si	Auricchi Rosario		si
Giffoni Sei Casali			si			si
Gioi	25 del 28-11-05		si	Scarpa Carlo	si	si
Giungano	32 del 16-11-05		si			si
Laviano	42 del 03-11-05		si	Russo Rocco	si	si
Magliano Vetere		98 del 17-11-05	si	Mastrogiovanni Leonardo	si	si
Monteforte Cilento	20 del 29-09-05		si	Sangiovanni Pasquale	si	si
Ogliastro Cilento		701del 28-11-05	si			si
Orria		118 del 29-11-05	si			si
Ottati		107 del 15-11-05	si			si
Pagani		05 del 05-01-06	si			no
Palomonte		118 del 29-11-05	si			si
Pellezzano	45 del 29-11-05		si	Giordano Pasquale	si	si
Perito			si			no
Pisciotta	38 del 28-09-05		si			si
Pollica			si			si

Comune di	n. delibera C.C.	n. delibera G.C. n.	Questionario ICT	Responsabile ICI	Portale Regionale	prospetto spese
Prignano Cilento			si	De Conciliis Antonio	si	si
Roccadaspide		370 del 29-11-05	si			si
Salerno		1665 del 28-11-05	si			si
San Cipriano Picentini	49 del 22-10-05		si			si
San Rufo			si			si
Sarno			si			si
Stio	37 del 28-09-05		si	Petrullo Nicola	si	si
Trentinara	30 del 30-09-05		si	Bruno Gennaro	si	si
Valva		86 del 24-11-05	si			no
Com.tà M. Cal.Salernitano	18 del 14-10-05		si	Carrozza Aldo		no
Com.tà M. Monti Picentini	16 del 05-10-05		si	Delle Donne Gerardo		si

VIII - Motivazioni e finalità

Il progetto mira ad aggregare piccoli e medi Enti della Provincia di Salerno che sentono la necessità di uscire dalla marginalità scaturita dalla prima fase di e-government, ed ad utilizzare nel novero del riuso le soluzioni e risorse pubbliche della prima fase di e-gov ed i nuovi finanziamenti previsti dalla Legge Finanziaria e dai POR Regionali. Tale aggregazione costituisce la massa critica utile

L'iniziativa intrapresa dai Comuni della Provincia di Salerno è la costituzione di un Centro Servizio Territoriale che avvii i processi di e-government ed eroghi, mediante un'insieme di servizi evoluti in modalità multicanale, servizi gestionali a supporto dei nuovi servizi al Cittadino ed alle Imprese, garantendone la gestione e fornendo alle amministrazioni partecipanti le risorse umane e tecnologiche necessarie. Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) costituiscono un elemento-chiave di ogni strategia di ammodernamento delle amministrazioni e dei servizi pubblici. Esse sono in grado di modificare radicalmente il funzionamento degli apparati pubblici.

Tuttavia non è affrontabile il tema dell'e-gov se non si affronta parallelamente il tema di digital divide. Se l'e-gov è in grado di mantenere le promesse di trasformazione radicale del rapporto tra cittadini ed amministrazione, ne consegue quasi automaticamente che alle pratiche relative deve essere garantito l'accesso di tutti i cittadini. Diventa, quindi, necessario porre in atto politiche di supporto e/o di sussidarietà che rendono efficace il diritto dei cittadini e delle imprese ad amministrazioni migliori e centrate sui loro bisogni. Si ritiene necessario pensare ad un ruolo sovracomunale di sostegno per la realizzazione dei sistemi informativi dei Comuni del territorio capaci di erogare servizi on –line, , sia nei confronti di altre amministrazioni che di cittadini ed imprese che garantisca alle Amministrazioni partecipanti il continuo miglioramento delle performance e dei livelli di servizio. Per questi motivi la Sistemi Sud si propone quale soggetto attuatore nella costituzione di un Centro servizi territoriali avente gli scopi innanzi indicati, in quanto già in possesso di un Centro Servizi , delle tecnologie ed esperienze necessarie, atteso che la Società già dal 1999 eroga ai comuni soci e non della Provincia di Salerno servizi informatici e specialistici..

Particolarmente rilevante sarà il ruolo che, la Regione Campania, la Provincia di Salerno, le Comunità Montane, i Comuni medio-grandi ed il **Dipartimento d'Informatica dell'Università di Salerno**, svolgeranno nella promozione e nella realizzazione dei CST tra gli Enti locali ed il loro territorio di riferimento, focalizzando il loro intervento in un affiancamento continuo per fornire attraverso i centri operativi il supporto tecnologico, organizzativo e gestionale con criteri di omogeneità funzionale che consentono economie di scala paragonabile ad enti di grandi dimensioni. Il coinvolgimento del centro informatico dell'Università apporterà un contributo tecnico, interamente dedicato alla individuazione dei temi, alla stesura in collaborazione con il nostro personale di un progetto organico secondo quanto previsto dai bandi citati ed, inoltre, consentirà di utilizzare tecnologie informatiche all'avanguardia sia nella fase di predisposizione che nell'avvio del progetto.

Il Centro Servizi Territoriale (di seguito CST) opera come "System Integrator" sul territorio della provincia di Salerno supportando i Comuni e gli altri Enti aderenti nell'erogazione dei servizi al Cittadino, nello sviluppo del territorio e negli adempimenti nei confronti di altri Enti ed Istituzioni. Il CST usa l'Information e Communication Technology (di seguito ICT) come strumento strategico di sviluppo e di supporto all'organizzazione dei servizi sul territorio. Per poter espletare la sua funzione coniuga l'ICT con le conoscenze su: problematiche connesse al funzionamento dei Comuni e degli Enti Pubblici in genere; organizzazione aziendale, qualità, sicurezza, tecnologie, prodotti e formazione; norme, regolamenti e leggi; metodologie. La strategia scelta di operare come "System Integrator" prevede che non ci si ponga solo come "Fornitori di Servizi e/o Prodotti" o "Sviluppatori di applicazioni informatiche e siti Web" ma fondamentalmente come esperti che propongono soluzioni ai bisogni espressi dai Comuni e dagli altri Enti aderenti basandosi su una condivisione strategica delle scelte. Questo metodo di approccio prevede che il CST operi: sul territorio integrandosi con: CRC (centro regionale di competenza della Campania), Provincia di Salerno, Comunità Montane, Comuni della Provincia di Salerno, Agenzia del Territorio e delle Entrate, Aziende pubbliche e/o private di Servizi, Aziende di Informatica, Enti provinciali/regionali per il turismo e per l'ambiente, Consulenti e Liberi Professionisti; Associazioni, Enti provinciali/regionali per l'ambiente, INPS, INAIL, Vigili del Fuoco, articolazioni territoriali dei ministeri, ANCI, UNCEM; ed a livello nazionale principalmente con MIT/CNIPA.

Il CST ha il fine di valorizzare prodotti e servizi attraverso la creazione di sinergie ed economie di scala che permettano ai Comuni e agli altri Enti aderenti di ottenere sempre più servizi qualificati e a valore aggiunto e servire meglio la cittadinanza. In conclusione il ruolo del CST è di essere un "System Integrator" che fa della professionalità e capacità di mediazione istituzionale gli strumenti fondamentali di coesione del suo operare nel territorio: sapendo nei fatti coniugare un insieme di capacità tecniche con strumenti e attrezzature tecnologiche, garantendo lo sviluppo innovativo e l'integrazione di costi e risorse, facilitando le economie di scala, favorendo l'innovazione locale senza creare turbative di mercato, creando nuove opportunità di lavoro distribuito sul territorio.

Obiettivi primari del CST sono quelli di garantire un supporto tecnologico organizzativo e gestionale a tutti i Comuni piccoli/medi, al fine di consentire loro una operatività ed economie di gestione paragonabili a quelle degli enti di medie e grandi dimensioni; e di assicurare la disponibilità di servizi adeguati anche nei territori a rischio di marginalità anche attraverso la diffusione ed il riuso delle soluzioni di e-government.

Lo scopo fondamentale del CST è pertanto quello di realizzare un back office dei piccoli Comuni **ad alta professionalità**, che quindi riesca a supportarli nella crescita dei servizi di E-government e dell'ICT in generale. Tale struttura realizzando le necessarie economie di scala, consentirà una ottimizzazione della spesa.

IL CST, inoltre, potrà essere uno degli elementi di sviluppo delle aree montane, sia direttamente fornendo occasioni di lavoro (ad es. alle piccole software-house presenti sul territorio) o servizi avanzati quali i Sistemi Informativi Territoriali, sia indirettamente, in quanto una PA più efficiente è uno degli elementi essenziali per lo sviluppo di un territorio.

IX - Rapporto con le forme associate preesistenti

Il progetto prevede un'articolazione organizzata del CST in poli di presidio territoriali, dislocati a secondo le caratteristiche territoriali e le specifiche esigenze. Si prevede quindi un decentramento delle attività su strutture preesistenti già in grado di erogare parte dei servizi di competenza del CST, quindi salvaguardando e mantenendo intatta la natura di forme associative preesistenti, e su strutture di nuova istituzione individuate in base alla dislocazione territoriale dei comuni, lasciando il compito a quest'ultimo di supervisionare e coordinare il processo di erogazione dei servizi che restano, comunque, in autonomia presso determinati poli di presidio costituiti da forme associative di diversa natura, in modo da sostenere, rivalutare, arricchire, nonché tali realtà, col fine di intraprendere un percorso congiunto e sinergico nel difficoltoso approccio all'e-gov. Tra i suddetti poli saranno costituiti delle forti integrazioni in modo da assicurare competenze, risorse e relazioni in grado da assicurare attività decise e condivise dal CST. Il CST avrà, quindi, il compito di: definire gli standard operativi e livelli di servizio da erogare; coordinare la condivisione delle risorse e competenze tra i diversi poli; definire programmi operativi, intermini di priorità e strategia delle attività da realizzare.

I poli costituiti in base, alternativamente, alla distribuzione geografica ovvero alle competenze specifiche, avranno il compito di erogare il servizio comunicando le modalità operative per garantire gli standard definiti dal CST. Con essi saranno stipulate apposite convenzioni di disciplina dei rapporti, che conterranno necessariamente l'obbligo da parte dell'organismo gestore del polo di mettere a disposizione la sede operativa, il personale dipendente qualificato, qualora disponibile nella dotazione organica, e le eventuali professionalità esterne già convenzionate, e l'obbligo da parte CST della fornitura delle attrezzature necessarie per l'erogazione dei servizi, il personale/collaboratori eventualmente necessari da supporto e per la formazione, e l'individuazione dei servizi da decentrare ed il finanziamento delle spese di gestione.

Nel CST saranno coinvolti attivamente la Provincia di Salerno, le Comunità Montane e i Comuni Capo fila di comprensori di comuni limitrofi e Comuni medio/grandi, ad essi saranno affidati una serie di servizi rivolti principalmente a : monitorare i bisogni e le esigenze degli enti locali, mediante la costituzione di un comitato tecnico, che effettui costantemente verifiche sulla qualità dei servizi erogati e sull'individuazione dei nuovi servizi necessari per un miglioramento socio/economico; a realizzare l'obiettivo della conoscenza del territorio e quindi della capacità di gestire dati, diffonderli, metterli a frutto, farli diventare una risorsa attiva e strategica attraverso l'implementazione e realizzazione di un SIT, considerato che rappresenta un aspetto cruciale del processo di ammodernamento delle Amministrazioni e si attesta quale strumento di organizzazione e pianificazione e controllo.

Tale strumento consentirà ai singoli comuni di svolgere la propria rilevante attività di erogazione di servizi in un quadro generale, normativo e di distribuzione dei poteri locali e delle risorse, profondamente mutato. Da qualche anno la quota di bilancio derivata da risorse proprie è crescente, visto che esse devono sopperire ai continui tagli dei trasferimenti statali. Sono certamente cose risapute. E tuttavia si tratta di elementi, la disponibilità di risorse e il loro reperimento, che influenzano la vita dell'Ente. Ci riferiamo alla qualità e alla quantità dei servizi e al grado di realizzazione del programma di amministrazione presentato dal Sindaco.

Rappresenta certamente un passaggio importante per accrescere la conoscenza del territorio comunale, poiché questa conoscenza permetterà il recupero di nuove risorse finanziarie nel rispetto delle norme e con un rapporto collaborativo con i cittadini; realizzare il Polo catastale, mediante il decentramento delle funzioni catastali, in base alla Legge 59/1997 – D.Lgs.112/98e D.Lgs. 300/99, e la gestione degli atti del catasto terreni ed edilizio urbano in materia di: conservazione/aggiornamento, utilizzazione, revisione degli estimi catastali e del classamento; la gestione di servizi accessori quali: sportello Inps, Enel ecc.

Il progetto CST prevede di massimizzare l'utilizzo dei servizi infrastrutturali ed applicativi di e-government realizzati, o in via di realizzazione nel territorio regionale: i progetti PIT, PIS, e-government fase 1, e quelli approvati a valere sul Bando Regionale misura 6.2 Por Campania della Società dell'Informazione: " Percorso attuativo del riuso". I servizi forniti dai CST si basano sui servizi infrastrutturali della rete regionale, in questo modo, oltre che salvaguardare gli investimenti fatti, l'utilizzo della rete regionale come dorsale per il collegamento per i CST è dettato dalle seguenti esigenze: livello qualitativo del servizio offerto; sicurezza; semplificazione dell'attività amministrativa di monitoraggio e di assistenza; ottimizzazione della infrastruttura; contenimento dei costi; uniformità del servizio offerto ai cittadini ed alle imprese; riduzione del conflitto tra gestori diversi.

X - Ruolo di rilievo svolto dai partecipanti all'aggregazione

Il CST dovrà valorizzare le infrastrutture già esistenti, come la Sistemi Sud, le Comunità montane, le Associazioni di Comuni e le unioni di Comuni.
La Sistemi Sud si è interessata attivamente sia per l'attività di aggregazione che per quella di predisposizione del progetto, coinvolgendo: i Comuni soci e clienti, le Comunità Montane di riferimento e la stessa Provincia e Regione, le società d'informatica e di servizi per Enti pubblici presenti sul territorio, i propri partner ed il **Dipartimento di informatica dell'Università di Salerno,** che ha già deliberato la propria adesione. E' stato costituito un gruppo di lavoro per sviluppare lo studio di fattibilità in riferimento alle attività ed ai servizi da conferire alla gestione associata del CST ed ai costi a carico di ciascun associato.

La Sistemi Sud srl, società candida con sede legale/operativa nel Comune di Capaccio e sede secondaria operativa nel Comune di Agropoli, è stata costituita nel 1999 con lo scopo di fornire ai 17 Comuni Soci e ai 15 Enti clienti servizi informatici e di supporto e consulenza amministrativa-contabile-tecnica- tributaria.. Ha in organico circa 30 dipendenti/collaboratori, la gestione è affidata ad un C.d'A. formato da 11 membri e al Presidente che svolge anche funzioni di Amministratore/Direttore.

Gli attuali partner per la fornitura di Hardware e software sono: Studio K(partecipata Maggioli) di Reggio Emilia, Infotel di Battipaglia, Infocamere di Padova; mentre per la fornitura di servizi di fonia è la Fontel di Napoli e per servizi accessori sono la Bit Valley di Salerno e la Tecnicomp di Napoli., con gli stessi sono stati sottoscritti da diversi anni accordi che disciplinano nel dettaglio i rapporti.

Nei primi anni di gestione la società si è interessata prevalentemente di servizi informatici, di formazione, di caricamento dati e di consulenze. In seguito, per adeguarsi al mercato e sopperire all'aumento di costi dei servizi in conseguenza all'entrata dell'euro, si è specializzata nei servizi telematici , tributari, elaborazione paghe-inventari-bilanci. In questi anni ha progettato per Enti soci: il portale, lo sportello unico delle attività produttive (con l'Asi di Mantova) ed il processo di decentramento del catasto (con Sogei Italia). Ha avviato presso molti Comuni la gestione del protocollo informatico – firma digitale- posta certificata (con Infocamera e Studio K), e redatto il relativo progetto e regolamento. Per diversi Enti ha progettato e realizzato la numerazione civica, riportato in digitale sui fogli di mappa gli immobili, la toponomastica, la numerazione civica ed i sottoservizi (su applicazione arcview). Ha fornito il supporto tecnico e gestionale a molti piccoli comuni per l'attivazione della gestione diretta dei tributi. Attualmente ha in affidamento, con convenzione, la gestione dei tributi del Comune di Agropoli e Capaccio ed i relativi sportelli tributari. Ha progettato e realizzato per conto dell'Associazione dei Comuni di Agropoli e Capaccio **la gestione diretta della riscossione coattiva dei tributi comunali**, mediante il Funzionario della riscossione per i residenti e società di recupero crediti e legali per i non residenti, senza onere a carico degli Enti. Ha predisposto per molti Comuni il piano di sicurezza per la carta d'identità elettronica e sta sviluppando il progetto per la gestione associata del servizio. Sta realizzando con l'Università di Scienze Informatiche di Salerno il Portale Turistico e con la Società Infratel di Roma e la Cisco italia un progetto per la realizzazione di una rete civica per i Comuni soci, tramite banda larga (fibra ottica e wireless). Predispone per molti Comuni le dichiarazioni IVA, 770, IRAP e provvede all'invio delle stesse, telematicamente tramite Entratel.

Utilizzando il lavoro a progetto della legge Biagi, per l'attività di caricamento dati- controllo- verifica - stampa, di notifica e di rilevazione, riesce a contenere notevolmente i costi e garantire la realizzazione del lavoro, in tempi brevi, con l'assunzione di un numero rilevante di giovani disoccupati.

Il volume d'affari annuo della società si aggira sui 450.000 euro; il Bilancio 2004 è stato chiuso in utile; la società non ha contratto debiti a medio e lungo termine, con una oculata gestione economica-finanziaria riesce a praticare ai soci tariffe notevolmente contenute (ad esempio gestione completa dei tributi dal 2 al 5 % del riscosso).
Di seguito vengono riportati i servizi che attualmente vengono effettuati agli Enti e nominativo del cliente.

XI - Servizi attualmente erogati

	Applicativi - assistenza e consulenze															Servizi di supporto gestionale							Servizi Associati	
Comune di	Demografici	Protocollo informatico flussi docum. Ottica	Firma digitale	E-mail Posta certificata	Sito Internet	Visure Camerali	Determine Delibere	Tributi	Contabilità - Inventario	Paghe	Trasmissione telematica - ordinativi Tesoreria	telematica 770 - IVA - Irap Reddito	Tecnico	LL.- PP	Vigili - Urbani	Sportello INPS - ENEL	Corsi Formativi	Riscossione tributi	Consulenza contabile	Elaborazione paghe	Caricamento Dati GIS	Numerazione Civica	Riscossione coattiva	Num. Abitanti
AAST Maiori		si	si	si																				
AAST Paestum		si	si	si																				
Agropoli			si	si				si									si	si					si	19830
Ascea - Velia	si	si					si	si	si	si	si									si				5341
Battipaglia						si																		50084
Capaccio	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si			si	si	si	20040
Casal Velino	si	si					si	si	si	si	si	si	si		si		si			si		si		4578
Cava Dei Tirreni									si															52418
Ceraso								si																2494
Cicerale								si									si							1343
Comunità M Picentini									si								si							
Corleto Monforte	si								si		si						si							742
Felitto	si							si	si	si	si						si			si				1390
Giffoni Sei Casali									si	si	si						si		si	si				4168
Gioi	si							si				si					si							1465
Laviano								si	si	si		si					si			si				1590
Magliano Vetere	si	si					si	si	si	si		si												887
Montano Antilia								si																2219
Monteforte Cilento	si	si						si	si	si	si	si					si	si	si	si				624
Novi Velia							si										si					si		2052
Ogliastro Cilento								si									si							2199
Ottati	si	si					si	si	si								si							809
Perito								si	si								si							1101
Pisciotta	si																si					si		3031

	Applicativi - assistenza e consulenze															Servizi di supporto gestionale							Servizi Associati	
Comune di	Demografici	Protocollo informatico flussi docum. Ottica	Firma digitale	E-mail Posta certificata	Sito Internet	Visure Camerali	Determine Delibere	Tributi	Contabilità - Inventario	Paghe	Trasmissione telematica - ordinativi Tesoreria	telematica 770 - IVA - Irap Reddito	Tecnico	LL.- PP	Vigili - Urbani	Sportello INPS - ENEL	Corsi Formativi	Riscossione tributi	Consulenza contabile	Elaborazione paghe	Caricamento Dati GIS	Numerazione Civica	Riscossione coattiva	Num. Abitanti
Pontecagnano						si																		22638
Prignano Cilento	si							si									si	si						870
Rutino								si									si							919
San Rufo								si	si								si							1850
Stio	si	si					si	si	si	si		si					si							1088
Torchiara	si							si									si							1527
Tortorella	si							si	si								si							600
Trentinara	si	s						si	si	si	si	si					si			si				1769

XII - Modello di funzionamento ed eventuale interazione con altri CST

Comuni soci:

L'Organo Consiliare dei nuovi soci acquista le quote societarie, approva lo Statuto e l'adesione al progetto CST e delega il Sindaco per la rappresentanza dell'Ente.

Il Sindaco comunica il nominativo del suo delegato e del responsabile ICT dell'Ente; quantizza la spesa H/S sostenuta nell'ultimo triennio per investimento e quella annuale per manutenzione.

Il C.C. approva il progetto esecutivo e lo schema di convenzione per l'affidamento dei servizi, finanzia la spesa a proprio carico e delega il Responsabile del Servizio, titolare di PEG, per gli adempimenti consequenziali.

Il Responsabile del Servizio con propria determina impegna i fondi e provvede a far sottoscrivere la convenzione approvata dal C.C. per la disciplina dei rapporti e provvede al pagamento delle somme a carico dell'Ente.

I Comuni Capofila di un comprensorio di Enti di medie dimensioni, individuati nel progetto CST, provvederanno a deliberare con l'Organo Consiliare, l'attivazione della gestione di una sede operativa per erogare parte dei servizi affidati al CST ed approvare lo schema di convenzione di disciplina dei rapporti con lo stesso, al fine di far fronte alla mancanza di una sede operative ubicate ad una distanza ragionevole per fornire servizi ai soci.

La Giunta provvede a reperire i locali ed il personale necessario per il funzionamento del centro operativo

Il Responsabile del Servizio con propria determina impegna i fondi, accerta le entrate e sottoscrive la convenzione approvata dal C.C. per la disciplina dei rapporti

Comunità Montane:

L'Organo Consiliare dei nuovi soci acquista le quote societarie, approva lo Statuto e l'adesione al progetto CST e delega il Presidente per la rappresentanza dell'Ente.

Il Presidente comunica il nominativo del suo delegato e del responsabile ICT dell'Ente; quantizza la spesa H/S sostenuta nell'ultimo triennio per investimento e quella annuale per manutenzione.

L'Organo Consiliare delibera l'attivazione della gestione di una sede operativa per erogare parte dei servizi affidati al CST ed approva lo schema di convenzione di disciplina dei rapporti con il CST.

La Giunta provvederà a reperire i locali ed il personale necessario per il funzionamento del centro operativo.

Il Responsabile del Servizio con propria determina impegna i fondi, accerta le entrate e sottoscrive la convenzione approvata dal C.C. per la disciplina dei rapporti.

Provincia :

L'Organo Consiliare acquista le quote societarie, approva lo Statuto e l'adesione al progetto CST e delega il Presidente per la rappresentanza dell'Ente

Il Presidente comunica il nominativo del suo delegato e del responsabile ICT dell'Ente; quantizza la spesa H/S sostenuta nell'ultimo triennio per investimento e quella annuale per manutenzione.

Supporta i comuni nelle varie fasi di progettazione dei CST, finanzia e sostiene nel tempo il funzionamento, monitora i livelli di servizio, definisce i piani di comunicazione ed garantisce omogeneità tecnologica, organizzativa e gestionale.

L'Organo Consiliare delibera la gestione di una sede operativa per erogare parte dei servizi affidati al CST ed approva lo schema di convenzione di disciplina dei rapporti con il CST.

La Giunta provvederà a reperire i locali ed il personale necessario per il funzionamento del centro operativo.

Il Responsabile del Servizio con propria determina impegna i fondi, accerta le entrate e sottoscrive la convenzione approvata dal C.C. per la disciplina dei rapporti.

Regione :

Il Presidente comunica il nominativo del suo delegato e del responsabile ICT dell'Ente;

Supporta i comuni nelle varie fasi di progettazione dei CST, finanzia e sostiene nel tempo il funzionamento, monitora i livelli di servizio, definisce i piani di comunicazione ed garantisce omogeneità tecnologica, organizzativa e gestionale.

UPI/ANCI/UNCEM:

Il Presidente comunica il nominativo del suo delegato e del responsabile ICT dell'Ente;

Supporta i CST nelle relazioni con gli altri Enti locali..

Altre Amministrazioni:

Con Asl - Parchi -Patti - Inps- Inail - Enel - Agenzia teritorio ed entrate, mediante convenzioni o accordi di programma si possono condividono soluzioni e progetti d'interesse comune o trasferiti

La Facoltà di Scienze matematiche ed informatiche dell'Università di Salerno, in base al rapporto convenzionale, metterà a disposizione il proprio CED per ospitare durante tutta la fase di avvio il portale del CST ed, inoltre, le professionalità interne per fornire piena collaborarazione nella predisposizione e sperimentazione dei progetti e per la formazione del personale/collaboratori.

Scambio dati e servzi accessori .

CST (Sistemi Sud)

Assemblea straordinaria per deliberare: l'ingresso dei nuovi soci, nomina degli altri rappresentanti nel C.d'A.

Il C.d'A. ed il Resp. ICT predispongono il progetto definitivo ed esecutivo del CST contenente lo studio di fattibilità, il business plain e lo schema di convenzione di disciplina dei rapporti con gli Enti soci e non e lo sottopone al Comitato tecnico e, dopo il parere favorevole di questi, all'Assemblea ordinaria per l'approvazione.

L'assemblea ordinaria approva il progetto e delega il C.d'A. per la trasmissione agli Enti per l'approvazione ed il finanziamento.

Il C.d'A. programma le attività coerentemente con le priorità definite, definisce e sviluppa le infrastrutture e le competenze necessarie per l'erogazione dei servizi, definisce le strategie di sviluppo effettua le procedure di gara e seleziona i fornitori, realizza sinergie con altri CST e approva le convenzioni con gli Enti.

Il Presidente ed il Responsabile ICT coordina ed amministra le risorse umane e finanziarie e le sedi operative secondarie previste nel progetto, applica i livelli di servizio definiti e le metriche di misurazione, eroga, amministra e rendiconta i servizi.

Il C.d'A. delibera la costituzione gruppo di lavoro per l'utilizzo di soluzioni a catalogo .

Comitato tecnico:

Confronto per l'utilizzo di soluzioni a catalogo

Altri CST:

Condivisione esperienze / competenze

Riuso soluzioni adottate

XIII - Struttura organizzativa

XIII-I Descrizione

La realizzazione dei CST quale soggetto dotato di propria personalità giuridica richiede comunque la presenza di un soggetto promotore e attuatore . È questo il ruolo naturale della Società in House "Sistemi Sud" in stretto rapporto con le Comunità Montane, la Provincia di Salerno ed i Comuni Capo fila di circoscrizioni, qualora appartenenti a Comunità Montane non partecipanti. Circa la scelta della forma giuridica il MIT indica queste possibilità: Consorzi ai sensi del TU 267/2000, Aziende consortili di diritto privato, S.p.A. e società consortili di cui i Comuni abbiano il controllo.

La Società di capitale a responsabilità limitata, artt. 113 e 113 bis, appare preferibile per questi motivi:

i soci rispondono solo con la quota di capitale versato, eventuali perdite vengono coperte dal capitale sociale e qualora queste riducano il capitale al di sotto di un terzo, i Comuni possono optare per un aumento del capitale o mettere in liquidazione la società senza ulteriore spese; nella Società i soci hanno, in seno all'Assemblea, la possibilità di deliberare annualmente la programmazione da attivare in base alle disponibilità proprie della società senza influire sulle disponibilità di bilancio dei singoli appartenenti; gli investimenti vanno a favore di tutti i Comuni a prescindere dalle disponibilità finanziarie degli stessi sia durante la fase iniziale che di start-up della struttura; le strutture tipo societarie vengono amministrate da un C.d'A. i cui componenti vengono scelti tra soggetti in possesso di capacità tecnico-amministrative, non appartenenti alla classe politica; nel caso in cui i comuni decidessero di utilizzare il CST per le attività di accertamento, liquidazione e riscossione dei tributi, in conformità a quanto previsto dall'art. 52 del D.Lgs. 15.12.1997, n. 446; in quanto articolazione delle PA che lo costituiscono il CST può, se lo decide, erogare qualsiasi servizio a favore dei soci senza procedure di gara, ma solo basato sul criterio di economicità.

La struttura è quindi quella di una Società con capitale interamente pubblico, art 31 del T.U. 267/2000, costituito da i seguenti enti pubblici:

i Comuni della provincia ; le Comunità Montane della provincia; la Provincia; la Regione; gli Enti Parco della provincia; altri Enti Pubblici locali eventualmente presenti nel territorio provinciale

La struttura organizzativa è dinamico-interna, coinvolge e coordina molti fornitori di servizi e prodotti, partner e consulenti. Le funzioni previste sono le seguenti:

Funzioni decisionali e di programmazione: Assemblea ordinaria e straordinaria, costituita da tutti i soci; verifica e approva gli atti fondamentali aventi impatto sulla gestione delle risorse e dei rischi ed è chiamata periodicamente a condividere i risultati della gestione e dei livelli di servizio raggiunti, secondo quanto stabilito nell'atto costitutivo.

Funzioni gestionali: Consiglio d'Amministrazione, con a capo il Presidente/Amministratore, a cui sono demandate le funzioni previste dallo Statuto, e dal Comitato tecnico scientifico a supporto del C.d'A.. Analizza la domanda e individua gli orientamenti e le strategie della programmazione in termine di iniziative prioritarie, soluzioni, tecnologie, competenze da sviluppare o recuperare all'esterno; garantisce la corretta sinergica integrazione di tutti i servizi erogati dall'utente finale, la condivisione delle metriche di misurazione, il raggiungimento dei livelli di servizio definiti e la continua valorizzazione portafoglio applicativo. Ha inoltre il compito di definire i livelli dei servizi da erogare, in termini di efficienza, efficacia, e qualità, e rileva , valuta e riporta i livelli raggiunti.

Funzioni Relazionali ed Applicative: la Segreteria, i Responsabili dei Servizi, curano le procedure d'acquisto di beni e dei servizi, definisce le categorie merceologiche da acquistare, seleziona e valutazione dei fornitori e gestione dei rapporti convenzionali con gli stessi, ha competenze tecnico manageriali atte a presidiare la corretta erogazione dei servizi esistenti e sviluppa nuovi servizi a valore aggiunto coerentemente con quanto definito in fase di pianificazione.

I servizi di base (organizzazione della domanda, coordinamento amministrativo, infrastrutturali di base) vengono svolti dai: Presidente/Amministratore, Responsabile ICT e Capo progetti, Segreteria e personale/collaboratori e partner esterni;

I servizi avanzati (coordinamento e gestione di progetti, web call center, coordinamento di funzioni di interscambio e cooperazione applicata, progettazione e manutenzione dei servizi web, portale dei servizi, gestione di servizi applicativi, produzione informatica, reportistica, studi, datawarehoising) vengono svolti dal: Presidente/Amministratore, Responsabile ICT e Capo progetti, Segreteria e personale/collaboratori e partner esterni;

I servizi aggiuntivi (Relazioni sindacali, gruppi d'acquisto, consulenza e gestione tributi – contabilità – inventario – patrimonio -paghe, riscossione coattiva delle entrate, assistenza e gestione fiscale e telematica, assistenza e gestione servizi ed applicativi informatici, catalogo fornitori, stazione appaltante, consulenza e gestione catasto, consulenza e gestione SIT) vengono svolti dal: Presidente/Amministratore, Responsabile ICT e Capo progetti, Segreteria, personale/collaboratori e partner;

I servizi di formazione e informazione (progettazione, organizzazione e gestione percorsi formativi, formazione a distanza, seminari e convegni) vengono svolti dal: Presidente/Amministratore, Responsabile ICT e Capo progetti, Segreteria, personale/collaboratori e partner;

Commerciale (promozione progetti di innovazione , promozione servizi) vengono svolti dal: Presidente/Amministratore, Segreteria, Agente di commercio/partner;

XIII-2 L'Organigramma

Sarà composto da **n. 6 dipendenti**, di cui n. 1 assunto e **n. 5 da assumere**, sarà formata dalle seguenti figure professionali:

n. 1 Responsabile CST con competenze informatiche (da assumere);
n. 1 Segretario d'ufficio (**già in servizio**);
n. 1 Responsabile Servizi aggiuntivi con competenze tecniche (da assumere);
n. 1 Responsabile Servizi aggiuntivi con competenze amministrative (da assumere);
n. 1 Responsabile Servizi aggiuntivi con competenze tributarie (da assumere);
n. 1 Responsabile Servizi aggiuntivi con competenze contabili (da assumere);
n. 1 Responsabile commerciale (da assumere).

Al personale dipendente in servizio la società si serve e si servirà, per i servizi di base, avanzati, aggiuntivi ed a richiesta , di circa n. 23 collaboratori a progetto e di ditte partner, oltre che della collaborazione del **Comitato Tecnico**, formato da Componenti del C.d'A. e da esperti nel settore;

Per garantire un concreto percorso di attuazione e messa a regime del CST, verrà formato un **Comitato Strategico** di supporto della Commissione di Valutazione, che affiancherà la suddetta per tutta la durata del progetto e non oltre il 31 dicembre 2007. Il Comitato sarà formato dal Presidente della Società, in possesso di esperienze di diritto societario e della normativa degli Enti Locali ed informatiche e da tre componenti con contratto di dipendenza o convenzionale con alte esperienze informatiche e tecniche su sistemi informativi complessi, sulla interoperabilità in e-gov. , alla gestione dei servizi di base, alla pianificazione e al coordinamento di sviluppo ed all'innovazione dei servizi da erogare, all'attività di consulenza e pianificazione di servizi ICT avanzati, alla manutenzione delle applicazioni e delle infrastrutture IT;

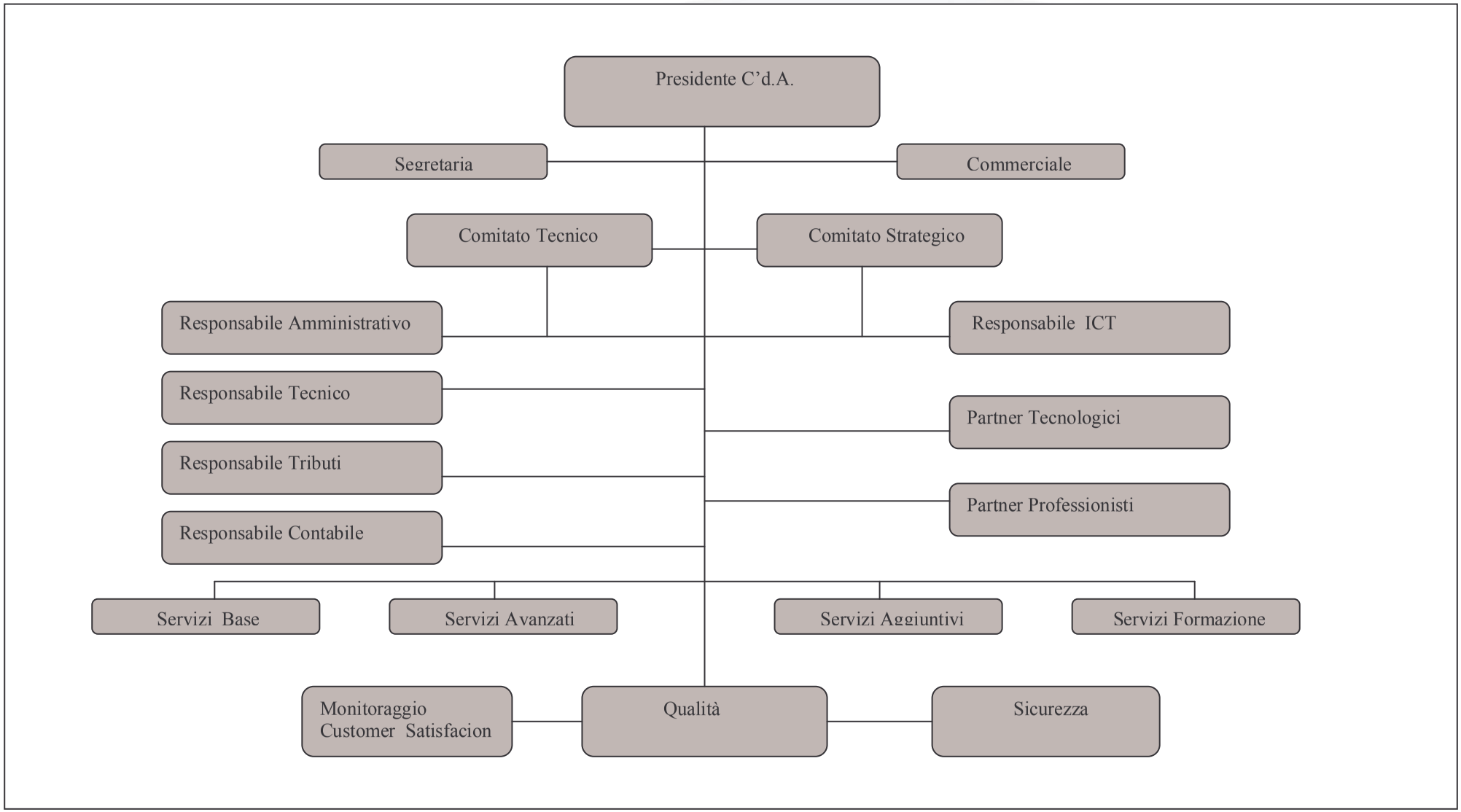
E' preferibile la funzione di coordinamento al posto della funzione di direttore generale per i seguenti motivi:

1. il CST deve essere una struttura snella e dinamica e in questo contano anche le cariche date;
2. il governo e l'indirizzo spetta alle Comunità Montane aderenti, la funzione di coordinatore evidenzia meglio tale rapporto;
3. il CST non deve diventare una struttura che si contrappone alle realtà locali ma deve coinvolgerle ed integrarsi nel territorio.

Il personale interno di nuova assunzione sarà utilizzato inizialmente con contratto di assunzione a tempo determinato, dopo tre anni il rapporto diventerà a tempo indeterminato;
Il Personale interno sarà utilizzato con collaborazione a progetto.
Il personale esterno è utilizzato, con contratto di consulenza ed è di supporto all'erogazione dei servizi e/o alla definizione dei servizi e per attività interne del CST.
Accanto al personale interno ed esterno ci sono i partner ed il personale degli aderenti che di volta in volta con ruoli diversi verranno coinvolti nelle attività del CST.

XIII-3 Rappresentazione grafica

Il CST è dotato di una struttura dinamica che coinvolge e coordina molti fornitori di servizi e prodotti, partner e consulenti. La struttura delle funzioni previste è indicata nel diagramma sottostante.



XIII-4 Chi fa Cosa

Di seguito una tabella che definisce "**Chi fa Cosa**" indicando per ogni servizio le tipologie di risorse necessarie ma non la quantità.

Servizi di Base	Risorse	Servizi Avanzati	Risorse	Servizi Aggiuntivi	Risorse	Servizi di Formazione e Informazione	Risorse	Commerciale	Risorse
Management e Supporto									
Organizzazione della domanda di servizi ICT	Presidente Comitato Tecn. Resp. ICT	Coordinamento e gestione di progetti di innovazione	Presidente Comitato Tec. Resp. ICT Segreteria	Servizio 1: Relazioni sindacali	Presidente Resp. Amm.vo	Organizzazione di bisogni formativi	Presidente Comitato Tecn. Formatore Segreteria	Promozione di progetti di innovazione	Presidente Commerciale
Coordinamento amministrativo settore ICT	Resp. ICT Segreteria Amministrazione	Web Call Center	Web Call Center	Servizio 2: Consulenza Gestione Tributi	Presidente Resp. Tributi Esperto tributi	Coordinamento erogazione corsi	Resp. Amm.vo Formatore	Promozione Servizi	Commerciale
				Servizio 3: Consulenza finanziamenti	Presidente Resp. Amm.vo Esperti fondi UE				
				Servizio 4: Assistenza fiscale	Resp. Contabile Fiscalista				
				Servizio 5: "riuso" dei progetti e-government	Presidente Comitato Str. Resp. ICT Resp. Amm.vo				
				Servizio 6: " Consulenza Ufficio stampa e giornale on-line	Presidente Resp. Amm.vo Giornalista				
				Servizio 7: "Consulenza su DPSS	Presidente Resp. Amm.vo				
Servizi di Infrastruttura									
Web Farming, hosting/housing, Disaster e Recovery, Sicurezza logica content filtering e security, monitoraggio	Resp. ICT Partner esterni	Coordinamento di funzioni di interscambio e di cooperazione applicativa	Presidente Comitato Tecn Resp. ICT Collaboratori	Servizio 8: Assistenza informatica	Resp. ICT Collaboratori Partner esterni	Formazione a distanza	Resp. ICT Resp. Amm.vo Formatore Partner esterni		
Connettività protetta e compatibile, Posta elettronica certificata, proxy.	Resp. ICT Partner esterni	Progettazione e manutenzione di servizi web	Presidente Comitato tecn. Resp. ICT Partner esterni						

Servizi di Base	Risorse	Servizi Avanzati	Risorse	Servizi Aggiuntivi	Risorse	Servizi di Formazione e Informazione	Risorse	Commerciale	Risorse
Servizi di Infrastruttura									
Servizi di indirizzamento, di autenticazione, autorizzazione e accounting	Resp. ICT Partner esterni	Portale dei Servizi	Resp. ICT Web Call Center Collaboratori Partner esterni						
Servizi di supporto per emissione CIE e relative autenticazione	Resp. ICT Partner esterni	Sistema di Comunicazione Ipermediale	Resp. ICT Collaboratori Partner esterni						
Rete civica	Resp. ICT Partner esterni								
Applicativi Riuso									
		Gestione di Servizi Applicativi	Presidente Comitato Tecm Comitato Str Resp. ICT Web Call Center Collaboratori Partner esterni	Servizio98: URP e Portale	Presidente Comitato Tecn. Resp. Amm.vo Collaboratori Partner esterni	Servizio 19: Formazione: erogazione di corsi, seminari o convegni su temi di interesse	Presidente Comitato tecn. Resp. Amm. Formatore Partner esterni		
		Archiviazione ottica dei documenti	Resp. ICT Collaboratori Partner esterni	Servizio 10: Markett Place Servizio 11; Protocollo Informatico – flussi documentali Servizio 12: Gestione atti formali	Presidente Comitato Tecn. Resp. Amm.vo Collaboratori Partner esterni Presidente Comitato Tecn. Resp. Amm.vo Collaboratori Partner esterni Presidente Comitato Tecn. Resp. Amm.vo Collaboratori Partner esterni	Progettazione nuovi corsi	Presidente Comitato Tecn. Respo. Amm.vo Formatore Partner esterni		

Servizi di Base	Risorse	Servizi Avanzati	Risorse	Servizi Aggiuntivi	Risorse	Servizi di Formazione e Informazione	Risorse	Commerciale	Risorse
Applicativi Riuso									
				Servizio 13: Controllo di Gestione	Presidente Comitato Tecn. Resp. Contabile Collaboratori Partner esterni				
				Servizio 14: Consulenza e gestione Marketing Territoriale	Presidente Comitato Tecn. Resp. Amm.vo Collaboratori Partner esterni				
				Servizio 15: SUAP	Presidente Comitato Tecn. Resp. Tercnico Collaboratori Partner esterni				
				Servizio16: Riscossione tributi	Presidente Comitato Tecn Collaboratori Partner esterni				
				Servizio 17: Consulenza e gestione catasto	Presidente Comitato Tecn. Resp. ICT Resp. Tecnico Collaboratori Partner esterni				
				Servizio 18: Anagrafe (elaborazioni statistiche)	Presidente Comitato Tecn. Resp. ICT Resp. Amm.vo Collaboratori Partner esterni				

XIII-5 Descrizione delle principali funzioni

Presidente

Ruolo:

- ✓ attività previste dallo Statuto
- ✓ coordinare ed interfacciare il Comitato Tecnico (CT) ed agisce per attuare le indicazioni strategiche;
- ✓ coordinare ed interfacciare il Comitato Strategico (CS) ed agisce per attuare le indicazioni strategiche;
- ✓ relazionare sull'andamento del CST periodicamente al CT;
- ✓ Predispone studi di fattibilità per il miglioramento e l'incentivazione dei Servizi;
- ✓ Attività di concertazione con gli Enti Soci sui programmi e progetti;
- ✓ coordinare tutte le attività del CST avvalendosi del pool di risorse interne ed esterne disponibili, in particolare operare direttamente su:
    - Organizzazione della domanda di servizi ICT;
    - Coordinamento e gestione di progetti di innovazione;
    - Organizzazione di bisogni formativi;
    - Promozione di progetti di innovazione;
    - Consulenza e gestione finanziamenti;
    - "riuso" dei progetti e-government;
    - Coordinamento di funzioni di interscambio e di cooperazione applicativa;
    - stipulare contratti e relativi SLA;
    - assicurare una corretta gestione delle commesse e dei servizi;
    - assicurare una corretta gestione amministrativa;
    - gestire i rapporti con gli aderenti e le istituzioni;
    - gestire i piani di sviluppo del CST e del suo personale.
    - Coordinamento e gestione degli applicativi
    - Coordinamento e gestione delle consulenza
    - Coordinamento e gestione del Commerciale
    - Coordinamento e gestione dei Responsabili dei Servizi

Conoscenze:

- ✓ funzionamento dei Comuni e degli Enti pubblici in genere;
- ✓ gestione aziendale per processi e loro monitoraggio;
- ✓ tecniche di project management per gestione commesse di lavoro nel settore informatico e dei servizi in genere;
- ✓ tecniche di gestione del personale;
- ✓ tecniche di gestione amministrativa e corretta lettura dei bilanci;
- ✓ stesura budget di spesa e di ricavi;
- ✓ stesura offerte e SLA;
- ✓ tecniche di gestione dei conflitti e di comunicazione;
- ✓ ambienti di Office, browser, posta elettronica sistemi di chat ed istant messaging;
- ✓ tecniche di progettazione dei sistemi informatici Client/Server e Web oriented;
- ✓ lingua inglese.
- ✓ Normative amm.ve, tecniche, contabili e tributarie

Competenze:

- ✓ produrre piani di sviluppo e relativi budget;
- ✓ risolvere conflitti aziendali, con i clienti ed i fornitori;
- ✓ produrre offerte e gestire le trattative con i clienti;
- ✓ proporre progetti, soluzioni e servizi e portarli a buon fine;
- ✓ gestire le partnership, le relazioni con gli aderenti e le relazioni con le istituzioni locali nazionali ed europee;
- ✓ produrre report riassuntivi e di dettaglio sull'andamento aziendale.
- ✓ gestione dei servizi pubblici

Comitato Tecnico

Ruolo:

- ✓ Coordinamento e predisporre progetti per il miglioramento della infrastruttura e per l'erogazione dei servizi;
- ✓ Coordinare e controllare i seguenti servizi:
  - Servizi Infrastrutturali di base: Connettività, Posta elettronica certificata, Web Farming;
  - Assistenza informatica;
  - Progettazione e manutenzione di servizi web;
  - Portale dei Servizi;
  - Gestione di Servizi Applicativi;
  - Produzione Informativa reportistica, studi;
- ✓ Supportare la funzione di coordinamento per quanto riguarda:
  - Organizzazione della domanda di servizi ICT
  - Coordinamento e gestione di progetti di innovazione
  - Coordinamento amministrativo settore ICT
  - "riuso" dei progetti e-government
- ✓ Coordinamento di funzioni di interscambio e di cooperazione applicativa;
- ✓ Supportare per le parti ICT i seguenti servizi:
  - Consulenza e gestione servizi di produzione

Conoscenze:

- ✓ funzionamento dei Comuni e degli Enti pubblici in genere;
- ✓ tecniche di project management per gestione commesse di lavoro nel settore informatico
- ✓ stesura budget di spesa e di ricavi;
- ✓ stesura offerte e SLA;
- ✓ tecniche di gestione dei conflitti e di comunicazione;
- ✓ ambienti di Office, browser, posta elettronica sistemi di chat ed istant messaging;
- ✓ tecniche di progettazione dei sistemi

Competenze:

- ✓ sulla gestione dei servizi pubblici
- ✓ sui processi informatici
- ✓ normativa di gestione dei servizi degli Enti Locali
- ✓ predisposizione progetti per finanziamenti

Comitato Strategico

Ruolo:

- ✓ Coordinare, assistere e controllare la realizzazione dei seguenti servizi:
  - Servizi Infrastrutturali di base: Connettività, Posta elettronica certificata, Web Farming;
  - Assistenza informatica;
  - Progettazione e manutenzione di servizi web;
  - Portale dei Servizi;
  - Gestione di Servizi di Produzione;
  - Produzione Informativa reportistica, studi;
  - Organizzazione della domanda di servizi ICT
  - Coordinamento e gestione di progetti di innovazione
  - Coordinamento amministrativo settore ICT
  - "riuso" dei progetti e-government
- ✓ Coordinamento di funzioni di interscambio e di cooperazione applicativa;

Conoscenze:

- ✓ funzionamento dei Comuni e degli Enti pubblici in genere;
- ✓ tecniche di project management per gestione commesse di lavoro nel settore informatico
- ✓ stesura budget di spesa e di ricavi;
- ✓ stesura offerte e SLA;

- ✓ tecniche di gestione dei conflitti e di comunicazione;
- ✓ ambienti di Office, browser, posta elettronica sistemi di chat ed istant messaging;
- ✓ tecniche di progettazione dei sistemi
- ✓ gestione aziendale per processi e loro monitoraggio;
- ✓ tecniche di project management per gestione commesse di lavoro nel settore informatico
- ✓ stesura budget di spesa e di ricavi;
- ✓ almeno un linguaggio di programmazione tra Java, C#, Visual Basic dot net, C++;
- ✓ almeno un data base relazionale come Oracle 9i, Microsoft SqlServer o IBM DB2 con conoscenza del linguaggio SQL e del linguaggio per la scrittura di stored procedure;
- ✓ HTML/DHTML e XML con relative trasformazioni;
- ✓ installazione e configurazione di sistemi operativi per Server e Client ed apparati di rete come switch e router;
- ✓ tecniche di progettazione dei sistemi informatici Client/Server e Web oriented;

Competenze:

- ✓ sulla gestione dei servizi pubblici
- ✓ sui processi informatici
- ✓ normativa di gestione dei servizi degli Enti Locali
- ✓ predisposizione progetti per finanziamenti
- ✓ organizzazione ed erogazione di servizi internet;
- ✓ progettazione e realizzazione servizi web;
- ✓ installazione e configurazione Server, apparati di rete e Client;
- ✓ produrre report riassuntivi e di dettaglio sull'andamento dei servizi e dei progetti gestiti.

Responsabile ICT

Ruolo:

- ✓ Garantire il funzionamento e l'aggiornamento di tutta l'infrastruttura ICT del CST e delle infrastrutture presso partner utilizzate per l'erogazione dei servizi;
- ✓ Gestire in prima persona, con l'ausilio di partner e la cooperazione degli altri servizi del CST i seguenti servizi:
  - Servizi Infrastrutturali di base: Connettività, Posta elettronica certificata, Web Farming;
  - Assistenza informatica;
  - Progettazione e manutenzione di servizi web;
  - Portale dei Servizi;
  - Gestione di Servizi Applicativi;
  - Produzione Informativa reportistica, studi;
- ✓ Supportare la funzione di coordinamento per quanto riguarda:
  - Organizzazione della domanda di servizi ICT
  - Coordinamento e gestione di progetti di innovazione
  - Coordinamento amministrativo settore ICT
  - "riuso" dei progetti e-government
- ✓ Coordinamento di funzioni di interscambio e di cooperazione applicativa;
- ✓ Supportare per le parti ICT i seguenti servizi:
  - Consulenza e gestione informatica servizi di produzione
- ✓ Produrre e presentare alla funzione di coordinamento periodicamente report sull'andamento delle attività e piani di sviluppo con relativi budget.

Conoscenze:

- ✓ funzionamento dei Comuni e degli Enti pubblici in genere;
- ✓ gestione aziendale per processi e loro monitoraggio;
- ✓ tecniche di project management per gestione commesse di lavoro nel settore informatico
- ✓ stesura budget di spesa e di ricavi;
- ✓ stesura offerte e SLA;
- ✓ tecniche di gestione dei conflitti e di comunicazione;
- ✓ ambienti di Office, browser, posta elettronica sistemi di chat ed istant messaging;
- ✓ almeno un linguaggio di programmazione tra Java, C#, Visual Basic dot net, C++;
- ✓ almeno un data base relazionale come Oracle 9i, Microsoft SqlServer o IBM DB2 con conoscenza del linguaggio SQL e del linguaggio per la scrittura di stored procedure;
- ✓ HTML/DHTML e XML con relative trasformazioni;
- ✓ installazione e configurazione di sistemi operativi per Server e Client ed apparati di rete come switch e router;
- ✓ tecniche di progettazione dei sistemi informatici Client/Server e Web oriented;
- ✓ lingua inglese.

Competenze:

- ✓ organizzazione ed erogazione di servizi internet;
- ✓ progettazione e realizzazione servizi web;
- ✓ installazione e configurazione Server, apparati di rete e Client;
- ✓ gestione della manutenzione informatica per i sistemi operativi, gli ambienti di office ed internet ed i data base;
- ✓ conduzione di gruppi di lavoro costituiti anche con fornitori esterni e partner;
- ✓ produrre report riassuntivi e di dettaglio sull'andamento dei servizi e dei progetti gestiti.

Responsabile dei Servizi

Ruolo:

- ✓ Gestire i progetti che gli vengono assegnati dalla funzione di Coordinamento;
- ✓ Supportare le funzioni di coordinamento e responsabile ICT gestendo anche i progetti derivati dai servizi:
- ✓ Coordinamento e gestione di progetti di innovazione
- ✓ Coordinamento di funzioni di interscambio e di cooperazione applicativa
- ✓ Supportare su richiesta le altre funzioni per i servizi di:
  - Assistenza informatica
  - Progettazione e manutenzione di servizi web
  - Portale dei Servizi
  - Gestione di Servizi Applicativi
- ✓ Produrre report sull'andamento dei progetti in gestione;
- ✓ Coordinare fornitori e partner coinvolti nei progetti in gestione;
- ✓ Interfacciare i Clienti per le attività inerenti il progetto;
- ✓ Supportare la funzione commerciale ed la funzione di coordinamento per la stesura di offerte per progetti;
- ✓ Garantire il risultato dei progetti in gestione.

Conoscenze:

- ✓ funzionamento dei Comuni e degli Enti pubblici in genere;
- ✓ gestione aziendale per processi e loro monitoraggio;
- ✓ tecniche di project management per gestione commesse di lavoro nel settore informatico
- ✓ stesura budget di spesa e di ricavi;
- ✓ stesura offerte e SLA inerenti progetti informatici;
- ✓ tecniche di gestione dei conflitti e di comunicazione;
- ✓ ambienti di Office, browser, posta elettronica sistemi di chat ed istant messaging;
- ✓ tecniche di modellazione dei dati e di oggetti;

- ✓ installazione e configurazione di sistemi operativi per Server e Client ed apparati di rete come switch e router;
- ✓ installazione di pacchetti applicativi gestionali
- ✓ normative sulla gestione dei servizi degli Enti Locali

Competenze:

- ✓ gestione di progetti di medie dimensioni;
- ✓ gestione rapporti con Clienti e Fornitori;
- ✓ scelta di componenti software di terze parti;
- ✓ conduzione di gruppi di progetto e di sviluppo software costituiti anche con fornitori esterni e partner;
- ✓ produrre report riassuntivi e di dettaglio sull'andamento dei progetti gestiti.
- ✓ gestione della consulenza nelle materie Amm.ve, contabili, tecniche, e tributarie ed informatiche per gli Enti Pubblici
- ✓ formazione sull'utilizzo dei software dei dipendenti pubblici e dipendenti e collaboratori interni;
- ✓ gestione dei servizi Amm.vi, Contabili, Tecnici, e Tributari degli Enti Pubblici;
- ✓ coordinamento dei collaboratori interni ed esterni e partner;

Segretario

Ruolo:

- ✓ Coordinare e gestione attività dell'Organo Assembleare e del C.d.A.
- ✓ Assistere nei processi gestionali il Presidente, il Comitato Tecnico ed il Comitato Strategico;
- ✓ Coordinare e gestire i rapporti con i dipendenti, collaboratori, professionisti e Partner e fornitori in genere;
- ✓ Gestire la fatturazione attiva e passiva;
- ✓ Coordinare e gestire i pagamenti dei dipendenti e fornitori e gli incassi dei clienti;
- ✓ Coordinare e gestire i rapporti con gli Istituti di Credito;
- ✓ Coordinare e gestire i rapporti con i clienti e gli Enti Soci;
- ✓ Coordinare e gestire i rapporti con il Consulente Fiscale e del lavoro
- ✓ Produrre report sull'andamento dei costi e ricavi;
- ✓ Coordinare e gestire il Centralino telefonico ed il Web Call Center
- ✓ Gestire le piccole spese, la manutenzione delle apparecchiature, la cancelleria, pulizia locali, bollette telefoniche ed energia ect.
- ✓ Supportare la funzione commerciale e la funzione di coordinamento per la stesura di offerte di vendita telefoniche

Conoscenze:

- ✓ funzionamento dei Comuni e degli Enti pubblici in genere;
- ✓ gestione dei processi aziendali e loro monitoraggio;
- ✓ stesura budget di spesa e di ricavi;
- ✓ ambienti di Office, browser, posta elettronica sistemi di chat ed istant messaging;
- ✓ normative sulla gestione dei servizi degli Enti Locali

Competenze:

- ✓ gestione rapporti con Clienti e Fornitori;
- ✓ conduzione aziendale e tecniche contabili;
- ✓ produrre report riassuntivi e di dettaglio sull'andamento dei costi e ricavi.
- ✓ coordinamento dei collaboratori interni ed esterni e partner;

Commerciale

Ruolo:

- ✓ Gestione dei rapporti con Presidente e Segretario per il programma di vendite
- ✓ Coordinare e gestire l'attività di promozione e marketing.
- ✓ Coordinare e gestire i rapporti con i clienti e gli Enti soci;
- ✓ Coordinamento e gestire della fatturazione attiva;
- ✓ Produrre report sull'andamento dei ricavi;
- ✓ Predisporre piani di vendita in riferimento all'andamento del mercato;

Conoscenze:

- ✓ funzionamento dei Comuni e degli Enti pubblici in genere;
- ✓ stesura budget ricavi;
- ✓ ambienti di Office, browser, posta elettronica sistemi di chat ed istant messaging;
- ✓ normative sulla gestione dei servizi degli Enti Locali

Competenze:

- ✓ gestione rapporti con Clienti
- ✓ Tecniche di marketing e di vendite per Enti Locali;
- ✓ Funzionamento applicativi gestionali per Enti pubblici e provati

Collaboratori a Progetto

Ruolo:

- ✓ Gestire i servizi gli vengono assegnati dal Responsabile del Servizio;
- ✓ Supportare su richiesta le altre funzioni per i servizi di:
  - Assistenza informatica
  - manutenzione di servizi web
  - Assistenza e manutenzione applicativi gestionali
  - Gestione di Servizi Applicativi
- ✓ Produrre report sull'andamento dei servizi svolti;
- ✓ Garantire il risultato dei progetti in gestione.

Conoscenze:

- ✓ funzionamento dei Comuni e degli Enti pubblici in genere;
- ✓ ambienti di Office, browser, posta elettronica sistemi di chat ed istant messaging;
- ✓ tecniche di modellazione dei dati e di oggetti;
- ✓ installazione e configurazione di sistemi operativi per Server e Client ed apparati di rete come switch e router;
- ✓ installazione di pacchetti applicativi gestionali
- ✓ normative sulla gestione dei servizi degli Enti Locali
- ✓ normativa amm.va, tecnica, contabile, tributaria

Competenze:

- ✓ tecniche per gestione banche dati e applicativi gestionali;
- ✓ produrre report riassuntivi e di dettaglio sull'andamento dei lavori gestiti.
- ✓ formazione sull'utilizzo dei software dei dipendenti pubblici e dipendenti e collaboratori interni;
- ✓ gestione dei servizi Amm.vi, Contabili, Tecnici, e Tributari degli Enti Pubblici;
- ✓ coordinamento dei collaboratori interni ed esterni e partner;

Funzione di formatore

Ruolo:

- ✓ Gestire il "Servizio di Formazione ed Informazione" in collaborazione con la funzione di coordinamento;
- ✓ Gestire i progetti di formazione assegnategli;
- ✓ Produrre report sull'andamento del servizio e dei progetti in gestione;
- ✓ Coordinare fornitori e partner coinvolti nel servizio e nei progetti in gestione;
- ✓ Interfacciare i Clienti per le attività inerenti il servizio ed i progetti in gestione;
- ✓ Supportare la funzione commerciale ed la funzione di coordinamento per la stesura di offerte per progetti di formazione ed analisi dei fabbisogni formativi;

Conoscenze:

- ✓ funzionamento dei Comuni e degli Enti pubblici in genere;
- ✓ gestione aziendale per processi e loro monitoraggio;
- ✓ tecniche di project management per gestione commesse di lavoro nel settore della formazione;
- ✓ stesura budget di spesa e di ricavi;
- ✓ stesura offerte e SLA inerenti progetti di formazione;
- ✓ tecniche di gestione dei conflitti e di comunicazione;
- ✓ ambienti di Office, browser, posta elettronica sistemi di chat ed istant messaging;
- ✓ HTML/DHTML e XML con relative trasformazioni;
- ✓ ambienti di e-learning ed ambienti autore;
- ✓ metodologie di sviluppo, testing e valutazione della formazione;
- ✓ tecniche di progettazione di corsi FSE;
- ✓ coordinamento di partner esterni per la realizzazione di seminari e convegni;
- ✓ lingua inglese.

Competenze:

- ✓ organizzazione e gestione di progetti di formazione;
- ✓ gestione rapporti con Clienti e Fornitori;
- ✓ progettazione di corsi, moduli ed unita didattiche;
- ✓ scelta di corsi, moduli ed unita didattiche di terze parti;
- ✓ conduzione di gruppi di progetto e di sviluppo corsi costituiti anche con fornitori esterni e partner;
- ✓ produrre report riassuntivi e di dettaglio sull'andamento del servizio e dei progetti gestiti.

XIII-6 Schema tipo di collaborazione a progetto

PROGETTO ALLEGATO

CONSULENZA ED ASSISTENZA INFORMATICA E GIURIDICA, CARICAMENTO DATI, FORMAZIONE E SERVIZI ANALOGHI PER ENTI PUBBLICI, AZIENDE E PRIVATI.

Obiettivo:

- Considerato che la maggior parte degli Enti e delle aziende hanno esigenza di avere a disposizione un partner che sia in grado di risolvere le problematiche inerenti l'informatizzazione dei servizi, atteso che le proprie dotazioni organiche sono sprovviste o carenti di personale specializzato in tale settore.
- Che l'attività informatica e giuridica non richiede, almeno nei medi e piccoli comuni ed aziende, la presenza giornaliera di personale esperto da giustificarne l'assunzione a tempo pieno o a part-time.
- Che inoltre i su indicati, per le limitazioni del patto di stabilità, per i tagli dei trasferimenti erariali e per la crisi economica determinata dall'euro, non hanno la possibilità di risolvere la problematica se non associandosi o rivolgendosi a strutture esterne.

A tal fine, è stata costituita la Sistemi Sud, Società pubblica d'informatica , che ha come scopo quello di fornire un adeguato servizio di supporto informatico e giuridico ai soci ed ai clienti e che mediante l'utilizzazione dei fattori dell'associazione e della cooperazione riesce ad abbattere notevolmente i costi di gestione, a garantire la realizzazione dei servizi ed a tutelare gli interessi dei soci.

Pertanto si è predisposto il presente progetto per fornire ai soci ed ai clienti i seguenti servizi informatici e giuridici: progettazione – commercializzazione - consulenza – assistenza – caricamento dati e software – formazione - informazione.

Mezzi e strumenti

- La società mette a disposizione la propria struttura in via G. Sacco n. 10 e in via Magna Graecia n. 28, appositamente attrezzata con hardware e software e collegamenti di rete intranet ed internet per lo svolgimento dei servizi affidati alla Società.
- Le ditte partner mettono a disposizione il proprio software ed hardware;
- I collaboratori devono essere in possesso del seguente materiale:

a) un adeguato strumento informatico, presso la propria abitazione, in grado di consentire l'espletamento delle attività richieste dalla Società;

b) un'autovettura che permetta di poter effettuare l'assistenza o il caricamento dati presso le sedi dei clienti;

c) un telefonino per la pronta reperibilità, per i contatti con la Società o con i clienti.

Organizzazione e coordinamento:

L'attività viene svolta utilizzando le seguenti risorse umane:

a) dipendenti comunali esperti nella materia informatica o giuridica in possesso di nulla-osta da parte dell'Ente dove prestano la propria opera;

b) Lavoratori autonomi (professionisti informatici, ragionieri o commercialisti);

c) Collaboratori in possesso di esperienza informatica o giuridica;

d) Ditte partner, qualora necessarie per la specifica professionalità;

Con i su indicati soggetti i rapporti vengono disciplinati nel seguente modo:

1) Per i professionisti e le per le ditte il rapporto viene disciplinato da apposite convenzioni, regolate dalle norme vigenti;

2) Per le collaborazioni coordinati e continuativi di dipendenti o non , il rapporto viene disciplinato dagli articoli contenuti nel Titolo VII (da 61 a 69) del D. L.vo n. 276/2003,

La maggior parte del lavoro da svolgere è relativo all'attività di caricamento dati ed assistenza telefonica e deve essere effettuato, a scelta del collaboratore presso le strutture della società o presso la propria abitazione e presso i clienti se da questi richiesto.

L'organizzazione ed il coordinamento del lavoro viene effettuato dagli organi sociali e dai dipendenti della società, in mancanza dai collaboratori più esperti appositamente nominati dal Presidente della Società.

I collaboratori devono assicurare lo svolgimento di tutti i servizi che i clienti affidano alla Società, nei tempi e nei modi stabiliti negli atti di affidamento e devono essere sempre reperibili, secondo le turnazione appositamente comunicate, per fornire loro assistenza telefonica o se richiesta, presso il cliente.

I collaboratori devono predisporre, di regola, reporter settimanali del lavoro svolto. Qualora per esigenza dei clienti l'attività deve essere svolta di urgenza, i reporter devono essere svolti giornaliermente.

I Collaboratori parteciperanno a riunioni aziendali settimanali per relazione sull'attività svolta e sulla programmazione del lavoro.

I Collaboratori si renderanno disponibili a frequentare i corsi di formazione ed aggiornamento sia presso l'azienda che presso strutture esterne, in tal caso agli stessi saranno rimborsati i costi di trasporto, vitto ed alloggio.

Composizione del gruppo di lavoro

I collaboratori partecipanti al progetto saranno suddivisi per attività, suscettibile comunque di variazione a secondo delle esigenze della società, nel modo seguente:

- Installazione di sistemi operativi ed applicativi, assistenza software ed hardware ed attività di formazione sull'utilizzo dei programmi gestionali, mediante l'utilizzo di **n. 6 collaboratori** specializzati, in sede e presso i clienti;
- Gestione della banca dati tributaria e violazioni (caricamento banca dati, caricamento versamenti,gestione c/c postali, predisposizione lista di carico, predisposizione ed emissione di liquidazione ed accertamenti nei termini di scadenza, attività di informazione, correzione e definizione degli avvisi di accertamento e liquidazione, emissione avvisi vari ed ingiunzione di

- pagamento) del **Comune di Capaccio**, mediante l'utilizzo di **n. 9 collaboratori** specializzati presso la sede generale della Società e/o presso la sede operativa ubicata nel Comune cliente;

Ad ogni collaboratore, all'avvio del progetto, sarà affidato un ugual numero d'immobili del Comune di Capaccio per contrada e vie, per i quali dovrà procedere, costantemente, ad aggiornare l'anagrafica catastale e tributaria, le generalità dei proprietari e locatari, il pagamento dei tributi, la generazione delle liste di carico e relativa bollettazione ordinaria, la consegna degli atti al Responsabile dei Tributi del Comune per la sottoscrizione ed ai messi per la notifica, l'emissione delle stampa delle liquidazioni ed accertamenti e relativa generazione di lista di carico coattiva, la consegna degli atti al Responsabile dei Tributi del Comune per la sottoscrizione ed ai messi per la notifica, la generazione della lista di carico coattiva, la verifica della notifica e dei pagamenti su accertamento/liquidazione, l'emissione dell'ingiunzione di pagamento, la consegna al Responsabile della Riscossione.

- gestione della banca dati tributaria e violazioni (caricamento banca dati, caricamento versamenti,gestione c/c postali, predisposizione lista di carico, predisposizione ed emissione di liquidazione ed accertamenti nei termini di scadenza, attività di informazione, correzione e definizione degli avvisi di accertamento e liquidazione, emissione avvisi vari ed

- ingiunzione di pagamento) del **Comune di Agropoli**, mediante l'utilizzo di **n. 9 collaboratori** specializzati presso la sede generale della Società e/o presso la sede operativa ubicata nel Comune cliente;

- gestione della banca dati tributaria e violazioni (caricamento banca dati, caricamento versamenti,gestione c/c postali, predisposizione lista di carico, predisposizione ed emissione di liquidazione ed accertamenti nei termini di scadenza, attività di informazione, correzione e definizione degli avvisi di accertamento e liquidazione, emissione avvisi vari ed ingiunzione di pagamento) del **Comune di Felitto e** del **Comune di Monteforte Cilento**, mediante l'utilizzo di **n. 1 collaboratore** specializzato presso la sede generale della Società e/o presso la sede operativa ubicata nel Comune cliente;

Ad ogni collaboratore, all'avvio del progetto, sarà affidato un ugual numero d'immobili del Comune di Capaccio per contrada e vie, per i quali dovrà procedere, costantemente, ad aggiornare l'anagrafica catastale e tributaria, le generalità dei proprietari e locatari, il pagamento dei tributi, la generazione delle liste di carico e relativa bollettazione ordinaria, la consegna degli atti al Responsabile dei Tributi del Comune per la sottoscrizione ed ai messi per la notifica, l'emissione delle stampa delle liquidazioni ed accertamenti e relativa generazione di lista di carico coattiva, la consegna degli atti al Responsabile dei Tributi del Comune per la sottoscrizione ed ai messi per la notifica, la generazione della lista di carico coattiva, la verifica della notifica e dei pagamenti su accertamento/liquidazione, l'emissione dell'ingiunzione di pagamento, la consegna al Responsabile della Riscossione.

- gestione dell'attività di recapito e/o notifica degli atti tributari (bollettini, cartelle, avvisi vari ed ingiunzioni)del **Comune di Capaccio** mediante l'utilizzo di **n. 10 collaboratori** tra occasionali e continuativi specializzati o di ditte specializzate;
- gestione dell'attività di recapito e/o notifica degli atti tributari (bollettini, cartelle, avvisi vari ed ingiunzioni)del **Comune di Agropoli** mediante l'utilizzo di **n. 10 collaboratori** tra occasionali e continuativi specializzati o di ditte specializzate;
- Attività di supporto al Funzionario di Riscossione, nell'attività di riscossione coattiva dell'Associazione dei Comuni di Agropoli e Capaccio mediante l'utilizzo di n. **4 collaboratori** specializzati presso la Sede di Capaccio ed Agropoli;

Compenso

Per le attività sopra elencate al gruppo di lavoro sarà corrisposto un compenso complessivo pari a circa € 220.000,00, suscettibile di variazione a secondo le maggiori esigenze che si verificheranno durante l'esecuzione delle prestazioni. Il compenso, determinato mensilmente dal gruppo di lavoro sarà corrisposto in rate bimestrali entro il 10 del mese di ogni bimestre. Il compenso sarà assoggettato a ritenute previdenziali e fiscali previste dalla normativa vigente.

Durata

Il progetto inizierà il 02 gennaio 2006 e terminerà il 31 dicembre 2006.

Potrà essere suscettibile di variazione sia nel numero dei collaboratori che e nell'importo del compenso, in qualsiasi momento, qualora esigenze economiche dovute a maggiori spese gestionali o a rescissione di contratti da parte dei clienti non permetterebbero di coprire i costi di gestione dei servizi.

Pertanto il progetto sarà sottoposto a rivisitazione sulle modalità contrattuali, entro il mese di giugno, e qualora sottoposto a modifiche dovrà essere di nuovo sottoscritto dalle parti per accettazione. Le parti saranno libere di scegliere di proseguire il progetto per il semestre successivo, senza essere assoggettati a qualsiasi imposizione contrattuale prevista nel presente progetto.

Comportamenti

Il gruppo di lavoro dovrà tenere fra di loro, con i cittadini ed i clienti un corretto comportamento verbale e gesticolare, uniformandosi agli obblighi imposti dalla normativa per i dipendenti pubblici. La mancanza genererà a carico del collaboratore provvedimenti disciplinari, qualora ripetute la rescissione del rapporto. I Responsabili del Gruppo dovranno vigilare sull'osservanza e relazionare bimestralmente in merito.

Penalità

La mancata osservanza degli obblighi previsti nel presente progetto determineranno a carico dei collaboratori penalità rapportate al danno provocato all'Ente cliente. Per piccole inadempienze la penalità viene stabilita in € 50,00 ed in € 100,00 per le successive. Qualora le stesse supereranno il numero di 4 semestrali determineranno la rescissione automatica del rapporto di collaborazione. Se le inadempienze non potranno essere attribuite al singolo collaboratore, colpirà tutto il gruppo, e sarà pari ad € 500.00. per la prima ed ad € 1.000 per le ulteriori.

I Responsabili del gruppo dovranno vigilare sulla esecuzione degli adempimenti e relazionare mensilmente sulle eventuali inadempienze.

Per adempiere agli ulteriori servizi affidati dai Comuni saranno utilizzati, all' occorrenza , nuovi collaboratori specializzati a supporto di quelli già convenzionati.

lì 02.01.2006

IL PRESIDENTE	I COLLABORATORI
Carmine Vertullo	Per accettazione

XIV - Il Portafoglio dei Servizi

La tipologia delle attività e l'elenco dei servizi esistenti , quelli da attivare e gestire in forma associata, sempre tenendo conto dei fabbisogni del sistema locale di riferimento, delle leggi vigenti, nonché delle priorità e dei criteri indicati nell'Avviso Regionale e CNIPA, vengono individuati dal CST con il Portafoglio servizi..
Il processo per la sua individuazione e costruzione viene sintetizzato in quattro fasi: 1) analisi della domanda; 2) classificazione dei servizi; 3) definizione del portafoglio; 4) programmazione e monitoraggio del portafoglio.

XIV-1 La prima fase " analisi della domanda"

Parte da un'analisi attenta dei principali aspetti economici-sociali del territorio di riferimento e della domanda di servizi che lo caratterizzano. Vengono presi in considerazione i seguenti elementi:

a) situazione demografica = analisi e descrizione, con modalità comparative, della situazione demografica sociale ed economica dei comuni coinvolti con particolare attenzione al bacino di utenza dei servizi e al bacino di utenza potenziale;
b) grado di associazionismo e investimenti pregressi = analisi delle forme di associazionismo preesistenti sul territorio di riferimento (unione di comuni, Comunità montane, Associazioni di Comuni per la gestione di servizi, eventuali investimenti progettuali su aree sovracomunali (PIT, PIS, ecc) e comprensione del loro potenziale n termini di competenze manageriali e tecnologiche;
c) servizi offerti = censimento e descrizione della tipologia di servizi ITC e amministrativi offerti dai Comuni di riferimento ai cittadini e alle imprese, evidenziandone la qualità di erogazione, le specifiche e quanto desiderato in termini di servizi e grado di informatizzazione. Essi andranno distinti in: 1) servizi già in forma coordinata o condivisa da alcuni Comuni; 2) servizi disponibili e erogati ai singoli Comuni con adeguati livelli di servizio; 3) servizi già disponibili che presentano disservizi e richiedono quindi un intervento in termini organizzativi e procedurali; 4) servizi non disponibili per l'utente finale che possono creare valore aggiunto per tutta la realtà comunale.
d) Bacino d'utenza = dimensionamento degli attuali volumi di domanda per ciascuna tipologia di servizio individuato;
e) Livello di governance = descrizione delle modalità organizzative e gestionali dell'erogazione dei servizi (centralizzata o delocalizzata; delegata o di comune accordo), comprensione delle modalità e dei sistemi di programmazione e controllo esistenti;
f) Grado di integrazione con partners esterni = analisi dei servizi esternalizzati, grado di esternalizzazione, presenza di cataloghi fornitori, evidenza dei rapporti con relativi fornitori;
g) Competenze e risorse disponibili = analisi e descrizione delle competenze, delle risorse umane e di quelle strumentali esistenti sul territorio;
h) Struttura economico-finanziaria : analisi dei costi direttamente imputabili ai servizi offerti e valutazione delle attuali e potenziali forme di finanziamento.

A tal fine sono stati utilizzati anche i questionari predisposti dalla Regione Campania relativi alla rilevazione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e loro utilizzo, inviati agli Enti e da questi ritrasmessi compilati hanno confermato i risultati dello studio precedentemente effettuato ed hanno dato il seguente risultato, in sintesi:

XIV -2 Scheda di sintesi Questionario rilevazione tecnologie dell'informazione e delle comunicazione e loro utilizzo nella P.A.

REGIONE CAMPANIA

Questionario per la rilevazione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e loro utilizzo

A. ANAGRAFICA

Comune	Prov.	Cod. Istat Codice	Abitanti	Mq Superf. m/2	telefono	Fax	E-mail
Capaccio	SA	65025	20040	-	0828-812111	0828-812239	asturismo@paestum.org
Casal Velino	SA	65028	4578	-	0974-908836	0974-908849	ragioneria@comune.casal-velino.sa.it
Castel San Lorenzo	SA	65035	3034	-	0828-944066	0828-944059	info@comune.castelsanlorenzo.sa.it
Castelcivita	SA	65030	2134	-	0828-975009	0828-975486	comunecastelcivita@libero.it
Ceraso	SA	65040	2494	-	0974-61078	0974-61475	comuneceraso@libero.it
Giffoni Sei Casali	SA	65055	4168	-	089-883210	089-883515	segreteria@comune.giffoniseicasali.sa.it
Laviano	SA	65063	1590	-	0828-915201	0828-915400	comunedilaviano@tiscali.it
Monteforte Cilento	SA	65074	624	-	0974-996006	0974-996210	comunemonteforte@tiscali.it
Orria	SA	65085	1292	-	0974-993006	0974-993274	comuenx@libero.it
Ottati	SA	65086	809	-	0828-966002	0828-966244	comuneottati@tin.it
Palomonte	SA	65089	4103	-	0828-994008	0828-994089	palomonte@tiscali.it
Perito	SA	65092	1101		0974-998003	0974-998067	ufficio-segreteria@libero.it
Pisciotta	SA	65096	3031	-	0974-973035	0974-970900	tecn.pisciotta@tiscali.it
Pollica	SA	65098	2513	-	0974-901004	0974-901422	compollicaragioneria@hotmail.com
Prignano Cilento	SA	65103	870	-	0974-831039	0974-831444	info@comune.prignanocilento.sa.it
San Rufo	SA	65126	1850	-	0975-395013	0975-395243	comunedisanrufo@virgili.it
Sarno	SA	65135	31012	-	081-8007111	081-5137397	ici@comune.sarno.sa.it
Stio	SA	65145	1088	-	0974-990034	0974-990046	info@comune.stio.sa.it
Trentinara	SA	65152	1769	-	0828-831032	0828-831040	comune.trentinara@tiscali.it
Valva	SA	65155	1772	-	0828-796001	0828-796001	
Agropoli	SA	65002	19830	-	0974-827411	0974-827145	sindaco@osp.it
Albanella	SA	65003	6315	-	0828-781126	0828-781602	sindaco@comune.albanella.sa.it
Aquara	SA	65008	1799	-	0828-962003	0828-962110	info@comune.aquara.sa.it
Ascea	SA	65009	5341	-	0974-977008	0974-977308	finanziario.comascea@libero.it
Battipaglia	SA	65014	50958	-	0828-677111	0828-677315	giuliano.caso@comune.battipaglia.sa.it
Bellizzi	SA	65158	12552	-	0828-358011	0828-355849	segsin@bellizzi.info

REGIONE CAMPANIA

Questionario per la rilevazione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e loro utilizzo

A. ANAGRAFICA

Comune	Prov.	Cod. Istat Codice	Abitanti	Mq Superf. m/2	telefono	Fax	E-mail
Castelnuovo Cilento	SA	65032	2251	-	0974-62128	0974-62850	comunedicastelnuovocilen@virgilio.it
Cicerale	SA	65042	1343	-	0974-834021	0974-834455	info@comune.cicerale.sa.it
Corleto Monforte	SA	65048	742	-	0828-964001	0828-964272	info@comune.corletomonforte.sa.it
Gioi	SA	65057	1465	-	0974-991026	0974-991814	comunegioi@comunegioi.it
Giungano	SA	65058	1114	-	0828-880285	0828-880220	comune.giungano@tiscali.it
Magliano Vetere	SA	65065	887	-	0974-992032	0974-992076	comunemaglianovetere@tiscali.it
Ogliastro	SA	65081	2202	13.220	0974-833004	0974-833054	ogliastocilento@online.it
Pellezzano	SA	65090	10220	-	089-568711	089-567960	ufficio.segreteria@comune.pellezzano.sa.it
Roccadaspide	SA	65106	7462	-	0828-948211	0828-948237	comune.roccadaspide@asmecert.it
Salerno	SA	65116	144078	-	089-661111	089-662157	comunicazione@comunne.salerno.sa.it
Pagani	SA	65088	33729	-	0813240111	081515222	www.comune.pagani.sa.it
Castel San Giorgio	SA	65034	13067	-	0815163111	0815161900	www.comune.castelsangiorgio.sa.it
San Cipriano Picentino	SA	65118	5974	-	089-862824	089-861236	comunesancipriano@hotmail.it

B. INFORMAZIONI STRUTTURALI ED ORGANIZZATIVE

COMUNE	1.01 Num. Unita locali	1.2 Pers. in servizio 31-12-2004 CATEGORIA					1.3 Presente Ufficio Statistica	1.4 Presente Ufficio Inform.	1.5 Pers. in servizio are a Inform. CATEGORIA					1.6 Presente Respons. Inform.	1.7 Dipendenti ICT per area CATEGORIA					1.8 Presente Società Ser.Inform.	1.9 Num. Dipend.
		A	B	C	D	Dir.			A	B	C	D	Dir.		A	B	C	D	Dir.		
Capaccio	4	11	22	30	18	1	NO	NO						SI			1	1		SI	2
Casal Velino	1		12	5	4	1	NO	NO						SI		1		1		NO	
Castel San Lorenzo	1	3	4	6	5	1	NO	NO						SI				1		NO	
Castelcivita	1	3	5	5	1	1	NO	NO						NO						NO	
Ceraso	1	1	7	4	3	1	NO	NO						NO						NO	
Giffoni Sei Casali	1	3	2	7	6	1	NO	NO						NO						NO	
Laviano	1	4	9	8	4		NO	NO						NO						NO	
Monteforte Cilento	1	1	1	3	1		SI	NO						NO						NO	
Orria	1	1	1	2	2		NO	NO						NO						NO	
Ottati	1	2	2	2	2		NO	NO						NO						NO	
Palomonte	1	6	5	8	3	1	NO	NO						SI			1			NO	
Perito	1	1	2	1	3		SI	NO						NO						SI	
Pisciotta	1	1	4	6			NO	NO						NO						SI	
Pollica	1	2	3	2	4		NO	NO						NO						NO	
Prignano Cilento	1	1		3			NO	NO						SI			1			NO	
San Rufo	1	2	5	7	3	1	SI	NO						NO						NO	
Sarno	1	72	80	93	28		NO	NO						NO						SI	
Stio	1	1	1	5	2		SI	NO						NO						NO	
Trentinara	1	3	2	5	1		SI	NO						SI			1			NO	
Valva	1	4	13	3	2		NO	NO						SI		1				NO	
Agropoli	3	11	21	9	26	1	SI	NO						SI				1		SI	6
Albanella	2		13	5	5	3	NO	NO						NO						NO	
Aquara	1	2	3	6	3		NO	SI			1			NO			1			NO	
Ascea	1	14	5	8	5		SI	NO						NO						NO	
Battipaglia	12	60	66	107	38	8	SI	SI			6	1									

B. INFORMAZIONI STRUTTURALI ED ORGANIZZATIVE

COMUNE	1.01 Num. Unita locali	1.2 Pers. in servizio 31-12-2004 CATEGORIA					1.3 Presente Ufficio Statistica	1.4 Presente Ufficio Inform.	1.5 Pers. in servizio area Inform. CATEGORIA					1.6 Presente Respons. Inform.	1.7 Dipendenti ICT per area CATEGORIA					1.8 Presente Società Ser.Inform.	1.9 Num. Dipend.
		A	B	C	D	Dir.			A	B	C	D	Dir.		A	B	C	D	Dir.		
Bellizzi	3	4	24	23	16		NO	SI			1	1		NO			1	1		NO	
Castelnuovo Cilento	1	1	3	2	3		NO	NO						SI			1			NO	
Cicerale	4	3	7	1	3		NO	NO						NO						NO	
Corleto Monforte	1	1	3		4		NO	NO						NO						SI	
Gioi	2		2	1	2		NO	NO						SI			1			SI	
Giungano	1			4			NO	NO						SI			1			NO	
Magliano Vetere	1		1	6			NO	NO						SI			1			NO	
Ogliastro	1	3	4	2	4		SI	NO						SI							
Castel San Giorgio	1	7	9	18	5		NO	SI						SI			1	1		no	
Pagani	1	61	70	65	21		NO	SI						SI						SI	
Pellezzano	2	5	8	16	4		NO	NO						SI	1	1	1	1		NO	
Roccadaspide	1	4	9	14	5	1	SI	NO						SI				1		NO	
Salerno			615	696	238	22	SI	SI						SI		2	3	3	1	NO	
San Cipriano Picentino	1	6	7	8	5		SI	NO						SI			1			NO	

COMUNE	FUNZIONI																								
	Studi e progettazioni					Sviluppo software					Gestione e manutenz. HW					Gestione e manutenz. SW di base ed ad hoc					Gestione e manutenzione di sistemi				
	Analista					Programmatori					tecnici / operatori														
	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta
Capaccio				x						x				x					x					x	
Casal Velino				x						x				x					x		x				
Castel San Lorenzo		x					x							x					x					x	
Castelcivita				x						x				x					x					x	
Ceraso					x				x					x					x					x	
Giffoni Sei Casali					x					x				x					x						x
Laviano																									
Monteforte Cilento																									
Orria																									
Ottati																									
Palomonte					x				x					x					x		x				
Perito					x					x				x					x					x	
Pisciotta																									
Pollica					x				x					x					x						x
Prignano Cilento																									
San Rufo					x					x				x					x						x
Sarno					x				x					x					x						x
Stio					x					x			x					x						x	
Trentinara					x					x				x					x					x	
Valva																									
Agropoli					x	x		x	x					x				x	x						x
Albanella				x						x				x					x					x	
Aquara	x					x					x					x					x				
Ascea																									
Battipaglia	x		X	X		X			X		X			X		X			X		X			X	
Bellizzi	x	x		x		x			x					x		x			x		x			x	

COMUNE	FUNZIONI																								
	Studi e progettazioni					Sviluppo software					Gestione e manutenz. HW					Gestione e manutenz. SW					Gestione e manutenzione				
	Analista					Programmatori					tecnici / operatori					di base ed ad hoc					di sistemi				
	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta
Castelnuovo Cilento																									
Cicerale					x					x				x					x						x
Corleto Monforte																									
Gioi																									
Giungano					x				x					x					x		x			x	
Magliano Vetere					x					x				x					x					x	
Ogliastro																									
Castel San Giorgio													x					x							
Pagani					x					x			x					x							
Pellezzano					x					x				x					x					x	
Roccadaspide					x					x				x					x		x				
Salerno	x	x								x	x					x					x			x	
San Cipriano Picentino					x					x				x					x					x	

COMUNE	FUNZIONI																								
	Gestione e amministrazione di reti					Gestione DataBase					Sicurezza ICT					Gestione e sviluppo tecnologie web/internet					Redazione e gestione contenuti web				
	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Privato	Fornitore interno Pubblico	Attività non svolta
Capaccio				X					X					X					X				X		
Casal Velino	X					X					X								X				X		
Castel San Lorenzo	X										X											X	X		
Castelcivita				X					X					X					X					X	
Ceraso				X							X				X	X					X				
Giffoni Sei Casali				X		X									X					X			X		
Laviano																									
Monteforte Cilento																									
Orria																									
Ottati																									
Palomonte	X					X					X								X				X		
Perito				X						X					X				X				X		
Pisciotta																									
Pollica				X						X					X				X						X
Prignano Cilento																									
San Rufo					X					X					X					X					X
Sarno					X					X					X					X					X
Stio				X					X					X					X						X
Trentinara				X					X					X					X				X		
Valva																									
Agropoli	X			X		X			X		X					X				X					
Albanella				X					X					X						X			X		
Aquara	X					X					X					X				X					
Ascea																									
Battipaglia	X					X					X					X					X				

COMUNE	FUNZIONI																									
	Gestione e amministrazione di reti					Gestione DataBase					Sicurezza ICT					Gestione e sviluppo tecnologie web/internet					Redazione e gestione contenuti web				
	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Privato	Fornitore interno Pubblico	Attività non svolta
Bellizzi	X			X		X			X		X					X					X		X		
Castelnuovo Cilento																									
Cicerale					X					X					X				X				X		
Corleto Monforte																									
Gioi																									
Giungano	X			X		X			X					X					X		X		X		
Magliano Vetere				X						X					X					X					X
Ogliastro																									
Castel San Giorgio																									
Pagani	X					X												X						X	
Pellezzano				X		X					X								X				X		
Roccadaspide				X					X					X					X						X
Salerno	X			X		X			X		X					X			X		X				
San Cipriano Picentino				X					X						X				X				X		

COMUNE	FUNZIONI																				
	Data Entry					Supporto tecnologico ad utenti interni					Formazione ICT incluso e-learning					Altro					1.11
	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	documento di pianificaz. Strategica
Capaccio			x												x					x	SI
Casal Velino	x					x									x					x	NO
Castel San Lorenzo																					NO
Castelcivita				x						x					x					x	NO
Ceraso					x					x					x						NO
Giffoni Sei Casali	x									x					x					x	NO
Laviano																					NO
Monteforte Cilento																					NO
Orria																					NO
Ottati																					NO
Palomonte					x	x						x				x					NO
Perito					x				x						x					x	NO
Pisciotta																					NO
Pollica					x					x					x					x	NO
Prignano Cilento																					
San Rufo					x					x					x					x	NO
Sarno					x					x					x					x	NO
Stio					x					x					x					x	NO
Trentinara					x				x						x					x	NO
Valva																					NO
Agropoli	x					x									x					x	SI
Albanella					x				x						x					x	NO
Aquara	x					x								x						x	NO
Ascea																					NO
Battipaglia																					SI

COMUNE	FUNZIONI																				
	Data Entry					Supporto tecnologico ad utenti interni					Formazione ICT incluso e-learning					Altro					1.11
	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	Personale dipendente	In cooperaz. con altri Enti	Fornitore esterno Pubblico	Fornitore esterno Privato	Attività non svolta	documento di pianificaz. Strategica
Bellizzi	x					x					x									x	NO
Castelnuovo Cilento																					
Cicerale					x				x						x					x	NO
Corleto Monforte																					NO
Gioi																					NO
Giungano	x			x					x					x						x	NO
Magliano Vetere					x					x					x					x	NO
Ogliastro																					
Castel San Giorgio																					NO
Pagani																					NO
Pellezzano					x	x								x						x	NO
Roccadaspide	x					x									x					x	NO
Salerno	x					x					x									x	NO
San Cipriano Picentino					x				x						x					x	NO

C.
FORMAZZIONE

COMUNE	2.1 Realizz. Interventi Formativi 2004	2.1.1 Num. Dipen. partecip 2004	2.2 Realizz. Interventi Form. ICT 2004	2.2.1 Numero dipend. ICT per area CATEGORIA A	B	C	D	Dir.	2.3 Tatale corsi ICT 2004 Office di Base	Office Avanzato	Sistemi	Applicativi Software	Reti	Web	Sicurezza ICT	Altro
Capaccio	NO	NO	NO													
Casal Velino	NO															
Castel San Lorenzo	NO		SI			3	2		1	1	1	1		1		1
Castelcivita	NO															
Ceraso	NO															
Giffoni Sei Casali	NO															
Laviano	NO															
Monteforte Cilento	NO															
Orria	NO															
Ottati	NO															
Palomonte	NO															
Perito	NO															
Pisciotta	NO		NO													
Pollica	NO															
Prignano Cilento																
San Rufo	NO															
Sarno	NO															
Stio	NO															
Trentinara	SI	6	NO		1	5			1		1	1				
Valva	NO		NO													
Agropoli	NO	11	NO													
Albanella	NO		NO													
Aquara	NO		NO													
Ascea	NO															
Battipaglia	SI	70	SI		20	45	5		1			2			1	

C. FORMAZZIONE																
COMUNE	2.1 Realizz. Interventi Formativi 2004	2.1.1 Num. Dipen. partecip 2004	2.2 Realizz. Interventi Form. ICT 2004	2.2.1 Numero dipend. ICT per area CATEGORIA					2.3 Tatale corsi ICT 2004							
				A	B	C	D	Dir.	Office di Base	Office Avanzato	Sistemi	Applicativi Software	Reti	Web	Sicurezza ICT	Altro
Bellizzi	SI	42	SI		22	23	17		1			1		1		
Castelnuovo Cilento	NO															
Cicerale	NO															
Corleto Monforte	NO		NO													
Gioi																
Giungano	NO		NO													
Magliano Vetere	NO															
Castel San Giorgio	NO															
Pagani	NO															
Ogliastro																
Pellezzano	NO															
Roccadaspide	NO															
Salerno	NO		SI		2	3	3	1								
San Cipriano Picentino	NO															

COMUNE	2.4 L'Ente ricorre a sistemi di e-learning			2.4.1 Numero dipendenti partecipati 2004	2.5 Numero dipendenti possesso ECDL start	2.6 Numero dipendenti possesso analog. Cert.	2.7 Spesa per la formazione	
	si occasion.	si abitual.	no mai				2.7.1 Impegni €/000 totali 2004	2.7.2 Impegni €/000 ICT 2004
Capaccio			X		10	3		
Casal Velino								
Castel San Lorenzo								
Castelcivita								
Ceraso								
Giffoni Sei Casali								
Laviano								
Monteforte Cilento								
Orria								
Ottati								
Palomonte								
Perito			X					
Pisciotta			X					
Pollica			X					
Prignano Cilento								
San Rufo								
Sarno							16522	
Stio								
Trentinara			X		1	1		
Valva			X					
Agropoli			X					
Albanella			X					
Aquara			X					
Ascea								
Battipaglia			X		20		300,00	
Bellizzi	X			12			9	3

COMUNE	2.4 L'Ente ricorre a sistemi di e-learning			2.4.1 Numero dipendenti partecipati 2004	2.5 Numero dipendenti possesso ECDL start	2.6 Numero dipendenti possesso analog. Cert.	2.7 Spesa per la formazione	
	si occasion.	si abitual.	no mai				2.7.1 Impegni €/000 totali 2004	2.7.2 Impegni €/000 ICT 2004
Castelnuovo Cilento								
Cicerale								
Corleto Monforte			X					
Gioi								
Giungano			X					
Magliano Vetere								
Ogliastro								
Castel San Giorgio								
Pagani								
Pellezzano								
Roccadaspide								
Salerno			X					
San Cipriano Picentino								

D. DOTAZIONI INFORMATICHE

COMUNE	3.1 Dotazioni tecnologiche in possesso, numero						3.2	3.2.1		3.3	3.4	3.5	3.5.1	3.5.2	3.5.3
	3.1.1 Mainframe	3.1.2 Elab. Dipart.	3.1.3 PC Desk	3.1.4 PC portat.	3.1.5 Terminali	3.1.6 Telef. Cell.	Presenza Reti locali	Presenza di wireless	Presenza di wired	Num. PC in rete	Attivazione Reti territor.	Presenza Reti Intranet	PC Desk in rete Intr.	Dipendenti acc. Intran.	Esterni acc. Extran
Capaccio	3	1	76	1		30	SI	SI	SI	80	NO	SI	80	80	
Casal Velino	1		22	1		15	SI		SI	22	NO	NO			
Castel San Lorenzo	1		13		1	18	SI	SI		10	NO	NO			
Castelcivita			7			12	SI		SI	7		SI			
Ceraso			15			17	SI	SI		7	NO	NO			
Giffoni Sei Casali			18	1		1	SI		SI	18	NO	NO			
Laviano			16			10	SI	SI		10	NO	NO			
Monteforte Cilento			5				SI								
Orria			6				NO					NO			
Ottati			9			5				9	NO				
Palomonte		16				4			SI	15	NO	NO			
Perito			7	2		3	SI		SI	7	NO	NO			
Pisciotta			9	1			SI			7	NO	NO			
Pollica			15	2			SI		SI		NO	NO			
Prignano Cilento			9				SI	SI		9	SI	SI	3	2	
San Rufo			16				SI		SI	4	NO	NO			
Sarno			240	5		60	SI		SI	28	NO	NO			
Stio			7				SI								
Trentinara			10				SI	SI		10	NO	NO			
Valva			5				NO				NO	NO	1		
Agropoli			70	1		53	SI		SI	50	NO	SI	50	40	
Albanella			17				SI		SI	17	NO	NO			
Aquara			7			10	SI		SI	7	NO	NO			
Ascea			24	2		9	SI		SI	16	NO	NO			
Battipaglia		14	250	15		90	SI	SI	SI	200	SI	SI	200	200	
Bellizzi		3	47	8		61	SI		SI	47	NO	SI	47	47	
Castelnuovo Cilento			8				SI		SI	8	NO	NO			

D. DOTAZIONI INFORMATICHE

COMUNE	3.1 Dotazioni tecnologiche in possesso, numero						3.2	3.2.1		3.3	3.4	3.5	3.5.1	3.5.2	3.5.3
	3.1.1 Mainframe	3.1.2 Elab. Dipart.	3.1.3 PC Desk	3.1.4 PC portat.	3.1.5 Terminali	3.1.6 Telef. Cell.	Presenza Reti locali	Presenza di wireless	wired	Num. PC in rete	Attivazione Reti territor.	Presenza Reti Intranet	PC Desk in rete Intr.	Dipendenti acc. Intran.	Esterni acc. Extran
Cicerale			5			10	NO				NO	NO			
Corleto Monforte			12			5	SI			12	NO	NO			
Gioi			8				SI	SI			NO	NO			
Giungano				1			SI		SI		NO	NO			
Magliano Vetere	1		5			2	SI		SI	5	NO	NO			
Ogliastro			7				NO			5					
Pellezzano		2	40		10	30	SI	SI	SI	40	NO	SI	40	40	
Castel San Giorgio		1	46	2		30	SI	SI		46	NO	NO	40		
Pagani		1	215	3		50	SI	si		149	NO	NO	200		
Roccadaspide		2				24	SI			21	NO	NO			
Salerno	2	3	750	30		1150				750	NO	SI	750	730	
San Cipriano Picentino			25			22	SI	SI	SI	25	SI	SI	25		

COMUNE	3.5 Num. PC in rete intranet	3.6 Posta elettronica			3.7 Dospositivi e procedure di sicurezza						3.8 Soluzioni Open Source							
		3.6.1 N. e-mail attive	3.6.2 N. e-mail ass. dip.	3.6.3 N. e-mail Istit. Uffici	Antivirus aggiorn. ult. 3 mesi	Firewall	Server SSl	Backup Disaster recovery	Cifratura dati	Respons. tutela Dlgs. 196/03	Sistema operativo Sserver	Sistema operativo Client	Office automat.	Web Server	Posta elettr.	DBMS	Tool Sicur.	Atro
Capaccio	60	50	40	10	SI	SI		SI		SI			SI	SI			SI	SI
Casal Velino	22	8	8	8	SI	SI	SI	SI	NO	SI								
Castel San Lorenzo	9	5	3	2	SI	SI	NO	SI										
Castelcivita	7	1			SI													
Ceraso		9	9		SI			SI		SI								
Giffoni Sei Casali	18	12		12	SI													
Laviano	16	3			SI													
Monteforte Cilento																		
Orria																		
Ottati	5	2			SI													
Palomonte								SI	SI									
Perito	7	7	7		SI	SI		SI			SI							
Pisciotta		2		2	SI													
Pollica	15	6			SI													
Prignano Cilento	9	4	4		SI	SI		SI		SI								
San Rufo	5	4			SI	SI												
Sarno	180	18		12	SI	SI		SI										
Stio		4			SI													
Trentinara					SI	SI		SI										
Valva		1																
Agropoli	50	50	40	10	SI	SI	SI	SI										
Albanella	10	13	4	4	SI													
Aquara	7	5	1	4	SI	SI		SI		SI								
Ascea											SI							

COMUNE	3.5 Num. PC in rete intranet	3.6 Posta elettronica			3.7 Dispositivi e procedure di sicurezza						3.8 Soluzioni Open Source							
		3.6.1 N. e-mail attive	3.6.2 N. e-mail ass. dip.	3.6.3 N. e-mail Istit. Uffici	Antivirus aggiorn. ult. 3 mesi	Firewall	Server SSI	Backup Disaster recovery	Cifratura dati	Respons. tutela Dlgs. 196/03	Sistema operativo Sserver	Sistema operativo Client	Office automat.	Web Server	Posta elettr.	DBMS	Tool Sicur.	Atro
Battipaglia	150	100	20	26	SI	SI		SI		SI	NO							
Bellizzi	47	29	12	17	SI	SI		SI		SI								
Castelnuovo Cilento	8	1			SI	SI	SI	SI	SI	SI								
Cicerale	2	1	1	1	SI													
Corleto Monforte	12	5	3	2														
Gioi	8	7	3	1	SI	SI		SI		SI								
Giungano		2			SI	SI		SI										
Magliano Vetere	5	1			SI					SI								
Ogliastro		4	4		SI						NO							
Pellezzano	40	40	30	2	SI	SI	SI	SI	SI	SI								
Castel San Giorgio		15	10	5	SI	SI		SI			NO							
Pagani		50	30	20	SI	SI		SI		SI	NO							
Roccadaspide	21	4	4		SI	SI	SI	SI		SI							SI	
Salerno	730	750	750	30	SI	SI	SI	SI	SI	SI			SI	SI			SI	
San Cipriano Picentino		5		5	SI	SI		SI										

COMUNE	3.9	3.10	3.11	3.11.1 Numero carte distribuiteper tipologia								
	Presenza	N. Dip.	Ente	CIE			CNS			Altro		
	lettori	dotati	distribuito	certificato	certificato	certificato	certificato	certificato	certificato	certificato	certificato	certificato
	smart card	Firma dig.	carte elettr.	autenticaz.	di firma	entrambi	autenticaz.	di firma	entrambi	autenticaz.	di firma	entrambi
Capaccio	SI	10	NO									
Casal Velino	SI		NO									
Castel San Lorenzo	SI		NO									
Castelcivita			NO									
Ceraso			NO									
Giffoni Sei Casali	SI		NO									
Laviano			NO									
Monteforte Cilento												
Orria	SI		NO									
Ottati												
Palomonte			NO									
Perito			NO									
Pisciotta			NO									
Pollica												
Prignano Cilento			NO									
San Rufo			NO									
Sarno			NO									
Stio			NO									
Trentinara			NO									
Valva			NO									
Agropoli		5	NO									
Albanella			NO									
Aquara		1	NO									
Ascea	SI		NO									
Battipaglia			NO									
Bellizzi			NO									

COMUNE	3.9	3.10	3.11	3.11.1 Numero carte distribuiteper tipologia								
	Presenza	N. Dip.	Ente	CIE			CNS			Altro		
	lettori	dotati	distribuito	certificato	certificato	certificato	certificato	certificato	certificato	certificato	certificato	certificato
	smart card	Firma dig.	carte elettr.	autenticaz.	di firma	entrambi	autenticaz.	di firma	entrambi	autenticaz.	di firma	entrambi
Castelnuovo Cilento			NO									
Cicerale	SI		NO									
Corleto Monforte		3	NO									
Gioi			NO									
Giungano			NO									
Magliano Vetere			NO									
Ogliastro												
Pellezzano	SI		NO									
Castel San Giorgio			NO									
Pagani			NO									
Roccadaspide	SI		NO									
Salerno			NO									
San Cipriano Picentino			NO									

E. CONNETTIVITA' DI RETE																			
COMUNE	4.1	4.2 Modalità di connettività Internet				4.3 Modalità di connessione													
	Dispone connettività Internet	Rete Pubblica territoriale	Rete territoriale di settore	Gestione associata	Provider privato	4.3.1 Banda larga xDSL	ATM	CDN	Wireless	Satellite	Fibra ottica	4.3.2 Banda media-stretta PSTN ISDN	xDSL	CDN	UMTS	GPRS	GSM	Wireless	Satellite
Capaccio	SI				X	X		X	X				X	X					
Casal Velino	SI				X							X							
Castel San Lorenzo	SI				X				X										
Castelcivita	SI				X				X										
Ceraso	SI				X							X							
Giffoni Sei Casali	SI				X	X													
Laviano	SI				X							X							
Monteforte Cilento	SI				X							X							
Orria	SI				X					X						X			
Ottati	SI				X							X							
Palomonte	SI				X							X							
Perito	SI				X							X							
Pisciotta	SI				X							X							
Pollica	SI				X							X							
Prignano Cilento	SI				X	X													
San Rufo	NO																		
Sarno	SI				X	X													
Stio	SI				X							X							
Trentinara	SI				X				X										
Valva	SI				X							X							
Agropoli	SI				X	X													

E. CONNETTIVITA' DI RETE																			
COMUNE	4.1	4.2 Modalità di connettività Internet				4.3 Modalità di connessione													
						4.3.1 Banda larga						4.3.2 Banda media-stretta							
	Dispone connettività Internet	Rete Pubblica territoriale	Rete territoriale di settore	Gestione associata	Provider privato	xDSL	ATM	CDN	Wireless	Satellite	Fibra ottica	PSTN ISDN	xDSL	CDN	UMTS	GPRS	GSM	Wireless	Satellite
Albanella	SI				X							X							
Aquara	SI				X					X									
Ascea	SI				X							X							
Battipaglia	SI				X	X		X			X		X						
Bellizzi	SI				X	X													
Castelnuovo Cilento	SI				X	X													
Cicerale	SI				X							X							
Corleto Monforte	SI				X							X							
Gioi	SI				X							X							
Giungano	SI				X							X							
Magliano Vetere	SI				X							X							
Ogliastro	NO																		
Castel San Giorgio	SI				X	X													
Pagani	SI				x	x				x		x							
Pellezzano	SI				X	X													
Roccadaspide	SI				X					X		X							
Salerno	SI				X	X	X					X			X	X			
San Cipriano Picentino	SI				X								X						

F. LA COOPERAZIONE ICT														
COMUNE	5.1	5.1.1 Tipologia del flusso telematico												
	Attivazione flussi telematici	Ministeri Presidenza Consiglio	Altre Amm. Pubbliche centrali	Enti di Previd.	Regioni	Province	Comuni	Comunità Montane	Camera Commercio	ASL	Università Enti studio	Altre Amm. Pubbliche locali	Enti privati	Altro
Capaccio	SI		SI										SI	
Casal Velino	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Castel San Lorenzo	SI	SI		SI										
Castelcivita	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Ceraso	SI	SI	SI	SI	SI							SI		
Giffoni Sei Casali	SI			SI									SI	
Laviano	NO													
Monteforte Cilento														
Orria	SI	SI		SI										
Ottati	NO													
Palomonte	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI
Perito	NO													
Pisciotta	SI	SI		SI										
Pollica	SI	SI		SI										
Prignano Cilento	SI	SI	SI	SI										
San Rufo	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Sarno	SI		SI									SI	SI	
Stio	SI	SI												
Trentinara	SI	SI												
Valva	NO													
Agropoli	NO													
Albanella	NO													

F. LA COOPERAZIONE ICT

COMUNE	5.1 Attivazione flussi telematici	5.1.1 Tipologia del flusso telematico												
		Ministeri Presidenza Consiglio	Altre Amm. Pubbliche centrali	Enti di Previd.	Regioni	Province	Comuni	Comunità Montane	Camera Commercio	ASL	Università Enti studio	Altre Amm. Pubbliche locali	Enti privati	Altro
Aquara	SI		SI	SI										
Ascea	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Battipaglia	SI	SI	NO	SI	SI	SI			si				SI	
Bellizzi	SI		SI	SI									SI	
Castelnuovo Cilento	NO													
Cicerale	NO													
Corleto Monforte	NO	SI	SI	SI		SI		SI						
Gioi	SI		SI	SI	SI								SI	
Giungano	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Magliano Vetere		SI	SI	SI										
Ogliastro	SI	SI	SI	SI										
Castel San Giorgio	NO													
Pagani	NO	SI							si					
Pellezzano	NO													
Roccadaspide	SI	SI	SI	SI										
Salerno	SI				SI	SI						SI		
San Cipriano Picentino	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO

COMUNE	5.2 Quali servizi telematici utilizzati									
	SIATEL	SISTER	SAIA	ISTATEL	InCDP	ACI-PRA	INPS	INAIL	CERVED CCIAA	Altro
Capaccio	SI		SI	SI	SI	SI	SI		SI	
Casal Velino	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO
Castel San Lorenzo	SI		SI		SI		SI			
Castelcivita	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Ceraso	SI		SI		SI		SI			
Giffoni Sei Casali			SI		SI					
Laviano	SI		SI	SI	SI	SI	SI	SI		
Monteforte Cilento										
Orria	SI		SI		SI		SI			SI
Ottati										
Palomonte	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI
Perito	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Pisciotta	SI						SI			
Pollica					SI	SI	SI			
Prignano Cilento	SI		SI	SI			SI			
San Rufo	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO
Sarno	SI	SI			SI	SI	SI	SI		SI
Stio	SI		SI		SI		SI			
Trentinara	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO
Valva										
Agropoli										
Albanella	SI		SI		SI					
Aquara	SI		SI		SI		SI			SI
Ascea	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO
Battipaglia	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI		SI

COMUNE	5.2 Quali servizi telematici utilizzati									
	SIATEL	SISTER	SAIA	ISTATEL	InCDP	ACI-PRA	INPS	INAIL	CERVED	Altro
									CCIAA	
Bellizzi	SI		SI			SI	SI			SI
Castelnuovo Cilento										
Cicerale	SI		SI				SI			SI
Corleto Monforte										
Gioi	SI				SI	SI	SI			SI
Giungano	SI		SI		SI		SI			
Magliano Vetere	SI		SI		SI		SI	SI		SI
Castel San Giorgio										
Pagani	SI		SI		si		si	si		
Ogliastro	SI		SI							
Pellezzano										
Roccadaspide	SI		SI	SI		SI	SI			
Salerno	SI		SI				SI			

COMUNE	5.3 Avviate collabor. altri Enti	5.3.1 Tipologia di Amministrazione e oggetto dei progetti													
		Regione							Province						
		Sito web on line	Infrast. ICT	Sviluppo Applicaz.	e-procur.	Sicurezza ICT	Basi dati integrate	altro	Sito web on line	Infrast. ICT	Sviluppo Applicaz.	e-procur.	Sicurezza ICT	Basi dati integrate	altro
Capaccio	SI							SI							
Casal Velino	NO														
Castel San Lorenzo	SI														
Castelcivita	NO														
Ceraso	NO														
Giffoni Sei Casali	NO														
Laviano	NO														
Monteforte Cilento															
Orria															
Ottati															
Palomonte	NO														
Perito	NO														
Pisciotta	NO														
Pollica															
Prignano Cilento															
San Rufo	SI														
Sarno	NO														
Stio	NO														
Trentinara	NO														
Valva	NO														
Agropoli	NO														
Albanella	NO														
Aquara	SI														
Ascea	NO														

COMUNE	5.3 Avviate collabor. altri Enti	5.3.1 Tipologia di Amministrazione e oggetto dei progetti													
		Regione							Province						
		Sito web on line	Infrast. ICT	Sviluppo Applicaz.	e-procur.	Sicurezza ICT	Basi dati integrate	altro	Sito web on line	Infrast. ICT	Sviluppo Applicaz.	e-procur.	Sicurezza ICT	Basi dati integrate	altro
Battipaglia	SI														
Bellizzi	NO														
Castelnuovo Cilento	NO														
Cicerale	NO														
Corleto Monforte	SI														
Gioi															
Giungano	NO														
Magliano Vetere															
Ogliastro															
Castel San Giorgio															
Pagani	NO														
Pellezzano	NO														
Roccadaspide	NO														
Salerno		SI							SI			SI			
San Cipriano Picentino	NO														

COMUNE	5.3.1 Tipologia di Amministrazione e oggetto dei progetti													
	Comuni							Comunità Montane						
	Sito web on line	Infrast. ICT	Sviluppo Applicaz.	e-procur.	Sicurezza ICT	Basi dati integrate	altro	Sito web on line	Infrast. ICT	Sviluppo Applicaz.	e-procur.	Sicurezza ICT	Basi dati integrate	altro
Capaccio														
Casal Velino														
Castel San Lorenzo														
Castelcivita														
Ceraso														
Giffoni Sei Casali														
Laviano														
Monteforte Cilento														
Orria														
Ottati														
Palomonte														
Perito														
Pisciotta														
Pollica														
Prignano Cilento														
San Rufo														
Sarno														
Stio														
Trentinara														
Valva														
Agropoli														
Albanella														
Aquara														

COMUNE	5.3.1 Tipologia di Amministrazione e oggetto dei progetti													
	Comuni							Comunità Montane						
	Sito web on line	Infrast. ICT	Sviluppo Applicaz.	e-procur.	Sicurezza ICT	Basi dati integrate	altro	Sito web on line	Infrast. ICT	Sviluppo Applicaz.	e-procur.	Sicurezza ICT	Basi dati integrate	altro
Ascea														
Battipaglia														
Bellizzi														
Castelnuovo Cilento														
Cicerale														
Corleto Monforte														
Gioi														
Giungano														
Magliano Vetere														
Ogliastro														
Castel San Giorgio														
Pagani														
Pellezzano														
Roccadaspide														
Salerno														
San Cipriano Picentino														

COMUNE	5.3.1 Tipologia di Amministrazione e oggetto dei progetti													
	Unione Comuni							Camera Commercio						
	Sito web on line	Infrast. ICT	Sviluppo Applicaz.	e-procur.	Sicurezza ICT	Basi dati integrate	altro	Sito web on line	Infrast. ICT	Sviluppo Applicaz.	e-procur.	Sicurezza ICT	Basi dati integrate	altro
Capaccio														
Casal Velino														
Castel San Lorenzo														
Castelcivita														
Ceraso														
Giffoni Sei Casali														
Laviano														
Monteforte Cilento														
Orria														
Ottati														
Palomonte														
Perito														
Pisciotta														
Pollica														
Prignano Cilento														
San Rufo	SI	SI												
Sarno														
Stio														
Trentinara														
Valva														
Agropoli														
Albanella														
Aquara							SI							
Ascea														

COMUNE	5.3.1 Tipologia di Amministrazione e oggetto dei progetti													
	Unione Comuni							Camera Commercio						
	Sito web on line	Infrast. ICT	Sviluppo Applicaz.	e-procur.	Sicurezza ICT	Basi dati integrate	altro	Sito web on line	Infrast. ICT	Sviluppo Applicaz.	e-procur.	Sicurezza ICT	Basi dati integrate	altro
Battipaglia								X						
Bellizzi														
Castelnuovo Cilento														
Cicerale														
Corleto Monforte														
Gioi														
Giungano														
Magliano Vetere														
Ogliastro														
Castel San Giorgio														
Pagani														
Pellezzano														
Roccadaspide														
Salerno														
San Cipriano Picentino														

COMUNE	5.3.1 Tipologia di Amministrazione e oggetto dei progetti													
	ASL							Università						
	Sito web on line	Infrast. ICT	Sviluppo Applicaz.	e-procur.	Sicurezza ICT	Basi dati integrate	altro	Sito web on line	Infrast. ICT	Sviluppo Applicaz.	e-procur.	Sicurezza ICT	Basi dati integrate	altro
Capaccio														
Casal Velino														
Castel San Lorenzo														
Castelcivita														
Ceraso														
Giffoni Sei Casali														
Laviano														
Monteforte Cilento														
Orria														
Ottati														
Palomonte														
Perito														
Pisciotta														
Pollica														
Prignano Cilento														
San Rufo														
Sarno														
Stio														
Trentinara														
Valva														
Agropoli														
Albanella														
Aquara														
Ascea														
Battipaglia														

COMUNE	5.3.1 Tipologia di Amministrazione e oggetto dei progetti													
	ASL							Università						
	Sito web on line	Infrast. ICT	Sviluppo Applicaz.	e-procur.	Sicurezza ICT	Basi dati integrate	altro	Sito web on line	Infrast. ICT	Sviluppo Applicaz.	e-procur.	Sicurezza ICT	Basi dati integrate	altro
Bellizzi														
Castelnuovo Cilento														
Cicerale														
Corleto Monforte														
Gioi														
Giungano														
Magliano Vetere														
Ogliastro														
Castel San Giorgio														
Pagani														
Pellezzano														
Roccadaspide														
Salerno														
San Cipriano Picentino														

COMUNE	5.3.1 Tipologia di Amministrazione e oggetto dei progetti						
	Altro						
	Sito web on line	Infrast. ICT	Sviluppo Applicaz.	e-procur.	Sicurezza ICT	Basi dati integrate	altro
Capaccio							
Casal Velino							
Castel San Lorenzo							
Castelcivita							
Ceraso							
Giffoni Sei Casali							
Laviano							
Monteforte Cilento							
Orria							
Ottati							
Palomonte							
Perito							
Pisciotta							
Pollica							
Prignano Cilento							
San Rufo							
Sarno							
Stio							
Trentinara							
Valva							
Agropoli							
Albanella							
Aquara							
Ascea							
Battipaglia							

COMUNE	5.3.1 Tipologia di Amministrazione e oggetto dei progetti						
	Altro						
	Sito web on line	Infrast. ICT	Sviluppo Applicaz.	e-procur.	Sicurezza ICT	Basi dati integrate	altro
Bellizzi							
Castelnuovo Cilento							
Cicerale							
Corleto Monforte							
Gioi							
Giungano							
Magliano Vetere							
Ogliastro							
Castel San Giorgio							
Pagani							
Pellezzano							
Roccadaspide							
Salerno							
San Cipriano Picentino							

	Individuaz Aree Org. Omog.	Numero AOO	Operativo Protocollo Informatico	In proprio			In ASP		
				Nucleo Minimo	Gestione documentale	Workflow documentale	Nucleo Minimo	Gestione documentale	Workflow documentale
Capaccio	SI	1	SI				X		
Casal Velino	NO		NO						
Castel San Lorenzo	NO		NO	X					
Castelcivita	NO		SI	X					
Ceraso	SI	1	SI					X	
Giffoni Sei Casali	NO		SI	X					
Laviano	NO		SI	X					
Monteforte Cilento	SI		NO						
Orria	NO		NO						
Ottati	NO		SI	X					
Palomonte	NO		SI	X					
Perito	NO		SI	X					
Pisciotta	SI	4	SI		X				
Pollica	NO		SI						
Prignano Cilento			SI	X					
San Rufo	SI	1	NO				X		
Sarno	NO		NO						
Stio	SI		SI	X					
Trentinara	NO		SI	X					
Valva	NO		NO						
Agropoli			SI				X		
Albanella	SI	1	SI		X				
Aquara	NO		SI	X					
Ascea	NO		SI	X					
Battipaglia	SI	1	SI	X	X		X		

	Individuaz Aree Org. Omog.	Numero AOO	Operativo Protocollo Informatico	In proprio			In ASP		
				Nucleo Minimo	Gestione documentale	Workflow documentale	Nucleo Minimo	Gestione documentale	Workflow documentale
Bellizzi	SI	1	SI	X	X				
Castelnuovo Cilento	SI	1	SI	X					
Cicerale	NO		NO						
Corleto Monforte	SI	1	SI						
Gioi	SI	1		X					
Giungano	NO		NO						
Magliano Vetere	SI		SI	X	X	X			
Ogliastro	SI		SI	X					
Castel San Giorgio	SI	4	SI	X					
Pagani	SI	9	SI	x					
Pellezzano	SI	3	SI	X					
Roccadaspide	NO		SI	X					
Salerno	SI		SI	X	X	X			
San Cipriano Picentino	NO		SI						X

H. L'INFORMATIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' DI FUNZIONAMENTO												
COMUNE	7.1 Livello di informatizzazione attività di funzionamento											
	Gestione del Personale						Gestione contabilità Fin.-Econ.					
	Livello informatizzazione			Modalità di gestione			Livello informatizzazione			Modalità di gestione		
	Avanzata	Office aut.	non inform	In proprio	ASP	Altro	Avanzata	Office aut.	non inform	In proprio	ASP	Altro
Capaccio	X			X			X			X		
Casal Velino	X			X			X			X		
Castel San Lorenzo			X				X			X		
Castelcivita		X		X			X			X		
Ceraso		X		X				X		X		
Giffoni Sei Casali	X			X			X			X		
Laviano			X	X			X			X		
Monteforte Cilento	X			X			X			X		
Orria					X						X	
Ottati	X					X	X			X		
Palomonte	X			X			X			X		
Perito	X			X			X			X		
Pisciotta			X				X					
Pollica	X						X					
Prignano Cilento	X			X			X			X		
San Rufo			X					X				
Sarno	X			X			X			X		
Stio							X					
Trentinara												
Valva			X						X			
Agropoli		X		X				X		X		
Albanella	X			X			X			X		
Aquara			X					X		X		
Ascea		X		X			X			X		
Battipaglia	X			X			X			X		

H. L'INFORMATIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' DI FUNZIONAMENTO												
COMUNE	7.1 Livello di informatizzazione attività di funzionamento											
	Gestione del Personale						Gestione contabilità Fin.-Econ.					
	Livello informatizzazione			Modalità di gestione			Livello informatizzazione			Modalità di gestione		
	Avanzata	Office aut.	non inform	In proprio	ASP	Altro	Avanzata	Office aut.	non inform	In proprio	ASP	Altro
Bellizzi	X			X								
Castelnuovo Cilento	X						X					
Cicerale	X					X						X
Corleto Monforte		X		X		X	X			X		
Gioi	X			X			X			X		
Giungano			X	X				X				
Magliano Vetere				X						X		
Ogliastro												
Castel San Giorgio	X			X			X			X		
Pagani	x			x			x			x		
Pellezzano	X					X	X			X		
Roccadaspide		X		X			X					X
Salerno	X			X			X			X		
San Cipriano Picentino	X			X								

COMUNE	7.1 Livello di informatizzazione attività di funzionamento											
	Gestione Provveditorato						Gestione Patrimonio					
	Livello informatizzazione			Modalità di gestione			Livello informatizzazione			Modalità di gestione		
	Avanzata	Office aut.	non inform	In proprio	ASP	Altro	Avanzata	Office aut.	non inform	In proprio	ASP	Altro
Capaccio				X			X			X		
Casal Velino							X			X		
Castel San Lorenzo			X						X			
Castelcivita			X						X			
Ceraso								X		X		
Giffoni Sei Casali			X						X			
Laviano			X	X					X	X		
Monteforte Cilento			X	X			X			X		
Orria												
Ottati										X		X
Palomonte	X			X			X			X		
Perito			X	X			X			X		
Pisciotta												
Pollica												X
Prignano Cilento												
San Rufo	X							X				
Sarno	X			X								
Stio												
Trentinara												
Valva			X						X			
Agropoli			X						X			
Albanella			X						X			
Aquara			X						X			
Ascea	X			X			X			X		
Battipaglia		X		X				X		X		

COMUNE	7.1 Livello di informatizzazione attività di funzionamento											
	Gestione Provveditorato						Gestione Patrimonio					
	Livello informatizzazione			Modalità di gestione			Livello informatizzazione			Modalità di gestione		
	Avanzata	Office aut.	non inform	In proprio	ASP	Altro	Avanzata	Office aut.	non inform	In proprio	ASP	Altro
Bellizzi												
Castelnuovo Cilento			X				X					
Cicerale									X			X
Corleto Monforte							X			X		
Gioi							X			X		
Giungano			X	X					X	X		
Magliano Vetere				X						X		
Ogliastro												
Castel San Giorgio	X			X			X			X		
Pagani	x			x			x			x		
Pellezzano			X			X			X	X		
Roccadaspide								X				X
Salerno							X			X		
San Cipriano Picentino												

COMUNE	7.1 Livello di informatizzazione e attività di funzionamento											
	Controllo di Gestione						Gestione Bandi e Concorsi					
	Livello informatizzazione			Modalità di gestione			Livello informatizzazione			Modalità di gestione		
	Avanzata	Office aut.	non inform	In proprio	ASP	Altro	Avanzata	Office aut.	non inform	In proprio	ASP	Altro
Capaccio	X			X				X		X		
Casal Velino	X			X								
Castel San Lorenzo	X			X			X			X		
Castelcivita			X						X			
Ceraso		X		X								
Giffoni Sei Casali			X						X			
Laviano	X			X					X	X		
Monteforte Cilento	X			X								
Orria												
Ottati						X	X			X		
Palomonte	X			X			X			X		
Perito	X			X								
Pisciotta							X					
Pollica	X											X
Prignano Cilento												
San Rufo		X							X			
Sarno												
Stio												
Trentinara												
Valva			X						X			
Agropoli		X		X				X		X		
Albanella			X						X			
Aquara			X						X			
Ascea	X			X					X			
Battipaglia		X		X				X		X		

COMUNE	7.1 Livello di informatizzazione e attività di funzionamento											
	Controllo di Gestione						Gestione Bandi e Concorsi					
	Livello informatizzazione			Modalità di gestione			Livello informatizzazione			Modalità di gestione		
	Avanzata	Office aut.	non inform	In proprio	ASP	Altro	Avanzata	Office aut.	non inform	In proprio	ASP	Altro
Bellizzi	X			X								
Castelnuovo Cilento	X								X			
Cicerale	X			X		X						
Corleto Monforte												
Gioi			X									
Giungano			X	X				X		X		
Magliano Vetere				X						X		
Ogliastro												
Castel San Giorgio	X			X			X			X		
Pagani	x			x			x			x		
Pellezzano		X		X			X			X		
Roccadaspide												
Salerno	X			X			X			X		
San Cipriano Picentino							X			X		

COMUNE	7.1 Livello di informatizzazione attività di funzionamento											
	Gestione pagamenti						Servizi Statistici					
	Livello informatizzazione			Modalità di gestione			Livello informatizzazione			Modalità di gestione		
	Avanzata	Office aut.	non inform	In proprio	ASP	Altro	Avanzata	Office aut.	non inform	In proprio	ASP	Altro
Capaccio	X			X			X			X		
Casal Velino	X			X								
Castel San Lorenzo	X			X			X			X		
Castelcivita			X						X			
Ceraso		X		X								
Giffoni Sei Casali	X			X					X			
Laviano	X			X					X	X		
Monteforte Cilento	X			X					X	X		
Orria												
Ottati	X			X			X			X		
Palomonte	X			X			X			X		
Perito	X			X					X	X		
Pisciotta	X						X					
Pollica	X											X
Prignano Cilento							X			X		
San Rufo		X						X				
Sarno	X			X								
Stio	X											
Trentinara												
Valva			X						X			
Agropoli		X		X				X		X		
Albanella	X			X			X			X		
Aquara		X		X				X		X		
Ascea	X			X					X			
Battipaglia	X			X				X		X		

COMUNE	7.1 Livello di informatizzazione attività di funzionamento											
	Gestione pagamenti						Servizi Statistici					
	Livello informatizzazione			Modalità di gestione			Livello informatizzazione			Modalità di gestione		
	Avanzata	Office aut.	non inform	In proprio	ASP	Altro	Avanzata	Office aut.	non inform	In proprio	ASP	Altro
Bellizzi	X			X								
Castelnuovo Cilento	X								X			
Cicerale												
Corleto Monforte	X			X		X						
Gioi	X			X					X			
Giungano		X		X				X	X			
Magliano Vetere				X						X		
Ogliastro												
Castel San Giorgio	X			X			X			X		
Pagani	x			x			x			x		
Pellezzano			X		X		X			X		
Roccadaspide								X		X		
Salerno	X			X			X			X		
San Cipriano Picentino	X			X			X			X	X	

I. SITO WEB

COMUNE	8.1	8.1.1 Con quale modalità			8.2	8.3 Modalità di gestione e manutenzione del sito							8.04
						8.3.1 Apparec. e servizi			8.3.2 Contenuti del sito e applicazioni				
	L'Ente è su internet	Sito proprio	Su spazio di altro sito	URL del Sito opsitante	URL del sito proprio	Hosting	Housing	In proprio	Contenuti		Sviluppi applicazioni		Numero visite web 2004
									forn.esterno	In proprio	forn.esterno	In proprio	
Capaccio	SI	x			www.comune.capaccio.sa.it	x		x		x		x	10.000
Casal Velino	SI	x			www.comune.casal-velino.sa.it	x	x	x	x		x		950
Castel San Lorenzo	SI	x			www.comune.castelsanlorenzo.sa.it	x					x		
Castelcivita	SI		x	www.castelcivita.asmnet.it		x			x		x		
Ceraso	NO												
Giffoni Sei Casali	SI	x			www.comune.giffoniseicasali.sa.it	x							
Laviano	SI	x			www.comunelaviano.sa.it					x			
Monteforte Cilento	NO												
Orria	NO												
Ottati	SI	x											
Palomonte	SI	x			www.palomonte.net			x		x	x		
Perito	SI	x			www.comunediperito.it		x		x		x		
Pisciotta	SI	x											
Pollica	SI	x			www.comune.pollica.sa.it			x	x		x		
Prignano Cilento	SI	x			www.comune.prignanocilento.sa.it	x			x	x	x		7.500
San Rufo	NO												
Sarno	SI	x			www.comune.sarno.sa.it	x				x			200
Stio	SI	x			www.comune.stio.sa.it								
Trentinara	SI	x			www.trentinara.com			x		x		x	11.370
Valva	NO												
Agropoli	SI	x			www.comune.agropoli.sa.it	x		x		x			28.740
Albanella	SI	x			www.comune.albanella.sa.it	x		x			x		3.000

I. SITO WEB

COMUNE	8.1	8.1.1 Con quale modalità			8.2	8.3 Modalità di gestione e manutenzione del sito							8.04
						8.3.1 Apparec. e servizi			8.3.2 Contenuti del sito e applicazioni				
	L'Ente è su internet	Sito proprio	Su spazio di altro sito	URL del Sito opsitante	URL del sito proprio	Hosting	Housing	In proprio	Contenuti		Sviluppi applicazioni		Numero visite web 2004
									forn.esterno	In proprio	forn.esterno	In proprio	
Aquara	SI	x			www.comune.aquara.sa.it	x		x		x		x	1.000
Ascea	SI		x	www.asmnet.it		x			x	x	x	x	
Battipaglia	SI	X			www.comune.battipaglia.sa.it	x		x		x		x	60.000
Bellizzi	SI	x			www.comune.bellizzi.sa.it	x				x		x	32.000
Castelnuovo Cilento	NO												
Cicerale	SI	x			www.comune.cicerale.sa.it	x			x		x		1.000
Corleto Monforte	SI	x						x		x	x		25.000
Gioi	SI	x			www.comune.gioi.it			x		x			7.750
Giungano	SI	x			www.comune.giungano.sa.it	x			x		x		
Magliano Vetere	SI		X	www.comuni.italiani.it									
Ogliastro													
Castel San Giorgio	SI	X			www.comune.castelsangiorgio.it	x			x		x		3.000
Pagani	SI	x			www.comune.pagani.sa.it	x			x	x	x		10.000
Pellezzano	SI	x			www.comune.pellezzano.sa.it			x	x		x		9.850
Roccadaspide	SI	x	x	www.asmnet.it	www.comune.roccadaspide.sa.it	x			x		x		
Salerno	SI	x			www.comune.salerno.it			x		x		x	32.000
San Cipriano Picentino	SI	x			www.sanciprianopicentino.net		x		x		x		

J. SERVIZI ON-LINE

COMUNE	9.1 Presenza per area tematica sul sito web un servizio di interattività avanzata																			
	Sviluppo Economico		Ambiente Territorio		Suolo Pubbl. Mobilità		Immobili Fabbricati		Anagrafe Cittadinanza		Igiene Pubblica		Istruzione Occupaz.		Welfare		Cultura Tempo libero		Demogr. elett. Partecipazione	
	si	€	si	€	si	€	si	€	si	€	si	€	si	€	si	€	si	€	si	€
Capaccio																				
Casal Velino							SI		SI											
Castel San Lorenzo																				
Castelcivita																				
Ceraso																				
Giffoni Sei Casali																				
Laviano																				
Monteforte Cilento																				
Orria																				
Ottati																				
Palomonte																				
Perito																				
Pisciotta									SI											
Pollica																				
Prignano Cilento									SI											
San Rufo																				
Sarno																				
Stio																				
Trentinara																				
Valva																				
Agropoli																			SI	
Albanella																				
Aquara																				
Ascea																				
Battipaglia																				

COMUNE	9.2 Forme di autentificazione per l'accesso ai Siti																							
	Sviluppo Economico						Ambiente e territorio						Suolo Pubblico e mobilità						Immobili e fabbricati					
	User id Pwd	Pin Code Pwd	Cod. Fis. Pwd	Carte CIE	Carte CNS	Atro specif	User id Pwd	Pin Code Pwd	Cod. Fisc. Pwd	Carte CIE	Carte CNS	Atro specif	User id Pwd	Pin Code Pwd	Cod.Fis. Pwd	Carte CIE	Carte CNS	Atro specif	User id Pwd	Pin Code Pwd	Cod.Fis Pwd	Carte CIE	Carte CNS	Atro specif
Capaccio																								
Casal Velino																								
Castel San Lorenzo																								
Castelcivita																								
Ceraso																								
Giffoni Sei Casali																								
Laviano																								
Monteforte Cilento																								
Orria																								
Ottati																								
Palomonte																								
Perito																								
Pisciotta																								
Pollica																								
Prignano Cilento																								
San Rufo																								
Sarno																								
Stio																								
Trentinara																								
Valva																								
Agropoli																								
Albanella																								
Aquara																								
Ascea																								
Battipaglia	X											X												

COMUNE	9.2 Forme di autentificazione per l'accesso ai Siti																							
	Sviluppo Economico						Ambiente e territorio						Suolo Pubblico e mobilità						Immobili e fabbricati					
	User id Pwd	Pin Code Pwd	Cod. Fis. Pwd	Carte CIE	Carte CNS	Atro specif	User id Pwd	Pin Code Pwd	Cod. Fisc. Pwd	Carte CIE	Carte CNS	Atro specif	User id Pwd	Pin Code Pwd	Cod.Fis. Pwd	Carte CIE	Carte CNS	Atro specif	User id Pwd	Pin Code Pwd	Cod.Fis Pwd	Carte CIE	Carte CNS	Atro specif
Bellizzi																								
Castelnuovo Cilento																								
Cicerale																								
Corleto Monforte																								
Gioi																								
Giungano																								
Magliano Vetere																								
Ogliastro																								
Castel San Giorgio																								
Pagani																								
Pellezzano																								
Roccadaspide																								
Salerno																			SI	SI	SI	SI		
San Cipriano Picentino																								

COMUNE	9.2 Forme di autentificazione per l'accesso ai Siti																	
	Igiene pubblica						Anagrafe e cittadinanza						Istruzione e occupazione					
	User id Pwd	Pin Code Pwd	Cod. Fis. Pwd	Carte CIE	Carte CNS	Atro specif	User id Pwd	Pin Code Pwd	Cod. Fisc. Pwd	Carte CIE	Carte CNS	Atro specif	User id Pwd	Pin Code Pwd	Cod.Fis. Pwd	Carte CIE	Carte CNS	Atro specif
Capaccio																		
Casal Velino																		
Castel San Lorenzo																		
Castelcivita																		
Ceraso																		
Giffoni Sei Casali																		
Laviano																		
Monteforte Cilento																		
Orria																		
Ottati																		
Palomonte																		
Perito																		
Pisciotta																		
Pollica																		
Prignano Cilento																		
San Rufo																		
Sarno																		
Stio																		
Trentinara																		
Valva																		
Agropoli																		
Albanella																		
Aquara																		
Ascea																		
Battipaglia																		

COMUNE	9.2 Forme di autentificazione per l'accesso ai Siti																	
	Igiene pubblica						Anagrafe e cittadinanza						Istruzione e occupazione					
	User id Pwd	Pin Code Pwd	Cod. Fis. Pwd	Carte CIE	Carte CNS	Atro specif	User id Pwd	Pin Code Pwd	Cod. Fisc. Pwd	Carte CIE	Carte CNS	Atro specif	User id Pwd	Pin Code Pwd	Cod.Fis. Pwd	Carte CIE	Carte CNS	Atro specif
Bellizzi																		
Castelnuovo Cilento																		
Cicerale																		
Corleto Monforte																		
Gioi																		
Giungano																		
Magliano Vetere																		
Ogliastro																		
Castel San Giorgio																		
Pagani																		
Pellezzano																		
Roccadaspide																		
Salerno				SI			SI	SI	SI									
San Cipriano Picentino																		

COMUNE	9.2 Forme di autentificazione per l'accesso ai Siti																	
	Welfare					Cultura e tempo libero							Democrazia elettronica e partecipazione					
	User id Pwd	Pin Code Pwd	Cod. Fis. Pwd	Carte CIE	Carte CNS	Atro specif	User id Pwd	Pin Code Pwd	Cod. Fisc. Pwd	Carte CIE	Carte CNS	Atro specif	User id Pwd	Pin Code Pwd	Cod.Fis. Pwd	Carte CIE	Carte CNS	Atro specif
Capaccio																		
Casal Velino																		
Castel San Lorenzo																		
Castelcivita																		
Ceraso																		
Giffoni Sei Casali																		
Laviano																		
Monteforte Cilento																		
Orria																		
Ottati																		
Palomonte																		
Perito																		
Pisciotta																		
Pollica																		
Prignano Cilento																		
San Rufo																		
Sarno																		
Stio																		
Trentinara																		
Valva																		
Agropoli																		SI
Albanella																		
Aquara																		
Ascea																		
Battipaglia																		

COMUNE	9.2 Forme di autentificazione per l'accesso ai Siti																	
	Welfare						Cultura e tempo libero						Democrazia elettronica e partecipazione					
	User id Pwd	Pin Code Pwd	Cod. Fis. Pwd	Carte CIE	Carte CNS	Atro specif	User id Pwd	Pin Code Pwd	Cod. Fisc. Pwd	Carte CIE	Carte CNS	Atro specif	User id Pwd	Pin Code Pwd	Cod.Fis. Pwd	Carte CIE	Carte CNS	Atro specif
Bellizzi																		
Castelnuovo Cilento																		
Cicerale																		
Corleto Monforte																		
Gioi																		
Giungano																		
Magliano Vetere																		
Ogliastro																		
Castel San Giorgio																		
Pagani																		
Pellezzano																		
Roccadaspide																		
Salerno													SI	SI				
San Cipriano Picentino																		

COMUNE	9.3 Multicanalità, modalità alternative al sito web - canali																				
	Sviluppo Economico							Ambiente e territorio							Suolo Pubblico e mobilità						
	Sportello	Call center	Mobile	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro	Sportello	Call center	Mobile	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro	Sportello	Call center	Mobile	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro
Capaccio																					
Casal Velino																					
Castel San Lorenzo																					
Castelcivita																					
Ceraso	SI							SI							SI						
Giffoni Sei Casali																					
Laviano																					
Monteforte Cilento																					
Orria																					
Ottati																					
Palomonte																					
Perito																					
Pisciotta																					
Pollica																					
Prignano Cilento																					
San Rufo																					
Sarno																					
Stio																					
Trentinara																					
Valva																					
Agropoli																					
Albanella	SI							SI							SI						
Aquara																					
Ascea																					
Battipaglia	SI													si							si

COMUNE	9.3 Multicanalità, modalità alternative al sito web - canali																				
	Sviluppo Economico							Ambiente e territorio							Suolo Pubblico e mobilità						
	Sportello	Call center	Mobile	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro	Sportello	Call center	Mobile	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro	Sportello	Call center	Mobile	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro
Bellizzi																					
Castelnuovo Cilento	SI							SI							SI						
Cicerale								SI													
Corleto Monforte	SI							SI							SI						
Gioi																					
Giungano	SI							SI							SI						
Magliano Vetere																					
Ogliastro																					
Castel San Giorgio																					
Pagani																					
Pellezzano																					
Roccadaspide																					
Salerno																					
San Cipriano Picentino																					

COMUNE	9.3 Multicanalità, modalità alternative al sito web - canali																				
	Immobili e fabbricati							Igiene pubblica							Anagrafe e cittadinanza						
	Sportello	Call center	Mobile	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro	Sportello	Call center	Mobile	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro	Sportello	Call center	Mobile	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro
Capaccio																					
Casal Velino																					
Castel San Lorenzo																					
Castelcivita																					
Ceraso	SI							SI							SI						
Giffoni Sei Casali																					
Laviano																					
Monteforte Cilento																					
Orria																					
Ottati																					
Palomonte																					
Perito																					
Pisciotta																					
Pollica																					
Prignano Cilento																					
San Rufo																					
Sarno																					
Stio																					
Trentinara																					
Valva																					
Agropoli																					
Albanella	SI							SI							SI						
Aquara																					
Ascea																					
Battipaglia							si							si	si						

COMUNE	9.3 Multicanalità, modalità alternative al sito web - canali																				
	Immobili e fabbricati							Igiene pubblica							Anagrafe e cittadinanza						
	Sportello	Call center	Mobile	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro	Sportello	Call center	Mobile	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro	Sportello	Call center	Mobile	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro
Bellizzi																					
Castelnuovo Cilento	SI							SI							SI						
Cicerale	SI							SI							SI						
Corleto Monforte	SI							SI							SI						
Gioi																					
Giungano	SI							SI							SI						
Magliano Vetere																					
Ogliastro																					
Castel San Giorgio																					
Pagani																					
Pellezzano																					
Roccadaspide																					
Salerno	SI							SI							SI						SI
San Cipriano Picentino																					

COMUNE	9.3 Multicanalità, modalità alternative al sito web - canali																			
	Istruzione e occupazione							Welfare							Cultura e tempo libero					
	Sportello	Call center	Mobile	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro	Sportello	Call center	Mobile	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro	Sportello	Call center	Mobile	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro
Capaccio																					
Casal Velino																					
Castel San Lorenzo																					
Castelcivita																					
Ceraso	SI							SI							SI						
Giffoni Sei Casali																					
Laviano																					
Monteforte Cilento																					
Orria																					
Ottati																					
Palomonte																					
Perito																					
Pisciotta																					
Pollica																					
Prignano Cilento																					
San Rufo																					
Sarno																					
Stio																					
Trentinara																					
Valva																					
Agropoli																					
Albanella	SI							SI							SI						
Aquara																					
Ascea																					
Battipaglia	si																				si

COMUNE	9.3 Multicanalità, modalità alternative al sito web - canali																				
	Istruzione e occupazione							Welfare							Cultura e tempo libero						
	Sportello	Call center	Mobile	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro	Sportello	Call center	Mobile	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro	Sportello	Call center	Mobile	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro
Bellizzi																					
Castelnuovo Cilento	SI							SI							SI						
Cicerale	SI																				
Corleto Monforte	SI							SI							SI						
Gioi																					
Giungano	SI							SI							SI						
Magliano Vetere																					
Ogliastro																					
Castel San Giorgio																					
Pagani																					
Pellezzano																					
Roccadaspide																					
Salerno																					
San Cipriano Picentino																					

COMUNE	9.3 Multicanalità, modalità alternative al sito web - canali							9.4 Servizi riservati a specifiche tipologie di utenti			
	Democrazia elettronica e partecipazione							9.4.1	9.4.2 Indicare tipologia utenti e descrizione servizio		
	Sportello	Call center	Mobile	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro	Attivato Servizio	Tipologia di utente	Denominazione servizio	Descrizione Servizio
Capaccio								NO			
Casal Velino								NO			
Castel San Lorenzo								NO			
Castelcivita								NO			
Ceraso	SI							NO			
Giffoni Sei Casali								NO			
Laviano								NO			
Monteforte Cilento											
Orria											
Ottati								NO			
Palomonte								NO			
Perito								NO			
Pisciotta								NO			
Pollica								NO			
Prignano Cilento								NO			
San Rufo								NO			
Sarno											
Stio											
Trentinara								NO			
Valva											
Agropoli								NO			
Albanella							SI	NO			
Aquara								NO			
Ascea											
Battipaglia							si	no			

COMUNE	9.3 Multicanalità, modalità alternative al sito web - canali							9.4 Servizi riservati a specifiche tipologie di utenti			
	Democrazia elettronica e partecipazione							9.4.1	9.4.2 Indicare tipologia utenti e descrizione servizio		
	Sportello	Call center	Mobile	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro	Attivato Servizio	Tipologia di utente	Denominazione servizio	Descrizione Servizio
Bellizzi								NO			
Castelnuovo Cilento	SI							NO			
Cicerale								NO			
Corleto Monforte	SI							NO			
Gioi								SI			
Giungano	SI							NO			
Magliano Vetere											
Ogliastro								NO			
Castel San Giorgio											
Pagani											
Pellezzano								NO			
Roccadaspide								NO			
Salerno	SI						SI	SI			
San Cipriano Picentino											

K. E-PROCURAMENT					
COMUNE	10.1	10.2 Modalità acquisto e-procur.			10.3
	Acquisti e-procur. 2004	Negozio elettronico	Gara on - line	Mercato elettronico	Spesa €/000 e-procur. 2004
Capaccio	SI	X		X	1.000
Casal Velino	NO				
Castel San Lorenzo	NO				
Castelcivita	NO				
Ceraso	NO				
Giffoni Sei Casali	NO				
Laviano	NO				
Monteforte Cilento	NO				
Orria	NO				
Ottati	NO				
Palomonte	NO				
Perito	NO				
Pisciotta	NO				
Pollica	NO				
Prignano Cilento	NO				
San Rufo	NO				
Sarno	NO				
Stio	NO				
Trentinara	NO				
Valva	NO				
Agropoli	NO				
Albanella	NO				
Aquara	NO				
Ascea	NO				
Battipaglia	SI	x			

K. E-PROCURAMENT					
COMUNE	10.1	10.2 Modalità acquisto e-procur.			10.3
	Acquisti e-procur. 2004	Negozio elettronico	Gara on - line	Mercato elettronico	Spesa €/000 e-procur. 2004
Bellizzi	NO				
Castelnuovo Cilento	NO				
Cicerale	NO				
Corleto Monforte	NO				
Gioi	NO				
Giungano	NO				
Magliano Vetere	NO				
Ogliastro	NO				
Castel San Giorgio	NO				
Pagani	NO				
Pellezzano	NO				
Roccadaspide	SI	X			
Salerno	NO				
San Cipriano Picentino	NO				

L. SPESA ICT

COMUNE	11.1 Spesa 2004 per acquisto beni e servizi ICT in €/000						
	Hardware	Software	Reti e Telecomun.	Formazione ICT	Altro	TOTALE	Incarichi profession. esterni
Capaccio	12.000,00	20.000,00	27.520,00			59.520,00	
Casal Velino	8.292,24	9.211,20	3.000,00		7.000,00	27.503,44	
Castel San Lorenzo	1.814,00					1.814,00	
Castelcivita	3.943,44	4.168,00				8.111,44	
Ceraso							
Giffoni Sei Casali	1.500,00	2.000,00				3.500,00	
Laviano							
Monteforte Cilento							
Orria	1.892,00				5.364,13	7.256,13	
Ottati							
Palomonte							
Perito	1.500,00	4.000,00				5.500,00	
Pisciotta	3.303,97					3.303,97	
Pollica							
Prignano Cilento							
San Rufo							
Sarno	65.242,00	15.000,00			17.000,00	97.242,00	
Stio		6.438,00			750,00	7.188,00	
Trentinara	4.762,00					4.762,00	
Valva							
Agropoli	1.500,00	3.500,00	2.000,00			7.000,00	
Albanella	5.000,00		7.500,00			12.500,00	
Aquara	750,00	2.960,00	1.140,00			4.850,00	
Ascea	324,00				13.408,00	13.732,00	
Battipaglia	100.000,00	5.000,00	200.000,00				

L. SPESA ICT							
COMUNE	11.1 Spesa 2004 per acquisto beni e servizi ICT in €/000						
	Hardware	Software	Reti e Telecomun.	Formazione ICT	Altro	TOTALE	Incarichi profession. esterni
Bellizzi	13.286,91	26.148,87		9.025,99		48.461,87	
Castelnuovo Cilento					20.600,00	20.600,00	2.600,00
Cicerale	2.500,00	2.900,00			1.000,00	6.400,00	
Corleto Monforte							
Gioi							
Giungano	1.500,00	2.000,00				3.500,00	
Magliano Vetere	850,00	4.500,00			1.471,46	6.821,46	
Ogliastro							
Castel San Giorgio							
Pagani							
Pellezzano	25.000,00	10.000,00	10.000,00	2.000,00		50.000,00	3.000,00
Roccadaspide							
Salerno							
San Cipriano Picentino						5.000,00	

M. BILANCIO		
COMUNE	12.1 Spese correnti pagamenti €/000	12.2 Spese Capitale pagamenti €/000
Capaccio	59.520,00	3.456,00
Casal Velino	2.007,00	531,00
Castel San Lorenzo		
Castelcivita	8.111,44	
Ceraso	1.437,00	395,00
Giffoni Sei Casali	2.662,00	2.577,00
Laviano	1.705,37	1.572,56
Monteforte Cilento		
Orria	5.309,68	
Ottati		
Palomonte	1.443,00	5.719,00
Perito		
Pisciotta	1.739,00	1.953,00
Pollica	8.803,98	2.857,08
Prignano Cilento		
San Rufo		
Sarno	17.188,00	449,00
Stio	7.188,00	
Trentinara	9.238,00	5.238,00
Valva		
Agropoli	8.705,00	
Albanella		
Aquara	852,00	86,00
Ascea	3.393,00	1.186,00
Battipaglia	38.373.363,95	20.000.000,00

M. BILANCIO		
COMUNE	12.1 Spese correnti pagamenti €/000	12.2 Spese Capitale pagamenti €/000
Bellizzi	5.340,00	336,00
Castelnuovo Cilento	946,00	811,00
Cicerale		
Corleto Monforte	667,00	1.118,00
Gioi	580,00	538,00
Giungano		
Magliano Vetere	487,00	11,00
Ogliastro		
Castel San Giorgio		
Pagani		
Pellezzano	50.000,00	
Roccadaspide		
Salerno		
San Cipriano Picentino	5.000,00	

N. CRM														
COMUNE	13.1 L'amministrazione effettua una delle seguenti elaborazioni sui dati in entrata							13.2 Quale canale gestisce l'erogazione dei servizi						
	Monitoraggio accessi canali telem	Analisi fruizione servizi	Analisi disservizi reclami	Utilizzo piattaforma CRM	Analisi profilazione utenti	Utilizzo sistemi tracking	Utilizzo mining reporting	Canale						
								Sportello	Call center	Mobile WAP/SMS	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro
Capaccio	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	X						
Casal Velino														
Castel San Lorenzo														
Castelcivita														
Ceraso	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	X						
Giffoni Sei Casali								X						
Laviano								X						
Monteforte Cilento														
Orria														
Ottati														
Palomonte	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	X						
Perito														
Pisciotta														
Pollica														
Prignano Cilento														
San Rufo	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	X	X					
Sarno														
Stio														
Trentinara														
Valva	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	X						
Agropoli	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO		X					
Albanella	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	X						
Aquara	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	X						
Ascea														
Battipaglia								x						

N. CRM														
COMUNE	13.1 L'amministrazione effettua una delle seguenti elaborazioni sui dati in entrata							13.2 Quale canale gestisce l'erogazione dei servizi						
	Monitoraggio accessi canali telem	Analisi fruizione servizi	Analisi disservizi reclami	Utilizzo piattaforma CRM	Analisi profilazione utenti	Utilizzo sistemi tracking	Utilizzo mining reporting	Canale						
								Sportello	Call center	Mobile WAP/SMS	TDT	Chiosco telemat.	Reti terze	altro
Bellizzi								X						
Castelnuovo Cilento														
Cicerale	SI							X						
Corleto Monforte								X						
Gioi	SI							X						
Giungano								X						
Magliano Vetere														
Ogliastro														
Castel San Giorgio								x						
Pagani	SI	NO	NO	SI				x						
Pellezzano	SI													
Roccadaspide								X						
Salerno	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	X	X	X				
San Cipriano Picentino								X						

O. E-DEMOGRACY

COMUNE	14.1 Il sito consente contattare gli Amministratori		14.2 Sono state organizzate consultazioni tramite Web o e-mail su temi generali			
	Si	No	Non so	Si	No	Non so
Capaccio		X			X	
Casal Velino		X			X	
Castel San Lorenzo		X		X		
Castelcivita	X				X	
Ceraso		X			X	
Giffoni Sei Casali		X			X	
Laviano		X			X	
Monteforte Cilento		X			X	
Orria		X			X	
Ottati		X			X	
Palomonte	X			X		
Perito		X			X	
Pisciotta		X			X	
Pollica		X			X	
Prignano Cilento	X				X	
San Rufo		X			X	
Sarno			X			X
Stio		X			X	
Trentinara		X				X
Valva						
Agropoli			X			X
Albanella	X				X	
Aquara		X			X	
Ascea		X			X	
Battipaglia		x			n	

O. E-DEMOGRACY						
COMUNE	14.1 Il sito consente contattare gli Amministratori		14.2 Sono state organizzate consultazioni tramite Web o e-mail su temi generali			
	Si	No	Non so	Si	No	Non so
Bellizzi	X				X	
Castelnuovo Cilento		X			X	
Cicerale		X			X	
Corleto Monforte		X			X	
Gioi		X			X	
Giungano		X			X	
Magliano Vetere		X			X	
Ogliastro						
Castel San Giorgio		x			x	
Pagani		x			x	
Pellezzano	X				X	
Roccadaspide		X			X	
Salerno	X			X		
San Cipriano Picentino	X				X	

SEZIONE 2 - SVILUPPO DELLA SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE - Finanziamenti Misura 6.2 POR Campania 2000-2006

COMUNE	1. in una scala 1 a 6 quanto è soddisfatto del finanziamneto ottenuto attraverso la misura 6.2 Campania 2000-2006 AVI							2. Rispetto alle potenzialità di ogni progetto finanziato dalla 6.2, in scala da 1 a 100 in che misura viene utilizzato quanto realizzato		3. Indicare il motivo del non utilizzo del progetto finanziato			
	per nulla					molto	Non so			Mancanza di			
	1	2	3	4	5	6		Titolo Progetto	Percentuale	personale qual.	strutt. Adeg.	formaz. Dirig.	risorse umane
Capaccio	X							RIUSO	0	X			
Casal Velino													
Castel San Lorenzo												x	x
Castelcivita													
Ceraso													
Giffoni Sei Casali													
Laviano							x				x	x	
Monteforte Cilento													
Orria													
Ottati													
Palomonte													
Perito													
Pisciotta													
Pollica													
Prignano Cilento													
San Rufo													
Sarno													
Stio													
Trentinara													
Valva						X							
Agropoli													
Albanella							x			x	x		
Aquara							x	Gestione associata servizi Comunale con Comune di Roscigno Capofila	15		x	x	

SEZIONE 2 - SVILUPPO DELLA SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE - Finanziamenti Misura 6.2 POR Campania 2000-2006

COMUNE	1. in una scala 1 a 6 quanto è soddisfatto del finanziamneto ottenuto attraverso la misura 6.2 Campania 2000-2006 AVI							2. Rispetto alle potenzialità di ogni progetto finanziato dalla 6.2, in scala da 1 a 100 in che misura viene utilizzato quanto realizzato		3. Indicare il motivo del non utilizzo del progetto finanziato			
	per nulla					molto	Non so			Mancanza di			
	1	2	3	4	5	6		Titolo Progetto	Percentuale	personale qual.	strutt. Adeg.	formaz. Dirig.	risorse umane
Ascea													x
Battipaglia													
Bellizzi													
Castelnuovo Cilento													
Cicerale							X			X	X	X	
Corleto Monforte					X								X
Gioi													
Giungano													
Magliano Vetere													
Ogliastro													
Castel San Giorgio													
Pagani													
Pellezzano		X											
Roccadaspide													
Salerno			X										
San Cipriano Picentino							X						

SEZIONE 2 - SVILUPPO DELLA SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE - Altri finanziamenti in ambito ICT

COMUNE	4. Dal 2001 ad oggi in ambito ICT ha avuto altri finanziamenti da E.P.		5. Incare la tipologia e lo stato d'avanzamento					
	Si	No	Titolo progetto	Ambito	Ente erogatore	Importo €/000 Investimento	Finanziato al %	Stato di Attuaz. da 0 a 100%
Capaccio	X		Sicurezza Urbana				50%	100%
Casal Velino								
Castel San Lorenzo		X						
Castelcivita								
Ceraso								
Giffoni Sei Casali		X						
Laviano		X						
Monteforte Cilento								
Orria								
Ottati								
Palomonte		X						
Perito		X						
Pisciotta								
Pollica								
Prignano Cilento								
San Rufo		X						
Sarno		X						
Stio								
Trentinara		X						
Valva		X						
Agropoli		X						
Albanella		X						
Aquara		X						
Ascea		X						
Battipaglia		X						

SEZIONE 2 - SVILUPPO DELLA SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE - Altri finanziamenti in ambito ICT

COMUNE	4. Dal 2001 ad oggi in ambito ICT ha avuto altri finanziamenti da E.P.		5. Incare la tipologia e lo stato d'avanzamento					
	Si	No	Titolo progetto	Ambito	Ente erogatore	Importo €/000 Investimento	Finanziato al %	Stato di Attuaz. da 0 a 100%
Bellizzi	x		RAP 100 5.000,00	POR	REGIONE CAMPANIA	€ 5.000	100	100
Castelnuovo Cilento								
Cicerale		X						
Corleto Monforte		X						
Gioi		X						
Giungano		X						
Magliano Vetere								
Ogliastro								
Castel San Giorgio		x						
Pagani		x						
Pellezzano		X						
Roccadaspide								
Salerno	X		SIMEL	E - GOB	CNIPA	€ 2.200.000	50	90
San Cipriano Picentino								

XIV-3 La seconda fase "classificazione dei servizi"

Viene determinata dal confronto tra i risultati dell'analisi della domanda e i servizi erogati sul territorio e prende in considerazione fattori quali il futuro livello di fruibilità del servizio da parte degli Enti associati e le modalità operative con cui gli stessi vengono erogati. La classificazione viene suddivisa su due macro aree di riferimento:

a) Servizi di base = sono i servizi minimi che il CSt deve erogare a tutti gli enti associati in forma coordinata o associata. La fruibilità deve essere garantita agli Enti associati in forma continuativa, senza la previsione di una tariffazione specifica per l'utilizzo del servizio.
b) Servizi a richiesta = aggiuntivi : vengono erogati su richiesta del singolo ente o di gruppi di enti, one shot, e forniti unicamente al singolo ente richiedente; avanzati : prevedono l'uso di tecnologie avanzate e/o elevati livelli di consulenza, potenzialmente erogabili a valle di una possibile analisi della domanda e dell'offerta.

I servizi a richiesta qualora erogati in larga scala e con elevati livelli di performance possono diventare servizi di base ed essere erogati a tutti i comuni indistintamente.
Sarà necessario prevedere servizi di e-gov in senso stretto erogati ai cittadini e alle imprese per conto dei Comuni e servizi infrastrutturali e gestionali ad impatto tecnologico ed innovativo (CIE, CNS, firma digitale, SIT).
I nuovi sistemi di back –office vengono progettati in modo da uniformare e normalizzare le modalità d'interfaccia con il front –office per tutti i Comuni coinvolti, anche attraverso la definizione e la condivisione di standard di riferimento. I Comuni dovranno condividere un percorso di riorganizzazione dei processi di back- office in modo da semplificare future integrazioni e/o riuso di soluzioni.
I servizi sono stati classificati in modo orizzontale e verticale in funzione della tipologia e dell'operatività. La classificazione orizzontale, più vicina ai processi aziendali del CST, riprende quanto proposto dal MIT e prevede le seguenti tre categorie:

Categoria	Descrizione
Management e Supporto	Si intendono tutti i servizi che sono legati a funzioni di: consulenza, supporto, commerciali, coordinamento, innovazione che permettono al CST di esprimere le proprie qualità professionali ad alto livello e di essere il punto di riferimento nel territorio.
Infrastruttura	Sono tutti i servizi a base informatica, erogati direttamente o indirettamente, che permettono di costituire una rete di comunicazione e di interscambio di servizi nel territorio.
Produzione	Si intendono tutti i servizi che coinvolgono la produzione di qualcosa per i propri Clienti o il fare per conto dei propri Clienti. Si intendono anche tutti i servizi applicativi di cui si chiede il riuso e per i quali saranno necessarie attività di implementazion e personalizzazione

La classificazione verticale permette di definire meglio l'operatività del servizio erogato, essa è suddivisa nelle seguenti categorie:

Categoria	Descrizione
Base	Sono i servizi minimi che il CST deve erogare ad ogni Comune e/o Comunità Montana in genere agli aderenti per favorire la costituzione di una rete di comunicazione e di interscambio di servizi nel territorio. Si prevede che i servizi di Base cresceranno nel tempo in quanto è possibile che i servizi delle altre categorie diventino di Base nel tempo.
Avanzati	Sono i servizi che prevedono l'uso di tecnologie avanzate e/o alti livelli di consulenza. Essi saranno introdotti nel tempo e fungeranno da motore di sviluppo del territorio. Sono destinati a diventare servizi di base nel tempo. Si tratta anche degli applicativi richiesti in riuso e presenti sia sul catalogo regionale che nazionale
Aggiuntivi	Sono servizi che vengono erogati anche con l'uso di tecnologie informatiche avanzate e riguardano fondamentalmente delle deleghe che i Comuni e/o le Comunità Montane conferiscono al CST. Essi nascono dall'analisi dei bisogni effettuata nell'ambito dei Comuni aderenti alle due Comunità Montane.
Formazione e Informazione	Questi servizi sono stati enucleati verticalmente perché sono fondamentali per far acquisire Conoscenze e Competenze al personale dei Comuni e delle Comunità Montane. Infatti solo con la crescita delle Competenze di tutti gli attori sul territorio è possibile avviare e sostenere il processo di innovazione che il CST si propone.
Commerciale	Il Servizio Commerciale è stato evidenziato verticalmente perché ha un ruolo fondamentale sia per lo sviluppo delle conoscenze sia per la gestione della coesione dei rapporti tra CST e Clienti.

XIV-4 La terza fase "definizione del portafoglio"

La scelta della tipologia di servizi da mettere a fattor comune sotto la gestione del CST è il passaggio più critico e articolato da attuare. Diventa indispensabile stabilire parametri utili per la scelta delle tipologie di servizio, grazie ai quali vengono definite le priorità. Comunque si dovrà partire dalla valutazione dei servizi già utilizzati sul territorio, dalla modalità di erogazione e dalla possibilità di riuso degli stessi per tutti i Comuni associati ed in qualsiasi caso i parametri da seguire per la scelta dovranno essere la complessità strutturale e il valore percepito dal cliente.

La complessità strutturale è data dalla eterogeneità della infrastruttura tecnologica e dei processi organizzativi in essere, dalla specificità dei requisiti progettuali da implementare per le diverse realtà amministrative, dal livello di disponibilità attuale o potenziale delle competenze necessarie, dai costi e dai tempi necessari a gestire il passaggio da una gestione separat ed autonoma di determinate funzioni/attività da parte dei singoli Comuni ad una gestione coordinata o unitaria. Per questi motivi andranno presi in considerazione principalmente servizi non ancora gestiti dalle varie entità comunali così da creare valore aggiunto per i vari Comuni, i cittadini e le imprese, evitando difficoltà di trasformazione di metodologie ormai radicate sul territorio; servizi erogati nei vari Comuni tramite il ricorso al mercato, così da accentrare l'indirizzo e la scelta di fornitori migliori per raggiungere la massima efficienza e la realizzazione di economie di scala; servizi disponibili con adeguati livelli di servizio che sono facilmente replicabili ed implementabili nelle realtà circostanti o che sono realizzati con la logica del riuso; servizi implementati o condivisi da più Comuni da estendere agli altri comuni qualora possibile sempre per raggiungere la massima efficienza e la realizzazione di economie di scala.

Pertanto i potenziali servizi dovranno essere mappati secondo il loro livello di complessità strutturale e alta priorità.

Il valore percepito dal cliente finale, inteso come Comune che trarrà vantaggio dalla gestione integrata e come cittadino che usufruirà di un servizio con migliore efficienza, affidabilità e qualità, ed il suo miglioramento devono essere all'attenzione del CST. Pertanto dovranno essere presi in considerazione: servizi già disponibili che presentano disservizi e richiedono un intervento di miglioramento in termini organizzativi/procedurali ed in termini di qualità del servizio erogato; servizi di interesse e ad alto livello aggiunto per i clienti finali in termini di tipologia e modalità di fruizione. Pertanto i potenziali servizi dovranno essere mappati secondo il livello di percezione da parte del cliente definendone la priorità in base al valore percepito.

Incrociando i parametri precedentemente esposti è possibile identificare i servizi che creano valore aggiunto e definire gli stessi secondo la complessità strutturale e la priorità.

Fondamentale risulta nella scelta il livello di Know How del CST e, quindi, indispensabile un aggiornamento e miglioramento continuo delle professionalità all'interno dello stesso.

Nella tabella seguente "Mappa dei Servizi" vengono elencati tutti i servizi suddivisi in modo orizzontale e verticale, che saranno erogati dal CST.

Servizi di Base	Servizi Avanzati	Servizi Aggiuntivi	Servizi di Formazione e Informazione	Commerciale
Management e Supporto				
Organizzazione della domanda di servizi ICT	Coordinamento e gestione di progetti di innovazione	Servizio 1: Relazioni Sindacali	Organizzazione dei bisogni formativi	Promozione di progetti di innovazione
Coordinamento amministrativo settore ICT	Web Call Center	Servizio 2: Consulenza Gestione Tributi	Coordinamento erogazione corsi	Promozione Servizi
		Servizio 3: Consulenza finanziamenti		
		Servizio 4 :Assistenza fiscale		
		Servizio 5: "riuso" dei progetti e-government"		
		Servizio 6: " Consulenza Ufficio stampa e giornale on-line Servizio 7 " Consulenza su DPSS		

Servizi di Infrastruttura				
Web Farming, hosting/housing, Disaster e Recovery, Sicurezza logica content filtering e security, monitoraggio.	Coordinamento di funzioni di interscambio e di cooperazione e di integrazione applicativa.	Servizio 8: Assistenza informatica	Formazione a distanza	
Connettività protetta e compatibile, Posta elettronica certificata, proxy.	Progettazione e manutenzione di servizi web			
Servizi di indirizzamento, di autenticazione, autorizzazione e accounting	Portale dei Servizi			
Servizi di supporto per emissione CIE e relative autenticazione	Sistema di Comunicazione Ipermediale			
Rete civica				

Servizi di Produzione (anche Applicativi in riuso)				
	Gestione di Servizi Applicativi	Servizio 9 URP e Portale CST	Servizio 19: Formazione: corsi, seminari o convegni su temi di interesse	Promozione Servizi
	Archiviazione ottica dei documenti	Servizio 10: Markett Place	Progettazione nuovi corsi	
		Servizio 11; Protocollo Informatico – flussi documentali		
		Servizio 12: Gestione atti formali		
		Servizio 13: Controllo di Gestion		
		Servizio 14: Consulenza e gestione Marketing Territoriale		
		Servizio 15: SUAP		
		Servizio 16: Riscossione tributi		
		Servizio 17: Consulenza e gestione catasto		
		Servizio 18: Anagrafe Integrata)		

Lo studio sui servizi da erogare è stato effettuato attraverso l'uso di schede di descrizione di ogni servizio che hanno permesso la classificazione , l'individuazione delle risorse umane e strumentali necessarie, i benefici per i Clienti, i prodotti ed i partner necessari. Le schede dei servizi compilate per ogni servizio sono di seguito elencate:

XIV-5 Le Schede dei Servizi

Denominazione del servizio	Organizzazione della Domanda di Servizi ICT											
Classificazione Verticale:	X	Di Base		Avanzato		Aggiuntivo		Formazione		Commerciale		
Classificazione Orizzontale:	X	Management e Supporto		Infrastruttura		Produzione						
Data di avvio dell'erogazione	Giugno 2006											
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: tutte le attività [ ] indirettamente per le seguenti attività:											
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano						2. Comunità Montana Monti Picentini					
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cilento 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monforte 16. Giffoni Sei Casali 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano Vetere 21. Monteforte Cilento	22. Ogliastro Cilento 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cilento 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva						
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :											
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente											
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini											
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 70% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva											
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;											
Sviluppi previsti	1. Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 2) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;											
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……											

Denominazione del servizio	Coordinamento Amministrativo settore ICT											
Classificazione Verticale:	X	Di Base		Avanzato		Aggiuntivo		Formazione		Commerciale		
Classificazione Orizzontale:	X	Management e Supporto		Infrastruttura		Produzione						
Data di avvio dell'erogazione	Aprile 2006											
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: Tutte le attività. [ ] indirettamente per le seguenti attività:											
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano						2. Comunità Montana Monti Picentini					
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva					
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :											
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente											
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini											
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 70% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva											
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;											
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 2) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;											
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……											

Denominazione del servizio	Coordinamento e gestione di progetti di innovazione												
Classificazione Verticale:	X	Di Base		Avanzato	X	Aggiuntivo		Formazione		Commerciale			
Classificazione Orizzontale:		Management e Supporto				Infrastruttura		Produzione					
Data di avvio dell'erogazione	LUGLIO 2006												
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: tutte le attività. [ ] indirettamente per le seguenti attività:												
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano							2. Comunità Montana Monti Picentini					
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano Vetere 21. Monteforte Cil.	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva							
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :												
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente												
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini												
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 80% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva												
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale; Supportare con mediti innovativi la concertazione tra le parti sociali ed i cittadini												
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 3) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;												
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……												

Denominazione del servizio	Web Call Center								
Classificazione Verticale:		Di Base		Avanzato	X	Aggiuntivo		Formazione		Commerciale
Classificazione Orizzontale:	X	Management e Supporto				Infrastruttura		Produzione	
Data di avvio dell'erogazione	Ottobre 2006								
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: tutte le attività [ ] indirettamente per le seguenti attività:								
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano				2. Comunità Montana Monti Picentini				
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva			
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :								
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente								
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini								
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 70% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva								
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;								
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 3) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;								
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……								

Denominazione del servizio	Consulenza Finanziamenti											
Classificazione Verticale:		Di Base		Avanzato	X	Aggiuntivo		Formazione		Commerciale		
Classificazione Orizzontale:	X	Management e Supporto				Infrastruttura		Produzione				
Data di avvio dell'erogazione	Settembre 2006											
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: tutte le attività nazionali. [X] indirettamente per le seguenti attività: aggiornamenti normativi e modulistica per fondi UE											
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano					2. Comunità Montana Monti Picentini						
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva						
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :											
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente											
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini											
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 80% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva											
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;											
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 3) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;											
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……											

Denominazione del servizio	Relazioni Sindacali												
Classificazione Verticale:		Di Base		Avanzato	X	Aggiuntivo		Formazione		Commerciale			
Classificazione Orizzontale:	X	Management e Supporto				Infrastruttura		Produzione					
Data di avvio dell'erogazione	Luglio 2006												
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: attività istituzionale, aggiornamento normativo e risposte quesiti [X] indirettamente per le seguenti attività: rapporti presso gli Enti												
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano							2. Comunità Montana Monti Picentini					
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva							
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :												
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente												
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini												
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 40% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva												
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;												
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 3) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;												
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……												

Denominazione del servizio	Consulenza e Gestione Tributi																	
Classificazione Verticale:		Di Base		Avanzato	X	Aggiuntivo		Formazione		Commerciale								
Classificazione Orizzontale:	X	Management e Supporto				Infrastruttura		Produzione										
Data di avvio dell'erogazione	Giugno 2006																	
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: tutte le attività [ ] indirettamente per le seguenti attività:																	
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano										2. Comunità Montana Monti Picentini							
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio		8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale		15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.		22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito		29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno		36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva					
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :																	
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente																	
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini																	
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 80% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva																	
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;																	
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 3) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;																	
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……																	

Denominazione del servizio	Assistenza fiscale											
Classificazione Verticale:		Di Base		Avanzato	X	Aggiuntivo		Formazione		Commerciale		
Classificazione Orizzontale:	X	Management e Supporto				Infrastruttura		Produzione				
Data di avvio dell'erogazione	Giugno 2006											
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: tutte le attività [ ] indirettamente per le seguenti attività:											
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano					2. Comunità Montana Monti Picentini						
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva						
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :											
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente											
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini											
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 70% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva											
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;											
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 3) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;											
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……											

Denominazione del servizio	Riuso dei Progetti e-governament
Classificazione Verticale:	[ ] Di Base [ ] Avanzato [ ] Aggiuntivo [ ] Formazione [ ] Commerciale
Classificazione Orizzontale:	[X] Management e Supporto [ ] Infrastruttura [X] Produzione
Data di avvio dell'erogazione	Ottobre 2006
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: la maggior parte delle attività riguardandi la progettazione e l'esecuzione saranno predisposte all'interno. [X] indirettamente per le seguenti attività: l'attivazione e le personalizzazioni
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano — 2. Comunità Montana Monti Picentini 1. Agropoli, 2. Albanella, 3. Aquara, 4. Ascea, 5. Battipaglia, 6. Bellizzi, 7. Capaccio, 8. Casal Velino, 9. Castel San Lorenzo, 10. Castelcivita, 11. Castelnuovo Cil., 12. Castel San Giorgio, 13. Ceraso, 14. Cicerale, 15. Corleto Monf., 16. Giffoni Sei Cas., 17. Gioi, 18. Giungano, 19. Laviano, 20. Magliano V., 21. Monteforte Cil., 22. Ogliastro Cil., 23. Orria, 24. Ottati, 25. Pagani, 26. Palomonte, 27. Pellezzano, 28. Perito, 29. Pisciotta, 30. Pollica, 31. Prignano Cil, 32. Roccadaspide, 33. Salerno, 34. San Cipriano P., 35. Sarno, 36. San Rufo, 37. Stio, 38. Trentinara, 39. Valva
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Da definire in fase di progettazione esecutiva
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 3) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……………………………………Nome ……………………………… Funzione e qualifica ……………………………………… Recapito e-mail ……………………………………………………………Recapiti telefonici ………………………………………………

Denominazione del servizio	Consulenza Ufficio Stampa e Giornale on line												
Classificazione Verticale:		Di Base		Avanzato	X	Aggiuntivo		Formazione		Commerciale			
Classificazione Orizzontale:	X	Management e Supporto				Infrastruttura		Produzione					
Data di avvio dell'erogazione	Ottobre 2006												
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: quasi tutte le attività [X] indirettamente per le seguenti attività: l'attivazione e le personalizzazioni: ricerca notizie e predisposizione articoli												
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano						2. Comunità Montana Monti Picentini						
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva							
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :												
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente												
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini												
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 65% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva												
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;												
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 3) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;												
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……												

Denominazione del servizio	Organizzazione bisogni formativi
Classificazione Verticale: Classificazione Orizzontale:	[ ] Di Base [ ] Avanzato [ ] Aggiuntivo [X] Formazione [ ] Commerciale [X] Management e Supporto [ ] Infrastruttura [ ] Produzione
Data di avvio dell'erogazione	Giugno 2006
Modalità di erogazione	[ ] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: quasi tutte le attività [X] indirettamente per le seguenti attività: progettazione e pianificazione percorsi formativi
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano — 2. Comunità Montana Monti Picentini 1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio 8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale 15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil. 22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito 29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno 36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 65% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 3) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……………………………………Nome ……………………………… Funzione e qualifica ……………………………………… Recapito e-mail ……………………………………………………………Recapiti telefonici …………………………………………………

IL PRESIDENTE (Dott. Carmine Vertullo) ____________________

Denominazione del servizio	Coordinamento erogazione corsi												
Classificazione Verticale:		Di Base		Avanzato		Aggiuntivo	X	Formazione		Commerciale			
Classificazione Orizzontale:	X	Management e Supporto				Infrastruttura		Produzione					
Data di avvio dell'erogazione	Giugno 2006												
Modalità di erogazione	[ ] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: [X] indirettamente per le seguenti attività: mediante aziende specializzate												
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano						2. Comunità Montana Monti Picentini						
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva							
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :												
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente												
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini												
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 75% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva												
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;												
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 3) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;												
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……												

Denominazione del servizio	Promozione Progetti innovativi
Classificazione Verticale: Classificazione Orizzontale:	[ ] Di Base [ ] Avanzato [ ] Aggiuntivo [ ] Formazione [X] Commerciale [X] Management e Supporto [ ] Infrastruttura [ ] Produzione
Data di avvio dell'erogazione	Ottobre 2006
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: quasi tutte le attività [X] indirettamente per le seguenti attività:
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano — 2. Comunità Montana Monti Picentini 1. Agropoli, 2. Albanella, 3. Aquara, 4. Ascea, 5. Battipaglia, 6. Bellizzi, 7. Capaccio, 8. Casal Velino, 9. Castel San Lorenzo, 10. Castelcivita, 11. Castelnuovo Cil., 12. Castel San Giorgio, 13. Ceraso, 14. Cicerale, 15. Corleto Monf., 16. Giffoni Sei Cas., 17. Gioi, 18. Giungano, 19. Laviano, 20. Magliano V., 21. Monteforte Cil., 22. Ogliastro Cil., 23. Orria, 24. Ottati, 25. Pagani, 26. Palomonte, 27. Pellezzano, 28. Perito, 29. Pisciotta, 30. Pollica, 31. Prignano Cil, 32. Roccadaspide, 33. Salerno, 34. San Cipriano P., 35. Sarno, 36. San Rufo, 37. Stio, 38. Trentinara, 39. Valva
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 85% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 3) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……………………………………Nome ……………………………… Funzione e qualifica …………………………………………… Recapito e-mail ………………………………………………………………Recapiti telefonici ……………………………………………………

Denominazione del servizio	Promozione Servizi
Classificazione Verticale: Classificazione Orizzontale:	[ ] Di Base [ ] Avanzato [ ] Aggiuntivo [ ] Formazione [X] Commerciale [X] Management e Supporto [ ] Infrastruttura [ ] Produzione
Data di avvio dell'erogazione	Ottobre 2006
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: tutte le attività [ ] indirettamente per le seguenti attività:
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano — 2. Comunità Montana Monti Picentini 1. Agropoli; 2. Albanella; 3. Aquara; 4. Ascea; 5. Battipaglia; 6. Bellizzi; 7. Capaccio; 8. Casal Velino; 9. Castel San Lorenzo; 10. Castelcivita; 11. Castelnuovo Cil.; 12. Castel San Giorgio; 13. Ceraso; 14. Cicerale; 15. Corleto Monf.; 16. Giffoni Sei Cas.; 17. Gioi; 18. Giungano; 19. Laviano; 20. Magliano V.; 21. Monteforte Cil.; 22. Ogliastro Cil.; 23. Orria; 24. Ottati; 25. Pagani; 26. Palomonte; 27. Pellezzano; 28. Perito; 29. Pisciotta; 30. Pollica; 31. Prignano Cil; 32. Roccadaspide; 33. Salerno; 34. San Cipriano P.; 35. Sarno; 36. San Rufo; 37. Stio; 38. Trentinara; 39. Valva
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 85% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 3) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……………………………Nome …………………………… Funzione e qualifica …………………………… Recapito e-mail ……………………………………………Recapiti telefonici ……………………………………

IL PRESIDENTE (Dott. Carmine Vertullo) ____________________

Denominazione del servizio	Servizi Infrastrutturali di base : impianti, Connettività, Posta elettronica, Web Farming, Hosting																	
Classificazione Verticale:		Di Base		Avanzato		Aggiuntivo		Formazione		Commerciale								
Classificazione Orizzontale:	X	Management e Supporto	X	Infrastruttura		Produzione												
Data di avvio dell'erogazione	Luglio 2006																	
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: tutte le attività [X] indirettamente per le seguenti attività: Politiche di sicurezza																	
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano										2. Comunità Montana Monti Picentini							
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva													
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :																	
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente																	
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini																	
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 85% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva																	
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;																	
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 3) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;																	
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……																	

Denominazione del servizio	Portale Web
Classificazione Verticale:	[ ] Di Base [ ] Avanzato [ ] Aggiuntivo [ ] Formazione [ ] Commerciale
Classificazione Orizzontale:	[X] Management e Supporto [X] Infrastruttura [ ] Produzione
Data di avvio dell’erogazione	Luglio 2006
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: tutte le attività [X] indirettamente per le seguenti attività: Manutenzione del portale
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano; 2. Comunità Montana Monti Picentini 1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio 8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale 15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil. 22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito 29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno 36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 100% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l’ampliamento della aggregazione dei Comuni; 3) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;ottimizzazione risorse; comunità digitale
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……………………………………Nome ……………………………… Funzione e qualifica ………………………………………… Recapito e-mail …………………………………………………………………Recapiti telefonici ……………………………………………………

IL PRESIDENTE (Dott. Carmine Vertullo) ____________________

Denominazione del servizio	Coordinamento di funzioni di interscambio e di cooperazione applicata
Classificazione Verticale:	[ ] Di Base [X] Avanzato [ ] Aggiuntivo [ ] Formazione [ ] Commerciale
Classificazione Orizzontale:	[ ] Management e Supporto [X] Infrastruttura [ ] Produzione
Data di avvio dell'erogazione	Luglio 2006
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: tutte le attività [X] indirettamente per le seguenti attività: Manutenzione del portale
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano — 2. Comunità Montana Monti Picentini 1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio 8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale 15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil. 22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito 29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno 36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 100% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 3) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;ottimizzazione risorse;
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……………………………………Nome ……………………………… Funzione e qualifica ………………………………………… Recapito e-mail …………………………………………………………Recapiti telefonici ………………………………………………

IL PRESIDENTE (Dott. Carmine Vertullo) ______________________

Denominazione del servizio	Progettazione e manutenzione di servizi Web
Classificazione Verticale: Classificazione Orizzontale:	[ ] Di Base [X] Avanzato [ ] Aggiuntivo [ ] Formazione [ ] Commerciale [ ] Management e Supporto [X] Infrastruttura [ ] Produzione
Data di avvio dell'erogazione	Luglio 2006
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: gestione e contenuti siti web [X] indirettamente per le seguenti attività: progettazione e sviluppo siti intenet
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano 2. Comunità Montana Monti Picentini 1. Agropoli, 2. Albanella, 3. Aquara, 4. Ascea, 5. Battipaglia, 6. Bellizzi, 7. Capaccio 8. Casal Velino, 9. Castel San Lorenzo, 10. Castelcivita, 11. Castelnuovo Cil., 12. Castel San Giorgio, 13. Ceraso, 14. Cicerale 15. Corleto Monf., 16. Giffoni Sei Cas., 17. Gioi, 18. Giungano, 19. Laviano, 20. Magliano V., 21. Monteforte Cil. 22. Ogliastro Cil., 23. Orria, 24. Ottati, 25. Pagani, 26. Palomonte, 27. Pellezzano, 28. Perito 29. Pisciotta, 30. Pollica, 31. Prignano Cil, 32. Roccadaspide, 33. Salerno, 34. San Cipriano P., 35. Sarno 36. San Rufo, 37. Stio, 38. Trentinara, 39. Valva
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 100% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 3) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;ottimizzazione risorse; e
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……

Denominazione del servizio	URP e Portale CST
Classificazione Verticale: Classificazione Orizzontale:	[ ] Di Base [X] Avanzato [ ] Aggiuntivo [ ] Formazione [ ] Commerciale [ ] Management e Supporto [X] Infrastruttura [ ] Produzione
Data di avvio dell'erogazione	Luglio 2006
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: gestione dei contenuti [X] indirettamente per le seguenti attività: progettazione e sviluppo portale
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano 2. Comunità Montana Monti Picentini 1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio 8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale 15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil. 22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito 29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno 36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 100% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 3) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione; maggiore trasparenza.
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……

Denominazione del servizio	Sistema di Comunicazione Ipermediale - Videostreaming
Classificazione Verticale: Classificazione Orizzontale:	[ ] Di Base [X] Avanzato [ ] Aggiuntivo [ ] Formazione [ ] Commerciale [ ] Management e Supporto [X] Infrastruttura [ ] Produzione
Data di avvio dell'erogazione	Settembre 2006
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: gestione dei contenuti [X] indirettamente per le seguenti attività: progettazione e sviluppo portale
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano — 2. Comunità Montana Monti Picentini 1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio 8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale 15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil. 22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito 29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno 36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 100% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 3) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……………………………Nome …………………………… Funzione e qualifica …………………………… Recapito e-mail ……………………………………………Recapiti telefonici ……………………………………

Denominazione del servizio	Assistenza Informatica
Classificazione Verticale: Classificazione Orizzontale:	[ ] Di Base [ ] Avanzato [X] Aggiuntivo [ ] Formazione [ ] Commerciale [ ] Management e Supporto [X] Infrastruttura [ ] Produzione
Data di avvio dell'erogazione	Maggio 2006
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: parte dlle attività [X] indirettamente per le seguenti attività: quelle informatiche altamente avanzate
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano 2. Comunità Montana Monti Picentini 1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio 8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale 15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil. 22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito 29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno 36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 100% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 3) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione; qualificazione delle risorse
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……

Denominazione del servizio	Formazione a distanza, e-learning												
Classificazione Verticale:			Di Base		Avanzato	X	Aggiuntivo		Formazione		Commerciale		
Classificazione Orizzontale:			Management e Supporto			X	Infrastruttura		Produzione				
Data di avvio dell'erogazione	Ottobre 2006												
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: parte dlle attività [X] indirettamente per le seguenti attività: quelle informatiche altamente avanzate												
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano							2. Comunità Montana Monti Picentini					
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva							
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :												
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente												
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini												
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 100% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva												
Benefici proposti ai Comuni	1) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;												
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 3) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione; qualificazione delle risorse												
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……												

Denominazione del servizio	Gestione Servizi Applicativi																	
Classificazione Verticale:		Di Base	X	Avanzato		Aggiuntivo		Formazione		Commerciale								
Classificazione Orizzontale:		Management e Supporto				Infrastruttura	X	Produzione										
Data di avvio dell'erogazione	Aprile 2006																	
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: Assistenza. [X] indirettamente per le seguenti attività: aggiornamenti e manutenzione																	
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano								2. Comunità Montana Monti Picentini									
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio		8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale		15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.		22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito		29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno		36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva					
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :																	
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente																	
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini																	
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 75% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva																	
Benefici proposti ai Comuni	4) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;																	
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 5) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;																	
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……																	

Denominazione del servizio	Archiviazione ottica dei documenti								
Classificazione Verticale:		Di Base	X	Avanzato		Aggiuntivo		Formazione		Commerciale
Classificazione Orizzontale:		Management e Supporto		Infrastruttura	X	Produzione			
Data di avvio dell'erogazione	Aprile 2006								
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: tutta l'attività [ ] indirettamente per le seguenti :								
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano				2. Comunità Montana Monti Picentini				
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva			
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :								
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente								
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini								
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 90% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva								
Benefici proposti ai Comuni	6) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;								
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 7) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;								
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……								

Denominazione del servizio	Consulenza e gestione Catasto - SIT											
Classificazione Verticale:		Di Base		Avanzato	X	Aggiuntivo		Formazione		Commerciale		
Classificazione Orizzontale:		Management e Supporto				Infrastruttura	X	Produzione				
Data di avvio dell'erogazione	Aprile 2006											
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: tutta l'attività [ ] indirettamente per le seguenti: aggiornamenti e manutenzione: software e caricamento dati											
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano						2. Comunità Montana Monti Picentini					
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva						
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania : si											
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente											
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini											
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 70% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva											
Benefici proposti ai Comuni	8) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;4) in linea con Agenzia Territorio											
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 9) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;											
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……											

Denominazione del servizio	Riscossione Tributi
Classificazione Verticale:	[ ] Di Base [ ] Avanzato [X] Aggiuntivo [ ] Formazione [ ] Commerciale
Classificazione Orizzontale:	[ ] Management e Supporto [ ] Infrastruttura [X] Produzione
Data di avvio dell'erogazione	Aprile 2006
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: parte dell'attività [X] indirettamente per le seguenti: il servizio di pagamento, la manutenzione e aggiornamento software
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano; 2. Comunità Montana Monti Picentini 1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio 8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale 15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil. 22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito 29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno 36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania : si
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 70% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva
Benefici proposti ai Comuni	10) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 11) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……………………………Nome …………………………… Funzione e qualifica …………………………………… Recapito e-mail ……………………………………………………Recapiti telefonici ……………………………………

Denominazione del servizio	Anagrafe integrata								
Classificazione Verticale:		Di Base		Avanzato	X	Aggiuntivo		Formazione		Commerciale
Classificazione Orizzontale:		Management e Supporto				Infrastruttura	X	Produzione	
Data di avvio dell'erogazione	Aprile 2006								
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: parte dell'attività [X] indirettamente per le seguenti: la manutenzione e aggiornamento software								
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano				2. Comunità Montana Monti Picentini				
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva			
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania : si								
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente								
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini								
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 70% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva								
Benefici proposti ai Comuni	12) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale; Uniformità delle procedure; integrazione tra anagrafe diverse;								
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 13) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;								
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……								

Denominazione del servizio	Consulenza e gestione Marketing territoriale											
Classificazione Verticale:		Di Base		Avanzato	X	Aggiuntivo		Formazione		Commerciale		
Classificazione Orizzontale:		Management e Supporto				Infrastruttura	X	Produzione				
Data di avvio dell'erogazione	Aprile 2006											
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: parte dell'attività [X] indirettamente per le seguenti: la manutenzione e aggiornamento software											
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano						2. Comunità Montana Monti Picentini					
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva						
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania : si											
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente											
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini											
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 75% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva											
Benefici proposti ai Comuni	14) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale; valorizzazione delle risorse produttive, turistiche e culturali;											
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 15) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;											
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……											

Denominazione del servizio	Formazione con corsi, seminari, convegni su temi di interesse generale								
Classificazione Verticale:		Di Base		Avanzato		Aggiuntivo	X	Formazione		Commerciale
Classificazione Orizzontale:		Management e Supporto				Infrastruttura	X	Produzione	
Data di avvio dell'erogazione	Settembre 2006								
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: parte dell'attività [X] indirettamente per le seguenti: insegnamento								
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano				2. Comunità Montana Monti Picentini				
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva			
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :								
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente								
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini								
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 75% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva								
Benefici proposti ai Comuni	16) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;								
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 17) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;								
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……								

Denominazione del servizio	Progettazione nuovi corsi								
Classificazione Verticale:		Di Base		Avanzato		Aggiuntivo	X	Formazione		Commerciale
Classificazione Orizzontale:		Management e Supporto		Infrastruttura	X	Produzione			
Data di avvio dell'erogazione	Settembre 2006								
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: parte dell'attività [X] indirettamente per le seguenti: insegnamento								
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano				2. Comunità Montana Monti Picentini				
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva			
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania :								
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente								
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini								
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 75% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva								
Benefici proposti ai Comuni	18) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;								
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 19) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;								
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……								

Denominazione del servizio	Market Place											
Classificazione Verticale:		Di Base		Avanzato	X	Aggiuntivo		Formazione		Commerciale		
Classificazione Orizzontale:		Management e Supporto				Infrastruttura	X	Produzione				
Data di avvio dell'erogazione	Luglio 2006											
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: parte dell'attività [X] indirettamente per le seguenti: manutenzione ed aggiornamento software											
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano						2. Comunità Montana Monti Picentini					
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva					
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania : si											
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente											
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini											
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 75% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva											
Benefici proposti ai Comuni	20) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;											
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 21) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;											
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……											

Denominazione del servizio	Protocollo Informatico e flussi documentali											
Classificazione Verticale:		Di Base		Avanzato	X	Aggiuntivo		Formazione		Commerciale		
Classificazione Orizzontale:		Management e Supporto				Infrastruttura	X	Produzione				
Data di avvio dell'erogazione	Luglio 2006											
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: parte dell'attività [X] indirettamente per le seguenti: manutenzione ed aggiornamento software											
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano						2. Comunità Montana Monti Picentini					
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva						
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania : si											
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente											
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini											
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 75% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva											
Benefici proposti ai Comuni	22) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;											
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 23) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;											
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……											

Denominazione del servizio	Gestione atti formali (Delibere e determine)											
Classificazione Verticale:		Di Base		Avanzato	X	Aggiuntivo		Formazione		Commerciale		
Classificazione Orizzontale:		Management e Supporto				Infrastruttura	X	Produzione				
Data di avvio dell'erogazione	Luglio 2006											
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: parte dell'attività [X] indirettamente per le seguenti: manutenzione ed aggiornamento software											
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano					2. Comunità Montana Monti Picentini						
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva						
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania : si											
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente											
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini											
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 75% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva											
Benefici proposti ai Comuni	24) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;											
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 25) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;											
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……											

Denominazione del servizio	SUAP											
Classificazione Verticale:		Di Base		Avanzato	X	Aggiuntivo		Formazione		Commerciale		
Classificazione Orizzontale:		Management e Supporto				Infrastruttura	X	Produzione				
Data di avvio dell'erogazione	Luglio 2006											
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: parte dell'attività [X] indirettamente per le seguenti: manutenzione ed aggiornamento software											
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano						2. Comunità Montana Monti Picentini					
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva						
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania : si											
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente											
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini											
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 75% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva											
Benefici proposti ai Comuni	26) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;											
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 27) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;											
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……											

Denominazione del servizio	Controllo di Gestione											
Classificazione Verticale:		Di Base		Avanzato	X	Aggiuntivo		Formazione		Commerciale		
Classificazione Orizzontale:		Management e Supporto				Infrastruttura	X	Produzione				
Data di avvio dell'erogazione	Luglio 2006											
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: parte dell'attività [X] indirettamente per le seguenti: manutenzione ed aggiornamento software											
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano						2. Comunità Montana Monti Picentini					
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva						
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania : si											
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente											
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini											
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 75% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva											
Benefici proposti ai Comuni	28) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;											
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 29) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;											
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……											

Denominazione del servizio	Consulenza per la Gestione della Privacy											
Classificazione Verticale:		Di Base		Avanzato	X	Aggiuntivo		Formazione		Commerciale		
Classificazione Orizzontale:	X	Management e Supporto				Infrastruttura		Produzione				
Data di avvio dell'erogazione	Luglio 2006											
Modalità di erogazione	[X] direttamente, con risorse e strutture proprie per le seguenti attività: parte dell'attività [X] indirettamente per le seguenti: manutenzione ed aggiornamento software											
Comuni utenti e nomi N° 39	1. Comunità Montana Calore Salernitano						2. Comunità Montana Monti Picentini					
	1. Agropoli 2. Albanella 3. Aquara 4. Ascea 5. Battipaglia 6. Bellizzi 7. Capaccio	8. Casal Velino 9. Castel San Lorenzo 10. Castelcivita 11. Castelnuovo Cil. 12. Castel San Giorgio 13. Ceraso 14. Cicerale	15. Corleto Monf. 16. Giffoni Sei Cas. 17. Gioi 18. Giungano 19. Laviano 20. Magliano V. 21. Monteforte Cil.	22. Ogliastro Cil. 23. Orria 24. Ottati 25. Pagani 26. Palomonte 27. Pellezzano 28. Perito	29. Pisciotta 30. Pollica 31. Prignano Cil 32. Roccadaspide 33. Salerno 34. San Cipriano P. 35. Sarno	36. San Rufo 37. Stio 38. Trentinara 39. Valva						
Utilizzo software del Riuso	Nazionale : Regione Campania : si											
Fornitori e partners per la erogazione dello specifico servizio	I fornitori ed i partners per lo specifico servizio verranno individuati successivamente											
Listino e politiche di prezzo	Il prezzo del servizio, sarà gratuito o parzialmente gratuito per i primi 12 mesi e successivamente il prezzo sarà pari ai costi di erogazione dello stesso e quindi senza calcolare margini											
Incidenza % del costo delle forniture sul prezzo di vendita	Circa il 75% e comunque da definire in fase di progettazione esecutiva											
Benefici proposti ai Comuni	30) Riduzione dei costi di gestione; 2) Affidabilità e competenza del fornitore; 3) Incremento occupazionale;											
Sviluppi previsti	1) Incremento standard servizi dei Comuni; 2) Ulteriore riduzione dei costi con l'ampliamento della aggregazione dei Comuni; 31) Eliminazione digital divide tra i comuni aderenti e tra essi e le altre aree della Regione;											
Persona responsabile del servizio (se individuata)	Cognome ……Nome …… Funzione e qualifica …… Recapito e-mail ……Recapiti telefonici ……											

XIV-6 La quarta fase "programmazione e monitoraggio del portafoglio"

Definiti i servizi da erogare sarà necessario garantire una attività costante di programmazione e monitoraggio del portafoglo servizi, diretta a garantire una costante valorizzazione dello stesso, in lena con quanto accede nel contesto di riferimento.
Quindi dovrà essere costituito, per il Portafoglio servizi, un percorso che parte dalla programmazione (progetti) ed arrivi all'esecuzione (servizi di base ed a richiesta) e si completa con il controllo e revisione.
La programmazione sarà diretta a definire l'ambito entro il quale il CST dovrà operare per supportare le esigenze e le azioni da realizzare, in termini di iniziative , soluzioni, tecnologie e competenze da sviluppare (condivisione degli obiettivi e delle modalità attuative, sviluppo delle sinergie tra i diversi programmi, organizzazione della struttura in funzione delle strategie e delle relative ricadute, pianificazione del fabbisogno qualitativo e quantitativo, focalizzazione degli investimenti, definizione delle modalità di gestione e misurazione tramite SLA).
L'esecuzione sarà diretta all'erogazione dei servizi secondo quando previsto nel programma. Questa dovrà essere svolta secondo una logica evolutiva che si pone obiettivi di presidio (garantire la corretta esecuzione, supportare per il corretto utilizzo, monitorare i livelli), consolidamento (garantire il continuo miglioramento costo/valore) e integrazione (garantire la corretta condivisione delle risorse e l'integrazione dei servizi per valorizzarne le sinergie) del portafoglio servizi per arrivare ad un potenziale ampliamento (sviluppare nuovi servizi a valore aggiunto) dello stesso.
Il controllo sarà finalizzato ad avere visibilità del costo dei singoli servizi in rapporto al valore percepito dal cliente. Sarà effettuato anche attraverso il benckmark dei costi rispetto ai livelli nazionali e regionali in modo da riconoscere puntualmente la distanza rispetto agli stessi.

Carta dei Servizi

Il livello dei servizi, aspetto fondamentale da tener presente, sarà improntato su parametri di efficienza, efficacia, confronto, apprendimento e internato tempestivo. Indipendentemente dalle strategie di acquisizione del servizio (interne, riuso) dovrà operare definendo ex ante, per ogni servizio erogato, un SLA e un sistema continuo di monitoraggio che permetta la valutazione e la verifica della qualità dei servizi attivati e con quali risultati rispetto ai bisogni ed alle attese. Per questo motivo verrà sviluppata la carta dei servizi, con il compito di marcare gli aspetti tecnici, legali e commerciali che regolano il rapporto cliente-fornitore nell'erogazione dei servizi, che darà condivisione e visibilità a livello territoriale fra i consociati e l'erogatore, in modo da garantire livelli di qualità e la sanzione qualora non raggiunti.
Ogni carta conterrà del servizio: la descrizione e obiettivi, modalità di avvio ed erogazione, responsabile, costi, funzioni e responsabilità dei fornitori, prestazioni e indicatori di risultato, periodicità e contenuti della reportistica, termine.
L'erogazione di servizi è solitamente molto complessa in quanto un servizio ha di per sé qualcosa di intangibile che se non viene definito genera dubbi, incertezze e insoddisfazioni sia al cliente che al fornitore.
Il CST per evitare incomprensioni con i propri clienti opera attraverso la definizione di un Service Level Agreement (SLA) per ogni servizio erogato per ogni cliente.
Il Service Level Agreement può essere definito come l'insieme delle regole esaustive, condivise, comprese ed accettate tra cliente e fornitore che descrivono i diritti ed i doveri del Cliente e del Fornitore, il servizio e le possibili storie che esso può avere all'avvio, durante l'erogazione ed al termine.
Costruire uno SLA vuol dire utilizzare aspetti tecnici, legali e commerciali per descrivere e gestire correttamente il rapporto Cliente-Fornitore in maniera condivisa evitando conflitti e definendo a priori come gestirli se si dovessero verificare.
Con la firma del Service Level Agreement associato ad ogni contratto il Cliente ed il Fornitore si impegnano legalmente a rispettare quanto in esso riportato.
IL CST genererà per ogni servizio un modello di SLA base che conterrà in linea di massima i seguenti punti:

1. Introduzione;
2. Scopo del Servizio;
3. Modalità di avvio ed erogazione, prestazioni e indicatori di risultato;
4. Reportistica periodica;
5. Segnalazione e gestione dei problemi e rimedi alle non conformità del Fornitore o del Cliente;
6. Gestione delle richieste di cambiamento in corso di erogazione e compensazioni;
7. Responsabili del servizio del Cliente e del Fornitore.
8. Funzioni e responsabilità del cliente;

9. Garanzie;
10. Diritti di proprietà intellettuale e la gestioni delle informazioni confidenziali;
11. Conformità legale e risoluzione delle dispute;
12. Privacy e Sicurezza;
13. Termine del servizio.

L'insieme degli SLA di base costituirà la carta dei servizi del CST che sarà utilizzata come sistema di garanzia dei rapporti con tutti gli aderenti.
La tecnica dello SLA verrà utilizzata anche con i Fornitori ed i Partner del CST e verrà estesa anche all'interno del CST tra le varie funzioni della struttura.

XIV-7 Convenzione tipo per erogazione servizi

CENTRO SERVIZI TERRITORIALE " SISTEMI SUD"

CONVENZIONE PER SERVIZI ASSOCIATI

L'anno duemilasei il giorno _____ del mese di _____

T R A

La Società Sistemi Sud CF. 03564090656, rappresentata dal Presidente Dott. Carmine VERTULLO, nato a Capaccio il 27/01/1952 domiciliato ai fini della presente convenzione presso la sede legale della società, in via G.Sacco n. 10/12;

E

Comune di _____ Cf. _____ rappresentato dal Sindaco pro tempore . _____ nato a _____ il_____ domiciliato ai fine della presente convenzione presso la sede del Comune in _____;

PREMESSO

- Che la Sistemi Sud svolge per conto degli Enti soci i servizi di base, avanzati ed a richiesta, previsti nel progetto approvato dal CNIPA con proprio atto del _____ ;
- Che il Comune di _____ con proprio atto deliberativo di ___ n. ____ del _____ ha stabilito di affidare alla Società Sistemi Sud Srl, ai sensi dell'art. 113 e 113bis del D.Lgs 267/2000, i servizi previsti nel progetto su indicato;
- Che la Sistemi Sud con verbale del C.d'A. del _____ ha approvato lo studio di fattibilità per l'espletamento del servizio di _____ a favore del Comune di _____;
- Che il Responsabile del Servizio dell'Ente, con propria determina n. ___ del _____ , ha impegnato, a favore della Sistemi Sud, sul Bilancio dell'esercizio _____ le somme necessarie per il pagamento della prestazione;

CHE

viene attuato, per la natura tecnico-specialistica dell'attività, l'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 7, comma 2, lett. b) del D.Lgs. 157 del 17-03-1995, dell'art. 12 del D.P.R. n. 384 del 20-08-2001 e dell'art. 4, lettera b-l ed art. 9 del Decreto 10-01-2002 del Ministero E e .F. e dall'art. 113 e 113bis del D.Lgs 267/2000;

TUTTO CIO' PREMESSO

Le parti come sopra costituite, mentre confermano quanto espresso in ogni punto la precedente narrativa, dichiarandola parte integrante e sostanziale del presente atto, convengono e stipulano quanto appresso:

Art. 1: Oggetto

L'affidamento del servizio di _____ da parte del Funzionario Responsabile del Comune di _____ Sig. ……, alla Sistemi Sud come dettagliato nel successivo articolo 2.

Art. 2: Attività

La Società effettuerà per l'Ente Convenzionato i seguenti servizi:
1. _____;
2. _____;

Art. 3: Durata

La convenzione decorre dal giorno di sottoscrizione della presente e termina alla fine dell'anno in cui una delle parti invia comunicazione di disdetta a mezzo Raccomandata PT, entro il mese di settembre del suddetto anno;

Art.4: Obblighi della Società

I compiti della Società sono :
a) l'organizzazione della struttura operativa per la gestione di_____;
b) la conservazione dei documenti cartacei;
c) la gestione degli archivi con sistemi di backup e la tutela dei dati dell'Ente, in base alle norme sulla privacy;
d) informazione su supporto cartaceo o informatico della banca dati aggiornata annualmente;
e) Erogazione del servizio secondo il disciplinario allegato dove sono illustrate le modalità di erogazione del servizio per il tramite delle proprie strutture tecniche competenti di territorio al fine di garantire il rispetto degli SLA che saranno contrattualizzati con il committente;
f) Attivazione immediata di iniziative atte a risolvere eventuali disservizi;
g) Reporter mensile sulle attività svolte e relazioni immediate sulle eventuali questioni o vertenze che potrebbero scaturire durante la gestione del servizio;

ART. 5 Obblighi dell'Ente

Gli obblighi dell'Ente convenzionato saranno quelli:
b) di impegnare le somme dovute da convenzione annualmente nel Bilancio Previsionale;
c) di corrispondere il canone/importo _____ , di € _____ entro il _____ di ogni mese;
d) di segnalare per iscritto o con e-mail immediatamente qualsiasi tipo di disservizio;

ART. 6 Struttura

La Società espleterà il servizio presso la propria struttura ubicata in _____ e presso la struttura che l'Ente metterà a disposizione d'uso in via _____, per attivare il servizio d'informazione al cittadino.

ART. 7 Organizzazione

Per l'espletamento del servizio la Società procederà all'individuazione del Responsabile del Servizio e del personale operativo, a cui affidare la gestione dell'attività convenzionata, al fine di tutelare la riservatezza dei dati e fornire all'Ente un interlocutore sulle problematiche inerenti l'attività. I Referenti delle attività convenzionali saranno i seguenti collaboratori:

1) Responsabile referente nei rapporti il sign. _____;
2) Responsabile dell'attività di _____ il sign. _____;
3) Dipendente collaboratore il sign. _____;

ART. 8 Compensi

Per l'espletamento delle attività previste nell'art. 2 sarà corrisposto dall'Ente convenzionato, in base alla fascia demografica ed alle attività affidate il seguente compenso annuo, iva compreso:

*1) l'importo di **Euro** ____ per ogni singola prestazione di _____;*

ART. 9 Penalità

Alla Società sarà applicata una penale pari ad € _____ per ogni inadempienza relativa a _____;ed € _____ per ogni inadempienza relativa a _____;

l'importo sarà trattenuto sui pagamenti dovuti, qualora comprovata e comunicata l'inadempienza.

ART. 10 Controversie

Tutte le eventuali controversie, relativa alla interpretazione, esecuzione, validità, efficacia o risoluzione della presente convenzione, una volta espletate senza esito tutti i tentativi di soluzione amichevole, che le parti si impegnano a ricercare in via prioritaria, saranno decise con il ricorso all'Autorità giudiziaria nei modi previsti dalla legge.

ART. 11 Imposte e tasse

Il presente contratto non viene stipulato in forma pubblica, ai sensi dell'art. 13 del Decreto 10-01-2002 del Ministero E .e F., in quanto l'importo del lavoro è inferiore a 10.329,14 Euro.

ART. 12 Garanzie

Si esonera la ditta ha presentare garanzia in quanto gli obblighi da assumere sono inferiore ad Euro 10.329,14, ai sensi dell'art. 21 del Decreto 10-01-2002 del Ministero E .e F.=

ART. 13 Disposizioni finali

Le materie non espressamente contemplate e regolate nella presente Convenzione sono disciplinate dai Regolamenti allegati. Le parti richiamano espressamente le norme vigenti regolanti la materia oggetto di patti, in quanto non derogate dalla presente Convenzione o dai Regolamenti.

Il presente atto consta di n. ___ pagine numerate dalla pagina n. 1 alla pagina n. 6.

LETTO, APPROVATO E SOTTOSCRITTO

Il Funzionario Responsabile dell'Ente
(_____)

IL PRESIDENTE
(Dott. Carmine VERTULLO)

XV Infrastruttura fisica

La sede è in via G. Sacco 10-12 di Capaccio Scalo, attualmente utilizzata dalla Società Sistemi Sud per l'erogazione dei servizi a richiesta degli Enti Locali. La sede legale, al momento della costituzione e come riportato nello Statuto del 1999 era presso la Casa Comunale del Comune di Capaccio, in via Vittorio Emanale 1, quale Ente promotore. Successivamente per esigenze di servizio è stata trasferita in G. Sacco 10-12 di Capaccio Scalo, nei locali locati dal Comune di Capaccio. Parte delle attuali attività aggiuntive saranno dislocate nelle sedi dei poli presso le Comunità Montane ed i Comuni capofila e medio/grandi.
I locali tutti idonei dal punto di vista dell'impiantistica e privi di barriere architettoniche, gli ambienti sono idonei per l'allocazione del CED e saranno forniti: di un pavimento sopraelevato con pannelli che devono poter resistere al fuoco per un dato numero di ore; di un impianto di illuminazione alimentato attraverso l'UPS; di un impianto di illuminazione di emergenza; di un impianto di condizionamento e di climatizzazione dell'aria; di un impianto di rilevazione e segnalazione fumi; di un impianto di rilevazione e segnalazione acqua sul pavimento sopraelevato; di un impianto antincendio; un impianto (interno e perimetrale) di rilevazione e segnalazione delle intrusioni; di impianto di controllo degli accessi costituito almeno da elettro-serrature; di cablaggio; di un impianto per l'accesso tramite lettori di smart-card.

XV- 1 Ubicazione ed accessibilità:

I locali sono a piano terra rialzati, adiacente alla strada; distano pochi metri dallo scalo ferroviario e dalla superstrada Battipaglia-Vallo; ai locali si accede attraverso pochi gradini o da rampa per handicap, quindi facilmente raggiungibili con carrello per trasporto di pallet; oltre al portone di accesso, ai locali si può accedere attraverso due porte di larghezza mt. 2,00_, quindi idonee per trasporto di pallet; l'Edificio dispone già di fornitura di energia elettrica per Kw. 6 è dovrà essere ampliata a kw. 10; Non vi sono, nei 100 mt. sorgenti di interferenza elettrica ed elettromagnetiche.
Vedi allegata planimetria (Allegato A1) redatta da tecnico incaricato;

XV-2 Requisiti tecnici dei locali

La sede del CST misura mq. 125.06 suddivisa: in un CED, formato da 3 vani per un totale di mq. 35,17 e bagno di mq. 4,50; un locale segreteria di mq. 19,68 ; in due locali per work-station di mq. 15 ognuno; un locale general pourpose di mq. 4,93; e una sala riunione, video conferenza e proiezioni di mq. 27,42 ; ed infine di bagno di mq. 3,36.
Vedi allegata planimetria (Allegato A1) redatta da tecnico incaricato;

XV- 3 Impianto elettrico

La sede del CST sarà fornito da un quadro elettrico generale collegato ad impianto di terra generale, da un sottoquadro per il CED, da un sottoquadro per gli altri locali per PC e da un sottoquadro per illuminazione e prese varie. Dai sottoquadri partiranno quattro linee di alimentazione: una per il CED, una per i PC, una per l'illuminazione ed un'altra per le prese elettriche varie.
Descrizione della fornitura come da disciplinare tecnico (Allegato C) del Bando:
- a corpo
n. 1 Fornitura e posa in opera di quadro elettrico generale adeguatamente dimensionato;
n. 1 Fornitura e posa in opera di sottoquadro elettrico per alimentazione CED;
n. 2 Fornitura e posa in opera di presa CEE da parete con coperchietto di protezione e custodia in tecnopolimero autoestinguente;
n. 10 Fornitura e posa in opera di postazioni di lavoro come da disciplinare tecnico;
n. 1 Fornitura e posa in opera di punto presa da esterno completo di cassetta grado di prot. IP55 ed 1 Bipasso;
n. 7 Fornitura e posa in opera di interruttore da esterno completo di cassetta;
n. 5 Fornitura e posa in opera di plafoniere con ottica tipo dark light 60° pot. 2x36W;
n. 5 Fornitura e posa in opera di plafoniere con ottica tipo dark light 60° pot. 2x36W complete di inverter e batteria;
n. 1 Fornitura e posa in opera di apparecchi di illuminazione emergenza per montaggio incassato o esterno in materiale plastico autoestinguente, con circuito elettronico di controllo, classe isol. II, fusibile, spia rete/ricarica, grado di protezione IP 40, alimentazione ordinaria 220 V c.a. da 60 minuti di autonomia con batteria ermetica NiCd, 8 W - del tipo SA;

n. 1 Fornitura e posa in opera di dispersore a croce in profilato di acciaio zincato a caldo in accordo alle norme CEI 7-6, munito di bandierina con 2 fori diametro 13 mm per allacciamento conduttori tondi e bandelle alloggiato in pozzetto di materiale plastico delle dimensioni di 400x400x400 mm, comprensivo dello scavo e del reinterro per la posa di quest'ultimo: lunghezza 2m;
n. 1 Fornitura e posa in opera di pozzetto in materiale plastico, completo di chiusino carrabile, incluso lo scavo ed il reinterro, delle dimensioni esterne di 400x400x400 mm;
n. 1 Fornitura e posa in opera di collettore di terra in bandella di rame, sezione 25x4 mm, istallato a vista in cassetta trasparente;
n. 1 Fornitura e posa in opera di gruppo di continuità statico (UPS) potenza apparente nominale 20 KVA, autonomia 30 minuti;
- ml
n. 160 Fornitura e posa in opera di canalina in pvc completa di coperchio, dei raccordi e dei dispositivi di fissaggio necessari, per cornici e pareti, 20 × 70 mm;
n. 160 Fornitura e posa in opera di cavo N07VK, 1X1,5 mmq;
n. 160 Fornitura e posa in opera di cavo N07VK, 1X4 mmq;
n. 160 Fornitura e posa in opera di cavo N07VK, 1X2,5 mmq
n. 50 Fornitura e posa in opera di cavo N07VK, 1X6 mmq;
n. 20 Fornitura e posa in opera di cavo tipo FG7(O)R sezione 4x35 mm²;
n. 20 Fornitura e posa in opera di cavo tipo FG7(O)R sezione 5x16 mm²;

Per la realizzazione dell'impianto è stato dato incarico a tecnico specializzato che ha rilasciato la relazione tecnica che viene allagata contenente .n 5 elaborati (Allegato A2) per la descrizione degli impianti in base alle necessità progettuali riscontrate;. Le eventuali integrazioni di fornitura sono state riportate nell'allegato D elenco prezzi unitari,

XV-4 Condizionamento dell'ambiente
L'impianto di climatizzazione attualmente è funzionante in alcuni locali. Esso va implementato di una ulteriore unità nei locali del CED per permettere e mantenere la temperatura e l'umidità dell'ambiente entro i limiti prefissati e dare allo stesso tempo una soddisfacente movimentazione dell'aria. Gli apparecchi saranno regolati nella temperatura, umidità, movimento dell'aria e qualità dell'aria in accordo alla Legge 10/91.
L'Impianto sarà fornito di apparecchiature con potenza superiore a 17.000 BTU/h.
Descrizione della fornitura come da disciplinare tecnico (Allegato C) del Bando:
- n. 1 Fornitura e posa in opera di impianto di condizionamento realizzato di almeno 17.000 BTU/h;
-

Per la realizzazione dell'impianto è stato dato incarico a tecnico specializzato che ha rilasciato la relazione tecnica che viene allagata contenente .n 1 elaborato (Allegato A3) per la descrizione degli impianti in base alle necessità progettuali riscontrate;. Le eventuali integrazioni di fornitura sono state riportate nell'allegato D elenco prezzi unitari,

XV-5 Sistema antincendio
Il progetto dell'impianto prevede la presenza di sensori per il rilevamento del fumo e alterazioni termiche, che permettono l'attivazione dell'impianto per lo spegnimento incendi.
L'impianto utilizzerà gas NAF3 in bombole, trasportato attraverso una rete di distribuzione. Verrà costruito nel rispetto della normativa in materia nazionali, CEI e UNI.
Nel corridoio saranno presenti estintori a polvere da kg. 2 per classi A-B-C;
Il locale CEd sarà dotato di porta tagliafuoco REI 60.
Descrizione della fornitura come da disciplinare tecnico (Allegato C) del Bando:
- pezzi
n. 1 Centrale convenzionale di segnalazione automatica di incendio, per impianti a zone, centrale a microprocessore, tastiera di programmazione ed abilitazioni funzioni, visualizzazioni allarmi a led, possibilità di esclusione della singola zona, segnalazione acustica degli allarmi e dei guasti con ronzatore; a 2 zone di rivelazione ed 1 canale di spegnimento, controllo linea pulsante per attivazione ed inibizione scarica estinguente, controllo linea elettrovalvola; segnalazione di "evacuazione locale", segnalazione di "spegnimento in corso";

n 7 Fornitura e posa in opera di Rivelatore convenzionale termico, del tipo termovelocimetrico completo di base di montaggio e relè ausiliario;
n. 7 Fornitura e posa in opera di Rivelatore convenzionale di gas, con due soglie di intervento regolabili separatamente, doppio led di indicazione, uscita compatibile con centrali antincendio, uscita di ripetizione su pannello remoto, compresa l'attivazione dell'impianto: di metano o GPL, in contenitore plastico;
n. 1 Pulsante di emergenza a rottura di vetro con pressione, completo di telaio da esterno e martelletto per rottura vetro; compresa l'attivazione dell'impianto per montaggio interno;
n. 1 Segnalatore ottico/acustico, flash incorporato, sirena 110 db a 1 m, autoalimentato, completo di batteria;
n. 1 Fornitura e posa in opera di porta tagliafuoco completa di maniglione antipanico;
- ml.
n. 140 Fornitura e posa in opera di schermato 2x0,22+2x0,22;
n. 40 Fornitura e posa in opera di canalina in pvc completa di coperchio, dei raccordi e dei dispositivi di fissaggio necessari, per cornici e pareti, 20 × 70 mm

- a corpo,
n. 1 Fornitura e posa in opera di impianto di spegnimento dimensionato nel rispetto delle indicazioni fornite in all.1, par. 4.1.5 a corpo.

Per la realizzazione dell'impianto è stato dato incarico a tecnico specializzato che ha rilasciato la relazione tecnica che viene allagata, contenente .n 1 elaborato (Allegato A4) per la descrizione degli impianti in base alle necessità progettuali riscontrate;. Le eventuali integrazioni di fornitura sono state riportate nell'allegato D elenco prezzi unitari,

XV-6 Sistema antintrusione e controllo accessi
Il Centro è dotato di un sistema antifurto di rilevazione presenza con sensori a parete per rilevamento presenze e movimento collegato ad una centralina telefonica, di una porta di accesso blindata, di porte in vetro antisfondamento, da griglia in ferro ad una finestre a piano terra rialzato. Due finestre sono situate ad una altezza di mt. 3 difficilmente raggiungibili, esse saranno dotate di vetri antisfondamento.
Il progetto dell'impianto antintrusione prevede l'installazione di telecamere lungo il perimetro esterno, collegate a sistemi di sorveglianza video con possibilità di collegamento al Comando dei Vigili ed ad Istituto di vigilanza.
Il controllo degli accessi fisici al CED avviene mediante log-in con lettore badge, per la verifica d'identità del personale autorizzato;
Descrizione della fornitura come da disciplinare tecnico (Allegato C) del Bando:
- a corpo,
n. 1 Fornitura e posa in opera di monitor 14" a b/n;
n. 1 Fornitura e posa in opera di videoregistratore;
n. 4 Fornitura e posa in opera di telecamera industriale b/n 500x582 pixel, con sensore di ripresa CCD, completa di diaframma automatico 1/3" di circuito comparatore, segnale video e staffa per l'installazione comprensiva di custodia per esterno in alluminio anodizzato, IP65, completa di dispositivo per la climatizzazione, termostato, tettuccio paraluce, e staffa in alluminio con snodo per il posizionamento della telecamera;
n. 1 Centrale a zone, con 3 temporizzatori per la regolazione del tempo di ritardo ingresso uscita e durata dell'allarme, 2 circuiti di comando dispositivi di segnalazione, circuito alimentazione batterie, circuito per alimentazione e comando avvisatore da interno, led di visualizzazione allarmi, commutatore per inserimento con chiave meccanica, alimentatore stabilizzato 9 - 15 V, conforme CEI 79.2 I° livello, compresa l'attivazione dell'impianto: 4 zone;
n. 1 Fornitura e posa in opera di combinatore telefonico del tipo GSM per un numero max di 8 telefonate

- ml
n. 160 Fornitura e posa in opera di cavo coassiale RG 11;
n. 160 Fornitura e posa in opera di cavo twistato schermato;
n. 60 Fornitura e posa in opera di canalina in pvc completa di coperchio, dei raccordi e dei dispositivi di fissaggio necessari, per cornici e pareti, 20 × 70 mm;

- pezzi
n. 1 Fornitura e posa in opera di sirena x interno;
n. 1 Fornitura e posa in opera di sirena x esterno;
n. 8 Fornitura e posa in opera di rivelatore volumetrico a doppia tecnologia, microonde/infrarosso, in contenitore plastico con staffa di supporto a parete e snodo, circuito di memoria allarme, compensazione automatica della temperatura, elevata immunità ai radiodisturbi portata 15 m, conforme CEI 79.2 I° livello, compresa l'attivazione dell'impianto, portata operativa 12 m;
n. 1 Fornitura e posa in opera di chiave elettronica digitale a microprocessore.

Per la realizzazione dell'impianto è stato dato incarico a tecnico specializzato che ha rilasciato la relazione tecnica che viene allagata contenente .n 5 elaborati (Allegato A2) per la descrizione degli impianti in base alle necessità progettuali riscontrate (vedi elaborato n.5);. Le eventuali integrazioni di fornitura sono state riportate nell'allegato D elenco prezzi unitari,

XV-7 Infrastruttura di rete locale interna (lan e telefonica)

Il progetto delle rete locale garantisce l'affidabilità di tutti i componenti, attivi e passivi, la rispondenza agli standard internazionali e nazionali in particolare EN 20173-1, EN 50173-1/EC e correlate; la rispondenza alla normativa vigente: L. 186/1968, DPR 547/68, Legge 791/77, Legge 46/90, DPR 447/92, DPR 626/94, norme CEI e prescrizioni ENEL/SIP/VV-F/ecc; la garanzia di prestazioni almeno di categoria 5 enhanced; flessibilità, robustezza ed espansibilità; compatibilità con i diffusi standard e protocolli.
La canalizzazione e le prese saranno installate in modo da minimizzare l'impatto estetico
All'interno degli spazi fisici dedicati al CED del CST sono stati previsti 4 livelli di rete locale, implementati attraverso la definizione di 3 Virtual LAN ed un unico cablaggio strutturato attestato su di un permutatore installato nel locale antistante la sala macchine (centro stella). Il quarto livello per la Storage Area Network, è stato previsto in fibra anziché in rame per garantire maggiori prestazioni (2Gb/sec) e maggiore affidabilità nei sistemi di cablaggio.
Per il sistema di fonia è stata previsto l'utilizzo del protocollo VoIP con un piccolo call manager visto il ridotto numero di postazioni. Il reale vantaggio deriva dalla facilità di interconnessione con le sedi periferiche e con il web call center previsto nelle fasi successive del presente progetto. Il secondo vantaggio è legato alla drastica riduzione del numero di prese da cablare, visto che ogni telefono rende disponibile una presa ethernet utilizzabile per la postazione di lavoro, anche quando il telefono è in funzione.
Tutto il cablaggio in rame categoria 5 enhanced per le postazioni di lavoro e/o telefoni, sarà installato nell'apposito scomparto delle canaline utilizzate anche per l'impianto elettrico;.
Tutti i server utilizzeranno invece connessioni Giga Ethernet 1000TX sempre in rame per aumentare la banda disponibile soprattutto per il file server e i server di backup. I cavi destinati ai server (circa 24 prese) saranno alloggiati sotto su pavimento in apposite canaline, per diminuire l'impatto visivo prodotto dall'impianto.
E' previsto anche l'installazione di 4 Access Point Wi-Fi che garantiranno la completa copertura della sede centrale facilitando l'interconnessione delle postazioni mobili (portatili o palmari) dotate di opportune schede wireless. Per queste connessioni sarà attivato il protocollo Wireless Protected Access Ver. 2 o IEEE 802.1x che oltre a cifrare il canale con algoritmi potenti (come AES e chiavi di 128 bit) utilizza uno schema per la negoziazione di chiavi di sessione temporanee, molto più robusto rispetto al suo predecessore WEP. Sono previsti inizialmente almeno 2 telefoni IP mobili che sfruttano la rete Wi-Fi.

Di conseguenza il sistema di cablaggio dovrà garantire:

- omogeneità di cablaggio per l'intera struttura;
- interfaccia utente unica per la connessione di qualunque apparato attraverso la presa RJ45 a standard ISO 8877 e EN50173;
- la connessione verso PABX, rete telefonica pubblica (sia analogica sia digitale), sistemi audio, video e di sicurezza e comunque verso qualunque apparato che trasmetta segnali elettrici;
- la disponibilità di una vasta gamma di accessori per l'integrazione di apparati che non prevedano questo standard di collegamento;
- l'accettazione di velocità di trasmissione elevate (fino ad una frequenza del segnale di 125MHz con ACR a questa frequenza superiore a 20db), secondo il già citato standard categoria 5e.
- una facile identificazione delle utenze sia dal lato presa sia dal lato armadio;
- la conformità in tutti le sue parti, sia attive che passive, alle emissioni irradiate ed a quelle emissioni condotte.

Descrizione dell'impianto

n. 120 Fornitura e posa in opera di cavo UTP non schermato, 4 coppie, guaina in pvc - cat.5e con necessari moduli completi di prese RJ45 di cat. 5 e stesura anche di rete fonia .

Per la realizzazione dell'impianto è stato dato incarico a tecnico specializzato che ha rilasciato la relazione tecnica che viene allagata contenente .n 5 elaborati (Allegato A2) per la descrizione degli impianti in base alle necessità progettuali riscontrate per la parte elettrica e canaline e l'allegato A5 e A6 per la parte lan e telefoni. Le eventuali integrazioni di fornitura sono state riportate nell'allegato D elenco prezzi unitari,

XV-8 Piano di manutenzione degli impianti

Il servizio dovrà essere erogato dall'impresa, attraverso proprio personale specializzato, presso le sedi degli Enti ospitanti in modalità "on site" .

Tutti i componenti degli impianti elettrici, antincendio, condizionamento, antifurto e video sorveglianza dovranno essere muniti di un piano di manutenzione da erogarsi a partire dalla data di avvenuto positivo collaudo e per una durata di almeno 2 anni. fatta salva quella dell'infrastruttura di rete locale per la quale si richiede un periodo non inferiore a cinque (5) anni.

La ditta fornitrice dovrà predisporre il piano nel seguente modo:

- la manutenzione programmata dovrà prevedere attività manutentive eseguite con strategie predittive o preventive, orientando la manutenzione alla preservazione del sistema con interventi preordinati (manutenzione preventiva) ovvero all'osservazione sistematica del complesso allo scopo di promuovere provvedimenti generali tendenti a garantire la rispondenza dei sistemi ai reali fabbisogni (manutenzione predittiva);
- quando l'intervento di manutenzione coinvolge gli impianti di videosorveglianza o di sicurezza la Ditta dovrà rilasciare per iscritto una descrizione dell'intervento effettuato con la dichiarazione che è conforme alle norme in materia (D.Lgs 196/03 e al Provvedimento Generale sulla Videosorveglianza del 29/04/2004);

La Ditta dovrà fornire un piano di manutenzione, conforme al D.Lgs 196/03 e al Provvedimento Generale sulla Videosorveglianza del 29/04/2004, in cui definire e dettagliare le risorse e gli SLA di cui alla tabella di seguito riportata. La Ditta aggiudicataria dovrà altresì essere disponibile a modificare il piano su indicazione dell'Ente Regione Campania senza oneri aggiuntivi per lo stesso.

Inoltre la Ditta dovrà predisporre dei Report che relazionino sugli interventi di manutenzione. Tali report devono essere inviati entro 6 ore dalla chiusura dell'intervento.

Dovrà altresì predisporre dei Report sul servizio di manutenzione e sui relativi SLA che relazionino con cadenza almeno trimestrale sulle attività svolte.

XV-9 SLA della Manutenzione

Definizioni:

- Componente critico: definisce un componente il cui guasto compromette le funzionalità minime del sistema realizzato;
- Componente non critico: tutte le altre componenti del sistema.

Gli SLA (Service Level Agreements) minimi per il servizio di Manutenzione devono essere i seguenti:

PARAMETRO	MISURA DA RILEVARE	VALORE SOGLIA
Tempo di risoluzione guasto non critico	Tempo che intercorre tra la rilevazione (proattiva o su segnalazione) del malfunzionamento di un componente non critico e la risoluzione del problema.	Entro 8 ore
Tempo di risoluzione guasto critico	Tempo che intercorre tra la rilevazione (proattiva o su segnalazione) del malfunzionamento di un componente critico e la risoluzione del problema.	Entro 4 ore
Tempo di invio report di intervento manutentivo	Tempo che intercorre tra la chiusura dell'intervento manutentivo e. l'invio del relativo report	Entro 3 ore

Si precisa che i livello di servizio fissati nella precedente tabella rappresentano un livello di qualità minima attesa, dovendo la Ditta concorrente provvedere a fornire dei propri SLA derogativi solo in melius nel piano di Manutenzione. Si precisa altresì che il mancato rispetto delle soglie di intervento elencate in tabella comporterà l'applicazione di una penale di euro 400 per ogni multiplo del valore di soglia relativo

XVI Infrastruttura di rete geografica

XVI-1 Premessa

Vengono di seguito descritti gli elementi principali e caratteristici dell'architettura generale prevista per il Centro Servizi, sia dal punto di vista dei macro-componenti funzionali che del loro utilizzo nel contesto dei propri servizi.
Il progetto CST prevede di massimizzare l'utilizzo dei servizi infrastrutturali ed applicativi di e-government realizzati, o in via di realizzazione nel territorio regionale: RUPAR, i progetti PIT, PIS, e-government fase 1.
Il modello funzionale di erogazione dei servizi prevede la realizzazione sul territorio amministrato da realtà comunali di piccole e medie dimensioni, di centri locali di erogazione di servizi, i CST, focalizzati sui fabbisogni prioritari espressi dal sistema locale di riferimento ed in grado al tempo stesso di servire qualunque amministrazione, anche quelle di minori dimensioni.

XVI- 2 Ipotesi di collegamento con la Rete RUPAR dal CST

I servizi forniti dai CST si basano sui servizi infrastrutturali della rete regionale RUPAR, in questo modo, oltre che salvaguardare gli investimenti fatti, l'utilizzo della RUPAR come dorsale per il collegamento per i CST è dettato dalle seguenti esigenze: livello qualitativo del servizio offerto; sicurezza; semplificazione dell'attività amministrativa di monitoraggio e di assistenza; ottimizzazione della infrastruttura; contenimento dei costi; uniformità del servizio offerto ai cittadini ed alle imprese; riduzione del conflitto tra gestori diversi.
Il CST si collega ai singoli nodi mediante una rete geografica che garantisca un elevato grado di sicurezza, affidabilità e di prestazioni cioè un SPC o VPN a larga banda.
I singoli nodi disporranno di un accesso con tasso trasmissivo adeguato a sostenere i flussi dati tra i singoli nodi ed il CST.
Il CED disporrà di un accesso a banda larga e di dispositivi tali da gestire efficientemente tutte le commissioni dai singoli nodi e dimensionamenti per il numero di accessi dei cittadini che accederanno con collegamenti internet.
Sarà garantita la connessione del CST al corrispondente nodo provinciale del Backbone regionale, in modo da permettere al CST di interoperare con altri Enti del territorio della Regione
Al più alto livello di astrazione l'architettura prevede un centro servizi (successivamente ridondato con servizi di Disaster Ricovery atti a garantire la massima continuità operativa) e 39 nodi periferici .
Sono necessarie connessioni geografiche (una per ciascun nodo periferico ed una verso la rete pubblica inclusa la connessione attraverso il nodo provinciale di Salerno al backbone regionale (cf SPC) a larga banda di tipo xDSL (vedi offerta RUPAR) ed ognuna dovrà garantire (dove possibile) 2 MB/s di banda oltre che la necessaria affidabilità del servizio. La qualità del servizio sarà attentamente valutata con il fornitore di connettività in fase di selezione. Inoltre, Ogni sede periferica avrà una connessione di backup (a consumo) su rete pubblica, ed con uno schema di instradamento multiplo attraverso VPN di backup su internet (cf.Figura 1: Schema di massima delle componenti impiegate) si potrà garantire la continuità del servizio qualora il circuito primario dovesse cadere. In questo modo lo SLA che si intende garantire non dipenderà dalle connessioni esterne, ma dalla disponibilità dei servizio.
In sostanza ogni l'architettura disegnata è strettamente gerarchica. Tutti i nodi periferici utilizzano la connessione geografica solo a livello trasporto (attraverso una apposita connessione in VPN secondo il protocollo IP-SEC) per raggiungere il CST formando così un'unica rete interna, senza accessi da e per l'esterno non controllati. Eventuali accessi alla rete pubblica dovranno comunque transitare per il CST che attraverso il Firewall perimetrale ne verificherà la coerenza applicando le policy di sicurezza adottate.
Al secondo livello c'è il CED del CST che concentrerà tutte le connessioni, offrirà servizi di back-office e renderà disponibile una connessione alla rete pubblica opportunamente filtrata dal un Firewall perimetrale.
Il terzo livello sarà costituito dalla rete regionale e altri CST che saranno raggiungibili attraverso la stessa connessione offrendo altri servizi non direttamente presenti nel CED ma opportunamente integrati.

XVI-3 Ipotesi di collegamento diretto degli EE.LL: con la Rete RUPAR .

Come già evidenziato il CST sarà interconnesso alla RUPAR Campania che realizza il collegamento telematico sicuro delle amministrazioni locali della Campania ed in futuro consentirà il loro collegamento alle altre Pubbliche Amministrazioni italiane.

La seguente figura mostra il collegamento tra un CST e la rete Rupar Campania.

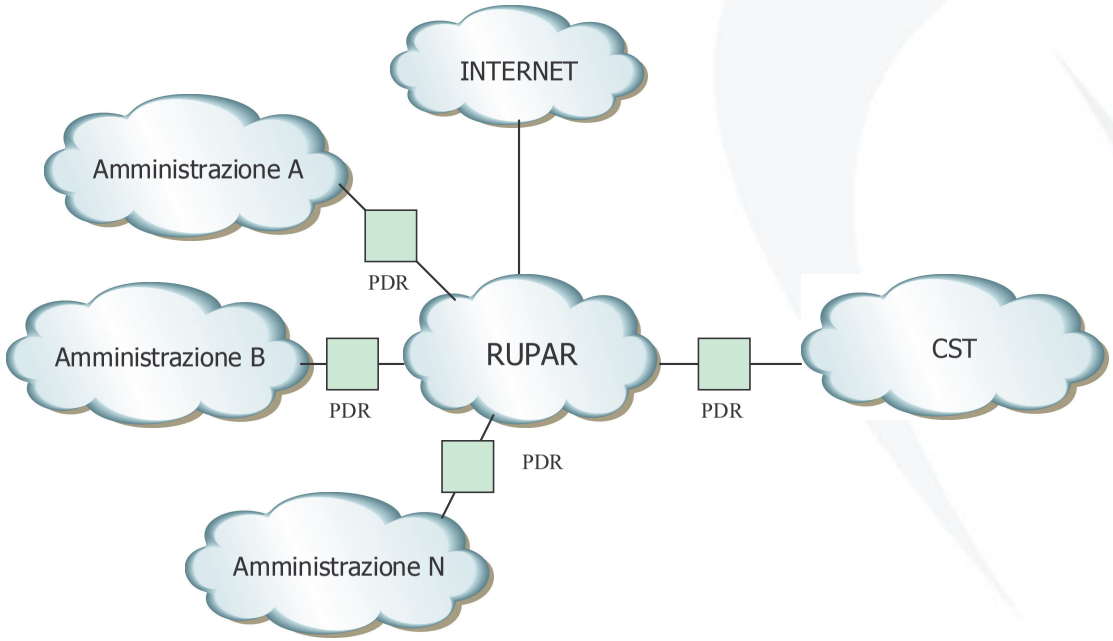


Figura – Rete CST

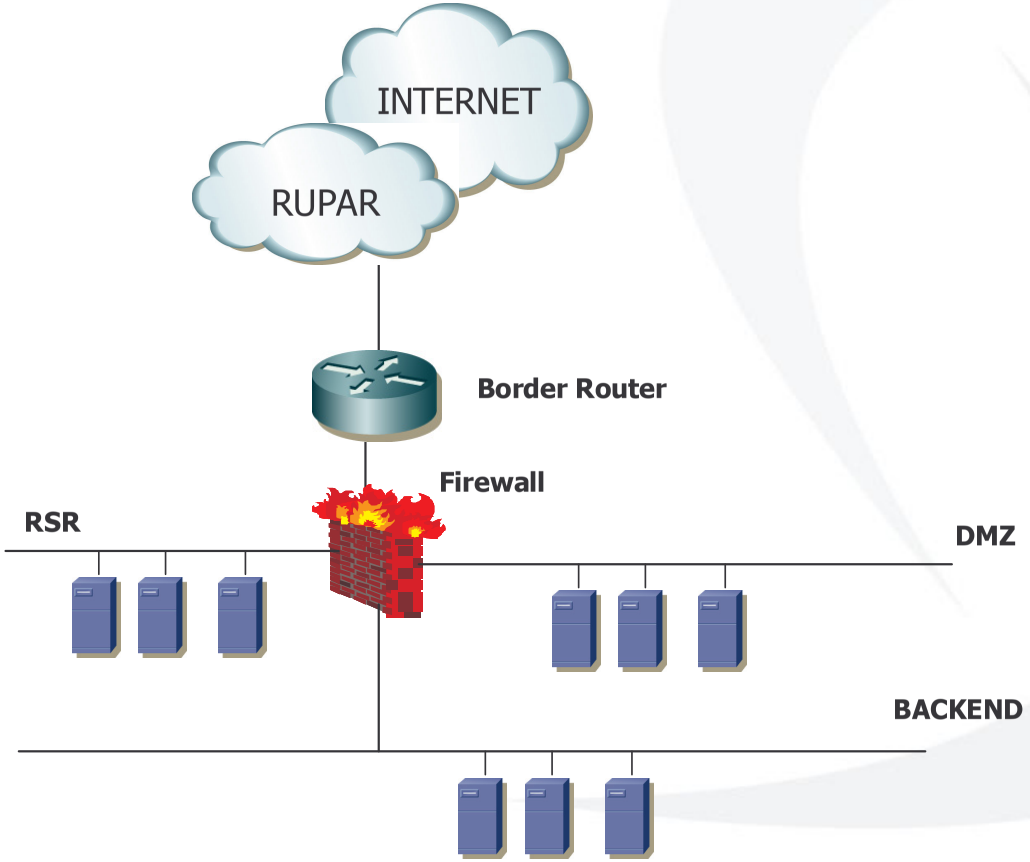
Il punto di interconnessione di un Ente Locale (EL) alla RUPAR è generalmente denominato Porta di Rete. La PdR permette sia l'interconnessione a livello di trasporto che a livello di interoperabilità di base.

Dal punto di vista tecnico la PdR del CST dovrà essere adeguatamente dimensionata per garantire la fruizione, in modalità sicura, dei servizi di interoperabilità offerti dalla RUPAR e dalla rete Internet; Inoltre, l'infrastruttura di rete di un CST deve prevedere almeno:

- un router di comunicazione geografica;
- un firewall per la gestione della sicurezza infrastrutturale;

Complessivamente la rete dei CST può essere delineata come un'estensione della rete RUPAR; La figura seguente mostra il modello di riferimento.

Figura - Il modello CST



Il border router ha la funzione di gestire l'interconnessione a livello di trasporto. Il firewall ha il compito di garantire la sicurezza del Centro Servizi Territoriale (CST), filtrando le richieste di connessione provenienti dall'esterno per minimizzare la possibilità di intrusioni non autorizzate, consentendo un traffico dati bidirezionale controllato.
Alle spalle del Firewall si trovano tre reti:

- la zona demilitarizzata "DeMilitarized Zone" (DMZ), che è così definita in quanto la sua difesa non può essere totale dovendo essa ospitare gli elaboratori (Service Hosts) preposti all'erogazione dei servizi applicativi offerti dal centro servizi agli utenti esterni (utenti Internet) ed ovviamente accessibili anche agli altri EL.
- la Rete dei Servizi RUPAR (RSR), che è riservata ai servizi di interoperabilità e cooperazione applicativa tra i Comuni Pugliesi aderenti al progetto; la rete RSR non è accessibile da Internet ma solo dalla rete RUPAR. In questa porzione è posizionata la Porta di Dominio (PDD)
- la rete di back-end che ospita i database server dei vari sistemi informativi che saranno disponibili nel CST;

Da un punto di vista funzionale, il modello architetturale di riferimento del CST è caratterizzato da tre strati fondamentali:

- Uno strato di servizi di front-end rivolti ai cittadini, ad altre amministrazioni e alle imprese, "Livello Front-end";
- Uno strato di servizi virtuali che implementa i servizi del CST;
- Uno strato di servizi primitivi messi a disposizione dai sistemi informativi dei Comuni, da fornitori di servizi e da altre amministrazioni, "Livello Back-end".

Il modello prevede che ogni CST si colleghi alla RUPAR mediante il servizio di trasporto erogato dal Fornire dei Servizi RUPAR (FSR) prescelto; l'integrazione dei CST avviene mediante la stessa RUPAR.

XVI-4 Ipotesi di collegamento con la Rete di Carrier Privato

Premessa
Nel caso in cui al momento dell'avvio del CST non fosse ancora disponibile la RUPAR Regionale sarà necessario utilizzare un Carrier privato.
Qui di seguito si rappresenta una soluzione progettuale per il CST Salerno per la realizzazione di una rete privata virtuale (VPN), finalizzata allo scambio dei dati tra le sedi (Intranet).
In particolare si prevede una piattaforma che garantisce l'impiego di accessi a larga banda e ottimizza la sicurezza dei dati trasmessi nella rete stessa.
Come infrastruttura di trasporto si utilizzerà una rete chiusa basata sulla soluzione Hyperway MPLS o equivalente fornita da altro Carrier che consentirà al CST di scambiare dati in modo sicuro ed efficiente tra le proprie sedi.
Fa altresì parte dell'offerta un accesso ad Internet centralizzato corredato da un sistema di sicurezza.
Nel seguito verranno illustrati i dettagli tecnici delle soluzioni proposte, sia in termini di tecnologia che di servizi, ed i vantaggi da essi derivanti.

Elenco sedi

Casal Velino	Perito	Aquara	Gioi
Castel San Lorenzo	Pisciotta	Ascea	Giungano
Castelcivita	Pollica	Battipaglia	Magliano Vetere
Ceraso	Prignano Cilento	Bellizzi	Monti Picentini
Giffoni Sei Casali	San Rufo	Calore Salernitano	Ogliastro Cilento
Laviano	Stio	Capaccio	Pagani
Monteforte Cilento	Trentinara	Castel San Giorgio	Pellezzano
Orria	Valva	Castelnuovo Cilento	Roccadaspide
Ottati	Agropoli	Cicerale	Salerno
Palomonte	Albanella	Corleto Monforte	San Cipriano Picentino
			Sarno

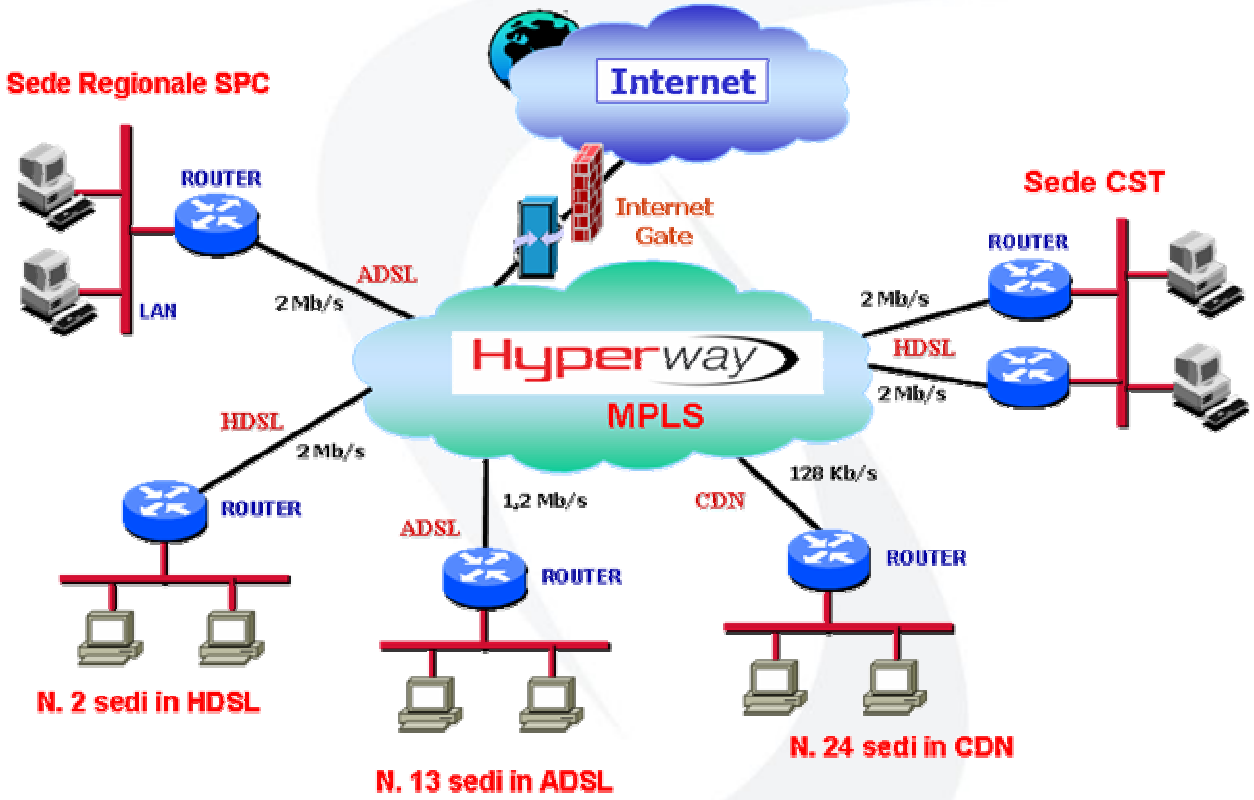
Un ulteriore accesso è riservato alla sede provinciale SPC (Sistema Pubblico di Connettività) di Salerno per consentire a tutti gli EE.LL. la connessione al nodo provinciale del Backbone regionale.
Requisiti di progetto sono l'utilizzo del solo protocollo TCP/IP.

Per l'interconnessione delle varie sedi sarà realizzata una Rete Privata Virtuale (VPN IP) secondo basata su protocollo MPLS (Multi Protocol Label Switching), quindi al tempo stesso sicura, flessibile ed affidabile.
Tramite tale soluzione il Cliente può disporre di una propria Rete Privata all'interno della rete pubblica IP, in quanto vengono assegnate al singolo Cliente delle risorse logiche di rete IP su cui transita solo il suo traffico verso le proprie sedi o verso quelle dei propri partner. Il Cliente può realizzare pertanto comunicazioni tra le proprie sedi che assicurano un trasporto di qualità.
La soluzione prevista consente l'implementazione delle VPN IP mediante la tecnologia MPLS, basata sull'instradamento dei pacchetti mediante l'inoltro di etichette ad essi associate (Label Swapping). MPLS non utilizza dunque indirizzi IP pubblici, risultando in questo modo inattaccabile dall'esterno e sicura al pari di una rete ATM/FR e flessibile come una rete IP.
Ogni sede sarà dotata di un accesso alla VPN a velocità commisurata alle effettive esigenze delle utenze (numero di postazioni), compatibilmente con la copertura della tecnologia xDSL e precisamente:

- presso le sedi coperte dal servizio ADSL (in numero di 14) sarà attivato un collegamento telecom Small Office o equivalente di altro Carrier (accesso realizzato su linea ADSL con velocità di 1,2Mbps in downstream e di 512Kbps in upstream e banda minima garantita 128Mbps/128Kbps
- presso le sedi non coperte dal servizio ADSL, ma servite dal servizio HDSL (in numero di 2) sarà realizzato un collegamento Headquarter 2 Mb/s o equivalente di altro Carrier (accesso realizzato in tecnologia HDSL, o equivalente, con banda minima garantita pari ad 1 Mbit/s simmetrico)
- presso il CST verranno realizzate due collegamenti Headquarter 2 Mb/s o equivalente di altro Carrier (accesso realizzato in tecnologia HDSL, o equivalente, con banda minima garantita pari ad 1 Mbit/s simmetrico)
- presso le altre sedi (in numero di 24) sarà realizzato un accesso denominato Branch Office o equivalente di altro Carrier a 128 Kb/s realizzato in tecnologia CDN (Circuito Diretto Numerico) con banda minima garantita pari al 90% della velocità fisica.

Per le sedi in HDSL la tariffazione del traffico è a consumo (pay per use) e prevede un prezzo a Mbyte trasmesso/ricevuto per ogni tipologia di traffico sviluppato sulla sede di interesse; per tutte le altre sedi è flat, cioè indipendente dal traffico sviluppato.

Lo schema logico della soluzione di rete proposta è il seguente.



La tabella seguente riassume le configurazioni proposte per le varie sedi.

	Comune	Profilo servizio Hyperway	Velocità Kb/s	Banda garantita	Teconologia
1	Agropoli	small office	1228/512	128/128	ADSL
2	Albanella	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN
3	Aquara	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN
4	Ascea	small office	1228/512	128/128	ADSL
5	Battipaglia	small office	1228/512	128/128	ADSL
6	Bellizzi	small office	1228/512	128/128	ADSL
7	Calore Salernitano	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN
8	Capaccio	small office	1228/512	128/128	ADSL
9	Casal Velino	small office	1228/512	128/128	ADSL
10	Castel San Giorgio	small office	1228/513	128/129	ADSL
11	Castel San Lorenzo	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN
12	Castelcivita	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN
13	Castelnuovo Cilento	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN
14	Ceraso	Headquarter 2M	2048/2048	1024/1024	HDSL
15	Cicerale	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN
16	Corleto Monforte	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN
17	Giffoni Sei Casali	small office	1228/512	128/128	ADSL
18	Gioi	Headquarter 2M	2048/2048	1024/1024	HDSL
19	Giungano	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN
20	Laviano	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN

	Comune	Profilo servizio Hyperway	Velocità Kb/s	Banda garantita	Teconologia
21	Magliano Vetere	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN
22	Monteforte Cilento	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN
23	Monti Picentini	small office	1228/512	128/128	ADSL
24	Ogliastro Cilento	Branch Office 127	128/127	115/114	CDN
25	Orria	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN
26	Ottati	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN
27	Pagani	small office	1228/512	128/128	ADSL
28	Palomonte	small office	1228/512	128/128	ADSL
29	Pellezzano	small office	1228/512	128/128	ADSL
30	Perito	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN
31	Pisciotta	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN
32	Pollica	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN
33	Prignano Cilento	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN
34	Roccadaspide	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN
35	Salerno	small office	1228/512	128/128	ADSL
36	San Cipriano Picentino	small office	1228/512	128/128	ADSL
37	San Rufo	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN
38	Sarno	small office	1228/512	128/128	ADSL
39	Stio	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN
40	Trentinara	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN
41	Valva	Branch Office 128	128/128	115/115	CDN

Apparati necessari

ROUTER

Per ogni collegamento ci sarà in dotazione un apparato di terminazione . Per tutta la durata del Contratto, sui Router sarà previsto un Servizio di Full Management Service.
I router da fornire saranno tipo **Elsag SAS-102** (o equivalenti) per le sedi in ADSL e router **Elsag SAS-862/A** (o equivalenti) per le altre sedi, equipaggiati secondo le configurazioni seguenti:

Prodotto	Descrizione	Q.tà
SAS-102	Router con 1 ADSL ed 1 porta 10/100 base T, Cabinet plastico	1
	Cavo Lan Modem (CL-MD)	1
	Cavo ADSL (ADSL)	1
	Sistema operativo GAIA Base	1
	Alimentatore esterno	1

Il modello SAS-102 presenta di default 8MB di Flash Memory e 16MB di DRAM.

Prodotto	Descrizione	Q.tà
SAS 862 A + 4 LAN 10/100	Router con 1 porta 10/100 base T, 1 porta WAN Seriale Sincrona HDSL, 1 ISDN, 4 porte 10/100 base T switched, Crypto Hardware, Firewall	1
	1 Cavo V35 DTE (CV-DTE)	1
	1 Cavo ISDN (CV-ISDN)	1
	1 Cavo Lan Modem (CL-MD)	1
	1 Cavo Maintenance (CL-MT)	1
	Sistema operativo GAIA FW/SIC	1
	Alimentatore esterno	1

Il modello presenta 16MB di Flash Memory e 32MB di DRAM.

Accesso ad Internet e Security

L'accesso ad Internet avverrà per tutte le sedi della VPN tramite un nodo di rete e un circuito logico (PVC) con banda minima garantita (bilanciata) pari ad 384 Kb/s. Tale collegamento sarà reso sicuro tramite l'adozione di un Firewall di rete, le cui caratteristiche sono di seguito specificate (servizio NBSS – v. par. 0).

Si prevede di realizzare un servizio che consenta di offrire una modalità di accesso ad Internet a livello di VPN, alternativa rispetto alle soluzioni già disponibili che prevedono, su specifiche tipologie di accesso, l'utilizzo di un PVC dedicato all'accesso ad Internet (profili Hyperway MPLS Full Internet o equivalenti).
L'accesso ad Internet sarà realizzato da un Gateway di rete che raccoglie il traffico Internet generato da parte delle diverse sedi della VPN e lo indirizza verso la rete pubblica
Tale accesso è condiviso da tutte le sedi della VPN MPLS indipendentemente dal profilo di connettività.

Il servizio metterà a disposizione un unico accesso condiviso con una banda assegnata a livello di VPN. .
La banda è bilanciata nelle direzioni upstream e downstream. Il valore di banda va inteso come banda garantita e di picco.
E' inoltre possibile richiedere, opzionalmente, la prestazione di controllo della banda.

Servizi ISP

Come per ogni connettività di tipo Internet il servizio metterà a disposizione delle prestazioni correlate all'uso di Internet incluse nel servizio o opzionali.
Assegnazione di indirizzi IP
Per garantire l'accesso ad Internet sono assegnati in fase di attivazione indirizzi IP pubblici La numerosità di tali indirizzi dovrà essere indicata dal cliente in fase di adesione in relazione alle proprie esigenze. Particolari richieste, in termini di numerosità di indirizzi, verranno concordate a fronte della presentazione di un progetto da parte del Cliente da cui risultino le necessità del cliente e comunque in accordo con quanto suggerito dal RIPE (Réseaux IP Européens).
Di default il numero di indirizzi assegnati è pari a 16. Si applicano tutti i criteri e vincoli in merito al numero di indirizzi IP assegnabili al cliente. In particolare TI assegnerà indirizzi IP fino ad un massimo di 4 classi C. Oltre tale numero il cliente dovrà richiedere autonomamente al RIPE la assegnazione di una classe di indirizzi IP pubblici.
Cura delle procedure amministrative per la registrazione e il mantenimento di domini di secondo livello/cambio mantainer
Il CSTgestirà le procedure amministrative per la registrazione e il mantenimento di domini di secondo livello ".it" e/o ".com" ".org", ".net", ".tv", ".cc", ".ws", (in accordo con quanto stabilito da NIC e InterNIC) , ovvero per il cambio mantainer..
Il servizio include alternativamente le prestazioni di DNS secondario/gestione limitata DNS primario.
Gestione illimitata DNS primario a cura del CARRIER prescelto secondo le caratteristiche previste dal servizio. La prestazione è opzionale e a pagamento e disponibile solo per domini registrati tramite l'offerta commerciale.

Prestazione NAT/PAT

Il servizio includerà la prestazione di NAT/PAT in modalità statica/dinamica per consentire sia la navigazione su Internet che la raggiungibilità da Internet dei server pubblici presenti presso sedi del cliente. Pertanto è possibile:

- la traduzione degli indirizzi IP privati della VPN in un unico indirizzo IP pubblico per la connettività ad Internet in navigazione (PAT 1:M);
- la traduzione di specifici indirizzi IP privati (server interni alla VPN) in un indirizzo IP pubblico che consenta la loro raggiungibilità dall'esterno (NAT statico 1:1);

Saranno disponibili le modalità NAT dinamico N:N e PAT dinamico M:N

XVI-5 Collegamento con i Nodi

Il nodo ente viene nterconnesso al Centro Servizi mediante una connessione sicura, realizzata creando una VPN ed attivando idonee funzioni di protezione (firewall). VPN e firewall verranno implementate via software. Presso ogni Comune dovrà essere disponibile una connessione ad Internet (minimo ISDN, raccomandato xDSL), completa di router; il sottosistema nodo Ente accederà ad internet o mediante connessione diretta a tale router (se l'accesso internet è dedicato) oppure tramite commessione a tale router con switch interposto (se l'accesso internet è condiviso)
Ogni nodo avrà un singolo server in grado di svolgere le funzioni di gateway applicativo (con una logica locale per la gestione delle transazioni effettuate sul server centrale sia in termini di affidabilità delle long run transaction, sia in termini di ottimizzazione del traffico di rete e delle prestazioni dei client locali).
La prima funzione del server sarà quella di garantire la connessione sicura (attraverso una procedura di mutua autenticazione basata su certificati digitali) attraverso la rete geografica (indipendentemente dal canale disponibile).
Per semplificare l'amministrazione del sistema, ogni nodo avrà la stessa configurazione, ed erediterà in maniera strettamente centralizzata i servizi dal CED, incluso i servizi per la gestione e la manutenzione.
Un sistema di software distribution garantirà il perfetto allineamento delle configurazioni tra CED e periferia. Anche le funzioni di backup/restore (tranne per le procedure di disaster recovery e salvataggio delle immagini del server) dipenderanno dal CED e saranno gestite in maniera centralizzata.
In particolare i nodi periferici svolgeranno un sottoinsieme delle funzioni di back-office previste dagli applicativi,
Ogni nodo sarà totalmente autonomo e sarà attrezzato in modo da poter operare anche in situazioni critiche (UPS, canale ridondato, logiche locali autonome laddove applicativamente possibile, ecc.).

XVII - Infrastruttura tecnologica e di arredo.

XVII-1 Il Centro Servizi

Sarà costituito dal:

a) CED, dove è posizionata la sala macchine sarà situata presso un'area dedicata e verrà dotata di un unico accesso per limitare al minimo i punti critici per la sicurezza fisica delle macchine, inoltre la struttura verrà dotata di un sistema di allarme autonomo per rilevare eventuali intrusioni esterne, in modo da rispondere tempestivamente ed efficacemente, salvaguardando il patrimonio informativo custodito. L'accesso alla sala macchine, naturalmente, sarà limitato alle sole persone autorizzate che verranno preventivamente identificate tramite l'utilizzo di sistema di riconoscimento dei più avanzati tecnologicamente, inoltre tali figure, a seconda del loro ruolo, dovranno compilare degli appositi registri atti a tenere traccia degli interventi effettuati sui server e/o su qualunque altra apparecchiatura, tutto ciò garantirà, nel caso in cui ce ne fosse bisogno, la conoscenza della memoria storica degli interventi eseguiti su ogni macchina, in modo da risalire velocemente ed efficacemente alla natura di un qualunque problema che si potrebbe presentare, al fine di risolverlo più celermente possibile, ripristinando, in un esiguo lasso di tempo, gli usuali livelli di efficienza ed efficacia delle macchine.

La sicurezza fisica del patrimonio hardware, ovvero dei server e delle altre apparecchiature, sarà ulteriormente garantita custodendo gli stessi in rack protetti; inoltre, opportuni rilevatori di calore e di fumo con sistema antincendio automatizzato avranno il compito di salvaguardare le macchine nell' eventualità remota di un incendio; allo stesso scopo sono votati gli estintori presenti nella struttura. L'hardware sarà protetto anche nel caso di allagamenti in quanto esso verrà collocato ad almeno 50 cm da terra; inoltre la presenza di un opportuno sistema di condizionamento e filtraggio dell'aria renderanno la sala macchine, un ambiente congeniale al lavoro dei server e delle altre apparecchiature evitando i fenomeni di surriscaldamento degli stessi.

La salvaguardia e la conservazione del patrimonio informativo in carico al CST, verrà affidata ad opportuni dispositivi e supporti di backup, che verranno custoditi in appropriati armadi blindati ed ignifughi e resistenti all'acqua nel caso di inondazioni. Anche per le apparecchiature di trasmissione dati, sarà previsto un opportuno armadio nel quale verranno custoditi.

Il CST avrà una alimentazione dedicata, provvista di UPS e gruppo di continuità, sarà cablata con materiale certificato EIA/TIA 568B, ISO/IEC 11801, EN 55022 ed EN 50082.

Sarà prevista la ridondanza di single-point of failure critici e la presenza di uno storage condiviso.

L'architettutra tipo prevede: una server farm; una dmz; un aintranet; due firewall, uno interno e uno perimetrale; un dispositivo di centro stella, un dispositivo di interconnessione.

l'Hardware per la gestione del centro sarà il seguente:

- n. 9 server di ultima generazione formato rack (doppio processore, alimentazione a ventole ridondante, doppia scheda di rete Gigabit Ethernet, supporto RAID 0,1,5, quattro HD da 36 GB, 4 GB di Ram, lettore ottico;
- n. 1 server di ultima generazione formato rack (quadrupolo processore, alimentazione a ventole ridondante, controller Fiber Channel, doppia scheda di rete Gigabit Ethernet, supporto RAID 0,1,5, due HD da 36 GB e quattro da 146 GB, 4 GB di Ram, dispositivo di backup su supporti rimovibili;
- n. 2 Workstation di ultima generazione formato tower (scheda di rete Fast Ethernet, HD SATA 160GB, 1 GB di RAM, masterizzatore DVD, monitor TFT 17", lettore smart card;
- n. 2 Firewall;
- n. 1 Router di interconnessione WAN;
- n. 1 Router di interconnessione SPV;
- n. 1 Router (o switch layer3) centro stella;
- n. 1 Switch 2 convertitori GBIC e 24 porte 10/100 espandibili;
- n. 1 permutatore patch panel rame ;
- n. 1 centralino telefonico.
- n. 2 switch di condivisione video tastiera;
- n. 2 monitor 15" formato rack;
- n. 2 tastiere con mouse integrato formato rack;
- n. 2 armadi rack 19" 42U;

- n. 1 armadio rack 19" 36U.

comprensivi di cavi, fibre e connettori passivi.

il Software da installare sulle apparecchiature innanzi elencate per la gestione del centro sarà il seguente:
- n. 10 licenze di sistema operativo di tipo server;
- n. 1 licenza DBMS;
- n. 1 licenza software per backup pianificati;
- n. 2 licenze Windows XP professionale SP2;
- n. 2 licenze Microsoft Office 2003.
- n. 10 licenze antivirus per server con aggiornamento per 2 anni;
- n. 2 licenze antivirus per PC con aggiornamento per 2 anni;
- n. 1 Licenze illimitate di Civilia Web (Prerequisiti per Protocollo Informatico, Gestione Atti Formali, Controllo di Gestione, Gestione SUAP) della società DeltaDator s.p.a.
- n. Licenze Full del Prodotto Board Management Intelligence Toolkit
- n.1 Licenza ArcEditor della ESRI
- n.1 Licenza ArcSDE della ESRI
- n.1 licenza prodotto XWAY della società Risorse Ambientali
- n.1 licenza Oracle Application Server 10G
- Grafo stradale TeleAtlas Multinet
- Urban Map

.- Sezioni di Censimento
- Indicatori statistici associati alle sezioni di censimento
- Banche Dati Infocamere contenenti dati economici sulle imprese e servizi disponibili sul territorio
- Mappe Catastali in formato elettronico fornite dall'Ufficio del Catasto

la dotazione d'ufficio per il CED sarà la seguente:
- n. 2 posti di lavoro con cassettiera;
- n. 2 poltrone professionali;
- n. 2 poltrone visitatori
- n. 2 armadi;
- n. 2 telefoni da tavolo con connettore RJ45

b) Locale Segreteria, ospita n. due posti di lavoro e contiene la seguente apparecchiatura:
l'Hardware per la gestione della segreteria sarà il seguente:
- n. 2 Workstation di ultima generazione formato tower (scheda di rete Fast Ethernet, HD SATA 160GB, 1 GB di RAM, masterizzatore DVD, monitor TFT 17", lettore smart card;

il Software da installare sulle apparecchiature innanzi elencate per la gestione della segreteria sarà il seguente:

- n. 2 licenze Windows XP professionale SP2;
- n. 2 licenze Microsoft Office 2003;
- n.. 2 licenze antivirus per PC con aggiornamento per 2 anni;

la dotazione d'ufficio per il CED sarà la seguente:

- n. 2 posti di lavoro con cassettiera;
- n. 2 poltrone professionali;
- n. 2 poltrone visitatori
- n. 1 armadio;
- n. 2 telefoni da tavolo con connettore RJ45;
- n. 1 Fax;
- n. 1 stampante a colori;
- n. 10 risme di carta;
- n. 3 rotoli di carta plotter;
- n. 2 ricariche stampante a colori e laser;
- n. 10 set di cancelleria per scrivania,

c) Locale Lavoro, ospita n. tre posti di lavoro e contiene la seguente apparecchiatura:
l'Hardware per la gestione della segreteria sarà il seguente:

- n. 3 Workstation di ultima generazione formato tower (scheda di rete Fast Ethernet, HD SATA 160GB, 1 GB di RAM, masterizzatore DVD, monitor TFT 17", lettore smart card;

il Software da installare sulle apparecchiature innanzi elencate per la gestione della segreteria sarà il seguente:

- n. 3 licenze Windows XP professionale SP2;
- n. 3 licenze Microsoft Office 2003;
- n.. 3 licenze antivirus per PC con aggiornamento per 2 anni;

la dotazione d'ufficio per il CED sarà la seguente:

- n. 3 posti di lavoro con cassettiera;
- n. 3 poltrone professionali;
- n. 3 poltrone visitatori
- n. 1 armadio;
- n. 3 telefoni da tavolo con connettore RJ45;
- n. 1 stampante di rete laser b/n;

d) Locale Lavoro, ospita n. due posti di lavoro e contiene la seguente apparecchiatura:
l'Hardware per la gestione della segreteria sarà il seguente:
- n. 2 Workstation di ultima generazione formato tower (scheda di rete Fast Ethernet, HD SATA 160GB, 1 GB di RAM, masterizzatore DVD, monitor TFT 17", lettore smart card;

il Software da installare sulle apparecchiature innanzi elencate per la gestione della segreteria sarà il seguente:
- n. 2 licenze Windows XP professionale SP2;
- n. 2 licenze Microsoft Office 2003;
- n.. 2 licenze antivirus per PC con aggiornamento per 2 anni;

la dotazione d'ufficio per il CED sarà la seguente:
- n. 2 posti di lavoro con cassettiera;
- n. 2 poltrone professionali;
- n. 2 poltrone visitatori
- n. 2 telefoni da tavolo con connettore RJ45;

e) Sala riunioni e video proiezione, contiene la seguente apparecchiatura:
l'Hardware per la gestione della segreteria sarà il seguente:
- n. 1 Workstation di ultima generazione formato tower (scheda di rete Fast Ethernet, HD SATA 160GB, 1 GB di RAM, masterizzatore DVD, monitor TFT 17", lettore smart card;

il Software da installare sulle apparecchiature innanzi elencate per la gestione della segreteria sarà il seguente:
- n. 1 licenze Windows XP professionale SP2;
- n. 1 licenze Microsoft Office 2003;
- n.. 1 licenze antivirus per PC con aggiornamento per 2 anni;
- n. 1 sistema di gestione automatica prenotazione intervento;
- n. 1 sottosistema integration e devolopment;
- n. 1 sottosistema di regia, con dispositivo di copie delle riprese su dvd o vhs;

la dotazione d'ufficio per il CED sarà la seguente:
- n. 1 posti di lavoro con cassettiera;
- n. 1 poltrone professionali;
- n. 1 tavolo riunioni con 8 posti di lavoro
- n. 11 poltrone visitatori
- n. 1 telefono da tavolo con connettore RJ45;
- n. 1 video proiettore
- n. 1 armadio

f) Locale general purpose, contiene la seguente apparecchiatura:
l'Hardware per la gestione della segreteria sarà il seguente:
- n. 1 Plotter a colori;
- n. 1 Fotocopiatrice;

Vedi allegato tecnico (Allegato A5)

XVII-2 Nodi
Ogni singolo nodo (37 Comuni e 2 Comunità Montane) sarà dotato di un' interconnessione sicura e affidabile con il CST, nonché di una un gateway applicativo tra il back office del singolo Ente e il CST stesso.
I singoli nodi saranno dotati del seguente materiale:
hardware in complessivo:
- n 39 server di ultima generazione formato tower (singolo processore, doppia scheda di rete Gigabit Ethernet, supporto controllo remoto, supporto RAID 0,1, due HD da 36 GB, 2 GB di Ram, masterizzatore DVD, monitor TFT 15";
- n. 39 router/Firewall

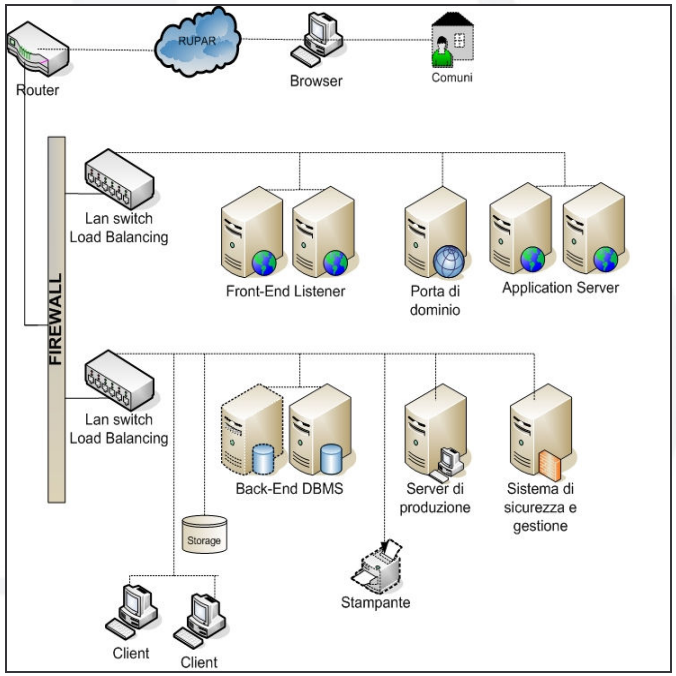
il Software in complessivo
- n. 39 licenze di sistema operativo di tipo server;
- n. 39 sottosistema per integrazione con il back office;
- n.. 39 licenze antivirus per server con aggiornamento per 2 anni;

XVIII - Modello funzionale e tecnologico.

l CST si basa su un modello funzionale e tecnologico che vede comuni le logiche di interazione dei servizi, così come del sistema di erogazione. La creazione di un Centro Servizi in grado di servire qualunque amministrazione sul territorio provinciale, consentirà di garantire livelli standard e omogenei di funzionalità e qualità dei servizi offerti ai cittadini e alle imprese della provincia.
La costituzione e la gestione del CST dovrà quindi ottemperare a precise indicazioni che possono essere sinteticamente descritte:

- Il CST dovrà valorizzare le infrastrutture di servizi già esistenti;
- Il CST dovrà assicurare una totale integrazione con i diversi livelli di servizio forniti dalla RUPAR Campania,
- Il CST dovrà realizzare la gestione delle interfacce con i portali di e-government esistenti.

La struttura progettata, quindi, deve rispondere ad una serie di criteri di qualità e sicurezza. A questo fine sarà dimensionata con sufficiente potenza elaborativa, rispetto al target attuale dell'utenza potenziale, distribuita in condivisione di carico su un sufficiente numero di server al fine di garantire un elevato uptime.
Dal punto di vista funzionale e tecnologico la struttura è la seguente:
Figura : Architettura fisica del CST



Ovviamente la Porta di Dominio (PDD) non è posizionato nel segmento DMZ ma nel segmento di RSR
I diversi apparati saranno allocati su diverse reti locali virtuali (V-LAN), in dipendenza delle loro funzionalità e dei relativi criteri di sicurezza. Per ogni apparato di esercizio sono previste le necessarie duplicazioni, come da tabella successiva, per garantire il desiderato uptime anche in caso di guasti sulle componenti hardware.
Per quanto concerne il dimensionamento è necessario tener conto che il CST funzionerà da erogatore di servizi specifici e da centro di smistamento, almeno inizialmente, per i 37 Comuni e 2 Comunità della provincia di Salerno, per cui si stima una media di accessi simultanei pari a 500/minuto.
L'architettura tecnologica prevista è stata logicamente e fisicamente progettata e selezionata per consentire:

- la necessaria scalabilità, sia verticalmente (sulla singola componente hw/sw), sia orizzontalmente (quindi con la possibilità di aumentare la potenza elaborativa di ogni singolo item architetturale incrementandone le unità);
- un elevato grado di modularità su ogni componente e sulle integrazioni di ogni componente, per poter aggiungere in maniera agevole e semplice nuove funzionalità al sistema;
- alta efficienza, in termini di livelli prestazionali, sicurezza, continuità.

L'accesso da Internet/Intranet viene fisicamente protetto dal posizionamento delle componenti architetturali su diversi strati di rete (DMZ, DATI) divisi da relative apparecchiature firewall.
Un simile dimensionamento suggerisce di attivare un dimensionamento iniziale basato su coppie di elaboratori a due vie (Load Sharing) in grado di crescere aumentando il numero di processori qualora se ne constatasse la necessità a causa di un aumento imprevisto dell'utenza.
I servizi applicativi , basati su soluzioni web in logica ASP, verranno localizzati presso una Server Farm che costituirà il CST, dove i servizi omogenei per architettura e infrastruttura di erogazione verranno appoggiati a sistemi in grado di fornire contemporaneamente scalabilità e continuità operativa.
Il CST sarà costituito da una gruppo di server che cooperano erogando servizi nella stessa maniera in cui lo farebbe un'unica entità, e consentendo di consolidare e raggruppare tutte le risorse critiche di un ambiente elaborativo distribuito, in un unico ambiente delimitato e controllato, gestito in maniera centralizzata da uno o più punti.
Il CST costituisce il sistema infrastrutturale che abilita l'Amministrazione a conseguire i propri obiettivi, e rappresenta il substrato modulare per future verticalizzazioni e contestualizzazioni in termini di specifici servizi da erogare alle altre Amministrazioni Pubbliche, ai Cittadini, alle Imprese.
I quatto criteri chiave, che sono i pilastri del progetto dell'architettura proposta sono: alta affidabilità, scalabilità, sicurezza, gestibilità.
Alta affidabilità
La continuità operativa di un sistema è un requisito indispensabile per un Data Center preposto all'erogazione di servizi con livelli di qualità predefiniti e soprattutto per la tipologia dei servizi che verranno erogati. Per garantire ciò, l'architettura di sistema prevede soluzioni infrastrutturali basate sulla organizzazione in cluster dei Database Server, degli Application Server e dei Mail Server e sull'utilizzo di tecniche avanzate di data Availability e di Disaster Recovery.
Il CST, naturalmente, dovrà garantire i suoi servizi anche in caso black-out elettrico, a tale scopo tutti i server e gli apparati attivi dell'infrastruttura di rete saranno alimentati da un gruppo statico di continuità (UPS), dimensionato per garantire la massima affidabilità e disponibilità di funzionamento. L'UPS sarà monitorabile via rete attraverso il protocollo SNMP.
Tutto ciò rappresenta una garanzia per la continuità operativa dell'intero sistema informativo.
Scalabilità
L'intera architettura deve essere concepita per offrire la massima apertura all'introduzione di nuovo Hardware e di nuovo Software, con il minimo impatto sulle attività in corso, tutto ciò con l'uopo di garantire una adeguata scalabilità verticale.
Sicurezza
L'intera infrastruttura deve essere disegnata per garantire una elevata sicurezza contro gli accessi non autorizzati e le intrusioni esterne. La rete della server farm deve essere protetta contro le intrusioni mediante un sistema di firewall con struttura ridondante al fine di garantire una alta affidabilità.
Il sistema di firewall ha il compito di proteggere e segmentare la porzione di front-end della rete della server farm.
La protezione della rete di back-end sarà garantita dal sistema di firewall menzionato in precedenza, inoltre un sistema di IDS (Intrusion Detector Sensor) deve essere installato a protezione della rete, in modo da analizzare qualunque transazione da Internet verso la rete interna e i sistemi di gestione delle informazioni, evitando accessi non autorizzati, segnalando eventuali intrusioni in corso e limitando le operazioni di prelevamento files, consultazione o operazioni specifiche sulle risorse della rete interna.

Queste funzionalità saranno omogenee per l'intero sistema informativo della Server Farm, senza limitazione di posizione delle risorse, in modo che queste funzionalità siano disponibili qualunque sia la posizione fisica della macchina che si intende proteggere, con la possibilità di una gestione centralizzata delle funzionalità richieste.

Tutto ciò rappresenta una garanzia per:
- l'incremento della qualità del servizio (reliability, availability, serviceability);
- l'incremento del livello di sicurezza e integrità dei dati.

In ultimo, per ridurre la trasmissione di informazioni non autorizzate e di broadcast, e per una limitazione dei domini fisici nonchè per la limitazione e il controllo degli accessi, tutti gli apparati devono supportare la creazione di VLAN e l'integrazione delle stesse con il sistema di firewall.
Gestibilità
L'architettura di sistema deve prevedere almeno la presenza di due Workstation di Management, per consentire agli amministratori di sistema di effettuare tutte le operazioni di manutenzione su ciascuno dei server ed il monitoraggio di tutti gli apparati della Server Farm. Tutti gli apparati utilizzati devono essere monitorabili via rete attraverso il protocollo SNMP.
Tramite le Workstation di Management sarà possibile centralizzare il controllo della maggior parte delle funzioni di amministrazione e gestione dell'intera Server Farm, conseguendo significativi vantaggi in termini di:
- facilità e flessibilità di gestione;
- centralizzazione delle procedure di back-up, recovery, distribuzione e update del software sia di base che applicativo;
- riduzione delle risorse dedicate con conseguente contrazione dei costi di esercizio.

L'architettura di rete della Server Farm dovrà essere basata su una infrastruttura completamente ridondata, al fine di garantire una elevata affidabilità di funzionamento; l'architettura sarà inoltre completamente scalabile, per permettere ulteriori espansioni future al crescere dei carichi elaborativi.
La topologia della rete dovrà essere di tipo stellare, con utilizzo di punti di concentrazione locale, che saranno collegati tra loro, con una analoga struttura stellare. Una simile topologia dovrà essere realizzata nell'intento di fornire:
- una infrastruttura di comunicazione completamente aperta ad implementazioni sia strutturali che funzionali;
- un'elevata affidabilità generale del sistema;
- la centralizzazione della maggior parte delle funzioni di controllo e gestione.

XVIII -1 L'architettura del CED

è basata sull'ormai consolidato modello multilivelli. Le scelte sull'architettura dei servizi sono state guidate dai criteri volti a favorire la interoperabilità, la scalabilità e la flessibilità dei singoli package. Tutti i servizi saranno erogati secondo in modalità Application Service Providing per facilitare le procedure di migrazione dagli applicativi attualmente in uso ai nuovi servizi. Si precisa che molti degli EE.LL. aderenti sono già fruitori dei servizi offerti dal CST secondo schemi e contratti già in essere.

Per schematizzare le scelte fin qui operate, sono state individuate 3 aree sulla rete interna:

1. DMZ: Zona demilitarizzata direttamente esposta sulla rete pubblica per l'erogazione dei servizi. Attraverso opportune regole nel firewall saranno filtrati gli accessi consentiti e proteggendo le singole macchine da accessi indiscriminati e/o denial of services.
2. LAN Estesa: contiene tutti gli application server e le infrastrutture di rete private per interconnettere le sedi periferiche con il CED. Un IDS controllerà costantemente il traffico scambiato con la periferia. Gli application Server ospiteranno tutta la logica applicativa che in maniera estremamente scalabile potrà essere sviluppata man mano che crescerà il numero di servizi offerti.
3. LAN Interna: contiene tutti i servizi per la gestione ed il funzionamento del CST oltre che tutte le postazioni di lavoro per la gestione degli applicativi e per il data entry. In questa area opportunamente protetto dal secondo firewall risiede anche l'intera base dati applicativa per garantire il massimo livello di protezione ai dati getiti per conto degli EE. LL.

Le componenti software rispecchiano fedelmente il modello 3-tier individuando il livello accesso nei front-end in DMZ, tutte le componenti applicative nell'application server ed il livello dati nel nodo RDBMS.

Al momento il middleware individuato IBM WebSphere risponde a tutte i requisiti posti in fase di analisi offrendo particolari doti di robustezza e scalabilità sempre necessarie in questo tipo di progetti.

Tutte le componenti software sono state classificate in 3 categorie o livelli secondo il modello architetturale impiegato:

- "Livello Back-End" raccoglie tutto il Software di base e middleware: in questo livello sono stati raccolti tutti i prodotti necessari per il funzionamento degli applicativi, come Application Server, Relational Data Base System, Load Balancer per i font-end, Web Server, ecc. Analogamente tutti i servizi di base per la gestione del CED quali ad esempio il DHCP server o il DNS. Questo Livello include tutti servizi di base quali autenticazione ad esempio, memorizzazione dei dati, gestione della presentazione dei contenuti nonché di servizi primitivi messi a disposizione per l'interazione con gli altri portali di e-gov,
- "Livello Servizi" raccoglie tutti i moduli software che implementano le logiche applicative relative ai servizi descritti nel paragrafo § 2.10 Servizi Applicativi. Tali moduli avranno la caratteristica di essere particolarmente scalabili in funzione del numero di transazioni e del numero di servizi stessi che in maniera incrementale andrà arricchendosi dalle prime fasi fino all'esercizio finale del CST.
- "Livello Front-end" è lo strato delle componenti direttamente rivolte alle amministrazioni, ai cittadini e alle imprese. In questo livello ricadono tutte le componenti software dedicate alla presentazione dei dati o direttamente connesse all'erogazione dei servizi. Sostanzialmente tutte le procedure applicative descritte nel paragrafo § 2.10 Servizi Applicativi avranno in questo livello un modulo specializzato per consentire l'accesso agli utenti finali.

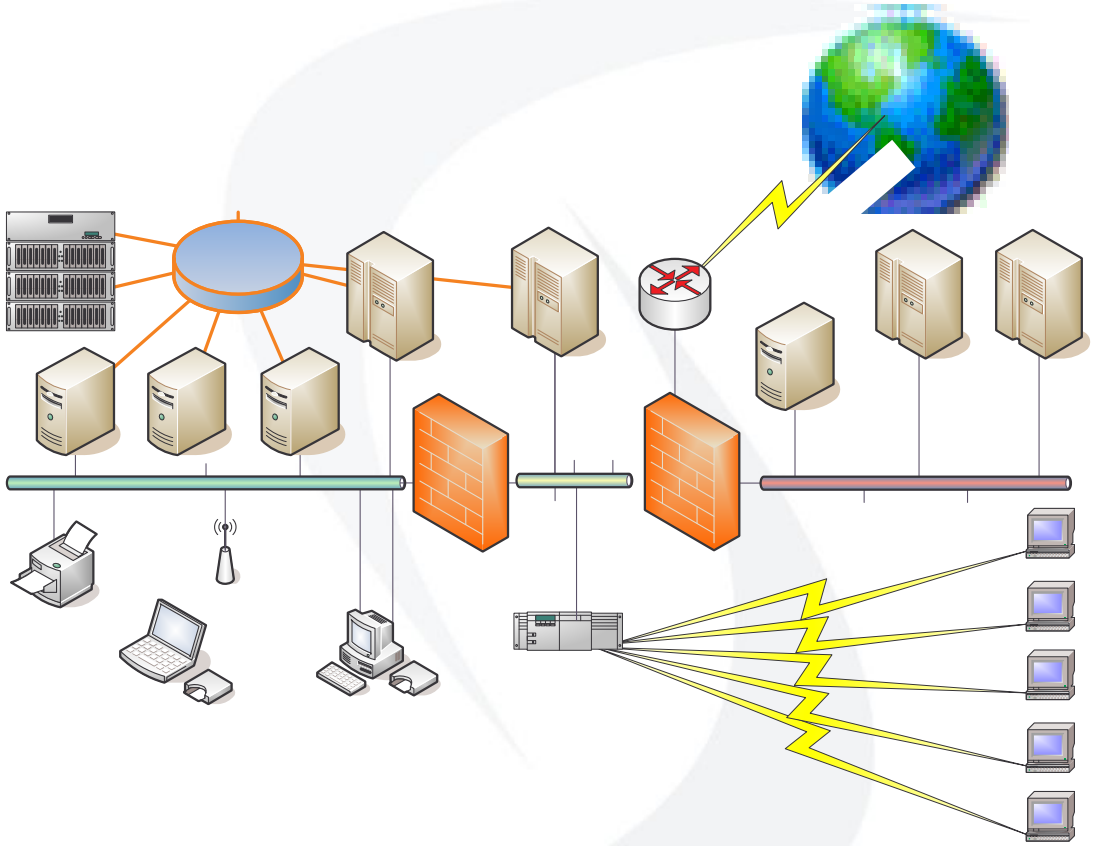


Figura: Schema di massima delle componenti impiegate

Lo strato dei servizi di Back-end è quello dove vengono messi a disposizione i moduli che supportano le operazioni comuni relativamente a:

- Servizi per l'amministrazione sistemistica
- Accesso e gestione delle Basi Dati Applicative
- Content Management
- Audit e Logging
- Interscambio dati con i diversi portali di e-gov.
- Accesso pubblico.

Servizi per l'amministrazione sistemistica

Al momento sono stati previsti i seguenti servizi di base:

- DHCP per l'assegnamento degli indirizzi IP interni,
- Domain Name Server (DNS) per la gestione di un dominio internet di secondo e terzo livello.
- Mail Server (agente SMTP) ed eventualmente registrazione di un dominio di Posta Certificata.
- Sistema per l'Autenticazione e l'Autorizzazione centralizzata (Single Sign-On come Keon di RSA ad esempio) per l'autenticazione degli accessi (alle postazioni, alle procedure, ed ai locali fisici).
- LDAP server contenente la Directory degli utenti.
- Certification Autority per il rilascio di certificati digitali X.509 per le procedure di smart logon e per la cifratura delle connessioni Wi-Fi secondo lo standard WPA 2.

In questa categoria ricadono anche tutti i software di base per il monitoraggio della rete e dei sistemi, per la software delivery, change configuration management ed amministrazione del sistema.

Accesso e gestione delle Basi Dati Applicative

Middleware specializzato per la gestine delle basi dati relazioni. (Oracle, DB2, SQL Server, o anche sistemi open source purché testati prima dell'ingresso in esercizio) Tali sistemi dovranno provvedere anche tutte le funzioni di base per il back-up / restore delle basi dati a caldo (con il sistema in esercizio) e le procedure per l'amministrazione, quali concessione dei diritti di accesso, controllo dei log, gestione delle transazioni, ecc.

In questa categoria sono state considerate anche le funzioni elementari per il backup dell'intero sistema, la gestione delle procedure di disaster / recovery. Le procedure di backup dovranno includere anche le funzioni per il back-up incrementale, la gestione multitape, ecc.

Content Management

Perché il CST possa rispondere in maniera adeguata ai requisiti di affidabilità e disponibilità richiesti, è fondamentale la creazione di una infrastruttura di gestione non semplicemente sistemistica, ma anche applicativa. In particolare sarà necessario poter gestire in maniera dinamica l'aggiunta/rimozione di comuni, servizi, informazioni sui servizi, utenti.
Questo significa rinunciare al modello monolitico di costruzione/gestione delle applicazioni, per un modello in cui vengono favoriti gli aspetti di configurabilità dinamica delle applicazioni e di esternalizzazione delle interfacce di gestione. Per riprendere un metafora oggi sempre più diffusa, l'infrastruttura di gestione del CST deve essere simile a quelle delle più diffuse "utility" (elettricità, telefono, gas), e in particolare deve essere considerata la creazione di un sistema di gestione dei contenuti del sito del CST generalizzato, che consenta – al minimo – di effettuare operazioni quali:
La registrazione e l'"aggiunta" di servizi in maniera dinamica al sistema senza richiedere interruzioni di servizio;
L'adattamento agli standard che verranno definiti per la generazione di log e eventi asincroni (trap) per la tracciatura di problemi e per la produzione di informazioni sull'utilizzo (sia puntuale che statistico), in modo da non richiedere interfacce (sia umane che programmatiche) diverse per la gestione;
L'esposizione di interfacce per la configurazione di nuove entità (comuni e utenti) senza necessitare l'intervento umano;
La gestione diretta, per ogni ente coinvolto, delle proprie informazioni circa i servizi esposti e l'insieme di attributi che li caratterizzano.

Audit e Logging

Vitali per il CST e per l'intera comunità degli utenti saranno le funzioni di Logging centralizzato che consentiranno, una volta individuate le metriche essenziali, di attribuire i valori correnti della qualità dei servizi erogati. La raccolta dei dati statistici serviranno inoltre al corretto dimensionamento del sistema ed alla profilatura degli utenti per agevolare l'operatività quotidiano di ognuno.

Interscambio dati con i diversi portali di e-gov.

Particolare Attenzione sarà posta nei servizi dedicati alla cooperazione ed all'interscambio di informazioni con altri CST o EE. LL. Il CST metterà quindi a disposizione, tramite le sue porte applicative, secondo i protocolli che verranno definiti, quei servizi che vuole rendere disponibili per la cooperazione a livello di comunità. In questo modo, tutti i piccoli comuni che vorranno offrire dei servizi ai propri cittadini, potranno farlo attraverso i portali di e-gov che si andranno via via realizzando sul territorio campano sfruttando le interfacce che il CST mette a disposizione per far interagire i propri applicativi con tutte o alcune delle funzionali legate agli eventi della vita sviluppati da questi portali stessi. Lo standard di interazione utilizzato è basato sulle porte di dominio.
Il livello di Servizio raccoglie un sistema di applicativi comunali, da fornire in modalità ASP (Application Service Provinding) per gli enti che ne sono sprovvisti o che intendono trasferire al CST la gestione delle risorse tecnologiche.
Tali servizi applicativi saranno descritti successivamente nel progetto al paragrafo § 2.10 Servizi Applicativi. Per la loro realizzazione è stato ipotizzato l'impiego della tecnologia J2EE anche se per alcuni di essi è consentito la possibilità di utilizzare tecnologie precedenti opportunamente reingegnerizzate per consentirle l'utilizzo su rete pubblica.
In questo livello, però, verrà comunque garantita l'utilizzabilità in maniera multipiattaforma da parte di client applicativi basati sui sistemi operativi più diffusi (Windows, Unix, Linux, MacOS)
Questo livello utilizza i servizi esposti dal livello precedente e la possibilità di utilizzare i più utilizzati RDBMS (Oracle, SQL Server, DB2, e/o database OPEN Source)
Il livello di Front-end è quello che direttamente interagisce con gli utilizzatori finali. Nello strato di Front-end saranno presenti quindi una serie di servizi esposti sia in maniera diretta (implementati cioè nello strato stesso come le pagine del portale) o veicolati da altri moduli software che forniranno le logiche di business necessarie per l'elaborazione dei dati e sottese dal servizio stesso.

La tipologia di servizi andrà da semplici funzionalità informative, quali quelle relative alle notizie, alle informazioni per le amministrazioni, alle informazioni sui servizi specifici del CST, a funzionalità di front-end verso attività ad alta interazione con le amministrazioni coinvolte
Il front-end è quindi costituito dall'interfaccia utente grafica di una serie di applicazioni web in grado di fornire l'accesso agli applicativi di backoffice a tutte quelle amministrazioni che ancora ne sono sprovvisti, in special modo a tutti quei comuni di piccoli dimensioni che rappresentano il target principale di questo CST .

Logica di presentazione dei servizi
Questa componente incapsula tutta la logica lato server per adattare i contenuti prodotti dalle componenti applicative, alle caratteristiche delle componenti del livello Client. Intercetta le richieste del client, realizza il controllo dell'accesso (autenticazione ed autorizzazione), attiva la logica applicativa, costruisce la risposta in dipendenza del client ed indirizza tale risposta verso il client.
Il componente non assume la funzione di esecutore della transazione, ma funge da collettore delle informazioni e da punto di ingresso per il tracciamento dell'avanzamento delle richieste da parte dell'utente verso il sistema. In particolare, esso consente di:
- centralizzare la definizione del layout delle pagine e la generazione di tutti gli elementi accessori delle stesse, in modo da garantire l'uniformità di presentazione a prescindere dalla fonte da cui provengono i dati e i "frammenti" di pagina mostrati;

-offrire la possibilità di definire uno o più layout per le pagine, individuando template parzialmente statici in cui inserire dinamicamente i contenuti, separando le zone delle pagine entro cui inserire le informazioni da quelle dove mostrare informazioni di navigazione (menu, banner, loghi, ecc.);
- offrire la possibilità agli utenti che accedono al CST di personalizzare i contenuti in base alle proprie preferenze (personalizzazione): selezionare autonome porzioni delle pagine (portlet) di interesse per la visualizzazione, scegliere la collocazione nella pagina, l'ordine di visualizzazione, la forma grafica, il colore, ecc;
- differenziare le modalità di presentazione delle pagine, nel caso di utenti con particolari disabilità così come previsto dalle regole di accessibilità in base a cui devono essere realizzati i siti Web della pubblica amministrazione (Web Accessibility, linee guida WAI 1.0, Circolare AIPA del 6 settembre 2001).
Il componente assumerà a riferimento tecnologie standard come HTML/WML per la presentazione dei dati verso dispositivi basati su browser; XML per la rappresentazione dei dati e lo scambio di dati; XSL per la definizione di regole di trasformazione di documenti XML (ad esempio, in funzione del tipo di dispositivo); SOAP per la cooperazione con altre applicazioni secondo il modello dei Web Services.

Interfaccia utente
Come è già stato accennato precedentemente taluni servizi di Front-end di tipo Human-interface possono essere integrati in modalità Portlet. L'architettura a Portlet è una moderna modalità di creazione della interfaccia utente Web in cui si tenta di riutilizzare la metafora del desktop e delle finestre in modo da rendere sempre più simile ad un'applicazione tradizionale quello che si ottiene da una cosiddetta Web Application.
In questo modo il browser Web è diventato un contenitore di finestre che proprio come su un desktop possono avere tre stati: nomale, massimizzata (finestra intera), minimizzata.
Inoltre, attraverso un'interfaccia di personalizzazione è possibile decidere quali portlet si vuole aggiungere alla(e) pagina(e) disponibili rendendo estremamente flessibile l'intera applicazione basata su questo approccio. Questa modalità di aggregazione della presentazione offre una grande flessibilità nella manutenzione dei portali, permettendo l'aggiunta di componenti applicativi senza bisogno di intervento specialistico per l'aggiornamento della grafica.
Indipendentemente dalla tecnologia utilizzata per l'implementazione, l'architettura a portlet è ormai abbastanza comune: una pagina web funge da contenitore di uno o più portlet, i quali poi si prendono cura di implementare sia l'aspetto della presentazione grafica della propria area, che dell'accesso alle informazioni.

Per quanto riguarda il Front-end è possibile, in un'architettura a portlet, separare in maniera molto netta la componente di presentazione da quella di logica, trasformando la prima in un elemento di front-end, mentre la seconda di back-end. La prima è chiaramente dipendente dalla tecnologia utilizzata per l'implementazione del portale, la seconda può invece essere indipendente. Questa indipendenza è sottolineata dal fatto che ormai la maggior parte dei produttori di ambienti per portali offrono off-the-shelf portlet in grado di interagire in maniera semplice con Web Services, in cui la presentazione può essere facilmente personalizzata attraverso l'inclusione di un foglio di stile (CSS o XSLT).

Descrizione delle componenti hardware

In DMZ saranno posizionati le seguenti server:

- N.1 web server per il portale di accesso ai servizi.
- N. 2 front-end applicativi per l'accesso ai servizi (interfaccie SOAP) con meccanismo di load balancing
- N. 1 proxy applicativo per l'interconnessione ad altri sistemi regionali o CST
- N.1 mail server per lo smistamento dei messaggi di posta elettronica

Ognuno di questi 5 server dovranno avere le seguenti caratteristiche minimali:
Biprocessore Intel Xeon 3,2 Ghz,
2 Gbyte di RAM (meglio se con meccanismi di controllo degli errori)
2 schede di rete Giga Ethernet 1000TX
2 dischi SCSI 72 Gb 10.000 RPM con controller RAID 1-5
Doppio Alimentatore
Per ragioni di spazio si ipotizza l'utilizzo di Blade Server che raggiungono più alti livelli di integrazione, ma in ogni caso il fattore di forma in un rack da 19" non dovrà essere superiore a 1 Unit cadauno.

Server applicativi

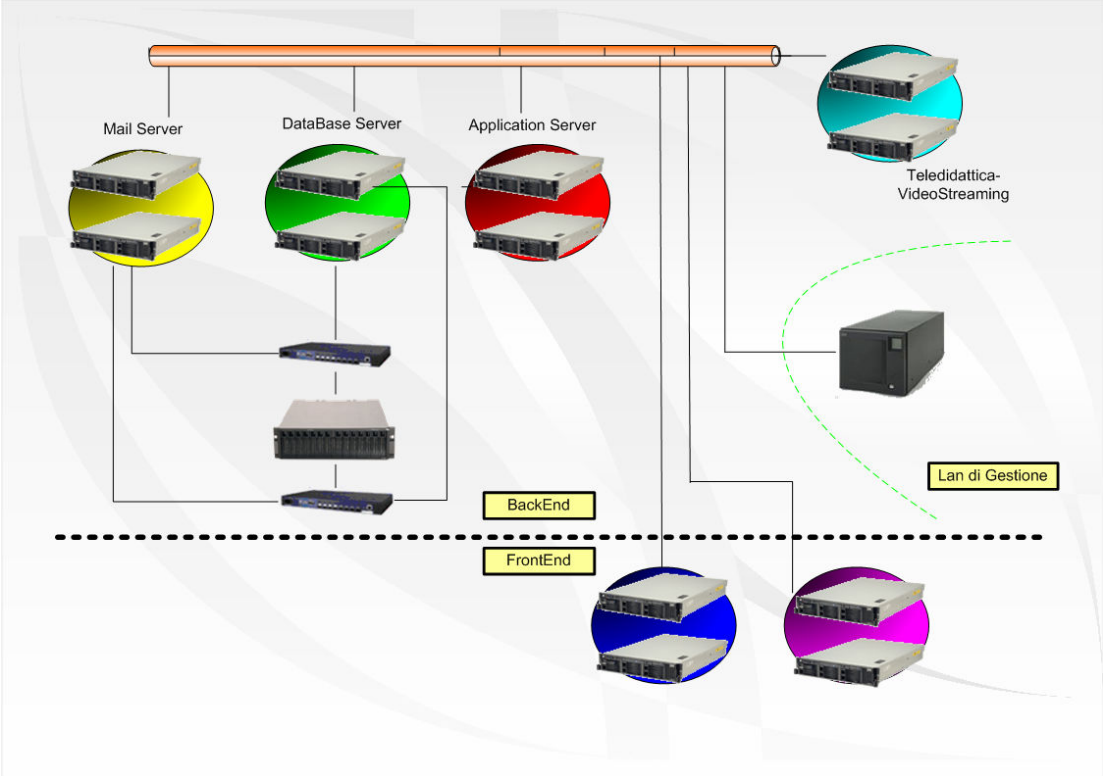
Sulla LAN Estesa saranno posizionati gli Application Server per il deployment delle logiche di business delle applicazioni. Per ottenere la necessaria affidabilità sarà attrezzato un cluster con 2 server per ospitare tutte le applicazioni. Su questo stesso cluster saranno ospitati servizi meno gravosi dal punto di vista computazionale ma altrettanto critici per il buon funzionamento dell'intero sistema quali: DHCP server, Server di Autenticazione, PKI, ecc.
Biprocessore Intel Xeon 3,2 Ghz,
4 Gbyte di RAM (meglio se con meccanismi di controllo degli errori)
2 schede di rete Giga Ethernet 1000TX
2 dischi SCSI 72 Gb 10.000 RPM con controller RAID 1-5
Doppio Alimentatore
PCI Adapter per Fiber Channel
Analogamente a quanto previsto per i Front-End anche in questo caso ogni nodo potrà essere un Blade Server o su di un nodo da 1U.

Hardware sulla rete interna

Sulla rete interna sarà posizionato un server con quattro processori e 4 Guga Byte di RAM per l'accesso ai dati con un sistema di Data Base Relazionale (DB2 o Oracle) . Un piccolo file server condiviso tra tutte le postazioni di lavoro, per garantire uno spazio sicuro e condiviso tra più utenti. Una console per il monitoraggio delle prestazioni e le funzioni di amministrazione centralizzate. Un server secondario Windows per l'Active Directory come replica del precedente. Lo stesso hardware ospiterà il Domain Name Server e le procedure centralizzate per il

servizio di log centralizzato, una piccola certification Authority per il rilascio dei certificati pr il controllo accessi e lo smart-logon e tutte le funzioni per la centralizzazione di funzioni come stampa di rete, backup/restore, salvataggio delle immagini dei server, ecc.
Tutti i server (inclusi quelli in DMZ) avranno minime capacità di storage locali (comunque in modalità RAID 1) ed accederanno per le loro funzioni ad una Storage Area Network nella quale si concentreranno tutti i dati disponibili. L'accesso avverrà attraverso una rete dedicata in fibra ottica ed ogni server avrà una sua partizione da gestire senza particolari criticità. Solo il cluster utilizzerà file system paralleli per l'accesso simultaneo da due nodi allo stesso file system.

Una Storage Area Network



Sarà installata un Storage con questa configurazione minima:

Tipo	Descrizione	Qta
SAN	FastT600 Storage Server	1
disk	2Gbps FC 146.8 GB 10K Hot-Swap HDD	8
cable server/switch	5M LC-LC Fibre Channel Cable	8
cable san/switch	1M LC-LC Fibre Channel Cable	4
GBIC	Short Wave SFP Module	12
SAN SWITCH	TotalStorage SAN Switch F08 - 8-port	2

La storage area network è progettata per garantire affidabilità, ridondanza ed espandiblità del sistema. La SAN è progetta su tecnologia **di fornitore primario internazionale** integrata con switch ottici. Come si evince dal grafico tutta la SAN deve essere perfettamente ridondata e bilanciata tra i due apparti di switch. La struttura da fornire deve prevedere almeno il collegamento fino a 16 fibre ottiche o viceversa a ben 4 Server in cluster, questo significa che al momento c'è un grado di espansibilità del 25%. Il sistema SAN deve avere una capacità di memorizzazione fino a 1,5 TB, in grado di essere ulteriormente incrementata usando appropriati moduli di espansione. La struttura di backup deve essere anche essa dimensionata proporzionalemente alla mole di dati da copiare per una capacità massima di 2,8 TB. Il software di backup deve consentire di effettuare i backup dei dati anche in modalità server less ed ottimizzando l'utilizzo dei due driver per la lettura e scrittura o per la scrittura contemporanea dei dati aumentando in questo modo la velocità di scrittura dei dati.
L'infrastruttura SAN e di Backup deve comporsi almeno di:

- Storage per backup su disco: sistema di dischi ridondato in Raid 5. Ovvero, il sistema deve garantire il recupero dei dati anche nel caso in cui due dei cinque dischi si rompano nello stesso momento.
- Libreria centralizzata per backup su nastro.

Il restore dei dati deve poter essere operato in diversa modalità a seconda che i dati risiedano su Storage o su nastro. Tutti i dati critici devono comunque essere salvati su nastro ed inoltrati periodicamente con cadenza settimanale al sito di disaster recovery dove verranno restorati e resi disponibili per essere messi prontamente in linea.
La Server Farm deve disporre delle tecnologie più idonee e del personale tecnico necessario a garantire backup locale e remoto.

Descrizione delle componenti software

Le componenti software rispecchiano fedelmente il modello 3-tier individuando il livello accesso nei front-end in DMZ, tutte le componenti applicative nell'application server ed il livello dati nel nodo RDBMS.
Il middleware che verrà utilizzato dovrà risponde a tutte i requisiti posti in fase di analisi offendo particolari doti di robustezza e scalabilità sempre necessarie in questo tipo di progetti.

Standard di sviluppo software

Le applicazioni ospitate nel Centro potranno essere sviluppate, indipendentemente dalla tecnologia di supporto al ciclo di sviluppo adottato, in linguaggio:

- nativo Oracle (PL/SQL)
- Java e/o JSP (Java server page) conforme a J2EE dell'application server Oracle
- altri tipi di linguaggio, purché supportati dall'application server Oracle 9iAS

XVIII- 2 Collegamento con i Nodi

Il nodo ente viene interconnesso al Centro Servizi mediante una connessione sicura, realizzata creando una VPN ed attivando idonee funzioni di protezione (firewall). VPN e firewall verranno implementate via software. Presso ogni Comune dovrà essere disponibile una connessione ad Internet (minimo ISDN, raccomandato xDSL), completa di router; il sottosistema nodo Ente accederà ad internet o mediante connessione diretta a tale router (se l'accesso internet è dedicato) oppure tramite commessione a tale router con switch interposto (se l'accesso internet è condiviso)
Ogni nodo avrà un singolo server in grado di svolgere le funzioni di gateway applicativo (con una logica locale per la gestione delle transazioni effettuate sul server centrale sia in termini di affidabilità delle long run transaction, sia in termini di ottimizzazione del traffico di rete e delle prestazioni dei client locali).
La prima funzione del server sarà quella di garantire la connessione sicura (attraverso una procedura di mutua autenticazione basata su certificati digitali) attraverso la rete geografica (indipendentemente dal canale disponibile).
Per semplificare l'amministrazione del sistema, ogni nodo avrà la stessa configurazione, ed erediterà in maniera strettamente centralizzata i servizi dal CED, incluso i servizi per la gestione e la manutenzione.
Un sistema di software distribution garantirà il perfetto allineamento delle configurazioni tra CED e periferia. Anche le funzioni di backup/restore (tranne per le procedure di disaster recovery e salvataggio delle immagini del server) dipenderanno dal CED e saranno gestite in maniera centralizzata.
In particolare i nodi periferici svolgeranno un sottoinsieme delle funzioni di back-office previste dagli applicativi,
Ogni nodo sarà totalmente autonomo e sarà attrezzato in modo da poter operare anche in situazioni critiche (UPS, canale ridondato, logiche locali autonome laddove applicativamente possibile, ecc.).

XIX - Piano d'indirizzamento.

La realizzazione dell'infrastruttura di rete dovrà prevedere anche le attività comuni di configurazione delle postazioni attraverso la predisposizione di un opportuno piano di indirizzamento locale assicurando l'unicità dell'indirizzo per ogni elemento di rete.
Concerne le funzionalità di trasporto ed instradamento dei flussi di dati da una Amministrazione e l'altra. La tecnologia di riferimento per questo servizio è quella della rete Internet e quindi i protocolli TCP/IP, in questo caso il servizio di trasporto viene denominato "Servizio IP"
Il CST dovrà disporre di un adeguato numero di indirizzi IP pubblici. Dovranno essere garantiti servizi di Network Address Translation (NAT) e Port Address Translation (PAT), anche di tipo statico.
Il CST dovrà essere fornito di un servizio di Domain Name Service (DNS) di tipo primario, secondario e Riverse.
La Regione Campania utilizza sul backbounde di rete delle classi di indirizzamento IP appartenenti al range di indirizzi 10.x.x.x a 10.y.y.y; La scelta delle classi è tale da ridurre al minimo eventuali riconfigurazioni sulle reti locali degli Enti.
Il piano di indirizzamento viene realizzato nel rispetto delle seguenti regole tecniche:
1) Il servizio di connessione ad internet è gestito in proprio da ogni Ente, mediante acquisto in proprio da un ISP. La connessione ad Internet degli Host interni della RUPAR della Regione Campania è assicurata dalla stessa, mediante disponibilità di accesso acquistato da ISP e implementazione di meccanismi di traduzione degli indirizzi (NAT/PAL) conformi alle raccomandazioni emesse dall'IEFT o meccanismi di applicazione gateway;
2) La RUPAR della Campania utilizza uno spazio di indirizzamento RFC1918 (address Allocation for private internets) raccomandato dall'IETF per l'indirizzamento di reti private. L'assegnazione dello spazio ad ogni Ente avverrà cercando di mantenere la massima compatibilità con lo spazio già in uso dall'Ente stesso.
3) Ad ogni Ente che ne faccia richiesta sarà assegnato un range di indirizzi scelto nell'ambito dello spazio di indirizzamento dedicato alle reti degli Enti. Le tipologie individuate sono: Settoreti locali di piccoli edifici (256) indirizzi; Sottoreti locali di grandi edifici (1024 indirizzi); Sottoreti di dominio che interconnettono tra loro più edifici (4096 indirizzi; Sottoreti per l'accesso remoto via dial-up.
Tutte le macchine connesse alla rete estesa (CED più nodi periferici) utilizzeranno indirizzi privati (172.16.x.x) opportunamente organizzati in subnet per facilitare le procedure di instradamento verso la periferia. Tutte le macchine "pubbliche" utilizzeranno le funzioni di NAT del firewall per essere raggiungibili su indirizzi pubblici forniti dal fornitore di connettività. Al momento è stato stimato necessario avere almeno un blocco di 16 indirizzi pubblici. Ad ognuno di questi saranno assegnati nomi gestiti dal DNS secondo le regole usuali. Per maggiore flessibilità il progetto prevedere che il primari del dominio internet risieda presso il CED mentre altri secondary potranno essere dislocati su internet in funzione delle esigenze.
Gli indirizzi interni saranno suddivisi secondo un piano predefinito in indirizzi statici (sottorete 172.16.100.x) ed indirizzi dinamici gestiti attraverso un DHCP server ridondato su due macchine, Anche gli indirizzi dinamici saranno preallocati ed autenticati in funzione del mac-address del richiedente, tranne che per una sottorete ristretta posizionata sulla DMZ. Per gli indirizzi dinamici sono previste 8 sub net: 1 (da 172.16.200.x a 172.10.250.x) per ciascun nodo, una (172.16.10.x) per la sottorete Wi-Fi, una (172.16.20.x) per le postazioni fisse ed una (172.16.0.x) per le postazioni mobili (senza autenticazione del MAC Address)
Un firewall integrato permetterà la configurazione di regole per l'accesso all'esterno delle postazioni interne secondo le politiche definite dal responsabile della sicurezza ICT, nominato secondo le norme CNIPA.
Un sistema di rilevazione delle intrusioni attiverà gli opportuni allarmi in presenza di condizioni critiche o di attacchi provenienti dall'interno o dall'esterno.

XX Software e Prerequisiti per Avvio Applicativi Presi In Riuso

Per l'avvio degli applicativi presi in riuso è necessaria l'installazione dei seguenti prerequisiti software

1) Licenze illimitate di Civilia Web (Prerequisiti per Protocollo Informatico, Gestione Atti Formali, Controllo di Gestione, Gestione SUAP) della società DeltaDator s.p.a.
2) Licenze Full del Prodotto Board Management Intelligence Toolkit
3) 1 Licenza ArcEditor della ESRI
4) 1 Licenza ArcSDE della ESRI
5) 1 licenza prodotto XWAY della società Risorse Ambientali
6) 1 licenza Oracle Application Server 10G
7) 100 licenze Portal Business Manager della Savion
8) 3 licenze Designer Business Manager della Savion

Sono inoltre necessarie per l'utilizzo degli applicativi relativi al Marketing Territoriale, al Portale Tributi e alla Gestione Catasto le seguenti banche dati:

9) Grafo stradale TeleAtlas Multinet
10) Urban Map
11) Sezioni di Censimento
12) Indicatori statistici associati alle sezioni di censimento
13) Banche Dati Infocamere contenenti dati economici sulle imprese e servizi disponibili sul territorio
14) Mappe Catastali in formato elettronico fornite dall'Ufficio del Catasto

Qui di seguito una descrizione dei prerequisiti software e delle banche dati più importanti da utilizzare

XX-1 SOFTWARE GIS

Il termine ArcGIS identifica la nuova tecnologia sviluppata da ESRI per la gestione dei dati territoriali: nella sua realizzazione è stata posta grande attenzione agli standards che caratterizzano la scena attuale della Information Tecnology.

Il sistema ArcGIS è un GIS integrato costituito sostanzialmente da tre parti fondamentali:

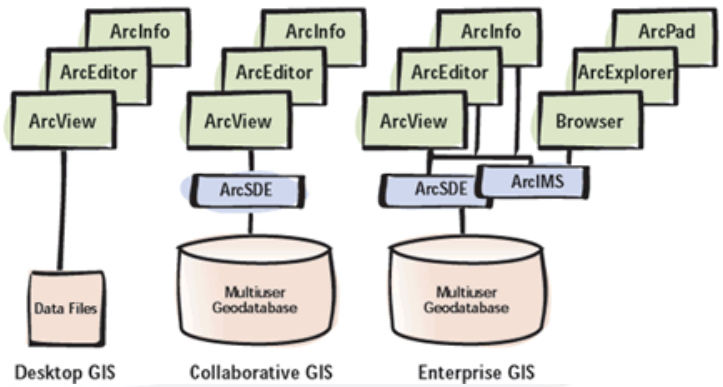
- **ArcGIS Desktop**, una suite integrata di applicazioni GIS professionali (*ArcView*, *ArcEditor*, *ArcInfo*);

- **ArcSDE**, un "gateway" per la gestione dei *Geodatabases* integrati all'interno di un DBMS;
- **ArcIMS**, un software GIS basato su tecnologia internet per la distribuzione di dati e servizi.

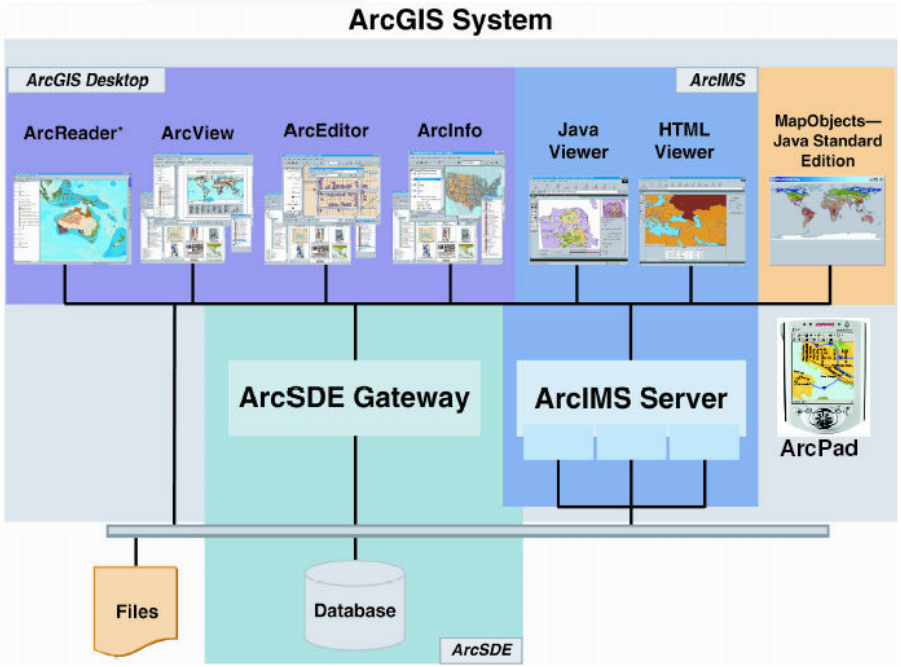
Il software desktop è stato interamente costruito con un'interfaccia utente amichevole ed estremamente intuitiva secondo lo standard Windows, rendendo così lo strumento GIS facile da utilizzare ed accessibile a tutti.
Oltre agli standard Windows, ArcGIS ne adotta anche altri quali:
- gli standards dei metadata geografici americani (FGDC Federal Geographic Data Commission);
- gli standars relativi alle reti (TCP/IP);
- standards relativi ad internet (Extensible Markup Language [XML]);
- lo standard per la modellazione di oggetti reali (Unified Modeling Language [UML])

che ne garantiscono l'interoperabilità a livello di dati e sistemi.
L'architettura ArcGIS fornisce una soluzione scalabile e completa per soddisfare ogni tipo di esigenza dai sistemi Stand-Alone (Desktop GIS) fino alle complesse architetture Enterprise GIS.
ArcGIS è in grado di gestire sia i modelli tradizionali di dati basati su "file system" come ad esempio shapefile, coperture, Grid, ecc., sia il nuovo modello di dati denominato Geodatabase basato sull'archiviazione di tutti i dati geografici all'interno di un DBMS. ArcGIS si compone di un insieme di prodotti GIS client (desktop) e GIS Application Server. Gli application server disponibili con ArcGIS sono: ArcSDE, per l'accesso ai DBMS ed ArcIMS, per la diffusione dei dati e le applicazioni in architettura Internet/Intranet.

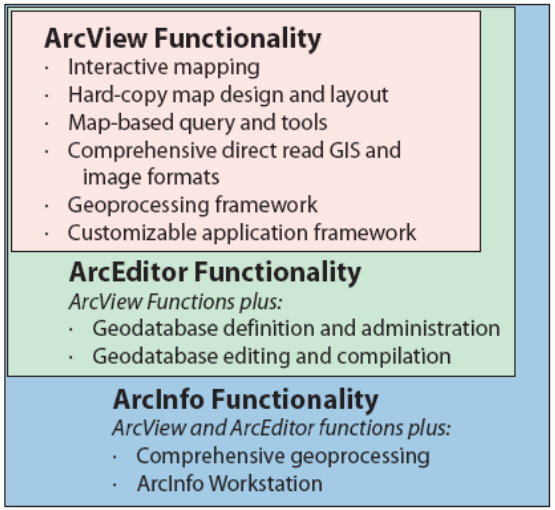
ArcGIS is Scalable



Il sistema ArcGIS, dunque, è costituito da una famiglia di prodotti GIS ricca di funzionalità, di facile utilizzo, ed altamente scalabile.
I client disponibili in ArcGIS sono **ArcView** , **ArcEditor**, **ArcInfo**, **ArcExplorer** (browser di dati geografici, gratuito), **ArcPAD** (il GIS per i palmtop con Windows CE) ed i client JAVA/HTML per le applicazioni in architettura Internet e/o Intranet. Tutti i client ArcGIS sono costruiti sulla stessa tecnologia OLE/COM e sono quindi perfettamente integrabili tra loro, offrendo soluzioni scalabili in funzione delle specifiche necessità dell'utente. L'utilizzazione di tecnologie standard quali COM, XML e SQL per lo sviluppo del sistema ArcGIS garantisce la perfetta interoperabilità del sistema con DBMS Enterprise (con o senza estensione spaziale), Web Server e applicazioni specifiche come ad esempio: gestione risorse, gestione cliente (customer care), gestioni immobili, sistemi ERP, etc...



ArcView, **ArcEditor** ed **ArcInfo** sono i client che offrono il maggior numero di funzionalità.



In particolare **ArcView e ArcEditor**, che sono i sistemi ArcGIS su cui si basa la presente proposta progettuale, offrono i seguenti punti di forza:

- **Creazione, validazione e gestione della topologia** che consente di localizzare gli errori e risolverli. Vengono utilizzate anche regole, comprese quelle topologiche, per rafforzare gli standard di database e per semplificare le attività di editing.
- **Le regole di integrità degli attributi** assicurano che sia la componente spaziale sia quella degli attributi associati mantengano la massima qualità dell'informazione.
- **Supporto per il "versioning" per sistemi multiutente** che rendono possibile l'editing in contemporanea, da parte di più utenti, di geodatabase di tipo "continuous", senza che ciò comporti "blocchi" o "lock" su elementi del DB.
- **"Disconnected editing"** consente agli utenti di intervenire su un Enterprise Database fuori linea per attività sul campo. Tutte le regole di integrità del dato rimangono disponibili durante l'editing off-line.
- **Strumenti di editing delle Annotazioni** che rendono più semplice aggiungere annotazioni isolate o legate a particolari elementi.
- **Strumenti per la gestione lineare e la segmentazione dinamica** che ampliano le potenzialità di ArcEditor nella gestione di informazioni di tipo lineare come reti di trasporti, reti di servizi etc.

ArcGis – ArcView

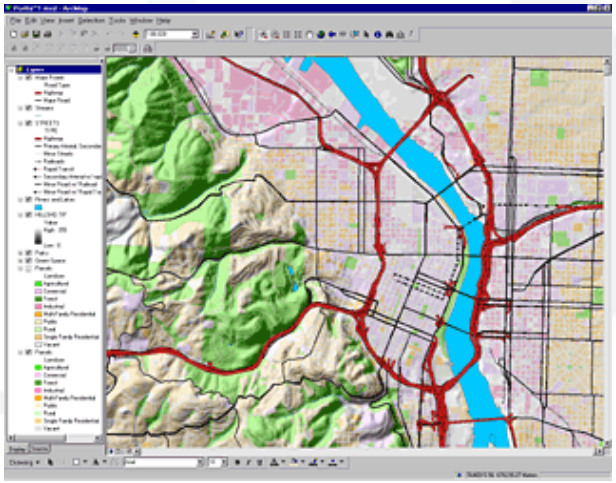
ArcView è il desktop GIS più diffuso al mondo e nella nuova versione, oltre a mantenere le già numerose funzionalità delle versioni precedenti, si arricchisce di numerose novità, quali strumenti per la navigazione, la gestione dei dati ed i metadata, le proiezioni, l'inserimento di VBA (Visual Basic for Application) come ambiente di personalizzazione (standard di mercato). Inoltre sono presenti numerose nuove funzioni per l'editing, il supporto per le annotazioni, etc...

ArcView è stato disegnato con un'interfaccia Windows amichevole e molto intuitiva ed è costituito da tre applicazioni desktop:

- *ArcMap* è l'applicazione per la visualizzazione, le interrogazioni le analisi ed il mapping.
- *ArcCatalog* è il gestore dei dati sia geografici che tabellare; serve per la creazione e per la gestione di tutti i dati.
- *ArcToolbox* è sostanzialmente la cosiddetta "cassetta degli attrezzi"; in ArcView 8.1 fornisce sostanzialmente gli strumenti per le conversioni dei dati.

L'utilizzo combinato di queste tre applicazioni consente all'Utente di eseguire qualsiasi operazione GIS, dalla più semplice alla più complessa, comprendendo il mapping, la gestione dei dati, l'analisi geografica, l'editing dei dati ed il cosiddetto "geoprocessing".

ArcMAP è un utile strumento utilizzabile nella maggior parte dei processi di editing e mapping. ArcMap è dotato di un'interfaccia avanzata con un'ampia scelta di strumenti orientati al CAD e alla generazione di mappe di alta qualità. Il data View ed il Layout view forniscono due differenti modi di visualizzazione dei dati in Arc Map. In Data View, gli utenti interagiscono con la mappa senza preoccuparsi delle informazioni riguardanti la pagina grafica, come posizione del nord od altro. Layout View e' invece una pagina virtuale all'interno della quale sono presenti gli elementi cartografici e mostra tutti i dati all'interno del data frame. La maggior parte delle operazioni che si possono effettuare sui dati nel Data View, possono essere effettuate anche nel Layout View.



Sia il Data View che il Layout View utilizzano la Table of Contents (TOC) per gestire i dati. La TOC consente di visualizzare i dati nella mappa sotto forma di legenda ed inoltre è possibile scegliere di cambiarne la modalità di visualizzazione. La TOC e' anche l'interfaccia verso i layer di una mappa. All'aggiunta di dati nel Data View, viene creato un layer per gli stessi. Per layer, non si intende una copia dei dati ma una referenza degli stessi; esso contiene informazioni descrittive circa la modalità grafica di rappresentazione dei dati selezionati.

Ad ogni layer possono essere assegnate diverse caratteristiche: ad esempio una copertura di particelle catastali, utilizzata da vari gruppi all'interno di un dipartimento di pianificazione, può avere un layer creato per ogni gruppo e ciascun gruppo può rappresentare il layer con simboli a proprio piacimento. E' possibile proteggere l'integrità dei dati originali permettendo all'utente di accedere solo a specifici layer.

I dati possono essere aggiunti in ArcMap attraverso drag and drop dall'ArcCatalog, utilizzando l'Add Data button dell'interfaccia stessa o tramite il context menu che appare cliccando con il tasto destro del mouse sulla TOC. Ciascuno di questi metodi permette di aggiungere tutti i dati o solo una porzione di essi, o anche specifiche feature class provenienti da diversi data set tutti allo stesso tempo. Ciò semplifica e velocizza la creazione delle mappe. Ciascun data set diventa un layer della TOC contenente una serie di proprietà che definiscono come deve essere rappresentato graficamente, il nome, la proiezione e come deve essere etichettato.

Cliccando con il tasto destro del mouse sul layer, si accede alla finestra delle Proprietà tramite la quale l'utente può variare il modo di visualizzazione del layer, scegliere una tematizzazione appropriata, un metodo di classificazione, colori, simboli e label. ArcMap fornisce nove distinte toolbar per l'editing e la manipolazione dei dati che possono essere aggiunte all'interfaccia, inoltre è possibile crearne ulteriori personalizzate.

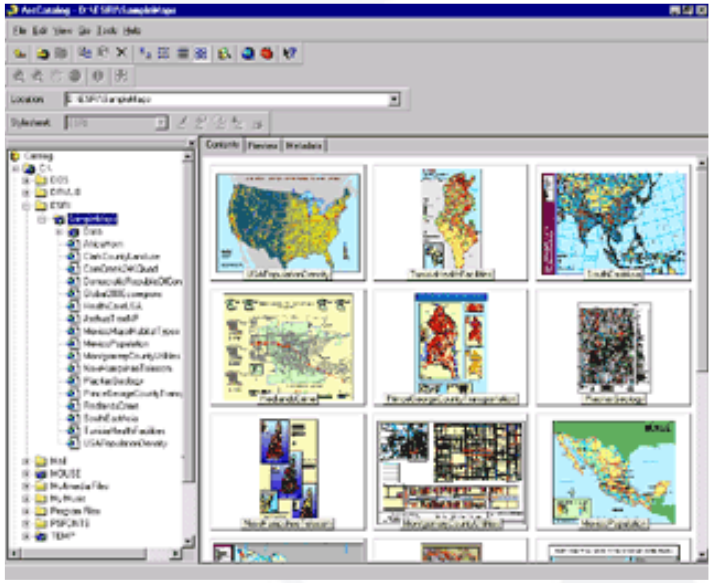
L'utente può creare, modificare e cancellare, svolgere ulteriori funzioni, utilizzando l'Editor toolbar, che offre maggiori possibilità di editing CAD-like, rispetto alla precedente versione di Arc/Info consentendo l'utilizzo di più funzioni nell'editing dei dati. L'editor si basa sul concetto di uno "schema" di editing, denominato sketch. L'utente digitalizza lo schema dei punti o vertici che comporranno la nuova feature, una volta iniziato il processo di sketch, è possibile scegliere un altro tool di comandi od effettuare un'altra operazione e successivamente riprendere l'editing dello sketch da dove era stato interrotto. I nuovi tool di costruzione permettono di aggiungere feature parallele o perpendicolari ad altre presenti sulla mappa; i segmenti possono essere disegnati ad una specifica lunghezza, raggio, o angolo. E' inoltre possibile creare od editare i nuovi oggetti "true-curve". L'Editor utilizza anche il concetto di "edit task", sono inoltre presenti, oltre quelli descritti, ulteriori tool e funzioni. Nell'editor, tutti i layer di una mappa possono essere editati allo stesso tempo.

ArcCatalog è un'applicazione per l'amministrazione dei dati, che utilizza due principali componenti di visualizzazione: lista delle cartelle (folder) disponibili e modalità di visualizzazione dei dati (tree). I folder che contengono dati SIT, sono rappresentati da cartelle speciali, le differenti tipologie di data set, quali coverage, shapefile, file raster e geodatabase (il nuovo modello dati), sono identificate con icone diverse, rendendo quindi più facile e veloce l'individuazione di uno specifico data set e consentendo un risparmio di tempo nella ricerca dei dati, tempo che potrà essere impiegato più utilmente nella creazione di mappe o svolgimento di analisi.

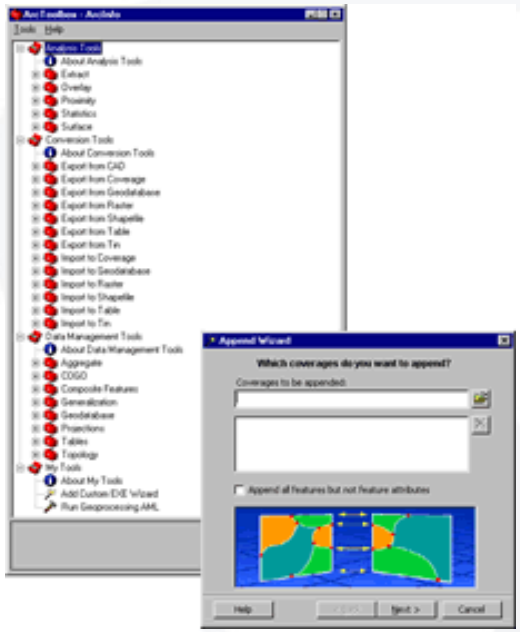
Le modalità di visualizzazione degli item selezionati possono essere di tre differenti tipi: Contents, Preview, Metadata. Selezionando Contents vengono visualizzate le features data set del workspace o del Geodatabase selezionato, le features class di una coverage, gli shapefile, le tabelle alfanumeriche.

Selezionando Metadata l'utente può creare, gestire e visualizzare documentazione del dato selezionato (metadata) attraverso XML (Extended Markup Language), con Preview è possibile visualizzare e identificare i dati selezionati utilizzando anche strumenti di pan e zoom.

L'interfaccia grafica e le funzionalità di ArcCatalog possono essere adattate alle proprie esigenze, e può quindi essere inserito come una componente all'interno di un applicazione personalizzata.



ArcToolbox contiene più di 140 strumenti di geoprocessing presenti sotto forma di wizard e menù. ArcToolbox è organizzato in una serie di categorie di comandi quali, per esempio: Data



Management Tools, Analysis Tools, Conversion Tools e My Tools.

Un esempio interessante di tool è il wizard di overlay che guida l'utente attraverso il processo di settaggio ed esecuzione dei vari comandi di UNION, INTERSECT o IDENTIFY su coperture precedentemente selezionate tramite browsing o drag and drop dall' ArcCatalog.

ArcToolbox quindi snellisce e semplifica molti tra i più complessi task di geoprogessing che precedentemente potevano essere effettuati solamente dal prompt. ArcToolbox inoltre è in grado di stabilire una connessione di relazione client/server su protocollo di rete TCP/IP, lanciando processi su server, in un tempo specifico, permettendo quindi all'utente di continuare a lavorare senza interruzioni (Geoprocessing Server). Tra le altre caratteristiche di ArcToolbox, vi è inoltre la possibilità di eseguire processi in batch, programmi in VBA e di aggiungere nuovi strumenti personalizzati.

ArcGis – ArcEditor

ArcEditor oltre a garantire tutte le funzionalità già presenti in ArcView, include le funzionalità per l'editing dei "geoobject" ed è principalmente orientato alla creazione e all'editing del geodatabase. Con ArcEditor è possibile creare ed aggiornare database e database schema per shapefile, coperture, personal ed enterprise geodatabase.
ArcEditor è inoltre uno strumento completo per la produzione di mappe e per l'interrogazione dei dati.

ArcSDE

ArcSDE è l'application server per la gestire dei dati geografici in ambiente multiutente memorizzati in un database relazionale (DBMS). Permettendo la visualizzazione, l'editing multiutente e la condivisione dei dati residenti su geodatabase, ArcSDE svolge un ruolo fondamentale nei sistemi SIT. In un'architettura di tipo enterprise basata sul sistema ArcGIS, ArcView funge da client per la visualizzazione e l'analisi dei dati geografici. ArcEditor utilizzando le funzionalità di ArcSDE completa il sistema mettendo a disposizione gli strumenti per la creazione, per la manutenzione e la progettazione della banca dati in ambiente multiutente.

ArcSDE stabilisce un collegamento diretto tra i client e le informazioni geografiche memorizzate nel DBMS. Nella versione 9.0, oltre al collegamento con ArcSDE, i client ArcView, ArcEditor possono accedere direttamente al DBMS nella modalità Direct Connection.

I database relazionali supportati da ArcSDE sono ORACLE, SQLServer, DB2 ed Informix.

Tra le principali funzionalità di ArcSDE troviamo:

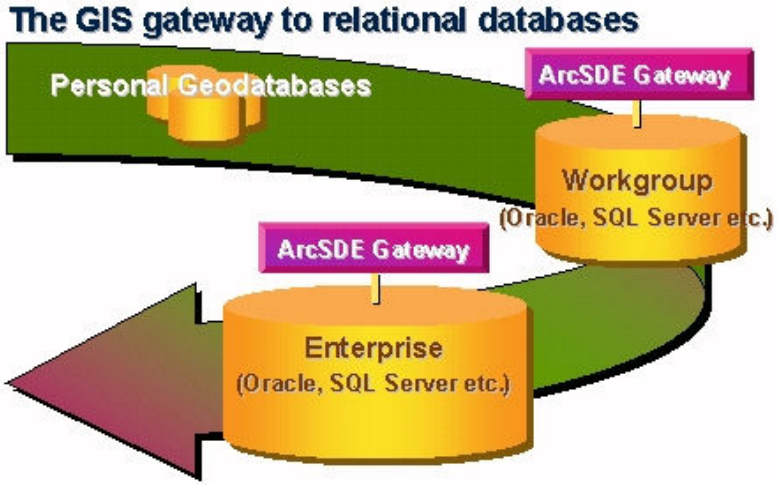
- struttura per gestire l'editing di più utenti sullo stesso DB cartografico tramite "transazioni lunghe", versioni, storico;
- supporto software per creare non solo semplici dati geometrici, ma anche per gestire tipi di dati SIT sofisticati come immagini, "network", oggetti spaziali topologici; possibilità di associare a tali tipi di dati "regole", comportamento ed proprietà;
- memorizzazione del dato SIT direttamente nel formato "tipo spaziale" nativo del DBMS;
- integrazione delle funzioni di ricerca spaziali (geometriche) fornite dal produttore del DBMS all'interno dell'applicazioni client ArcGIS;
- accesso a notevoli quantità di dati Geografici ed alfanumerici con gestione del "continuo" cartografico (no tiles);
- ottime performance in visualizzazione, interrogazione ed analisi di dati Geografici ed alfanumerici;
- utilizzo delle potenzialità del database relazionale (DBMS) per la gestione di decine o centinaia di utenti sul server di dati Geografici;
- disponibilità di tutte le principali funzionalità di analisi spaziale di un SIT (Buffer, Overlay, Intersect, ecc.), spatial query (Contenuto, Contenente, Confinante, Disgiunto ecc.) ed editing (Dissolve, Clip, Cleaning, ecc.); ArcSDE permette di usufluire delle funzionalità di Versioning e Long Transaction, cioè, accesso contemporaneo in editing da parte di più utenti, con la creazione di versioni "storiche" del dato (chiaramente senza duplicazione del dato stesso).

ArcSDE infine gestisce anche dati raster o ESRI grid ottimizzandone le prestazioni mediante la gestione di piramidi multilivello.

La tecnologia ArcSDE ha uniformato le strutture per la memorizzazione di dati spaziali all'interno di un RDBMS, relazionando le informazioni geometriche con quelle alfanumeriche. Il server di dati geografici ArcSDE e' costituito da una serie di librerie client e server che interagiscono per l'espletamento immediato delle operazioni garantendo ottime prestazioni con notevoli quantità di dati. Dispone inoltre di un tool di comandi di amministrazione che permettono ad un DBA (DataBase Administrator) di gestire e configurare al meglio il database geografico e alfanumerico.

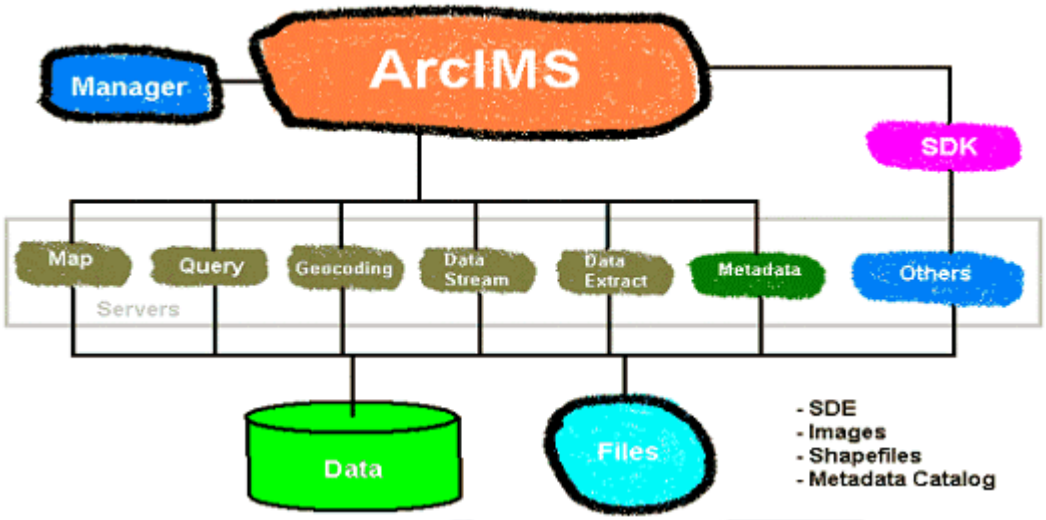
ArcSDE utilizza al meglio le potenzialità l'RDBMS su qui è installato, non entrando nel merito delle funzioni di tradizionale gestione di banche dati alfanumeriche (GRANT, USER, LOCK, CONSISTENZA, ECC..), che restano proprie dell'RDBMS .Relazionando i dati alfanumerici con dati "spaziali" memorizzati nel database, ArcSDE garantisce le funzionalità SIT quali: lettura, scrittura e conversione di coordinate, query Spaziali, editing ecc.

ArcSDE è organizzato secondo un'architettura di tipo Client/Server, con possibilità di connessione dei nodi remoti sia mediante rete locale, sia attraverso rete geografica. ArcSDE Server è disponibile sia su workstation in ambiente UNIX, che su PC con sistema operativo NT. Attraverso le funzionalità a basso livello, API C, ARCSDE permette di costruire un client personalizzato e di integrare funzionalità ArcSDE in altre applicazioni. ARCSDE, assicura la più ampia accessibilità ai client ESRI quali: ARC/INFO, ARCView e MapObjects ArcIMS salvaguardando gli eventuali investimenti già fatti. L'ambiente ibrido UNIX - Windows è integrato dalle API standard di ArcSDE, in modo trasparente all'utente.



ArcIMS

L'immagine di seguito riportata descrive l'architettura del prodotto **ArcIMS**, con particolare riferimento alla possibilità da parte degli utenti di condividere applicazioni e dati GIS in internet/intranet.



ArcIMS ha la possibilità di effettuare la distribuzione della medesima cartografia secondo due modalità:

- Image streaming – La funzionalità di image streaming è particolarmente performante per ambienti internet, in quanto l'informazione cartografica è inviata dal server al client sotto forma di immagine JPG, quindi molto compressa, riducendo così i tempi di trasferimento. Per ogni nuova videata, zoom o pan, viene richiesta una nuova immagine al server.

- Data streaming – La funzionalità di data streaming consente di trasferire i dati dal server al client direttamente in formato vettoriale. Questa funzionalità può essere abilitata o meno a seconda delle esigenze. Seppure inizialmente penalizzante, infatti il primo caricamento di una mappa deve trasferire tutte le informazioni in formato vettoriale, zoom e pan successivi sono molto più veloci in quanto vengono effettuati direttamente in locale dal client e non con nuove richieste al server.

ArcIMS ha inoltre una architettura scalabile e flessibile, che copre da una semplice configurazione intranet fino ad una complessa architettura mista con una quantità di accessi elevati.

ArcIMS è compatibile con una varia gamma di tecnologie per internet esistenti, quali ColdFusion, Microsoft Transaction Server, Active Server Pages, Jave Server Page ed altri ancora.

ArcIMS è una soluzione pronta all'uso per la creazione, la progettazione e l'amministrazione di siti internet cartografici, che include la capacità di produzione e analisi delle informazioni cartografiche grazie alle funzionalità GIS fondamentali. Oltre al client HTML infatti, ArcIMS introduce il nuovo potente client Java, il quale oltre a fornire molte funzionalità GIS lato client, supporta il trasferimento intelligente e controllato dei dati via Internet. Vengono pertanto rese disponibili molte funzionalità GIS sul lato client (classificazione, map tips etc), inoltre non viene più richiesto necessariamente l'accesso "continuo" al server, il che migliora notevolmente le sue prestazioni.

Rispetto ad altri Internet MAP Server disponibili sul mercato, il sistema ArcIMS di ESRI, presenta i seguenti punti di forza:

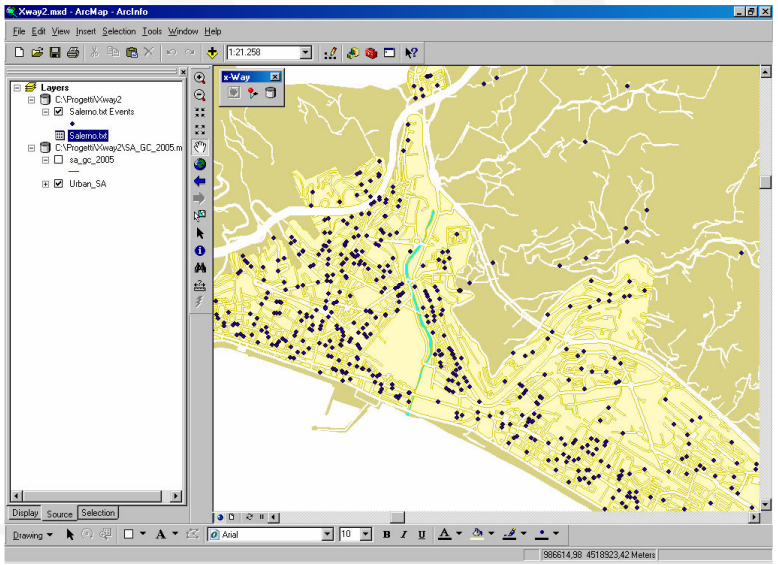
- Facile da implementare — ArcIMS è semplice da installare e configurare; può essere messo in esercizio in pochi minuti. Le applicazioni esemplificative e d'avviamento rendono estremamente semplice avviare i servizi ed implementarli con funzionalita definite dall'utente.
- Pubblicazione WEB-GIS — ArcIMS include nativamente funzionalità come il rendering per le immagini, il "feature streaming", l'interrogazione dati, strumenti per l'estrazione ed il download, tools per la geocodifica e per i servizi di metadati.
- Integrazione con ArcGis — E' possibile accedere a tutti i dati GIS, ovunque risiedano, senza che siano necessarie operazioni di conversione dei dati; inoltre è possibile, con ArcIMS, pubblicare mappe già "confezionate" con ArcGis.
- Capacità di utilizzare ed integrare dati da fonti diverse — ArcIMS dispone di potenti capacità di integrazione dei dati, rendendo possibile l'integrazione, per esempio, tra molti altri dati locali ed altri dati reperibili su internet.
- Architettura scalabile — ArcIMS è la soluzione completamente scalabile per la pubblicazione di dati GIS, mappe ed applicazioni sia su Intranet che su World Wide Web. ArcIMS è una potente applicazione industriale con provate caratteristiche di scalabilità che si adattano alle più diverse esigenze di erogazione di servizi.
- Supporto per diversi tipi di Clients — ArcIMS consente l'accesso ai dati da una varietà di applicazioni, dai browser standard (Internet Explorer, Netscape…), ai client leggeri, alle applicazioni desktop più evolute.
- Capacità di rendere disponibili repository di metadati — ArcIMS Metadata Services può essere utilizzato per creare un repository centrale di metadati che, on-line, pubblica e rende fruibili tali informazioni via internet.
- Standards-based — ArcIMS consente integrazione, comunicazione e personalizzazione basati su standard di mercato.

ArcIMS è un GIS basato su Web che consente di creare a livello centrale e distribuire agli utenti una vasta gamma di mappe, dati e applicazioni GIS all'interno e all'esterno dell'azienda sul World Wide Web. ArcIMS comprende entrambe le tecnologie client e server e consente ad un sito Web di rendere disponibili dati e funzionalità GIS. I viewer gratuiti HTML e Java sono compresi in ArcIMS, si possono anche utilizzare una vasta gamma di client quali ArcGIS Desktop, ArcPad e i dispositivi wireless.

x-Way

x-Way è un'estensione di ArcGIS che permette di:
1. associare le coordinate XY ad un indirizzo.
2. georeferenziare dinamicamente un indirizzo o una lista di indirizzi.
3. fornire, per ogni indirizzo di input, lo stesso normalizzato, cioè scomposto nelle sue componenti di base (tipo via; nome strada, civico, CAP, Comune, Provincia, ecc.)

Con **x-Way** sarà semplicissimo e rapido riconoscere e georeferenziare liste di indirizzi e visualizzarli in ArcGIS. I dati georeferenziati possono essere utilizzati con tutte le funzioni di ArcGIS come qualsiasi layer di tipo puntuale. Il nuovo layer riporterà nella tabella degli attributi, oltre che l'indirizzo normalizzato, anche tutti gli altri campi che originariamente erano presenti nella tabella elaborata da x-Way.
Il punto di forza di **x-Way** è la qualità del dato di output (georeferenziazione), ovvero la correttezza del posizionamento geografico del punto sulla mappa che rispecchia esattamente l'indirizzo di input. Numerosi algoritmi di riconoscimento vengono adoperati in una sequenza incrementale nella ricerca del massimo livello di somiglianza o confidenza dell'indirizzo in input con quelli presenti nella banca dati di riferimento (TeleAtlas o Navteq). Quando non viene riscontrata una corrispondenza esatta tra l'indirizzo cercato e quello in banca dati, il sistema associa a quell'indirizzo tutti i parametri di qualità del dato, ovvero i codici di forzatura che l'algoritmo ha dovuto applicare per arrivare al suo riconoscimento.
x-Way si rivela utilissimo per chi opera in diversi settori: dal **Geomarketing** alle **Directories**, dai **Servizi di mappatura on-line (web services)** al **Data cleaning**.



L'estensione x-Way viene caricata in ArcGIS come tutte le altre. Le funzioni sono contenute in un'apposita toolbar contenente 2 pulsanti:

1. Georeferenziazione on-line
2. Georeferenziazione batch

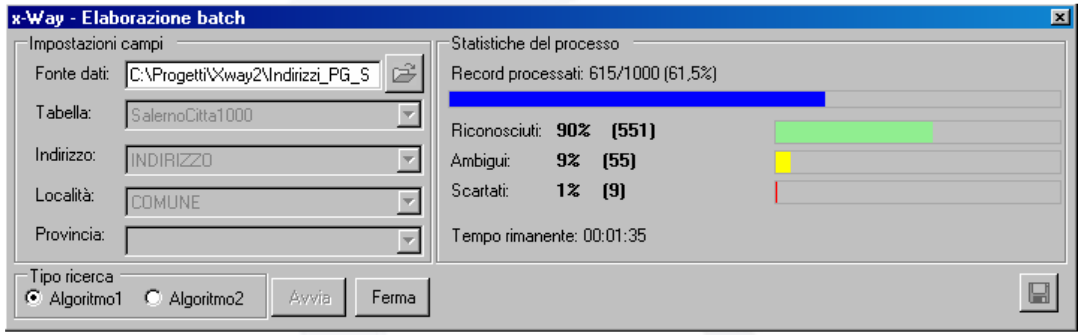
Nella georeferenziazione on-line l'utente inserisce un indirizzo (<Tipo via><Nome strada><Civico>|<CAP>|<Località>) e il sistema fornisce in output la stringa normalizzata con le coordinate XY e posiziona sulla mappa il punto corrispondente:

Esempi:

Input: **C.so Garibaldi, 43/a | 84100 | Salerno**
Output:
Tipo via: **Corso**
Strada: **Giuseppe Garibaldi**
Civico: **43**
CAP: **84123**
Comune: **Salerno**
Codice Istat: **065116**
Provincia: **SA**
X_Coord: **XXXXX.XX**
Y_Coord: **YYYYY.YY**

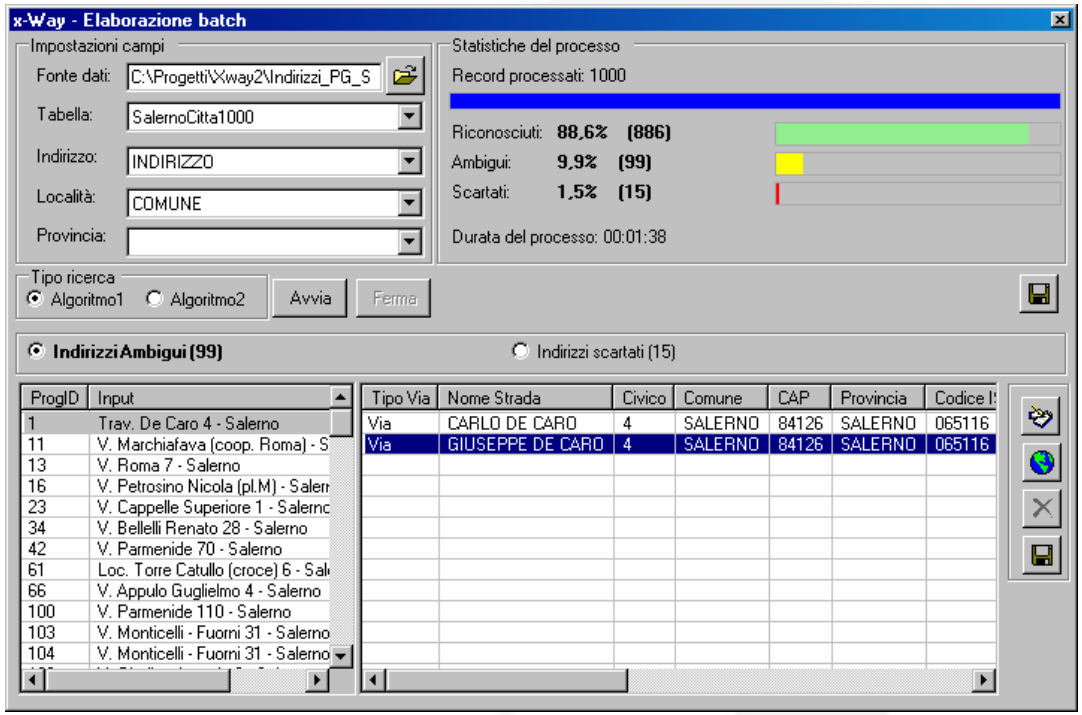
Input: **V. Marchiavafa (coop.Roma) | 84100 | Salerno**
Output:
Tipo via: **Via**
Strada: **Marchiavafa**
Civico: **SNC**
CAP: **84133**
Comune: **Salerno**
Codice Istat: **065116**
Provincia: **SA**
X_Coord: **XXXXX.XX**
Y_Coord: **YYYYY.YY**

La georeferenziazione batch permette di caricare una tabella esterna che include l'indirizzo e la località in due campi separati e il sistema fornisce in output la stessa lista con aggiunti i campi relativi alla normalizzazione (<tipo via> <nome strada> <civico>|<località> | <CAP> | <…>) e la georeferenziazione (<coordinata X> | <coordinata Y>).



Alla fine del processo batch ci saranno, l'utente avrà a disposizione 3 liste di risultati:

a) Indirizzi riconosciuti – Questi possono essere salvati/esportati in due modalità: shapefile e formato testo. Ognuno dei formati potrà essere caricato in ArcGIS.
b) Indirizzi ambigui – È la lista degli indirizzi che hanno dato origine a più di un candidato nel DB di riferimento. Per ogni indirizzo ambiguo è possibile selezionare uno dei candidati che il sistema propone e procedere con l'associazione. Mediante un pulsante è possibile verificare sulla mappa la posizione dei candidati prima di scegliere quello esatto. Quando un indirizzo ambiguo viene associato ad un candidato, questo viene aggiunto nella lista degli indirizzi riconosciuti e scompare dall'elenco degli ambigui insieme agli altri candidati che sono stati esclusi e le liste sono aggiornate. Se l'indirizzo non è associabile a nessuno dei candidati può essere scartato, cioè spostato nell'elenco degli scarti e contemporaneamente sono eliminati i relativi candidati. Anche la lista degli indirizzi ambigui può essere esportata per rielaborazioni successive.
c) Indirizzi scartati – In un'apposita scheda sono raccolti gli indirizzi che non è stato possibile associare ad alcun elemento nella banca dati di riferimento. Il sistema offre la possibilità di modificare gli indirizzi scartati e riprovare l'associazione.


x-Way - Elaborazione batch
Impostazioni campi
Fonte dati: C:\Progetti\Xway2\Indirizzi_PG_S
Tabella: SalernoCitta1000
Indirizzo: INDIRIZZO
Località: COMUNE
Provincia:
Statistiche del processo
Record processati: 1000
Riconosciuti: 88,6% (886)
Ambigui: 9,9% (99)
Scartati: 1,5% (15)
Durata del processo: 00:01:38
Tipo ricerca
Algoritmo1
Algoritmo2
Avvia
Ferma
Indirizzi Ambigui (99)
Indirizzi scartati (15)
ProgID | Input
1 | Trav. De Caro 4 - Salerno
11 | V. Marchiafava (coop. Roma) - S
13 | V. Roma 7 - Salerno
16 | V. Petrosino Nicola (pl.M) - Salern
23 | V. Cappelle Superiore 1 - Salerno
34 | V. Bellelli Renato 28 - Salerno
42 | V. Parmenide 70 - Salerno
61 | Loc. Torre Catullo (croce) 6 - Sal
66 | V. Appulo Guglielmo 4 - Salerno
100 | V. Parmenide 110 - Salerno
103 | V. Monticelli - Fuorni 31 - Salerno
104 | V. Monticelli - Fuorni 31 - Salerno
Tipo Via | Nome Strada | Civico | Comune | CAP | Provincia | Codice I
Via | CARLO DE CARO | 4 | SALERNO | 84126 | SALERNO | 065116
Via | GIUSEPPE DE CARO | 4 | SALERNO | 84126 | SALERNO | 065116

XX-2 BANCHE DATI

Grafo stradale TeleAtlas Multinet

Il grafo stradale MultiNet della TeleAtlas è un layer vettoriale che rappresenta schematicamente il reticolo stradale di dettaglio del territorio.

MultiNet è il prodotto cartografico digitale più completo disponibile in Europa i sui contenuti vengono regolarmente controllati e aggiornati e la copertura della rete stradale costantemente ampliata.

La caratteristica fondamentale di questo stradario digitale è che i vari temi (di seguito elencati) sono già suddivisi in vari livelli, pronti all'uso e immediatamente integrabili in tutte le applicazioni GIS nelle quali il reticolo viario risulta un elemento fondante. Nel prodotto sono presenti tabelle specifiche per il geocoding e per il routing.

La ricchezza del dettaglio e la precisione del dato consentono la realizzazione di progetti di qualità eccellente in tutte le applicazioni a grande ed a piccola scala.

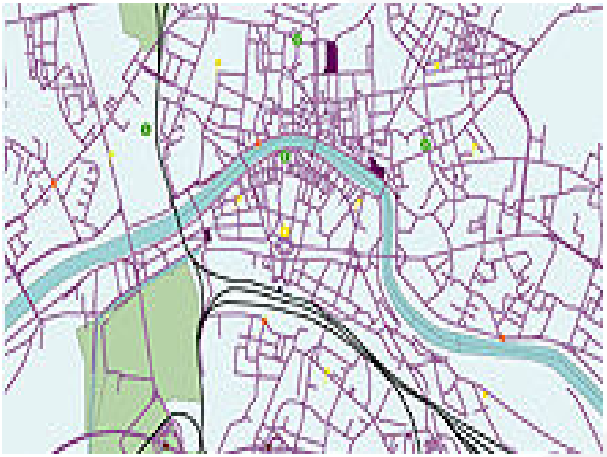
I contenuti dettagliati di questa banca dati sono:

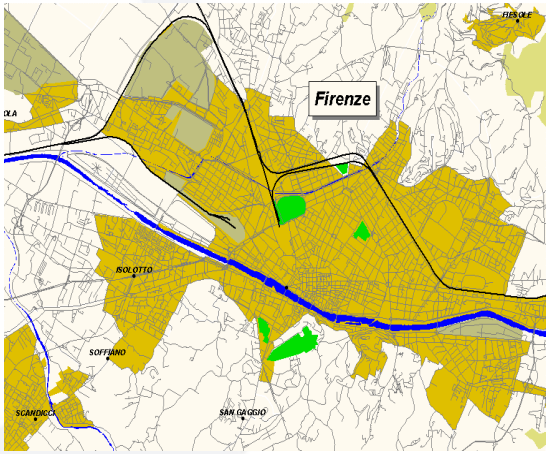
- Strade e vie le cui geometrie includono:
  - attributi principali quali la classe funzionale delle strade, la classificazione di network, il nome, il nome alternativo, il numero della strada, la lunghezza, etc.
  - attributi di traffico: tipo di strada, condizione, direzione del traffico, restrizioni al traffico, tipo di connessione, tipo di manovre consentite, etc.
  - attributi finalizzati al geocoding: nome ufficiale e nome alternativo della strada, tipo di area amministrativa a destra e a sinistra dell'arco strada, ZIP-CODE a destra e sinistra dell'arco strada, intervalli di numerazione civica a destra e sinistra dell'arco, etc.
- Linee dei Traghetti: nome, direzione, tipo e classe funzionale
- Aree indirizzi
- Linee Ferroviarie: nome ufficiale, tipo
- Punti di interesse: POI (benzinai, hotel, ristoranti, parcheggi, stazioni ferroviarie, aeroporti, concessionari auto, autonoleggi, ospedali, uffici postali, stadi ed altro)
- Località abitate
- Idrografia poligonale e lineare: tipo, nome e classe
- Uso del suolo e Copertura del suolo
- Aree urbanizzate
- Aree amministrative, suddivisione amministrativa a tutti i livelli ufficiali: nome ufficiale, lungua ufficiale e codifica
- Distretti postali
- Altre aree codificate (es. sezioni di censimento)
- Elementi strutturali (ponti e gallerie).

MultiNet è disponibile in formato SHAPEFILE oltre che GDF-AS (sequenziale GDF-ASCII) e GDF-AR (relazionale GDF-ASCII).

Lo SHAPE FILE è un formato che semplifica l'integrazione del dato in qualsiasi applicazione GIS e ottimizza i tempi di visualizzazione, geocodifica e calcolo del percorso.

Banca Dati:	MultiNet
Copertura Geografica:	Italia
Copertura File:	Provincia Macroaree (aggregati regionali)
Cartografia:	Vettoriale
Proiezione Geografica:	Cilindrica Trasversa di Mercatore
Ellissoide:	WGS84
Sistema di Coordinate:	Geografiche Gauss Boaga fuso Ovest UTM fuso 32
Scala nominale:	1:10.000
Aggiornamento:	Anno 2005
Formato Dati:	Shape File
Proprietà del dato	Tele Atlas BV





Urban Map

Il prodotto UrbanMAP è un layer di tipo vettoriale realizzato da ESRI Italia tramite rielaborazione della cartografia del grafo stradale. Nelle aree urbane il risultato è del tutto simile al noto "Tutto Città" di SEAT Pagine Gialle.

La ESRI Italia è riuscita a concentrare in un unico livello tutte le informazioni necessarie a rappresentare la cartografia urbana partendo da database stradali complessi (quali, ad esempio, quelli prodotti per car navigation, Tele Atlas e Navtech), ottenendo quindi una cartografia di semplice gestione, estrema fruibilità e perché no, anche di gusto.

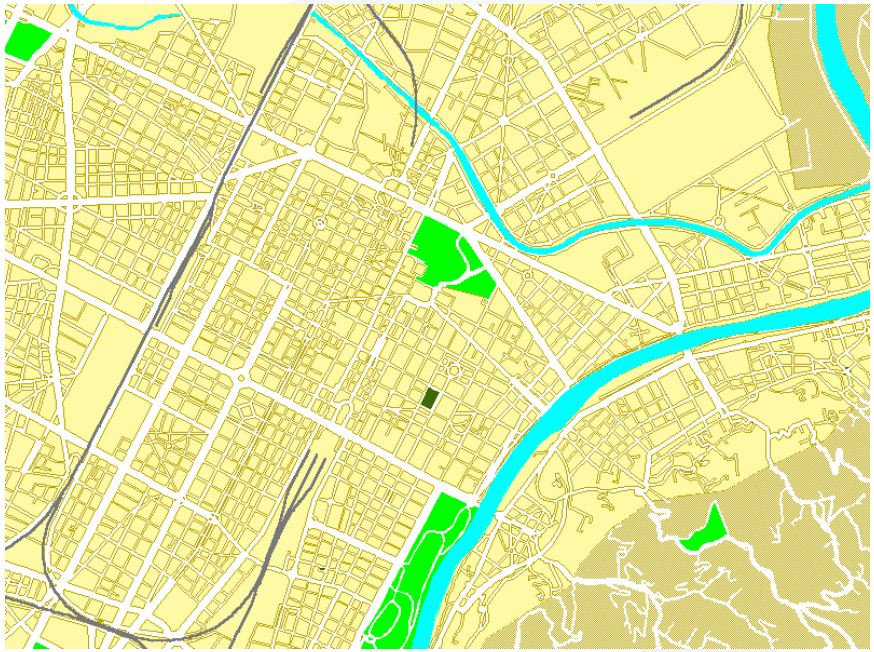
Per la realizzazione di Urban Map è stata sviluppata una procedura "general purpose" rispetto alla banca dati di input, in ambiente VBA di ArcGIS/ArcObjects, che automatizza i processi necessari alla generazione della banca dati. Tale procedura sottopone il grafo stradale ad un processo di bufferizzazione che individua una fascia di rispetto partendo dalla mezzeria delle strade la cui ampiezza viene definita in base alla classe funzionale delle stesse. Questa elaborazione permette di definire l'ingombro delle strade generando le aree interne che sono assimilabili agli isolati.

Nel processo di bufferizzazione le situazioni particolari vengono gestite manualmente, per esempio ci sono situazioni territoriali complesse (es. Venezia) in cui vengono utilizzate ampiezze di buffer differenziate per la stessa classe funzionale.

Il layer così prodotto viene integrato con altri 6 livelli informativi delle banche dati di input per mezzo di un processo di unione/intersezione che tiene conto di una gerarchia di sovrapposizione.

- Aree verdi
- Piazze
- Aree Urbanizzate
- Idrografia
- Limiti amministrativi
- Buffer strade

Ognuno dei layer sopra elencati viene elaborato e predisposto per alimentare il layer di output UrbanMap, dopo di che vengono effettuate una serie di operazioni di "UNION" che seguono necessariamente una sequenza definita sia per far convergere tutte le informazioni nel layer di output che per rispettare una coerenza logica tra le informazioni geografiche. Esempio: l'ultimo layer deve essere sempre il buffer delle strade ed il penultimo l'idrografia, se così non fosse i tratti di strada sui fiumi non ci sarebbero o l'idrografia nei parchi non sarebbe presente.



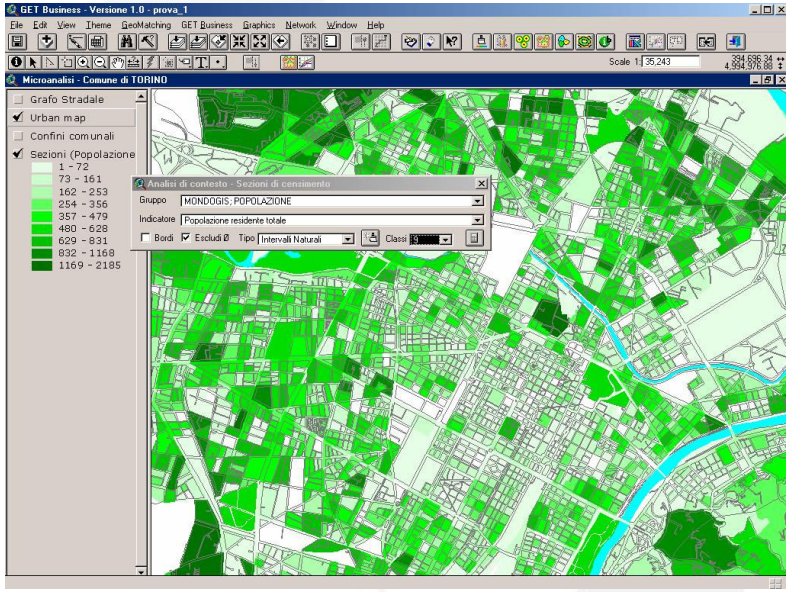
LA CARTOGRAFIA DELLE SEZIONI DI CENSIMENTO ISTAT

Le banche dati dell'Istituto Nazionale di Statistica rappresentano la fonte di informazioni socio-demografiche più attendibile. I dati contenuti in questi database risultano indispensabili in molti settori tra cui principalmente il marketing territoriale. Infatti, con il marketing territoriale si mettono in relazione indicatori soco-demografici con le porzioni di territorio cui questi fanno riferimento.

Le Sezioni di Censimento rappresentano la segmentazione geodemografica del territorio nazionale più dettagliata oggi esistente. Si tratta di un livello cartografico a geometria poligonale rappresentante porzioni di territorio omogenee, ove sono state rilevate le informazioni statistiche censuarie. Per ogni sezione di censimento è possibile conoscere il valore di numerosità totale di tutti gli indicatori statistici rilevati. Questa banca dati offre una concentrazione spaziale di informazione in corrispondenza della localizzazione di insediamenti urbanizzati (poligoni più piccoli in area urbana e viceversa). La sezione di censimento contiene una popolazione media di circa 178 abitanti (nelle aree urbanizzate, di solito, circoscrive un isolato o un edificio).

I pregi di questa banca dati cartografica, oltre che per il dettaglio geografico a cui è legata l'informazione, sono rappresentati dalla possibilità di collegare ad essa altri indicatori statistici, rilevati da enti e società specializzate nel settore, che è possibile acquistare separatamente. Gli indicatori acquisiti successivamente andranno ad arricchire la dotazione di quelli della banca dati sull'offerta territoriale.

Le sezioni di censimento vengono fornite insieme ad un database di circa 130 indicatori statistici.



Indicatori di contesto socio-statistici

I dati socio-economici e di mercato sono associati alla cartografia delle Sezioni di Censimento, dei CAP, dei Comuni, delle Province e delle Regioni. Gli indicatori sono raggruppati in diverse categorie che, a loro volta, appartengono a cataloghi predisposti da diversi fornitori.

Il sistema di Marketing Territoriale viene rilasciato con un primo set di 130 indicatori statistici, associati a tutti i livelli cartografici che presiedono alle analisi di geomarketing, che è possibile arricchire in qualsiasi momento. Infatti, vi sono sul mercato alcuni fornitori di dati statistici e socio-economici che producono oltre 9.000 indicatori che è possibile acquistare separatamente ed aggiungere in qualsiasi momento alla banca dati.

Mappe catastali

Al fine di poter utilizzare al massimo le potenzialità del prodotto richiesto in riuso per le mappe catastali è necessario acquistare dall'Agenzia del Catasto le mappe catastali degli Enti coinvolti nel progetto

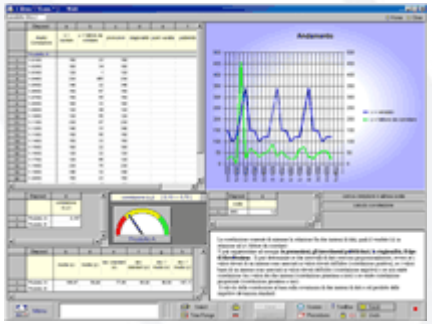
Dati economici Infocamere

Per poter utilizzare al massimo le potenzialità dell'applicativo di Marketing Territoriale è necessario acquistare le banche dati Infocamere contenenti informazioni economiche sulle aziende presenti sul territorio

XX-3 PREREQUISITI APPLICATIVI DELTADATOR

Board Management Intelligence Toolkit

Per l'utilizzo del servizio applicativo aggiuntivo Controllo di Gestione-Prometeo Suite deve anche essere fornito il prodotto Board Management Intelligence Toolkit della MIT
Board Management Intelligence Toolkit rappresenta una soluzione innovativa a tali esigenze perché aggiunge alla semplice analisi dei dati la capacità di modellizzare le informazioni e sviluppare rapidamente applicazioni coerenti con la struttura organizzativa e i processi decisionali. Ciò grazie alla filosofia di generatore di applicazioni in totale assenza di programmazione e al potente database multidimensionale integrato.
La combinazione di funzionalità **EIS** (Executive Information Systems), **DSS** (Decision Support Systems) e **OLAP** in un unico ambiente fanno di Board uno strumento trasversale all'azienda, con evidenti economie in termini di efficienza organizzativa e, grazie alla sua semplicità di utilizzo, con contenuti costi di formazione degli utenti e di manutenzione delle applicazioni.
Board introduce il concetto di Management Intelligence Toolkit ovvero un ambiente dove si hanno a disposizione oggetti sincronizzati e funzioni native per la realizzazione rapida di sistemi di analisi, simulazione, reporting.



Il possesso e il controllo delle informazioni aziendali raggiunto grazie allo sviluppo della tecnologia Business Intelligence (B.I.) rappresenta un grande balzo in avanti nell'evoluzione dei processi decisionali.
Board M.I.T. rappresenta il salto successivo e finale di questa evoluzione. Con la stessa rapidità e precisione con cui uno strumento B.I. dà una risposta al manager che chiede: "Cosa accade ...?", Board oggi è capace di dare risposte a domande fondamentali e complesse quali: "Cosa succede se …?", "Cosa devo fare per …?".
Chi in azienda decide, ha bisogno di conoscere tutti i dati e le informazioni con velocità e precisione, ma il suo reale bisogno è anche quello di rispondere a questo tipo di domande fondamentali e complesse.
Con Board M.I.T. il manager ha finalmente un metodo, e non solo una tecnologia, che gli permette di trovare queste risposte.
Board M.I.T. permette di costruire modelli per rappresentare, simulare e gestire i processi aziendali. Modelli che ognuno può costruirsi senza utilizzare un linguaggio di programmazione.
Nel "Visual Modelling" di Board M.I.T. basta il mouse per selezionare gli oggetti della libreria, disporli sullo schermo e assegnarne le proprietà. Senza dover scrivere una sola riga di programma, è possibile sviluppare rapidamente applicazioni di elevata qualità per la navigazione guidata (EIS) o per l'analisi e la simulazione.
Board M.I.T. offre un ambiente realmente multidimensionale.
I suoi strumenti di modellizzazione dei dati permettono di trattare una grande quantità di elementi, fonti informative e tipi di relazioni in modo semplice e intuitivo.

Database OLAP Board
Board M.I.T. offre un database integrato multidimensionale basato su un approccio multicubo in grado di gestire attraverso le sue strutture ingenti volumi di dati.
La struttura dati è basata su una architettura Entity/Relationship e non su un modello rigorosamente gerarchico.
Le tre strutture fondamentali su cui si basano i data mart di Board sono:

- Infocubi
- Entità
- Relazioni

Un infocubo è l'oggetto del database multidimensionale di Board che permette di memorizzare e manipolare dati numerici o dati testuali utilizzando il paradigma multidimensionale.
Rispetto ad un ipercubo, l'infocubo è un ipercubo con una sola misura.

Board dà la possibilità di creare più versioni di un infocubo per migliorare le performance del database. Infatti, grazie al dizionario attivo, Board è in grado di scegliere la versione che, ad esempio nella produzione di un report, è più vicina al livello richiesto e quindi risulta essere più veloce.
Un'entità rappresenta una dimensione delle informazioni che verrà utilizzata per "navigare" nelle informazioni presenti nell'infocubo.

La relazione, invece, è un legame n a 1 gerarchico tra un'entità aggregata e un'entità aggregante, in questo modo ogni occorrenza dell'entità aggregata viene associata ad un'occorrenza dell'entità aggregante. Grazie alle relazioni è possibile definire una struttura dati su più livelli ed inoltre viene definito automaticamente un albero dalle relazioni definite tra le entità che può essere strutturato su più rami. In definitiva una relazione definisce un legame strutturale di appartenenza stretta; per esempio un Prodotto appartiene ad una ed una sola Famiglia che a sua volta appartiene ad una sola Divisione

Capsule Designer

Board mette a disposizione tutte le funzioni di gestione del database, analisi e modellazione nell'ambiente Capsule Designer per lo sviluppo rapido di applicazioni di Business e Managment Intelligence.
La Capsule è un contenitore, memorizzato come file, che può contenere qualunque oggetto Board:

- reports e grafici
- fogli elettronici
- modelli di simulazione
- procedure di elaborazione
- immagini
- indicatori grafici
- contenitori multischeda

Gli oggetti, con un semplice drag&drop dalla tool-box, vengono disposti sullo schermo e configurati senza alcuna programmazione. I diversi schermi possono essere collegati tra loro da bottoni o menù per costruire applicazioni dalla navigazione guidata.

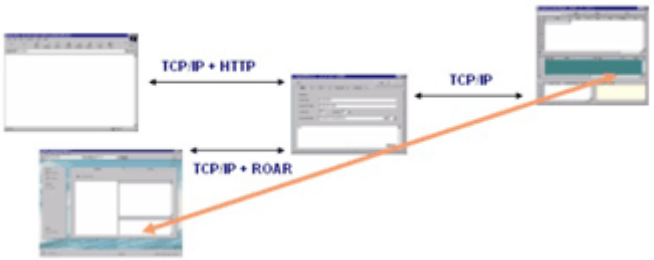
L'assenza di programmazione e la conseguente minima manutenzione permettono, con tempi e costi estremamente ridotti, di realizzare un'ampia gamma di applicazioni anche a supporto dei processi decisionali distribuiti.

Si mette in evidenza, anche la funzione chiamata Splitting&Splatting che consente di modificare i dati a qualunque livello di aggregazione e distribuisce quindi automaticamente la variazione al massimo livello di dettaglio. E' possibile in tale modo verificare immediatamente l'impatto del cambiamento apportato da ogni punto di vista fornendo così un notevole supporto alla simulazione interattiva

Strumenti di acquisizione dati
Board, tramite lo strumento Data Reader, permette di estrarre i dati da caricare nel data mart. E' possibile estrarre dati da file ASCII o da tutte quelle strutture dati accessibili tramite i driver ODBC. Tali funzioni si classificano come strumenti ETL (Extraction Transformation & Loading).

Piattaforma WEB
L'architettura proposta e sviluppata da Board per la comunicazione su piattaforme distribuite di tipo Intranet / internet è una originale architettura a tre livelli che utilizza una tecnologia TCP/IP+ROAR al posto del consueto protocollo internet che si basa su TCP/IP+HTTP.

ROAR (Remote Object Accessing & Replication) è un protocollo proprietario che permette di trasferire dinamicamente oggetti tra la memoria del client e la memoria del server mediante streams binari compressi. Tale tecnologia risulta estremamente efficiente in termini di velocità di trasferimento ed elaborazione dei dati rispetto alla sintassi standard HTML. Ciò la rende molto apprezzabile in tutte le applicazioni di business / management intelligence che utilizzano una gran quantità di dati. Nella figura 1.7 è schematizzata l'architettura utilizzata da Board.



Nella parte sinistra della figura vi sono i Browser Internet utilizzati per l'accesso alle Capsule e al Database. Nella parte centrale della figura vi è il BoardMaster che amministra le richieste provenienti dai Browser Internet e le sottopone al BoardServer che si trova nella parte destra della figura. Il BoardServer contiene il motore del database multidimensionale. Esegue quindi tutte le operazioni di accesso ai dati, aggregazioni, selezioni, procedure, ecc e restituisce il solo risultato al richiedente.

Civilia Web

Premessa

La soluzione di front-end e back-end proposta è basata sulla piattaforma applicativa Civilia Web, .ovvero una soluzione web nativa per la realizzazione del governo elettronico: una suite software che consente alla Pubblica Amministrazione di pianificare, gestire e controllare le proprie risorse e i propri processi, e di cooperare con le altre PA al fine di erogare con crescente efficienza servizi adeguati a migliorare la qualità della vita dei cittadini e la competitività delle imprese.

La Suite Civilia Web è realizzato con architettura Java 2 Enterprise Editino.

Questo consente di mettere a disposizione interessanti caratteristiche quali:

- **protezione dei dati**: la connessione è ottimizzata, sicura e protetta;
- **protezione delle transazioni**: Civilia Web è in grado di salvare la transazione in ogni situazione e ripristinarla, insieme ai dati associati, in ogni condizione, anche in caso di mancanza di corrente sul server;
- **distribuzione dei dati e della soluzione**: il sistema può risiedere su un unico server oppure componenti diverse possono risiedere su più server, aumentando il livello di sicurezza e separando dati, componenti, responsabilità;
- **modularità della soluzione**, che può essere acquisita come sistema completo o limitando l'installazione ai soli elementi di interesse, eventualmente integrando soluzioni preesistenti;
- **interoperabilità della soluzione**: SUAP Civilia Web è in grado di interagire con sistemi terzi tramite flussi **XML** e **Web Services**, che consentono sia di inviare dati, sia di compiere operazioni sui dati forniti in formato generico.

Fra le componenti messe a disposizione dalla piattaforma J2EE e utilizzate da Civilia Web si segnalano:

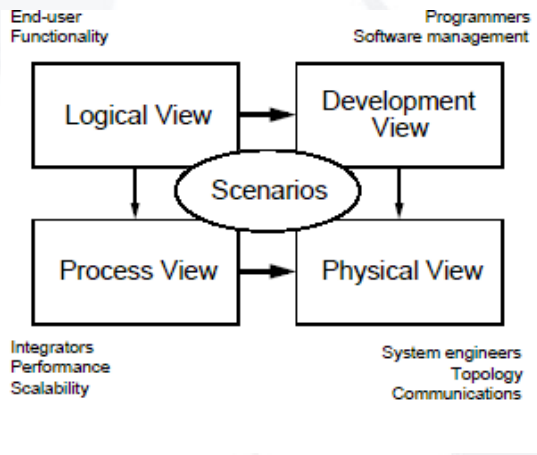
- **EJB** per la gestione della business logic
- **JSP** per la produzione delle pagine HTML visualizzate sul browser
- **XML** per lo scambio di dati tra i vari strati applicativi
- **JMS** per la gestione delle code di lavoro e dei messaggi tra i vari moduli applicativi
- **JDBC** (Java DataBase Connectivity) per la connessione con i database
- **SOAP** (Simple Object Access Protocol) per i Web Services tramite i quali interoperare con soluzioni sviluppate su architettura Microsoft .NET.

Per rispondere pienamente alle richieste del Disciplinare si fornisce, quindi, una piattaforma applicativa interamente web-based, con l'utilizzo di moduli tecnologici all'avanguardia e basati sugli standard di mercato (XML e J2EE), garantendo l'operatività, l'espandibilità e la portabilità del sistema su piattaforme diverse.

Tale scelta consente la gestione della Multipiattaforma a tutti i livelli: sistema operativo (Linux, Unix, Windows, etc.), Application server (qualsiasi J2EE), database (Oracle, SQLServer, DB freeware e DB2/400), gestore documentale (EiStream, Oracle Content Manager SDK, FileNet, HummingBird, MostDoc) e workflow (Savvion BM e Oracle Workflow), qualsiasi Firma Digitale Certificata.

Metodologia utilizzata per lo sviluppo della Piattaforma

In maniera simile a quanto accade per esempio nella progettazione di una casa (dove vengono preparati disegni diversi: viste prospettiche, impianti, sezioni e così via) a seconda del problema considerato, la metodologia adottata nella realizzazione di Civilia Web si basa sul fatto che l'architettura software può essere descritta tramite 4+1 prospettive (viste) interconnesse:



- vista logica: descrive gli aspetti funzionali e definisce gli obiettivi del sistema in termini di servizi offerti
- vista di implementazione: organizza il software in sottosistemi, librerie, livelli ecc.
- vista di processo: descrive gli aspetti dinamici del sistema e le interazioni fra le parti
- vista di installazione: definisce le modalità con le quali le diverse componenti saranno distribuite sulla piattaforma hardware
- la vista degli scenari (dei casi d'uso) illustra come l'architettura si realizza in concreto.

Ognuno di questi approcci è completo in sé e rappresenta punti di vista diversi; allo stesso tempo, queste cinque viste sono strettamente interconnesse e giustificano un approccio iterativo e incrementale allo sviluppo.

Per la realizzazione del sistema è stato adottato il Processo Unificato e i tool di sviluppo di **IBM Rational Software** (**Rational Unified Process**, **RUP**), così come la progettazione tecnica è stata realizzata con **Unified Modeling Language** (**UML**). Tutto questo si è tradotto in:

- possibilità di determinare rapidamente i contenuti
- dimensioni ridotte dei rilasci
- possibilità di coinvolgere sistematicamente gli utenti finali
- adozione di un rigido sistema di controllo di versione applicato a tutto il ciclo di prototipazione e sviluppo
- standard documentali facilmente aggiornabili
- test sistematico e continuo a più livelli
- refactoring continuo del software
- elevata riusabilità delle componenti realizzate.

Le principali caratteristiche del **Rational Unified Process** possono essere così sommariamente sintetizzate:

- È un processo di sviluppo del software che copre il suo intero ciclo di vita
- E' un processo sotto forma di prodotto che porta un patrimonio di conoscenze costantemente aggiornato sulle workstation degli sviluppatori
- Contiene elementi di guida su molte moderne tecniche e approcci quali: tecnologia a oggetti e sviluppo basato su componenti, modellazione e UML, architettura, sviluppo iterativo e così via
- E' un prodotto costantemente aggiornato ed in continua evoluzione
- E' basato su una solida architettura di processo e ciò consente di configurarlo e personalizzarlo
- Supporta le best practice per lo sviluppo del software precedentemente descritte
- E' supportato da un vasto insieme di strumenti
- Adotta, ovviamente, il paradigma Object Oriented

In estrema sintesi, durante la fase di analisi funzionale vengono definiti gli obiettivi del sistema, i suoi requisiti (usabilità, affidabilità, performance, mantenibilità) e le sue funzionalità tramite l'elaborazione di una serie di documenti progettuali (Vision, Glossario, Specifiche e Diagrammi dei casi d'uso, Specifiche supplementari, Requisiti Software, Object Model, Test Case ecc.).

Questi documenti vengono trasformati in un modello software dall'architetto di sistema e dai progettisti i quali provvedono ad elaborare il modello di analisi, i diagrammi di interazione, di attività, delle classi, dei dati ecc..

Nella fase successiva si procede all'implementazione e ai test unitari e di integrazione. Il software così realizzato viene sottoposto a collaudo, esaminando il suo comportamento da diverse prospettive (funzionale, performance, stress) mediante strumenti automatici (quali TestManager, Rational Robot, Rational XDE Tester) per garantirne la ripetibilità.

La risultante di queste attività è un rilascio (interno o esterno) le cui componenti sono monitorate tramite un sistema di controllo della configurazione basato su **IBM Rational ClearCase**.

Le diverse attività di processo sono interconnesse tramite ClearQuest, un altro strumento della suite IBM Rational, in grado non solo di associare fra loro i vari elaborati (ad esempio, Requisiti e Casi d'Uso redatti con RequisitePro fra di loro, e questi a loro volta con i corrispondenti diagrammi elaborati con Rational Rose insieme alle suite di test impiegate da Robot e così via), ma anche di tracciare il percorso di soluzione dei bug riscontrati e di implementazione delle nuove funzionalità. ClearQuest, tramite un'apposita interfaccia web, è lo strumento – accessibile al personale del Servizio Clienti, ma anche a VAR e utenti – impiegato per inserire le segnalazioni e verificarne lo stato di avanzamento.

Nella realizzazione dei pacchetti applicativi viene , quindi, adottata una metodologia progettuale/produttiva tesa ad ottenere i seguenti obiettivi:

- alta qualità del software
- produzione di documentazione idonea alla successiva manutenzione ed evoluzione
- alto livello di soddisfazione del cliente
- coinvolgimento del cliente nelle fasi del progetto e nel suo sviluppo
- documentazione basata su standard di rappresentazione universalmente noti ed accettati

Tali aspetti sono realizzati mediante un processo produttivo appositamente studiato e raffinato dalla DeltaDator S.p.A..

Il processo produttivo RUP prevede la suddivisione in 4 fasi:

- Inception (Avvio)
- Elaboration (Analisi)
- Construction (Sviluppo)
- Transition (Messa in esercizio)

Ogni fase viene iterata più volte fino al raggiungimento degli obiettivi previsti per la fase in questione. Ogni iterazione produce dei *deliverable* significativi. I *deliverable* possono essere documenti o parti di software che il cliente può approvare e testare .

Questa metologia produttiva offre due considerevoli vantaggi:

- assoluta trasparenza sull'andamento del progetto e sul suo stato di avanzamento
- poter intervenire su tutti i deliverable per correggere eventuali incomprensioni funzionali e/o aspetti di comunicazione grafica, in modo tale da permettere modifiche il piu' presto possibile, minimizzandone, di conseguenza, l'impatto e massimizzando la qualità del software prodotto.

Ogni singola fase consiste di:

Inception

Quella che sembra solo una brillante idea viene sviluppata sino ad assumere i connotati di una vera e propria visione del progetto finale, e viene elaborato il Business Case Model del progetto. Obiettivo di questa fase è quello di delineare con chiarezza i connotati della commessa, i vincoli di progetto e i criteri di accettazione della fornitura.

Elaboration

In questa fase il personale della R.T.I. , lavorando in stretta sinergia con il Cliente, dovrà dettagliare tutti i casi di uso del prodotto oggetto della fornitura. Per ogni caso d'uso dovranno essere definiti gli ambiti d'azione e i vincoli, inoltre dovranno essere analizzati i possibili fattori di criticità indicandone le azioni correttive.

I prodotti di uscita di questa fase saranno lo Use Case Model e il piano di progetto: entrambi i documenti saranno sottoposti alla formale approvazione del Cliente.

Construction

Nel corso della Construction Phase si sviluppa in modo iterativo e incrementale il prodotto definitivo. Anche in questo caso le due caratteristiche di iteratività e incrementalità servono a garantire gli aspetti di trasparenza e di monitoring del progetto che il cliente ha il diritto/dovere di esercitare.

Transition

La Transition Phase ha inizio con la consegna al cliente di una versione beta dell'oggetto della fornitura. Il prodotto, dopo aver superato i test interni effettuati dal personale della R.T.I. , sarà installato in un ambiente di stage e potrà essere sottoposto al collaudo da parte del Cliente. Il progetto potrà ritenersi concluso solo dopo la formale approvazione del Cliente.

Caratteristiche funzionali della suite Civilia Web

Civilia Web è strutturata su 3 livelli principali:

- **Front End** (Presentazione e Applicazione)
- **Back End** (Business e System Services)
- **Componenti terze parti.**

Il livello **presentazione** si preoccupa di effettuare la visualizzazione delle informazioni derivanti dalla esecuzione dei servizi di business. All'interno di questo livello non è presente alcuna logica applicativa e le componenti di questo livello (realizzate con **pagine JSP** e **Custom Tags**) sono completamente indipendenti da quello sottostante: in tal modo è possibile, ridefinendo gli stili, modificare il layout del sistema senza alterare il codice.

Il livello **applicazione**:

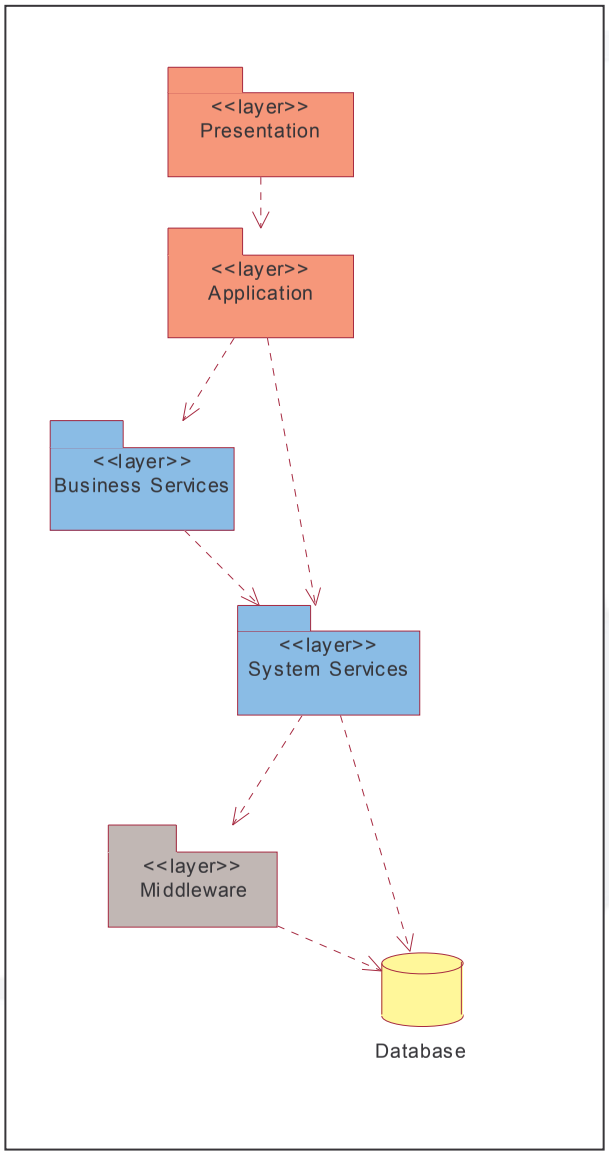
- mantiene lo stato dell'applicazione
- individua, in base allo stato, quali sono i servizi di business da richiamare e quali componenti utilizzare per la successiva fase di presentazione delle informazioni
- è costituita da una serie di classi Java che fanno da collegamento tra le richieste HTTP e i business services; al termine della loro elaborazione, queste classi demandano al Presentation Layer la visualizzazione delle informazioni.

Al fine di facilitare la manutenibilità del prodotto, per l'implementazione del Front End di Civilia Web, è stato adottato **Struts**, **framework open source** e fra i più diffusi per lo sviluppo di applicazioni web elaborato dalla Apache Foundation nell'ambito del progetto **Jakarta** (jakarta.apache.org/struts).

I **Business Services** del livello applicazione forniscono le interfacce per l'accesso ai servizi applicativi; questi, a loro volta, useranno i livelli sottostanti per produrre il risultato richiesto. Tra i servizi di business troviamo tutte le funzionalità applicative quali il controllo di un workflow o i calcoli per la riscossione dei tributi.

I **System Services** forniscono le funzionalità di base per la gestione delle risorse del sistema; questi servizi si preoccupano di rendere persistenti le informazioni, di attivare istanze di workflow, dell'accesso al database, dell'autenticazione e del controllo delle autorizzazioni. Tutte queste funzionalità sono realizzate tramite l'interazione con componenti di terze parti.

Queste ultime sono, per lo più, prodotti commerciali od Open Source, in grado di fornire servizi quali la gestione delle code di messaggi, delle transazioni distribuite, il workflow engine, il server HTTP e così via.


<<layer>>
Presentation
<<layer>>
Application
<<layer>>
Business Services
<<layer>>
System Services
<<layer>>
Middleware
Database

Gestione Database

Civilia Web supporta una pluralità di database quali Oracle, SQLserver, DB2/400 e database open source. Inoltre, il modello dei dati è astratto dal database sottostante, così che le applicazioni sono svincolate dal particolare RDBMS disponibile.

Tutti questi database permettono di ottenere l'integrità referenziale tramite trigger e constraint per gestire i vincoli, ma per non vincolare l'applicazione ad un singolo database ed evitare di dover creare e gestire versioni diverse in funzione del database, Civilia Web implementa l'integrità referenziale tramite le funzioni rese disponibili dallo strato di middleware delegandole all'EJB container. In tal modo, in fase di configurazione e senza modifiche al sistema, diventa possibile stabilire se le entità collegate debbano essere a loro volta eliminate, o se il loro riferimento debba essere annullato. In ogni caso, il database garantisce un elevato livello di sicurezza, generando un errore se la cancellazione non viene gestita.

Nella sua versione più semplice, per risolvere il problema delle entità (e delle relazioni) storicizzabili, Civilia Web ha previsto l'uso di due tabelle, la prima con le informazioni non storicizzabili (ad esempio, la chiave primaria), la seconda contenente tutte le situazioni storiche di tale entità. Questo approccio consente di limitare il numero di aggiornamenti richiesti per mantenere validi i legami fra entità storicizzabili e non, senza necessita di duplicare i dati privi di interesse storico. Nell'ambito di ogni area, infine, sono state implementate versioni specializzate del pattern di storicizzazione.

Tutti gli accessi al database sono soggetti a transazione, effettuata tramite lo strato di middleware sottostante i componenti di Back End. In tal modo è possibile configurare le politiche transazionali dei componenti in base alle esigenze all'atto dell'installazione (o successivamente), senza interventi sull'applicativo.

Gestione concorrenza accessi

La concorrenza a livello di richiesta HTTP è gestita dal middleware ed il sistema è in grado di gestire più richieste. Se due client richiedono contemporaneamente di visualizzare il dettaglio della stessa entità per modificarla, e successivamente effettuano il salvataggio, i dati di chi effettua per primo il salvataggio saranno sovrascritti dal secondo. Tramite il versionamento degli oggetti, il sistema non permette che ciò avvenga ed informa il secondo client dell'evento. Ogni qualvolta viene effettuato il salvataggio di un oggetto persistente, la sua versione è incrementata: in fase di salvataggio, il sistema controlla se la versione dell'oggetto è la stessa presente sul database; in caso contrario si originerà un'eccezione gestita dall'applicativo.

Elementi di valutazione su Civilia Web

Qui di seguito vengono presentate alcune feature della soluzione applicativa proposta:

- **I Web Services di Civilia Web**

  Civilia Web utilizza in pieno la tecnologia Web Services. Questa architettura permette una facile integrazione tra sistemi che colloquiano attraverso il protocollo http.

- **Interrogazione via Web**

Civilia Web, come da normativa AIPA, è completamente Web Based; con un browser (Microsft Internet Explorer v 4.01 o successive, Netscape) è possibile gestire il sistema, gestire l'ufficio di protocollo inclusa l'acquisizione ottica del documento, gestire il flusso documentale ed i procedimenti di drafting.

- **Accesso Multicanale**

  E' possibile interagire con Civilia Web attraverso i protocolli internet http, HTTPS, FTP, WAP e attraverso dispositivi palmari.

- **Copie locali dei documenti**

  Con Civilia Web, il documento può risiedere sul server documentale o è possibile scaricare in locale documenti e fascicoli avendo le opportune caratteristiche di sicurezza.

- **Sicurezza e riservatezza dei dati**

  Allo stesso modo la sicurezza e la riservatezza dei dati sono garantiti a livello di repository dalle funzionalità del sistema . La riservatezza e la sicurezza dei documenti è garantita da un sistema di autenticazione dell'utenza, di profilazione della stessa secondo ruoli e responsabilità e dalle Access Control List sui documenti e sulle cartelle.

- **Funzioni di System Management e monitoring del sistema**

  Dal tool WEB di amministrazione è possibile:

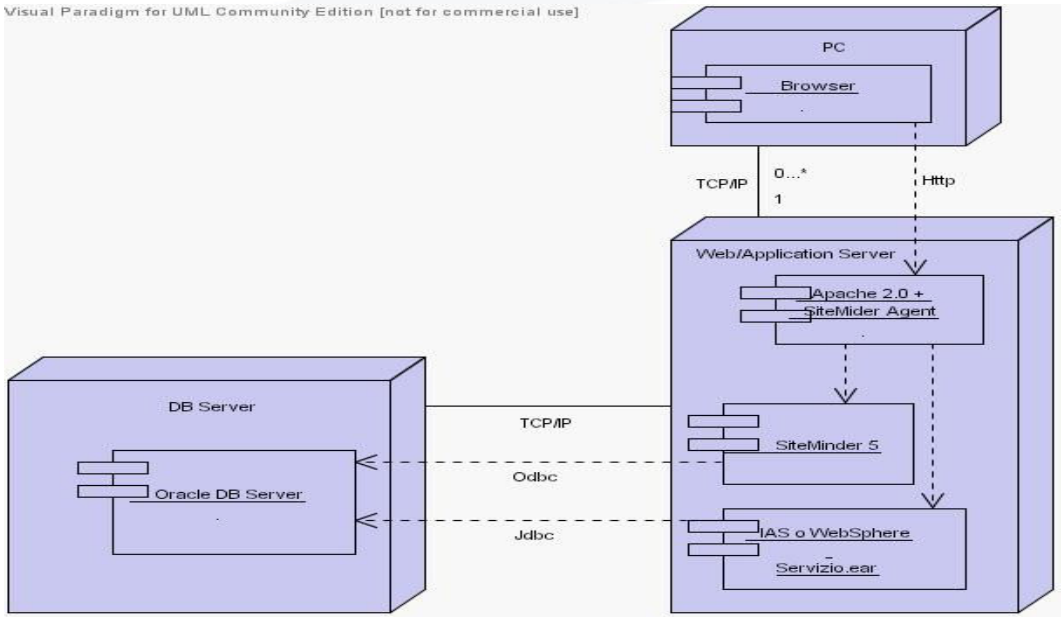
  - Gestire gli utenti
  - Gestire i gruppi e l'organigramma grafico del Consiglio Regionale della Campania
  - Eseguire statistiche sull'utilizzo del sistema
  - Analizzare i log applicativi sia a livello amministrativo (login – logout, connessioni al mailserver ..) che a livello di applicazione (chi ha protocollato, quando, chi ha modificato un dato, chi ha annullato un protocollo, chi ha effettuato un passo del procedimento.).
  - Configurare le Certification Authority per la verifica della CRL
  - Vedere la lista degli utenti collegati
  - Sospendere il servizio in modalità immediata o differita
  - Modificare la configurazione del sistema.

- **Integrato con la firma digitale**

  Civilia Web è già integrato con la firma elettronica. Dal tool di amministrazione Web è possibile configurare le Certification Authority che si vogliono connettere al sistema. E' possibile verificare la firma di documenti firmati digitalmente e effettuare la firma, anche multipla, di documenti da inviare all'interno o all'esterno. E' possibile inserire Certification Authority interne.

- **Il Deployment**

  L'architettura proposta permette un ampia scelta di modalità di deployment in base alle esigenze sistemistiche, di sicurezza e di carico del sistema. Una tipica soluzione di deployment è la seguente:



Il Report Engine

La generazione di report e stampe è una delle principali funzionalità offerte dal servizio. Anche in questo caso si è cercato di proporre una soluzione user-friendly per quanto riguarda la definizione dei modelli di stampa utilizzando strumenti molto diffusi presso gli utenti (Word, OpenOffice). L'implementazione oggetto di questa proposta fa riferimento al un prodotto pure-java, **WindWard**, che esegue il merge di dati in formato XML con il modello di stampa (creato tramite strumenti di office automation); l'output può essere indifferentemente un documento rtf, pdf o xml.

Esso possiede le seguenti caratteristiche:

- connettività e accesso dati direttamente su database con comandi SQL illimitati, supporto Unicode, XML, OLAP;
- creazione e modifica dei report con designer e template personalizzabili; repository per il riuso di componenti e aggiornamento centralizzato; funzioni per la condivisione di formule tra report;

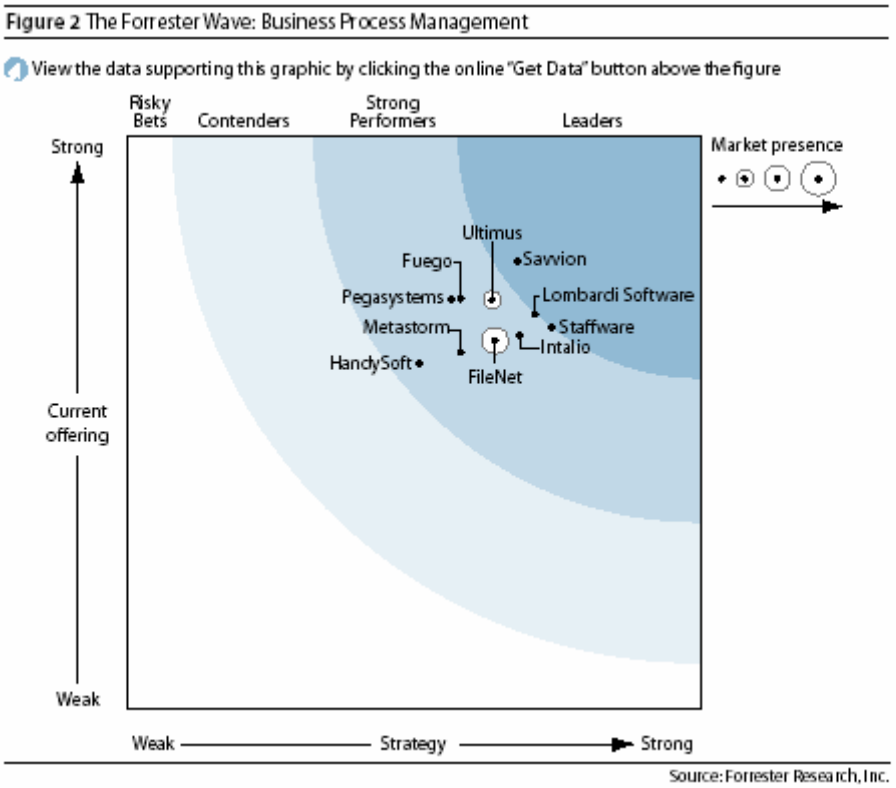
- interfaccia web per accesso ai report su richiesta;
- condivisione di report via Microsoft Smart Tags / Office XP;
- accesso ai report tramite cellulari WML, RIM e apparecchi iPAQ.

BUSINESS MANAGER - Workflow Management

Quale sistema di **workflow** integrato viene proposto **Business Manager** della **Savvion**.
Il prodotto della Savvion risulta essere , ormai da alcuni anni uno dei leader di mercato nel settore dei BMP.
Per Forrester Group è ormai il leader del mercato.
Infatti sulla base di una ricerca che considera i seguenti criteri:

Design:	ovvero quant'è sofisticato lo strumento offerto dal prodotto per disegnare i processi;
Automation:	quante sono estensive le feature del prodotto per automatizzare i processi costruiti con i tools di modellazione
Monitoring and Management	quant'è sofisticato il set di tools per il monitoraggio e la gestione dei processi
Analysis and optimation	quanto sofisticati sono i tools del prodotto per l'analisi dei trend del processo, quali strumenti per l'ottimizzazione e il redeployment dei processi
Product Architetture	Quant'è robusta l'architettura del prodotto in termini di performance, affidabilità e scalabilità
Market Presence	Qual'è il livello di presenza del prodotto sul mercato e quant'è il livello di supporto
Costo	Livello di costo del prodotto

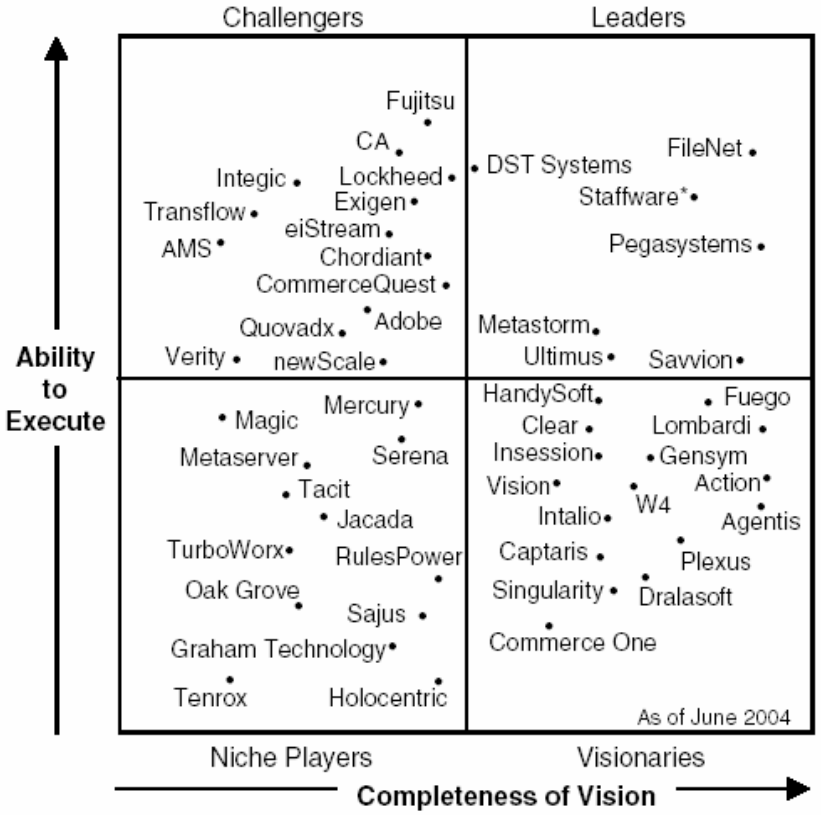
Savvion BM risulta essere uno dei leader del mercato, come si può notare dalla figura successiva.



Questo perché, come afferma sempre Forrester, "Savvion si posiziona a livelli più alti per tutti i criteri della ricerca, e soprattutto nella gestione del processo di vita dell'iter.

Questa analisi è in gran parte confermata anche da Gartner Group nella sua ricerca del giugno 2004 su "Magic Quadrant for Pure-Play BMP, 2004".

Figure 1
Magic Quadrant for Pure-Play BPM, 2Q04



* Purchase by Tibco is pending approval.

Key
AMS American Management Systems
CA Computer Associates

Source: Gartner Research (June 2004)

Ebbene in questa ricerca Savvion BM è considerata ormai tra i leaders del mercato:

Tale posizione è raggiunta soprattutto grazie ad un alto livello di "Completeness of Vision", ovvero della capacità del prodotto di rispondere alle esigenze reali del mercato.

Savvion Business Manager, oltre alle funzionalità base di un sistema di workflow consente:

- **modellazione**: possibilità di rappresentare graficamente un processo per descrivere tutti i suoi componenti: attori e ruoli, passi operativi, attività parallele, attività sincrone, attività asincrone, processi paralleli, sottoprocessi nidificati, condizioni, regole, eccezioni
- **integrazione**: capacità di far cooperare nello stesso processo attività manuali (eseguite da un operatore umano) e attività automatiche (eseguite da sistemi ed applicazioni software anche esterne)
- **monitoraggio**, tramite una console che visualizza dinamicamente e on-line lo stato di avanzamento dei processi, i processi completati e le metriche associate
- **ottimizzazione**: capacità di analizzare i processi monitorati per verificarne l'eventuale inefficienza e quindi attivare in tempo reale azioni correttive, consente di trasformare automaticamente i processi ingegnerizzati in applicazioni web, fruibili in Intranet, Internet ed Extranet tramite Browser ma anche in modalità wireless (ad esempio, tramite cellulare o PDA).

In altre parole, Savvion Business Manager è un insieme integrato di strumenti che permette di automatizzare, eseguire, controllare, analizzare, migliorare in tempo reale e on line sul web, qualunque processo di un Ente che preveda il coinvolgimento di attori umani interni e/o esterni, integrando attività automatiche e manuali, e integrando i sistemi software preesistenti.

Architettura

SBM ha un'architettura three tier:
presentation layer che contiene le interfacce utenti risiede nel primo tier.
struttura della logica del processo di business in esecuzione risiede nel secondo tier.
dati applicativi persistono nel database nel terzo tier come pure l'engine di integrazione usato per accedere alle informazioni nei sistemi di back-end e' nel terzo tier.

SBM interopera con:
i piu' diffusi Database (Oracle, MS SQL Server, Sybase, IBM DB2),
Application Servers J2EE Standard di mercato (BEA WebLogic, IBM WebSphere e Borland Enterprise Server, Tomcat). In alternativa Savvion fornisce anche un application server embedded: Pramati 3.5.
sistemi di EAI (webMethods, BEA, IBM, Mercator and Software AG),
componenti COM/DCOM,
componenti EJB,
Web Servers (Apache, iPlanet, MS IIS and TomCat),
sistemi di E-Mail,
sistemi di Autenticazione Utenti (Netscape directory server, Active directory su MS Windows 2000, Novell eDirectory),
sistemi operativi (Solaris, IBM AIX, Windows NT, Windows 2000, HP-UX, Linux).

Inoltre, attraverso iWAY Software, Savvion rende disponibili piu' di 200 adattatori per integrare i piu' diffusi sistemi applicativi di mercato (SAP, SIEBEL, etc.) nei processi di business. In aggiunta SBM fornisce un potente e semplice Adapter Development Kit che consente di realizzare nuovi adattatori custom per integrare ogni tipo di applicazione nei processi del cliente. Questi adattatori sono componenti riusabili in ogni processo.
Scalabilita'

Tutti i componenti di SBM operano all'interno dell'**Application Server J2EE**. Pertanto i componenti di SBM possono essere installati e configurati su server fisicamente diversi attraverso ApplServ J2EE multipli cosi' da scalare le perfomance applicative e realizzare sofisticati meccanismi di load-balancing per processi " very high volume ".
Fault Tollerance

La strategia che e' stata adottata dai clienti Savvion e' di realizzare le capacita' di scalabilita', load balancing e fail-over, a livello di web sever/servlet container layer e di EJB container layer. Il Web server/servlet container puo' essere configurato in un ambiente distribuito su piu' host e avere un singolo punto di failure. Le richieste HTTP in entrata sono ridirette dal router su uno dei web server. Il web server trasferisce la richiesta ad uno dei servlet containers. La richiesta puo' essere ridiretta ad un altro web server e servelet container nel caso in cui uno degli host sia giu'. Anche l'EJB container puo' essere distribuito su differenti host. In questo ambiente avremo multiple istanze dei server SBM attivi sui diversi host. La chiamata dalle servlets SBM sara' distribuita ad una delle istanze e in caso di failure la chiamata sara' automaticamente ridiretta ad una diversa istanza.

Funzionalità Principali del workflow engine

Le funzionalità di Savvion Business Manager sono numerose.

Più in dettaglio, oltre a integrare e-mail, sms e sistemi preesistenti (ERP, CRM, EAI e così via), nella descrizione visuale dei processi è possibile definire:

- il flusso e gli step operativi che lo compongono
- le informazioni di input e output di ogni step
- l'esecutore dello step (un utente predefinito o da assegnare dinamicamente al momento dell'esecuzione del processo secondo regole di appartenenza a gruppi e ruoli, oppure un sistema esterno preesistente e così via)
- i controlli
- il grado di automazione degli step operativi
- gli eventi scatenanti eventuali azioni preventive e/o correttive
- le regole per correlare il verificarsi di eventi interni/esterni al processo alle azioni da intraprendere
- gli eventuali sottoprocessi.

oltre a integrare email, sms e sistemi preesistenti (ERP, CRM, EAI e così via).

Successivamente Savvion BusinessManager implementa il processo trasformandolo automaticamente in applicazioni web distribuite, aperte e accessibili tramite Intranet, Internet, Extranet usando browser PC, Palm Computing o WAP browser ed eseguendo il processo secondo il flusso impostato e sulla base delle informazioni disponibili e delle regole definite.

Tre diversi portali web specializzati permettono all'amministratore, agli utenti e ai manager di interagire con il sistema per:

- gestire Business Manager dal punto di vista sistemistico (start e stop della piattaforma, deploy e undeploy delle applicazioni, definizione degli utenti e dei manager, analisi dei log e così via)
- eseguire i task dei processi dall'applicazione web e mediante ToDoList
- monitorare, analizzare, migliorare, controllare il processo.

Ogni processo può coinvolgere un numero illimitato di utenti che sono chiamati ad intervenire solo quando il processo lo richiede e per l'attività di loro competenza. Ogni singolo processo di business ha un manager, il quale è abilitato a vedere lo stato del processo (stato di ogni singolo step, attività eseguita da un utente o da un sistema esterno, attività in esecuzione, attività da eseguire, informazioni trattate ecc.) e ad interagire con lo stesso per prendere decisioni e determinare eventuali azioni correttive, siano esse preventive o reattive (managing dinamico e in tempo reale).

Monitoraggio dei processi

Il processo è costantemente controllato in quanto Savvion Business Manager mette a disposizione funzioni per poterlo governare in tempo reale che permettono di:

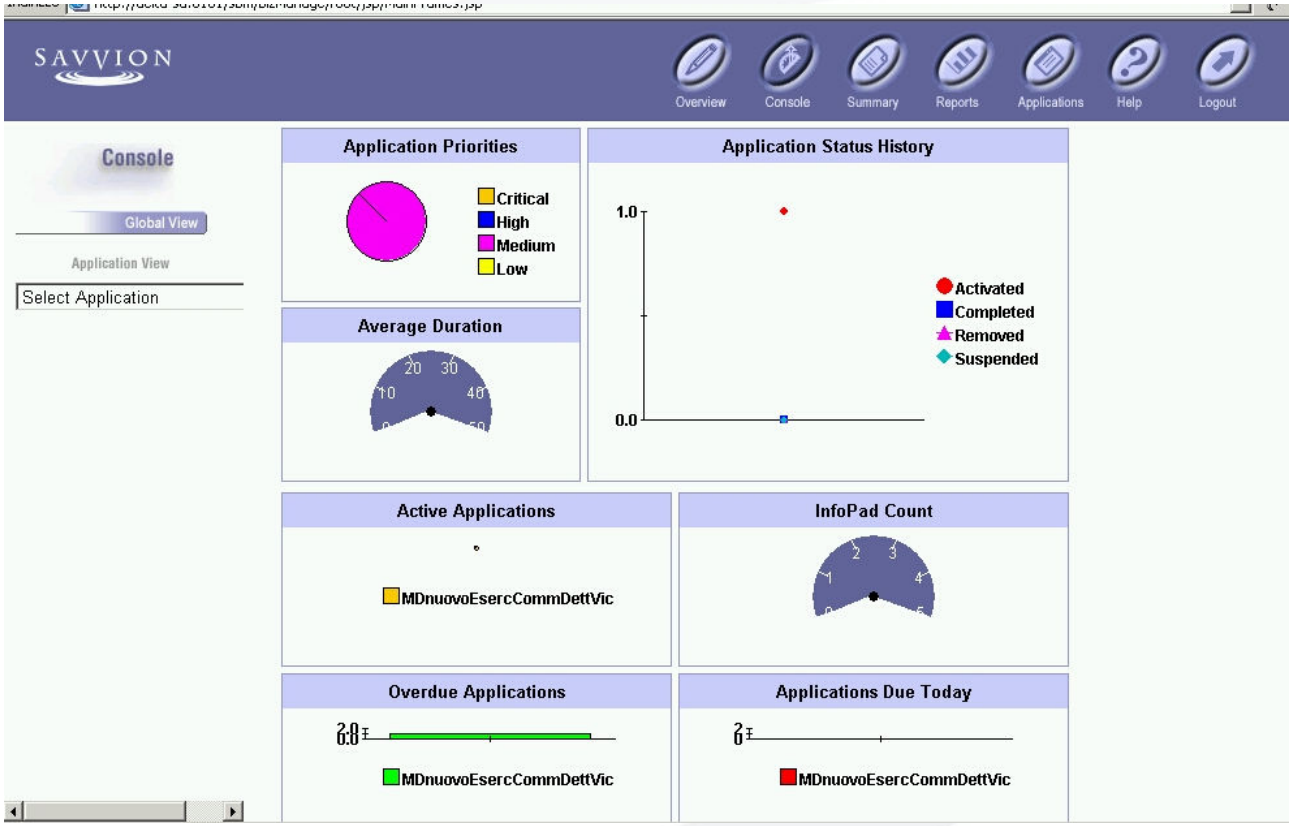
- monitorare e controllare l'esecuzione del processo (step eseguiti, attivi, da eseguire, priorità, ecc.);
- conoscere chi sta facendo che cosa, quando e quali informazioni sono coinvolte;
- interagire con le istanze del processo in termini di dati operativi e di business;
- generare reportistica dinamicamente;
- verificare le performance del processo e del business attraverso i cruscotti di monitoraggio.

In tal modo, dall'analisi delle metriche raccolte e delle regole impostate, si creano i presupposti per il miglioramento continuo dei processi e dell'efficienza.
Attraverso BPM Portal, SBM fornisce nativamente potenti funzionalita' per monitorare, analizzare, migliorare e controllare 'on-line' i processi in esecuzione e analizzare i dati di processo memorizzati nel repository. Queste funzionalita' sono esposte nel BPMPortal attraverso il componente BizManage. Il manager aziendale puo' navigare le pagine web del BPMPortal per svolgere le seguenti attivita', sulla base dei permessi a lui concessi:
Usare le Console Grafiche di Management che visualizzano in una pagina mediante widgets (gauges, switches, sliders, digital meters, e charts) tutte le informazioni utili per monitorare il progresso di tutti i processi da lui governati (global view) o di uno specifico processo (application view) e per verificare i processi e/o i task da completare o in overdue (Process Status History, Process Completion History).
Vedere il sommario delle istanze completate, rimosse o sospese per i processi da lui governati o per un processo in particolare
Vedere la lista delle istanze di processo (Analisi per Applicazione, Analisi per Performer), applicare criteri di filtro, cliccare sulla singola istanza per vedere lo stato del flow del processo (mappa color-coded: rosso-workstep-attivato, verde-workstep-completato, grigio-workstep-non eseguito, giallo-workstep-sospeso) e poi fare drill down nel workstep per vedere le informazioni di dettaglio, aggiornare le informazioni trattate nel workstep attivo, riassegnare il task ad un altro utente, etc.
Visualizzare/editare gli Infopad e le Balanced Scorecard per fare management proattivo del processo. Gli InfoPads (tabelle multidimensionali alimentate dinamicamente da BizPulse Rules) possono aggiornare i Key Perfomance Indicator del processo che possono essere usati come metriche per migliorare proattivamente le perfomance o il load balancing dei task.SBM fornisce gia' una serie di Key Performance Indicator, implementati secondo la metodologia Balanced Scorecard, che vengono visualizzati attraverso cruscotti grafici:
Customer (Customer Retention Rate, Customer Satisfaction Rate, Products Returns, Service Response Time, Service Contract Reveval),
Finance (Product Revenues, Service Revenues, Product Revenue Grouth, Service Revenue Grouth, Profit Margin, Sales Pipeline),
Innovation (Num. Patents, Excellence Awards, Num. Tech. Papers/Books, Pct. Emp. Promoted, Avg. Num. Training Days)**,**
Internal (Personnel Retention Rate, Avg. # of sich days, Delivery on time, Avg. Recruitment Time, Discontinued Projects, Avg. Help Desk Service).

Utilizzare il Report Generator (Crystal Report embedded) per avere viste personali dei processi e dei dati. Il manager puo' definire report e analisi che contengono dati aggregati e/o calcolati che possono riferirsi ad uno specifico processo o a piu' processi (cross-processes).

SBM mette a disposizione piu' di 40 report pronti all'uso.

BusinessManager TM mette a disposizione del manager del processo strumenti visuali, avanzati e intuivi, sia per interagire con i processi in esecuzione sia per analizzare gli stessi sempre dinamicamente e in tempo reale.



Oltre alle funzioni di riassegnazione, completamento e avanzamento dei task, interazione e comunicazione con gli attori dei processi, cambiamento della priorità, ecc., il manager ha a disposizione una consolle – personalizzabile - che fornisce diverse viste d'insieme circa il progresso e lo stato di esecuzione dei processi di business che sono sotto il suo controllo (uno o più processi).

Il manager ha inoltre a disposizione un gran numero di report di dettaglio predefiniti e può creare nuovi report così da analizzare solo le informazioni che sono di suo maggiore interesse alle quali può applicare selezioni e filtri.

A ciò si aggiunga che le informazioni collezionate automaticamente durante l'esecuzione dei processi (è possibile correlare anche informazioni appartenenti a più processi diversi) possono essere aggregate, filtrate e, mediante opportune tabelle (Infopad), rappresentate con specifici report grafici multidimensionali (a torta, a istogramma, ecc.).

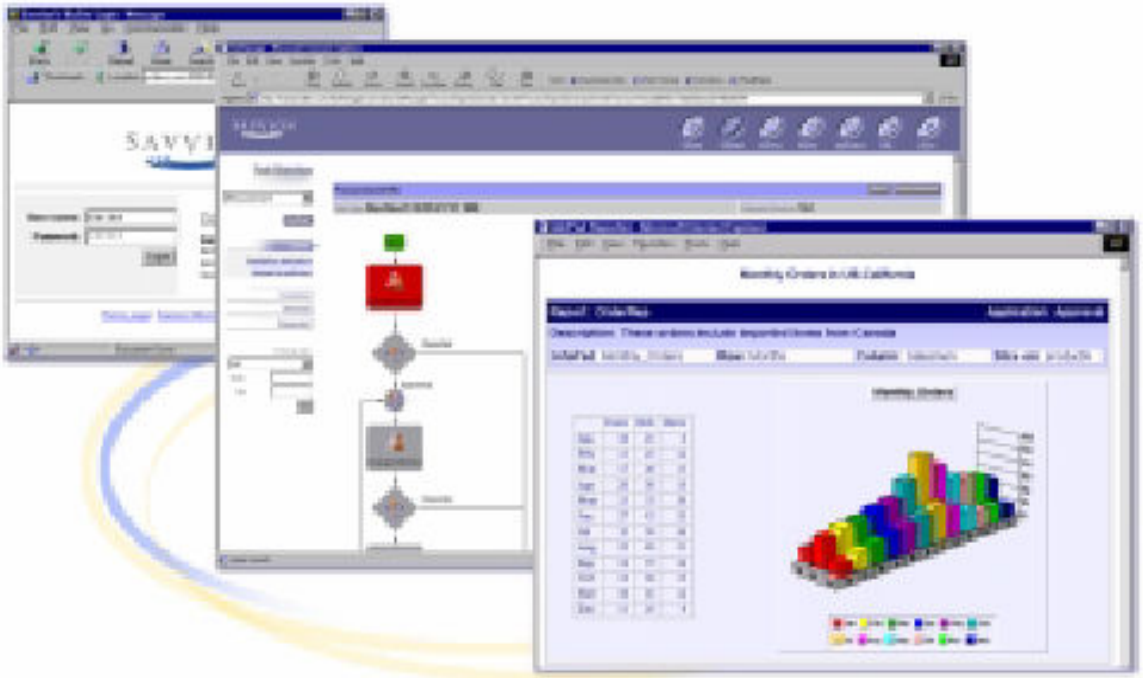
Pertanto, istante per istante e da un unico punto di accesso, il manager può non solo controllare e analizzare le performance di esecuzione del processo (tempi complessivi di esecuzione, tempi relativi a ciascun workstep, durata media del processo, ecc.), ma anche le performance del processo.

Partendo dalla definizione, implementazione e monitoraggio dei processi, BusinessManager TM permette di misurare l' Enterprise Health di una organizzazione, ovvero lo stato di salute nel corso della sua evoluzione e di attivare i processi correttivi necessari per tarare il business.

BusinessManager TM consente di implementare il concetto di **Balanced Scorecards** (introdotto agli inizi degli anni '90 da Robert Kaplan e David Norton), secondo il quale la visione globale di una Organizzazione può essere scomposta almeno in quattro aree strategiche (finanza, utenti e loro soddisfazione, crescita della conoscenza e innovazione, processi interni) per ciascuna delle quali devono essere individuati obiettivi misurabili, rappresentati dai **Key Perfomance Indicators** che dovranno essere costantemente monitorati in tempo reale.

I **KPI** possono riferirsi sia alla performance di esecuzione sia alla performance di business dei processi.

La segnalazione della performance anomala da parte di un KPI fornisce al manager informazioni indispensabili per prendere decisioni in tempo reale e attivare le opportune azioni reattive o preventive (processi correttivi).



Il Ruolo del WorkFlow nel Miglioramento Continuo dei Processi

Utilizzando un sistema di questo tipo diventa possibile:

- promuovere miglioramenti operativi interni (realizzando sistemi automatici per gestire le attività che interessano più aree o dipartimenti, in modo tale che sia il processo a guidare l'operatività di ciascun individuo)
- collegare gli uffici remoti sul territorio, per automatizzare il flusso di lavoro nella rete interna ed avere la piena visibilità sull'intera catena del processo attraverso tutta l'organizzazione
- integrare le operazioni di Front-End e quelle di Back-End così da unificare tutta la catena operativa
- costruire una rete integrata di soggetti.

Savvion Business Manager permette quindi all'Ente di sviluppare le capacità tattiche e strategiche di:

- interpretare in tempo reale il funzionamento dei processi dell'Ente
- controllare in tempo reale l'esecuzione e la performance dei processi
- adeguare in tempo reale i processi alle mutate condizioni mentre i processi stessi sono in esecuzione
- ottimizzare proattivamente i processi all'interno della catena del valore
- allineare l'operatività alla propria strategia.

In altre parole, ciò significa:

- guadagnare visibilità all'interno del processo, lungo l'intera catena e attraverso tutta l'organizzazione: sapere realmente quale attore sta facendo che cosa, come e quando
- ottenere maggiore automazione e integrazione operativa: ricondurre le attività manuali non controllate o ancora fortemente cartacee (telefono, e-mail, fax, comunicazioni verbali …) in un contesto gestito
- coinvolgere nell'attività l'utente giusto, con le competenze giuste e al momento giusto, e/o il sistema esterno sulla base del modello operativo del processo e solo quando il processo lo richiede
- far cooperare gli attori umani in modo del tutto trasparente e trasversalmente all'organizzazione gerarchica o ai settori di appartenenza, in modo funzionale al processo;
- integrare le operazioni manuali e gli automatismi secondo il modello operativo del processo e/o secondo regole di business definite a priori ed anche definibili mentre il processo è in esecuzione
- assicurare un alto grado di agilità: rispondere velocemente ai cambiamenti delle condizioni con azioni preventive e non solo reattive che possono essere scatenate automaticamente al verificarsi di certi eventi prestabiliti. Tali eventi possono essere gestiti attraverso regole esterne al processo (indipendenti dalla sua logica operativa) ma ad esso correlate
- perseguire un costante miglioramento dei tempi di esecuzione dei processi per eliminare i fattori limitanti
- verificare il sostanziale allineamento dei processi con gli obiettivi determinati dalle strategie dell'organizzazione e supportare, dinamicamente e on-line, i momenti decisionali del management a tutti i livelli.

Questa componente offre benefici diretti anche al settore informatico dell'Ente, colmando il gap esistente fra il momento decisionale e l'effettiva disponibilità di una soluzione tecnologica adeguata. Infatti, generando automaticamente l'applicazione web direttamente dal modello grafico del processo, le strategie della direzione sono rese operative con tempi molto contenuti rispetto a quelli richiesti dagli strumenti di analisi e sviluppo tradizionali. Il risparmio di tempo (e di costo) per mettere in linea un processo/applicazione è mediamente quantificabile tra il 40% e l'80% in funzione della complessità del processo stesso. Inoltre, i processi esistenti e/o le loro componenti possono essere riutilizzati per essere applicati ad un altro processo, così da implementare rapidamente nuovi servizi secondo il modello Just-in-Time.

Il settore informatico, infine, trae benefici anche dall'avere una chiara separazione dei processi dalle applicazioni e dai sistemi sottostanti.

I processi mantengono la propria integrità logica e le proprie eccezioni, pur integrando i diversi sistemi e le applicazioni.

Integrazione : Application Program Interface

L'integrazione, oltre che con i Web Services (vedi paragrafo successivo) e' realizzata a diversi livelli impiegando Adapters, Event Adapters, e i servizi di integrazione message-oriented del motore di B2Bi (**BizIntegrator**).

Gli adapter consentono di eseguire azioni su applicazioni terze parti dall'interno dei processi. Gli event Adapter consentono ad applicazioni esterne la generazione di eventi ed il trasporto di dati verso i processi. Inoltre gli event Adapter consentono l'integrazione di eventuali piattaforme EAI preesistenti. Altri Adapter (a listino e esclusi dalla licenza standard) consentono l'integrazione out-of-the-box di alcuni applicativi specifici, quali ad esempio Network Management Systems, Document Management Systems, ERP, etc.

Adapters

1) **Adapter Standard**. Sono adapters richiamati da workstep interni del processo, attraverso delle classi Java. In questo caso l'adapter si presenta al disegnatore del processo tramite una interfaccia grafica in cui vengono passati i valori di input e ricevuti quelli di output. Gli adapter disponibili richiamabili dai workstep interni sono appunto delle classi java il cui codice viene in parte generato da BPM Designer.

2) **Managed Adapter**. Sono adapters riutilizzabili da qualsiasi processo il cui codice viene interamente generato a partire da dei wizards che compongono parametricamente il codice dell'adapter. I managed adapter disponibli sono:

DBAdapter per creare adattattori per i comuni database come SQLServer, Oracle/SyBase/DB2/MySQL/etc.,

iWAY Adapter per integrare un qualsiasi adattatore di iWAY http://www.iwaysoftware.com/products/iWay_Adapter_List.html)

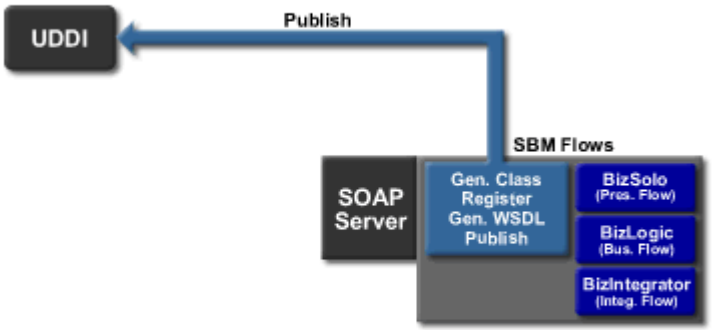
JIntegra Excel Adapter (per integrare MS Office Excel)

3) **Event Adapter.** Gli event adapter consentono ad applicazioni esterne di pubblicare eventi verso il Rule Engine (BizPulse) o di convertire eventi prodotti da EAI preesistenti in eventi BizPulse.

4) **Adapter Development Kit**. Adapter appositi possono essere creati attraverso questo kit per consentire alla componente di B2Bi di integrare applicazioni terze parti attraverso le API disponibili in tali applicazioni. Questi adapters partecipano alla composizione degli integration flow gestiti dagli Event Channel di BizIntegrator.

Integrazione: BMP Savvion e i Web Services

Tutto quello che si fa in un'azienda o in una pubblica amministrazione è un processo: i Web Services servono per permettere ad una qualsiasi organizzazione sia di far dialogare sia tra di loro le proprie applicazioni sia con applicazioni di altre organizzazioni . Quindi i Web Services diventano una parte integrale del sistema di Business Mangement.



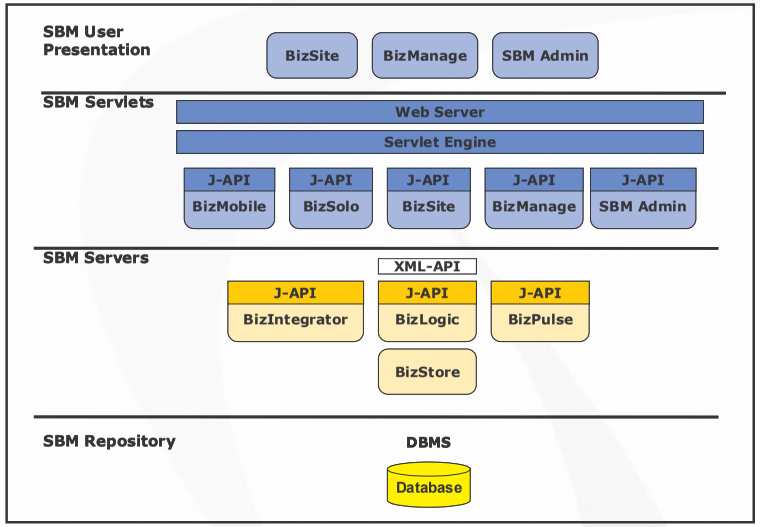
Pubblicazione di un Processo come Web Services
Far si che un processo scritto con Savvion BMP possa dialogare con applicazioni scritte con altri strumenti è molto semplice. Basta, infatti, "pubblicare" il processo nella directory UDDI (Universal Description, Discovery and Integration), dove chiunque lo può trovare e sottoscriverlo.
Sottoscrizione a un Web Service
Una volta che è stato memorizzato nella directory UDDI per essere utilizzato l'oggetto deve essere semplicemente copiato e incollato in un processo già esistente e pronto all'uso. Per esempio, un precedente step manuale in un processo per effettuare la verifica di capacità di credito di un ordine pendente può essere sostituito da un Web Service offerto da un'agenzia di credito commerciale.
Quindi gli utenti Savvion sono sia in grado di aggiungere facilmente ai propri processi Web Services forniti da terzi, sia di rendere pubblici i propri processi nella directory UDDI. Pubblicando i loro processi nella directory, gli utenti clienti potranno immediatamente agganciarsi nelle transazioni in linea sia con altri uffici della propria organizzazione che con altre organizzazioni. Questo consente di inglobare nei propri processi disegnati ed implementati con Savvion anche applicazioni di terze parti.
Supporto degli standard
Uno dei benefici chiave dell'uso di Web Services è la creazione di standard . Savvion supporta le ultime versione di XML, SOAP e WDSL e include anche un directory UDDI pienamente funzionale con Savvion BusinessManager. Inoltre, Microsoft ha certificato che Savvion BMP è un Microsoft .Net Connected.

Le Componenti del Sistema di WorkFlow

Savvion Business Manager è completamente compatibile con la piattaforma J2EE ed interamente realizzato in Java.

Dispone di:

- architettura multi-tier, thin client web;
- server e servlet Java;
- supporto a HTML, DHTML e Java per le applicazioni client;
- XML per definire processi, eventi e regole;
- supporto al clustering;
- designer GUI per generare processi eseguibili;
- generazione automatica dell'interfaccia web direttamente dal disegno del processo;
- automazione e gestione delle interazioni tra persone, tra persone e sistemi e tra sistemi;
- routing di attività, documenti e informazioni;
- possibilità di definire e pubblicare web services;
- sottoscrizione ai web services direttamente dal processo;
- sistemi per il monitoraggio dello stato dei processi e delle attività;
- totale compatibilità XML e J2EE.



Il sistema comprende un set di moduli applicativi e tool di management adatti al paradigma dell'Extended Enterprise schematizzati nella seguente figura:

- **BizLogicDesigner** tool visuale che, avvalendosi di un'interfaccia GUI altamente intuitiva, permette di disegnare il processo, i passi operativi che lo compongono, le attività coinvolte, gli attori, le informazioni trattate. BizLogic Designer definisce la logica del processo: flusso, controlli e regole.
- **BizAdmin** portale per l'amministratore della piattaforma comprende:
  - Le funzionalità per rendere immediatamente attivo e fruibile il modello di processo attraverso la sua trasformazione automatica in applicazione web;
  - le funzionalità di controllo e gestione;
  - le funzionalità di amministrazione delle applicazioni web disponibili;
  - le funzionalità per la definizione degli utenti e dei manager delle applicazioni e dei processi
- **BizLogic** motore che governa l'esecuzione delle applicazioni e dei processi secondo il modello definito con BizLogic Designer
- **BizSite** portale operativo, punto di entrata per gli utenti interni ed esterni abilitati. Attraverso l'impiego delle applicazione web, gli utenti partecipano ai processi per le attività di propria competenza, secondo il flusso operativo e le regole che sono state definite nel modello

- **BizMobile** portale operativo per gli utenti che intendono utilizzare le applicazioni da cellulare WAP o da PDA
- **BizManage** portale di gestione attraverso il quale il manager, in tempo reale e on-line, amministra, controlla e governa le attività. Consiste in una serie di tool integrati che rendono disponibili funzionalità di alto livello che consentono di:
    - monitorare i processi e le applicazioni
    - interagire a più livelli (regole di business, attività, informazioni trattate, esecutore dell'attività, ecc.);
    - effettuare reporting e analisi multidimensionale sulle operazioni, sulle applicazioni e sui processi
- **BizPulse** componente che correla le regole e gli eventi ai processi, mentre questi sono in esecuzione
- **BizStore** responsabile della gestione del repository di Business Manager, aperto e accessibile, nel quale sono collezionate le informazioni provenienti dalle differenti sorgenti di BusinessManager (BizLogic, BizSite, BizManage, BizPulse) e dai sistemi esterni che sono integrati attraverso BizAdapter
- **BizAdapter** applicazione esterna che comprende una collezione estensibile di componenti predefiniti e di tool di integrazione. Attraverso questi, Business Manager può inviare e ricevere eventi e informazioni verso e da sistemi esterni
- **BizIntegrator** componente che si fa carico del supporto all'Extended Enterprise in modo conforme agli standard Wf-XML per l'esecuzione di attività e l'aggiornamento dei dati su processi remoti. La pacchettizzazione, la criptazione e il trasporto delle informazioni è effettuata secondo gli standard ebXML e SOAP. Il trasporto delle informazioni avviene tramite i protocolli HTTP e SMTP.

SBM e' , quindi, una suite di BPM modulare che realizza le suddette funzionalita' attraverso i seguenti componenti:

Funzionalita'	Componente SBM	Definizione
Business Process Modeling	BPM Modeler	Modellazione e simulazione dei processi
Business Process Automation	BPM Designer	Definizione, Integrazione e Deploy dei processi.
	BPM Studio (alternativo a BPM Designer)	Ambiente collaborativo che include BPM Designer
Business Process Execution	BPM Server	
	Process Engine (BizLogic)	Motore per l'esecuzione del Workflow
	Rule Engine (BizPulse)	Motore per l'esecuzione delle Regole
	B2Bi Engine (BizIntegrator)	Motore per l'integrazione dei flussi e i Web Services
Business Process Management	BPM Portal	Ambiente web per l'esecuzione dei tasks, il management dei processi, l'amministrazione della piattaforma SBM
	BPM Mobile (opzionale)	Componente opzionale per eseguire i task con device wireless come Wap e PDA.

BMP Modeler
E' uno strumento che consente anche ad utenti non esperti di operare in modo grafico-visuale,:

- Modellare il processo di business in termini di attivita', sequenza di attivita', punti di controllo, sottoprocessi inclusi e da attivare, etc.

Definire i dipartimenti, gli utenti e le risorse da consumare (tempi, costi, etc.) nelle attivita'.
Simulare localmente il modello del processo disegnato, variandone gli scenari di esecuzione, come se il processo fosse effettivamente in linea, per verificarne preventivamente i tempi di esecuzione, gli eventuali colli di bottiglia, gli impegni delle risorse allocate.
Il risultato della simulazione e' documentato automaticamente in un report (excel o html) che per ogni attivita' calcola il tempo medio, minimo, massimo, totale di esecuzione, l'uso delle risorse stesse, tempi di accodamento delle istanze, il sovrautilizzo/sottoutilizzo delle risorse umane, etc.
Il Modeler puo' essere usato anche per documentare i processi aziendali senza che questi debbano necessariamente essere automatizzati con SBM.
Inoltre gli analisti possono condividere su server i modelli di business approntati e le relative simulazioni effettuate.
L'utilizzo di BPM Modeler e' estremamente intuitivo tanto che il suo tempo di apprendimento e' di 1 ora.

BMP Designer

Il Disegno dei Processi è effettuato tramite il Modulo Bizlogic Designer che costituisce il tool grafico con cui l'operatore disegna il processo.
Tramite questa feature gli sviluppatori (tecnici ITche si occupano di implementare il disegno del processo, possono raffinarlo, per renderlo un processo eseguibile in ambiente di produzione (BPM Server).

Poiché Il template di processo è salvato in formato XML esso può essere utilizzato per qualsiasi modulo applicativo che utilizza questo standard di interoperabilità.

BPM Designer riceve in input il modello del processo definito dall'analista di business aziendale impiegando BPM Modeler oppure provvede esso stesso tutte le funzionalita' necessarie per definire e disegnare graficamente il processo. BPM Designer include anche le funzionalita' di simulazione presenti in BPM Modeler.

Dunque BPM Modeler non e' un prerequisito di BPM Designer.

Usando BPM Designer, e' compito degli sviluppatori arricchire il disegno del processo con le componenti di automazione e integrazione necessarie per la sua esecuzione. Per questo BPM Designer mette a disposizione un set di tools integrati:

BizLogicDesigner, **BizSolo - Designers Grafici Visuali** per la definizione del processo in termini di workflow (workstep manuali e automatici, sottoprocessi nidificati, attivita' parallele, webservice impiegati, informazioni trattate da ciascun workstep, punti di controllo e di sincronizzazione, punti di rollback, applicazioni web integrate,

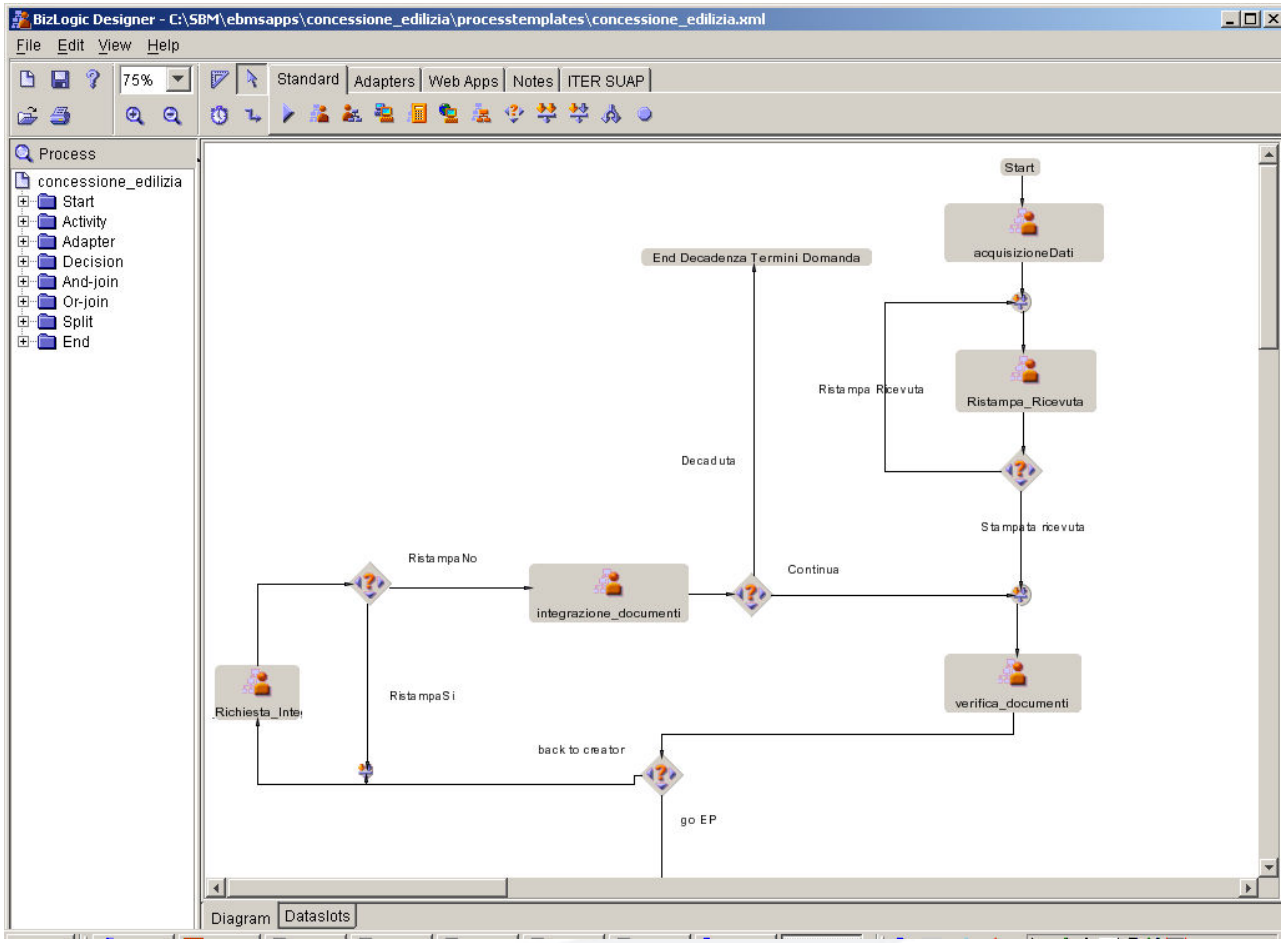
BizPulse Rule Editor – Editor per la definizione delle regole di business che, eseguite condizionatamente al verificarsi di eventi prodotti/provenienti da qualunque fonte interna/esterna al processo, consentono di disaccoppiare la logica di business dal processo e di modificare dinamicamente la logica stessa del business senza alterare il template di processo per far fronte a nuove condizioni non previste o non prevedibili al design-time,

InfoPad Editor – Editor di tabelle multidimensionali popolate e/o utilizzate dalle BizPulse Rule mentre il processo e' in esecuzione; tali tabelle sono utilizzate come informazioni parametriche di esecuzione del processo o come contenitori di dati analitici fruibili dagli strumenti di monitoraggio, analisi e controllo di SBM,

Adapter Development Kit - per costruire nuovi adattatori, oltre quelli normalmente forniti da Savvion, per integrare nel flow del processo i sistemi esterni preesistenti,

Wizard Development Kit – per costruire nuovi wizard, oltre quelli forniti da SBM, utili al personale non IT per definire le Business Rules.

Transformer, etc.



Attraverso i designer grafici **BizLogic e BizSolo**, SBM permette di definire ed eseguire due diversi tipi di workflow inter-relazionati: Multiple e Single User Flow. BizLogic permette di disegnare graficamente un processo estremamente complesso che incorpora passi di lavoro eseguiti da piu' perfomers umani e automatici. BizSolo permette invece di disegnare graficamente processi che prevedono un complesso insieme di work steps che devono essere eseguiti in sequenza da un singolo perfomer umano per completare il task (magari avvalendosi di applicazioni web multipagina). Uno step di BizLogic puo' essere un processo BizSolo.

Cio' offre due distinti vantaggi. Il primo e' che in BizLogic si ha una visuale del template del processo piu' semplificata perche' il processo BizSolo e' rappresentato nel flow come singolo oggetto. Il secondo e' che le risorse del server sono utilizzate piu' efficientemente in fase di esecuzione del processo perche' le interfacce multipagine sono eseguite nel web server layer risparmiando cosi' le risorse del process engine.

In aggiunta ai processi BizSolo (Presentation flow) e BizLogic (Business flow), SBM supporta processi BizIntegrator (Integration flow). L'integration flow puo' essere definito anche da altri sistemi di EAI e integrato nei processi SBM.

SBM fornisce diverse opzioni per far interagire gli utenti con i processi:

- E-Mail

- Web

- Thin Client

Ciascuno step nel processo puo' essere configurato in BPM Designer per far eseguire il task al perfomer umano nel modo a lui piu' consono e piu' funzionale al processo. Il tipo di interfaccia da usare viene deciso dallo sviluppatore. La GUI puo' essere generata automaticamente dal Designer di SBM a partire dalla definizione del workstep ed essa puo' essere personalizzata in una form o in un componente. La GUI puo' essere in uno dei seguenti formati: HTML, JavaBean, ActiveX control, JSP (JavaServer Pages). La GUI puo' essere anche una vera e propria applicazione web multipagina, multistep generata automaticamente dal processo BizSolo.

BPM Studio

Assolve alle stesse funzioni di BPM Designer, e quindi e' alternativo ad esso, con la sostanziale differenza che si tratta di un ambiente grafico collaborativo (non stand-alone come BPM Designer) particolarmente utile in quelle organizzazioni in cui diverse risorse professionali tecniche e non, con diversi ruoli, partecipano al medesimo progetto: analisti di business, analisti di processo, user interfaces designers, java developers, rule designers, etc.

In piu' BPM Studio offre il vantaggio di gestire il versioning automatico e il check-in/check-out del codice.

Quindi e' particolarmente indicato anche per quelle realta' in cui le risorse professionali coinvolte nel progetto sono geograficamente distanti e distribuite sul territorio.

BPM Studio ha come prerequisito l'ambiente collaborativo JBuilder di Borland.

BPM Server

BPM Server include tre distinti Engines:

- **BizLogic** – Motore di automazione dei processi e del workflow che include sia performers umani (utenti) sia automatici (sistemi).
- **BizIntegrator** – Motore JMS-based per integrare dati, applicazioni e transazioni e per connettere sistemi ad altri workflow.
- **BizPulse** – Motore di monitoraggio e correlazione degli eventi con le Business Rules per tutti i tipi di processo (workflow, application integration, single-transaction).

BPM Portal

SBM fornisce un portale unificato per far partecipare gli utenti all'esecuzione del processo e i managers al monitoraggio, analisi e controllo dei processi.
Le caratteristiche di **BPMPortal** sono:
Supporto del Single Sign-on (SSO) per far accedere alle funzionalita' di SBM attraverso una singola sessione HTTP;
Accesso alle funzionalita' di SBM e' controllato da un sistema di Action Control List (modello butterfly) secondo le autorizzazioni concesse all'utente;
Menu configurabili per integrare processi/applicazioni SBM e non-SBM nel Portale;
Portale configurabile usando PDK (Portal Development Kit) API che consente di avere piu' ambienti diversi (anche graficamente) nell'ambito dello stesso Portale.

Gestione delle Eccezioni

Attraverso BPM Portal, SBM permette la gestione delle eccezioni attraverso il **Process Istance Editor** a run time. Con il Process Istance Editor e' possibile accedere ad una singola istanza del processo, verificarne graficamente lo stato di esecuzione, modificare a run-time il disegno del processo (ad es. aggiungere o eliminare un workstep) mantenendo inalterato il template del processo per tutte le altre istanze.

Un altro modo per gestire le eccezioni in SBM e' quello di impiegare le **Business Rules**. Attraverso le business rules gestite da BizPulse e' possibile definire a run time ed eseguire sofisticate regole di exception management. Tale exception handling e' completamente dinamico perche' le regole stesse definite in Bizpulse sono completamente dinamiche. Infatti le regole possono essere definite anche a livello di design time e modificate/aggiunte/eliminate in qualunque momento senza inficiare la validita' del template di processo e la consistenza delle istanze.

SBM fornisce anche gli strumenti per effettuare riassegnazioni di massa di istanze, accedere a insiemi di istanze e forzare il comportamento delle istanze compatibilmente con il workflow disegnato

Analisi storica dei processi

Attraverso BPM Portal, SBM fornisce tutti gli strumenti per effettuare le analisi storiche dei processi. Vedere il paragrafo sopra "Monitoraggio on line dei processi" . Inoltre il Repository di SBM ha una strutttura relazionale pubblica e documentata che puo' essere acceduta da qualsiasi strumento esterno (come strumenti di Business Intelligence, ad es:BusinessObject).

Gestione degli Utenti

Attraverso BPM Portal, la gestione utenti e' estremamente flessibile e puo' essere addirittura interamente personalizzata attraverso una apposita API. I sistemi di gestione utenti disponibili by default da Savvion sono intercambiabili e rispettivamente basati su: filesystem (tipo passwd e group nei sistemi Unix),database (Struttura dati su Tabelle nel repository WF), Directory Server (LDAP))

BPM Mobile

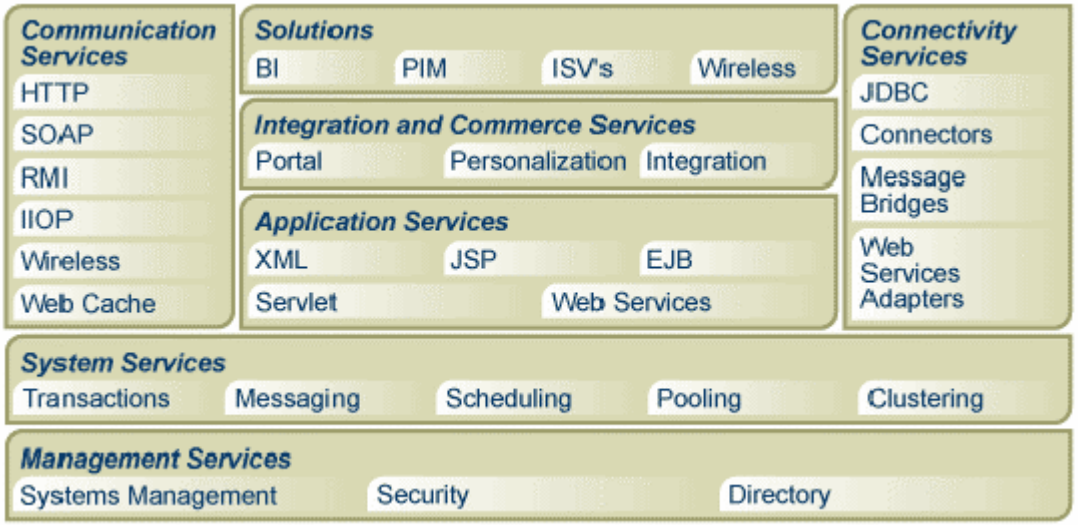
Attraverso il componente opzionale **BPM Mobile**, SBM permette anche l'interazione con il processo con device wireless (inclusi telefoni cellulari, Palm o PV) per permettere di accedere alle applicazioni ovunque e sempre da modem, LAN o connessioni ad alta velocita'. BPM Mobile supporta gli standard come WAP/WML, web clipping, C-HTML, e HDML. Ad esempio un utente puo' ricevere la notifica di un task assegnato, loggarsi nel sistema, eseguire il task, lanciare un nuovo processo, riassegnare il task ad un altro utente, verificare lo stato dei processi che egli ha precedentemente istanziato. Il tutto attraverso il cellulare.

Oracle Application Server 10g

Oracle Application Server 10g, la nuova generazione di software integrato di infrastruttura della Oracle è stato realizzato per soddisfare le esigenze del Grid Computing. È stato disegnato per organizzare e utilizzare efficacemente una gran quantità di storage modulari e di server a basso costo, creando una risorsa virtuale unica utilizzabile in maniera distribuita, trasparente ed a basso costo da parte delle applicazioni enterprise.
Qualsiasi applicazione in esercizio sull'Oracle Application Server può in maniera trasparente trarre vantaggio dal Grid Computing senza alcun cambiamento.
Le applicazioni Service-Oriented riceveranno ulteriori benefici se messe in esercizio in ambiente Grid. Oracle Application Server 10g fornisce una serie di funzionalità per il Grid Computing tra cui le principali sono:

- *Ridurre radicalmente od eliminare gli eccessi di capacità di computing* attraverso una gestione delle risorse di tipo Policy-based; una gestione dei cariche di tipo metric-based ed una molterplicità di soluzioni per il backup, il disaster-recovery ed il clustered fail-over, il tutto per fornire massima disponibilità in ambiente Grid
- *Crescita delle capacità modulari ed economica* utilizzando la Automated Installation Configuration ed il Software Provisioning (sia software cloning sia patch management) su tutti i nodi del Grid
- *Ridurre radicalmente i costi di esercizio* ed eliminare gli errori umani durante la gestione utilizzando il Centralized System Monitoring, l'Unified Application Server Cluster Management (che comprende Cluster Monitoring, Cluster Optimization e Cluster-wide Application Deployment) e l'**Identity Management** centralizzato su tutti i nodi del Grid

Oracle indirizza le problematiche di integrazione mediante alcune componenti presenti in Oracle Application Server 10g ed in Oracle Database 10g: in quest'ultimo è ad esempio presente l'infrastruttura per l'erogazione dei servizi basati sia sui meccanismi di queueing che su quelli di Workflow, fondamentali gli uni per garantire l'efficace interscambio delle comunicazioni tra le componenti applicative, gli altri per definire i corretti processi che costituiscono il cuore delle attività di integrazione, vere e proprie "procedure d'ingaggio" tra applicazioni e dati diversi.



Architettura basata sullo standard J2EE

Oracle Application Server 10g fornisce, attraverso la sua architettura basata sullo standard J2EE, un'infrastruttura robusta e flessibile per la messa in esercizio dei processi di integrazione di tipo A2A (Application to Application) e per i modelli collaborativi B2B (Business to Business).

Diventa così possibile, ad esempio, inserire nei processi di Business dell'azienda la Oracle EBusiness Suite, integrandola con i sistemi applicativi di terze parti tipo quelli di SAP, PeopleSoft o Siebel. Nello stesso tempo, è possibile far collaborare il proprio mondo applicativo con altri sistemi esterni utilizzando i meccanismi di comunicazione che si basano sui protocolli applicativi quali RosettaNet, ebXML e EDI. Oracle Application Server 10g è inoltre già predisposto per il supporto dei sistemi di collaborazione ed integrazione basati sui Web Services, utilizzando gli standard UDDI, SOAP e WSDL.

L'adozione di Oracle Application Server 10g come infrastruttura unica per le problematiche di integrazione intra e interaziendale consente di eliminare alla radice il principale problema che normalmente si presenta nelle aziende, ovvero quello di integrare componenti eterogenei, con poche o nessuna affinità tra loro. La politica di utilizzare per la gestione dei processi di Business applicazioni e prodotti eterogenei, scelti secondo una logica di "bestofbread", rende infatti estremamente complesso gestire le interazioni tra le varie applicazioni ed i diversi processi. Problema che si presenta sia all'interno di una stessa azienda, sia soprattutto quando le applicazioni che devono scambiarsi le informazioni si trovano in realtà aziendali differenti.

Le caratteristiche principali di Oracle Application Server 10g utili ad affrontare le problematiche di integrazione sono:

- Piattaforma unica, completa ed integrata, ottimizzata per offrire la soluzione più efficiente possibile. Utilizzo di Standard aperti e in rapida diffusione, come i Web Services, che possono sfruttare interfacce e protocolli di comunicazione basati su XML. Questo consente di sfruttare appieno le prospettive che l'utilizzo di Internet offrono alle aziende, riducendo nel contempo il TCO (Total Cost of Ownership) del sistema.
- Possibilità di disporre di viste ad alto livello sia dei processi che delle applicazioni coinvolte nell'integrazione.
- Scalabilità e prestazioniai più alti livelli.

Un'architettura per l'integrazione

Per quanto riguarda le attività di integrazione, l'architettura di Oracle Application Server 10g prevede una serie di servizi comuni che da una parte comunicano con degli Adapter in grado di gestire le interazioni con le applicazioni pacchettizzate tipo SAP, i DBMS diversi da Oracle ed i sistemi di comunicazione asincrona basati sui meccanismi di messaggio. Un Software Develepment Kit (SDK) consente di interfacciare le applicazioni Legacy e di gestire i sistemi applicativi per i quali non sono disponibili gli specifici Adapter, così come di intervenire per ogni altra esigenza particolare, mediante l'incapsulamento delle componenti in appositi Web Services.

Per il disegno e la progettazione dei flussi e delle interazioni tra le diverse componenti, sia di dati che di processi, vengono messi a disposizione degli strumenti specializzati che consentono non solo di implementare a vari livelli il disegno dell'architettura di integrazione che si ha in mente, ma anche di monitorarne il funzionamento in tempo reale. In questo, Oracle Application Server 10g sfrutta per le componenti di integrazione come del resto per tutte le altre componenti ed i servizi offerti da Oracle Enterprise Manager, lo strumento standard Oracle per il System Management.

I metadati necessari sia alla fase di progetto che a quella di produzione sono memorizzati in due distinti Repository. Potenti strumenti per il mapping dei dati con la relativa trasformazione in metadati descritti in XML, e il flusso da seguire in fase di esercizio, consentono di avere un'idea precisa di tutte le componenti che intervengono nei processi di integrazione. Sia per le fasi di progettazione che per quelle di esecuzione, Oracle Workflow svolge un lavoro insostituibile diventando il motore che governa il flusso dei processi tra le varie applicazioni ed i dati che da esse vengono trattati.

La separazione tra le fasi di progettazione e quelle di messa in esercizio, delineata dall'utilizzo di due distinti Repository per i metadati utilizzati dai vari componenti, fa sì che sia più semplice effettuare tutte le verifiche del caso prima di mettere in piedi un sistema di integrazione che, non dimentichiamo, pone in comunicazioni dati, applicazioni e processi diversi, ognuno con la propria specificità.

XXI- Servizi di base

XXI-1 Servizi di connettività protetta e compatibile on SPC.

Un VPN concentrator garantirà l'interconnessione sicura e trasparente delle sedi remote rispetto al CED. Al momento si prevedere l'uso di un server di autenticazione basato su RADIUS e certificati digitali X.509 che rappresenta il sistema più sicuro e flessibile per utilizzare VPN.
Allo stesso modo saranno gestiti eventuali accessi Dial-Up o connessioni specifiche con il SPC
L'infrastruttura di comunicazione che costituisce la "rete nervosa" del CST è rappresentata dalla RUPAR, alla quale aderiscono tutti i Comuni partecipanti al progetto
La **Rete Unitaria della Regione Campania (RUPAR)** è una estensione della rete nazionale, ad essa interconnessa, che ha il compito di servire con capillarità le Pubbliche Amministrazioni Locali (PAL) della Regione Campania e gli altri soggetti operanti all'interno del sistema dei pubblici servizi o ad essi correlati da specifiche funzioni (p. es. Municipalizzate, Centri Servizi etc.).
La RUPAR ha per finalità l'interconnessione delle diverse Amministrazioni con una infrastruttura di servizio che garantisca la massima efficienza, riservatezza ed affidabilità e costituisce un fattore decisivo per l'innovazione della pubblica amministrazione Regionale in termini di:

- efficienza della pubblica amministrazione
- riduzione dei costi organizzativi dei servizi
- migliore qualità dei servizi ai cittadini ed alle imprese

La generica definizione di servizio di interconnessione è meglio specificata distinguendo tra le seguenti tipologie di servizi:

Il Segmento di Front End

Il segmento di Front End o DMZ (Zona Demilitarizzata) è la porzione di rete che è accessibile direttamente da Internet. Nella configurazione proposta il segmento di Front End è completamente ridondato, al fine di assicurare la continuità del servizio anche in caso di guasti. Prendendo in esame il segmento, i server in esso sono connessi a dei switch collegati in configurazione ridondata. Tutti i server in questo segmento sono connessi alla VLAN che è interfacciata alle porte di DMZ del sistema di firewall.
Questo segmento deve includere:

- N°2 Server, che ospitano i servizi di server web, videostreaming, teledidattica, teleconferenza, call-center, Simple Mail Transport Protocol (SMTP); i due server sono collegati in configurazione ridondata per garantire una alta affidabilità;
- N°2 Server, in configurazione ridondata, che funzioneranno da LDAP server.

Il Segmento di Back End

Il segmento di Back End rappresenta la porzione di rete non accessibile direttamente da Internet. Questo segmento è connesso ai due switch Layer 2 collegati in configurazione ridondata, nella VLAN che è interfacciata alla porta di Back End del sistema di firewall perimetrali. L'accesso da Internet verso la rete di Back End è soggetto alla stateful inspection del firewall ed è consentito solo al traffico generato dagli utenti/applicazioni autorizzate in fase di configurazione del sistema.
Questo segmento ospita inoltre i sensori delle sonde IDS (Intrusion Detector Sensor), installati a protezione della rete interna; l'IDS, effettuando l'analisi in tempo reale del traffico in transito, consente al sistema di evitare accessi non autorizzati.
Questo segmento funziona interamente a 1000 Mbps per aumentare la banda passante del segmento di Back End ed assicurare prestazioni di sistema molto elevate; tale segmento deve comprendere almeno:

- N° 2 server, in configurazione ridondata, offriranno i servizi di Mail Server;
- N° 2 server, in configurazione ridondata, avranno funzioni da Database Server,
- N° 2 server, in configurazione ridondata, offriranno i servizi di Application Server, Web ed FTP Server;
- N° 2 server, in configurazione ridondata che ricopriranno il ruolo di DNS Server, DHCP Server, Authentication Server, IDS Server, AV Server, Videostreaming Server, Server per la Teledidattica, per la Videoconferenza e Call-Center;
- N° 1 Storage Area Network (SAN), ovvero una rete ad alte prestazioni, dedicata, che stabilisce una connessione diretta tra gli elementi dello storage e i server;

- N° 1 Backup Autoloader, per poter effettuare dei backup centralizzati in modo da preservare i dati ospitati presso i server della Server Farm

Gli Authentication Server, svolgono le seguenti funzioni:

- sono Domain Controller del dominio interno;
- ospitano il database degli utenti di Active Directory;

il DHCP SERVER

Come illustrato nel precedente paragrafo un server ridondato installato su due server distinti offrirà il servizio necessario per la gestione del piano di indirizzamento dinamico. Questo stesso server provvederà a fare delle registrazioni dinamiche e temporanee nel DNS per consentire la corretta risoluzione degli indirizzi dinamic

XXI-2 Autenticazione e Autorizzazione e accounting

In questo paragrafo si presenteranno i servizi di base (indipendenti dalle applicazioni e dai livelli di accesso degli utenti) per l'Autenticazione e l'Autorizzazione.

Si precisa che per "Autenticazione" si intendono tutte le procedure volte a stabilire (inequivocabilmente) l'identità di un utente, mentre per "Autorizzazione" si intende l'insieme di procedure che, una volta riconosciuto l'utente, provvedono ad attribuirgli i permessi necessari per lo svolgimento di tutte e solo le attività per le quali è stato autorizzato.

La fase di autenticazione viene in generale estesa oltre il riconoscimento dell'utente identificando anche la fonte di provenienza della richiesta di servizio (invio istanze e richieste) e per l'invio dei messaggi di ricevuta ad un soggetto identificato.

Non deve essere confusa con le procedure di autenticazione l'utilizzo della firma digitale. Infatti nella maggior parte dei casi, i moduli compilati inviati ai Comuni andranno comunque sottoscritti con la **firma digitale** da un soggetto autorizzato. In questo modo il Comune potrà disporre di un documento informatico valido a tutti gli effetti di legge indipendentemente dalla modalità con cui gli è pervenuto e dalle procedure di autenticazione utilizzate per la trasmissione.

Il modulo Autenticazione deve supportare:

- registrazione semplice, attraverso login e password rilasciate dal CST;
- registrazione forte, attraverso la coppia "Codice fiscale, PIN" assegnata dagli enti partecipanti previo riconoscimento sicuro;
- accesso con strumenti quali la CIE e/o la CNS (per l'autenticazione del richiedente quando il servizio implica anche la sua firma, saranno utilizzati i certificati di autenticazione presenti sulle carte di firma)funzioni di smart logon basato sull'utilizzo di carte digitali e/o token di autenticazione per le postazioni di lavoro interne e per tutte le funzioni o ruoli che richiedono privilegi vitali per il sistema (amministratori del sistema, accesso e gestione bai dati, ecc.)

Per evitare il transito in chiaro dei dati di autenticazione attraverso i sistemi comunali e la necessità di interfacciarsi direttamente con le Liste di Revoca dei Certificati (CRL) delle Certification Authority utilizzate, ma anche per fornire agli utenti credenziali interoperabili, sarà utilizzato un Servizio di Autenticazione federato secondo il modello "Authentication Server" che da parte di numerosi studi è risultato come il più flessibile e facile da gestire.

Nel modello "Autentication Server" un attore principale (nel nostro caso il Comune) attribuisce la fiducia a una terza parte (l'authentication server) di riconoscere una persona (l'utente) e di fornirgli in maniera sicura delle credenziali (token) che verranno accettate dall'attore principale. Il modello non è differente da quello utilizzato nella vita comune, in cui si accetta l'identità di una persona per il fatto che questa è in possesso di un documento (per esempio il passaporto) emesso da un'autorità riconosciuta (la questura) e che tale documento appare integro, non manipolato (vedi figura).

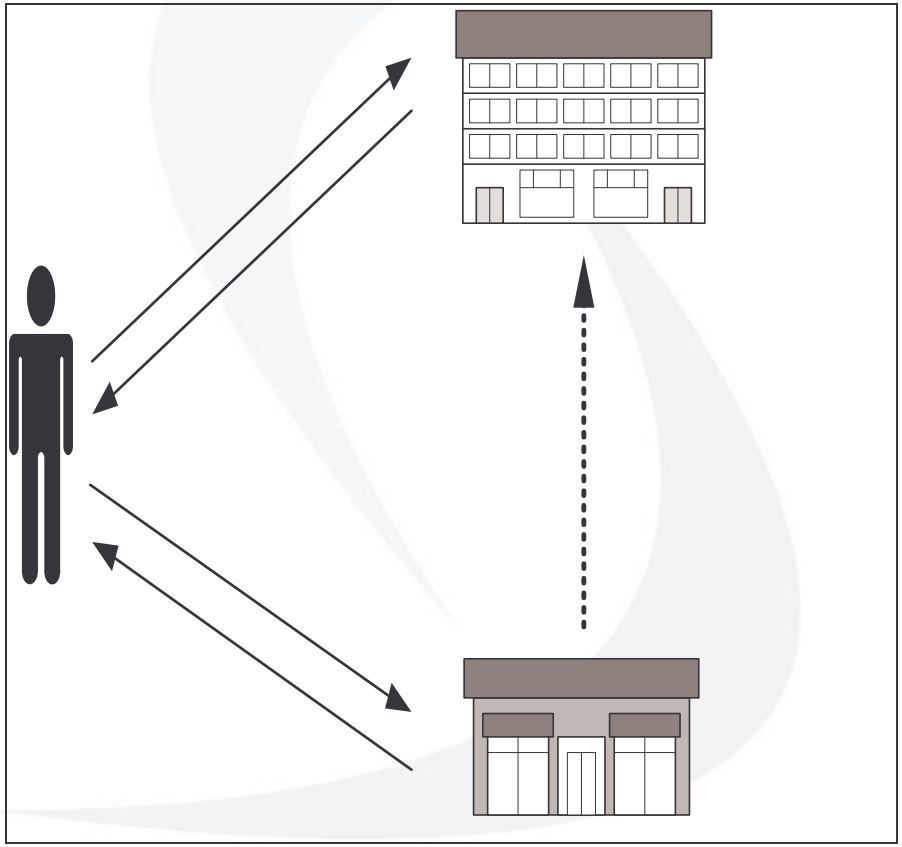


Figura 1: Schema di gestione autenticazione

Da un punto di vista tecnologico, nel caso specifico del CST, questa interazione avviene utilizzando i seguenti meccanismi:

- Ridirezione del browser o dell'applicazione cliente dell'utente (supportata ad esempio dal protocollo HTTP)
- Utilizzo delle intestazioni della richiesta HTTP (o Javascript al caricamento della pagina)
- Chiavi asimmetriche
- Marcatura temporale della richiesta (Timestamp)

Prerequisito all'operazione è l'accordo tra il Front-end e il server di autenticazione, in particolare per la registrazione presso quest'ultimo di:

- Coppia di chiavi asimmetriche per la cifratura del messaggio con la chiave pubblica del destinatario
- gli stili (CSS o XSLT) con cui presentare la pagina di login all'utente.
- la pagina di logout

Quando il Front-end deve identificare un utente, lo ridirige verso il Servizio federato che lo autenticherà e poi lo ridirigerà nuovamente verso il Front-end, insieme a un token attestante il suo Codice Fiscale. Una volta accertata l'identità di una persona si potrà stabilire quali siano le cose che potrà vedere e/o fare. Questo è particolarmente importante nel caso in cui una persona agisca per conto di un'altra utilizzando una delega. Le funzioni di autorizzazione sono distribuite sui diversi strati:

- Il Front-end determinerà quali informazioni e servizi rendere disponibili;
- Il Livello Servizio determinerà la presenza di tutte le necessarie autorizzazioni per l'attivazione di un workflow;Il Back-end determinerà l'autorizzazione all'accesso ai servizi di base.

E' evidente che per tutti i servizi esposti dal Front-end (servito da uno specifico authentication server) l'utente non avrà più bisogno di reinserire le proprie credenziali, in quanto qualunque servizio richiedesse l'autenticazione non farebbe altro che redirigere il browser dell'utente verso l'authentication server, il quale ritroverebbe il proprio cookie, e scoprirebbe dal timestamp se la sessione di autenticazione dell'utente è ancora valida. In questo caso non avrà bisogno di richiedere nuovamente le credenziali e potrà preparare l'header di ritorno (meccanismo di **single-sign-on**).
Per l'utente l'operazione sarà completamente trasparente, se non per il minimo ritardo introdotto dall'operazione e dall'effetto visibile nella redirezione nella casella degli indirizzi del browser.
L'utilizzo per l'autenticazione anche di strumenti quali la CIE o la CNS, anche se non dotate di certificati di firma digitale, sarà possibile (come prevede la legge) qualora il portale appartenga allo stesso dominio di sicurezza dell'amministrazione servente. Il portale gestirà il supporto delle funzioni di firma digitale dei moduli, indipendentemente dalla scelta dell'erogatore del servizio di posta certificata, e consentirà quindi l'uso di una qualsiasi carta di firma legalmente valida.
Gli utenti che si registreranno sul portale, in particolare gli intermediari ed i professionisti, si potranno procurare la carta di firma presso una qualsiasi delle CA accreditate.

Directory per il controllo accessi degli utenti

Un unico server LDAP gestirà l'intero insieme di utenti (suddiviso in 3 domini distinti: amministratori, utenti interni ed utenti esterni). La quasi totalità delle postazioni di lavoro utilizzerà il Sistema Operativo Windows XP (professional) per cui la directory sarà integrata con il protocollo Active Directory necessario per l'autenticazione di utenti windows, e per la gestione del dominio (macchine, e servizi).
Anche in questo caso il servizio sarà ridondato su più macchine.
Ogni utente avrà un campo per la chiave pubblica (Public Key Infrastructure) per consentire all'interno del dominio windows l'accesso mediante Smart card (smart log-on di windows).
Analogamente questa directory integrerà anche tutti gli utenti di altri sistemi operativi, o renderà visibili gli utenti windows ai server non windows (file server ad esempio). Al momento si prevede l'impiego del software di pubblico dominio Samba v. 3.16.x che garantisce la completa integrazione dei due mondi. Questo renderà disponibile un sistema di Single Sign-On per tutte le prime fasi del progetto. Successivamente è stato valutato l'inserimento di un sistema specializzato multipiattaforma (KEON di RSA) per irrobustire le procedure di autenticazione ed autorizzazione.
Procedure specializzate per l'attuazione di policy restrittive sull'impiego di password (lunghezza, tipologia di caratteri, durata massima di una password, ecc.) sono state previste in fase di installazione del software di base. In ogni caso nessun sistema di autenticazione prevede l'invio della password in chiaro sia sulla rete locale che sulla rete geografica.

XXI-3 Sicurezza logica

La Server Farm deve essere realizzata con l'obiettivo di garantire l'erogazione di servizi on-line con il più elevato grado di sicurezza. L'infrastruttura di sicurezza della Server Farm deve basarsi su dotazione tecnologica di primo ordine, amministrata da personale di elevato profilo professionale in grado di gestire eventi di elevata criticità ed apportare i necessari aggiornamenti tecnologici in linea con il complesso normativo standard (ITSEC, CommonCriteria, ISO/IEC 17799:2000, Legge 675/96, Dpr. 318/99, Legge 547/93) ed in particolare in linea con la BS 7799 .

La sicurezza logica della Server Farm deve essere costruita da una architettura multilivello che individua le diverse aree funzionali componenti il datacenter e deve garantire almeno i seguenti servizi: gestione dei dispositivi di sicurezza perimetrale; servizio di content filtering e security e servizio di security host hardening..

L'architettura prevede due perimetri che separano le zone di:

- accesso (Internet);
- servizi pubblici;
- produzione e backup.

Le zone a sicurezza logica differenziata devono essere separate ai livelli 2/3 dello stack TCP/IP mediante l'implementazione di VLAN, port filtering, ACL e LAN su switch distinti. Per ogni zona dovrà essere definita una policy di sicurezza la cui attuazione dovrà essere realizzata da componenti attivi quali: firewall, switch e sistemi di rilevazione delle intrusioni.

Il firewall è il principale componente della difesa perimetrale in quanto riveste il ruolo di gateway layer 3 tra le differenti zone di sicurezza individuate nell'architettura della Server Farm.

La divisione in aree di sicurezza distinte comporta l'installazione di sonde sui segmenti di LAN critici e di un server dedicato all'analisi e al coordinamento delle attività del sistema.

In presenza di attacchi che tentano di sfruttare eventuali vulnerabilità degli OS (ad es. Windows, Solaris, e Linux) o di applicazioni (ad es. web server, email, e firewall), il **Network Intrusion Detection System** risponderà proattivamente all'attacco in corso esercitando azioni su altri elementi attivi della sicurezza, come la modifica delle regole del firewall. Mentre lo strumento di host intrusion detection che, installato sui server, dovrà rilevare e segnalare manomissioni o alterazioni alle policy di sicurezza previste sui server sia Microsoft che Unix.

Tutte queste infrastrutture comuni alla Server Farm consentono di arricchire la soluzione di sicurezza dedicata già prevista per il progetto in oggetto.

All'interno della Server Farm la protezione logica delle informazioni dovrà essere garantita sia a livello di trasmissione, sia a livello di accesso alle informazioni custodite

Al livello applicativo, la sicurezza e riservatezza del processo di autenticazione dovranno essere garantite dalle funzionalità crittografiche

La difesa dell'integrità ed autenticità del portale WEB, dovrà essere garantita da un sistema di Data Protection che rileva le alterazioni dei contenuti del portale.

L'infrastruttura di sicurezza della Server Farm dovrà essere aperta all'adozione di tutte le tecnologie necessarie a garantire un accesso sicuro e autenticato ai servizi erogati, come l'adozione di certificati digitali, da utilizzare per firma digitale e mutua autenticazione tra host (client/server authentication) ed è possibile garantire l'interoperabilità tra la struttura di sicurezza della Server Farm e le singole strutture di sicurezza specifiche dei progetti in erogazione grazie ad un unico sistema di SOC (Security Operation Center) comune a tutti i servizi erogati.

Per tutti gli utenti e le macchine del CST sono previsti in maniera centralizzata i seguenti servizi:

- Filtro Antivirus per il controllo ed il filtraggio della mail in entrata ed uscita.
- Filtro centralizzato AntiSpam per la classificazione dei messaggi entranti
- Antivirus centralizzato per l'aggiornamento degli antivirus installati sulle postazioni di lavoro
- Sistema per l'analisi dei pacchetti entranti ed uscenti per qualsiasi protocollo secondo un sistema di definizione dei contenuti rischiosi.
- Sistema firewall per l'attuazione delle policy di accesso da e per l'esterno. Il sistema dovrà garantire tra l'altro un servizio di NAT (Network Address Translation) per consentire connessioni a tutte le postazioni di lavoro autorizzate. Lo stesso sistema svolgerà funzioni di proxy per gli accessi basati sul protocollo http ottimizzando cache e downloads. Sempre lo stesso sistema verrà utilizzato per filtrare gli accessi agli Host in DMZ tenendo accuratamente traccia nei log di tutti gli accessi sia in ingresso che in uscita.
- Sistema per la posta S/MIME per l'invio di messaggi di posta elettronica cifrati e/o firmati. Il sistema include un meccanismo di Key Escrow per consentire ai sistemi di filtraggio di ispezionare i contenuti di ogni messaggio anche se cifrato.

Per l'allestimento di tutti i servizi per la sicurezza ICT nella Pubblica Amministrazione, nella redazione del presente progetto sono stati considerati i seguenti documenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 gennaio 2002 sulla "Sicurezza Informatica e delle Telecomunicazioni nelle Pubbliche Amministrazioni Statali"
- "Linee guida del Governo per lo sviluppo della Società dell'Informazione nella legislatura" (28 maggio 2002)
- Istituzione del Comitato tecnico nazionale sulla sicurezza ICT nelle PA (DM MIC-MIT 24 luglio 2002 e 6 agosto 2004)

Inoltre l'accordo con le norme su esposte e più in particolare con quanto previsto dall'ormai vigente Codice per l'Amministrazione Digitale sono state espressamente valutate le soluzioni individuate in materia di sicurezza delle informazioni per quanto riguarda i seguenti temi:

- Pagamenti informatici (art. 5)
- Firma digitale (art. 21)
- Modulistica (art. 58)
- Sicurezza dei dati (art. 54)
- Segretezza della corrispondenza telematica (art.52)
- CIE e CNS (art. 67)

Network Based Security Services

Gli Enti connessi alla VPN avranno a disposizione servizi di sicurezza realizzati direttamente nel backbone di rete, senza necessità di installare apparati specifici presso la sede del Cliente.
I servizi di sicurezza realizzati direttamente in rete prevederanno due profili di servizio:

- Network Based Firewalling (**NBF**): consentirà di configurare sulla VPN, a livello di gateway centralizzato, funzioni di firewalling tra Internet e la VPN
- Network Based URL Filtering (**NBUF**): offrirà funzioni di URL/Content Filtering alla VPN per regolare la navigazione degli utenti verso internet tramite gateway centralizzato.

Network Based Firewalling

Il servizio Network Based Firewalling (NBF) consentirà di attivare un numero prestabilito di policy di firewalling direttamente su gateway di rete senza la necessità di dovere installare un firewall specifico presso ogni singola sede della VPN del CST
NBF prevederà le seguenti funzionalità principali:

1. Funzionalità di Firewalling tramite regole sul traffico entrante ed uscente dalla rete del CST. La rete del CST è intesa come VPN MPLS nella totalità delle sedi che le appartengono o in un sottoinsieme di queste che il cliente specificherà, in termini di subnet IP, in fase di richiesta d'attivazione del servizio.
2. Definizione delle politiche di sicurezza del CST attraverso la compilazione di specifico form a cura dell'Ente, con una procedura di accesso sicuro e autenticato al sito Web Sicuro.
3. Gestione completa del profilo di sicurezza.
4. Storage delle policy implementate e servizio di restore delle policy configurate in caso di interruzione del servizio NBF.
5. Garanzia che l'accesso alla configurazione sia consentito solo al personale del Carrier Italia specializzato sulla sicurezza.
6. Personalizzazione di Servizi avanzati di sicurezza (protezione da applet Java indesiderati, Javascript ed ActiveX, prevenzione da attacchi del tipo IP-Spoofing e Denial of Service, Filtraggio protocollo SMTP, etc.).
7. Servizio d'aggiornamento delle Policy di Sicurezza: .

Le regole di firewalling sono applicabili a:

- l'intera VPN in modo indistinto (stesse regole per tutte le sedi della VPN)
- solo ad alcune sedi o gruppi di sedi della VPN
- in maniera differenziata sulla base di specifici protocolli sia per il traffico entrante che uscente
- per singolo host/server.

La complessità delle configurazioni dipende fortemente dal criterio utilizzato per l'assegnazione degli indirizzi IP all'interno della VPN (le medesime politiche di firewalling per ridurre il numero di regole da definire).

NBF, come le soluzioni implementate tramite firewall installati on site, oltre a consentire l'applicazione di specifiche regole di sicurezza è in grado anche di proteggere da specifiche tipologie di attacco provenienti dalla Rete Pubblica, in particolare si ricordano:

- ICMP Flood: il bersaglio è inondato da un elevato numero di pacchetti ICMP al fine di impedirne di fatto l'accesso a Internet; la banda a sua disposizione è interamente occupata dai pacchetti ICMP
- ICMP Flood DdoS: versione DDoS dell'attacco ICMP Flood
- Ping of Death: l'attaccante esegue ping sul bersaglio usando pacchetti ICMP con lunghezza superore alla massima consentita. Può causare il crash di SO datati
- Antispoofing: l'attaccante utilizza come indirizzo sorgente dei pacchetti inviati un IP appartenente alla VPN, al fine di scavalcare le regole di firewall e/o presentarsi come un'altra macchina della VPN
- Winnuke: l'attaccante invia dati out-of-band sulla porta 139, dove su macchine Windows è in ascolto il servizio Netbios; Con vecchie release di Windows senza l'apposito service pack tale attacco causa il crash della macchina
- Land: l'attaccante invia pacchetti con indirizzo sorgente uguale al destinatario causando il crash di sistema su macchine con software datato
- Port Scan: l'attaccante cerca di identificare i servizi disponibili sulla macchina bersaglio mediante una ricerca esaustiva delle porte TCP/UDP
- IP address sweep attack: l'attaccante cerca di enumerare gli indirizzi presenti nella VPN per tracciare una mappa della rete
- UDP Flood: il bersaglio è inondato da un numero elevato di pacchetti UDP per saturare la banda a sua disposizione
- UDP Flood DdoS: versione DDoS dell'attacco UDP Flood
- Teardrop: l'attaccante invia frammenti IP parzialmente sovrapposti. Può causare l'esaurimento delle risorse della macchina bersaglio
- Default Packet Deny: indica la capacità di Shasta di eseguire il drop silenzioso dei pacchetti che non rispettano le regole di firewall
- Jolt: l'attaccante invia frammenti IP non terminati con offset costante e lunghezza illegale. In tal modo può saturare la banda del bersaglio ed esaurirne le risorse
- Smurf: l'attaccante esegue ping su un indirizzo di broadcast specificando come indirizzo IP sorgente quello della macchina bersaglio: tutti i computer della rete inviano quindi un ICMP Replay alla macchina bersaglio saturandone la banda
- Raw IP Flood: l'attaccante invia una grande quantità di pacchetti IP alla macchina bersaglio saturandone la banda
- Raw IP Flood DdoS: versione DDoS dell'attacco Raw IP Flood

Si ***prevede l'attivazione di un numero di policy massimo pari a 16 regole di sicurezza***, ma è possibile prevedere ulteriori pacchetti addizionali al servizio base da 16 regole aggiuntive, considerando il limite massimo di regole definibili per singola VPN (comprese le regole per altri servizi di sicurezza e di Natting) attualmente fissato a 128.

Network Based URL filtering

Si prevede la realizzazione di un Network Based URL Filtering (NBUF) per offrire funzioni di URL/Content Filtering alle reti degli enti collegati al CST.
L'URL/Content Filtering sarà un servizio che consentirà all'amministratore della rete di limitare l'accesso via internet a siti considerati contrari alle policy aziendali o di impedire il download di alcune tipologie di file; permette all'azienda di scegliere quali categorie di siti e file non possono transitare verso la propria rete attraverso una serie di regole di filtraggio ovvero stringhe che vanno a definire quali parole od estensioni di file devono ritenersi vietate.
La funzionalità di URL Filtering sarà realizzata reindirizzando le richieste http provenienti dagli utenti della VPN-IP verso un apparto Fortinet che effettua il filtraggio della richiesta, bloccandola o inoltrandola, sulla base della politiche di sicurezza previste. Analogo trattamento può subire il traffico in downstream da Internet verso la VPN-IP.
Per la fornitura del Servizio si effettuerà la configurazione in funzione delle politiche di filtro (policy) decise dal CST; la definizione dei filtri d'applicare avviene attraverso la compilazione di form specifico ed a cura dell'Ente, con una procedura di accesso sicuro ed autenticato ad un sito Web messo a disposizione dalla funzione di Rete.
NBUF prevede in sintesi le seguenti funzionalità standard:

1. Funzionalità di URL Filtering tramite regole di filtraggio dei contenuti del traffico dati, sia in ingresso che in uscita dalla VPN, in base a:
    a. Liste esplicite di siti Web compilate dal Cliente su cui è permessa o NON è permessa la navigazione.
    b. Liste di siti Web classificate per argomento, sulla base delle quali abilitare/bloccare la navigazione, costantemente aggiornate e manutenute da Società specializzate che assicurano la corretta classificazione dei siti in base al contenuto.
    c. Analisi on-the-fly del contenuto e contesto della pagina web in base a parole-chiave fornite dal Cliente.
    d. File scaricabili o NON scaricabili da internet (per es: .exe, .jpg, mp3, etc.).
2. Definizione delle politiche di sicurezza del Cliente attraverso la compilazione di specifico form a cura del Cliente, con una procedura di accesso sicuro e autenticato al sito Web Sicuro.
3. Gestione completa del profilo di sicurezza.
4. Storage delle policy implementate e servizio di restore delle policy configurate in caso d'interruzione del servizio.
5. Garanzia che l'accesso alla configurazione sia consentito solo al personale del Carrier o del CST specializzato sulla sicurezza.
6. Servizio d'aggiornamento Policy di Sicurezza: il Cliente potrà richiedere, in aggiunta alla definizione iniziale fino a 6 riconfigurazioni gratuite all'anno delle policy di Sicurezza impostate su Gateway.

XXI-4 Disaster &Recovery e tracciabilità

Per disastro si intende un qualsiasi evento che impedisce agli utenti del sistema informativo di accedere a dati o funzionalità informative cruciali per la loro attività. Dovrà essere elaborato un piano di Disaster&Recovery sulla base:

- della tipologia dei dati,
- della tipologia degli apparati,
- della gestione delle modifiche del software,
- dei metodi di accesso remoto,
- dell'affidabilità e raggiungibilità dei supporti rimovibili,
- della formazione di un team per il recovery,
- della definizione di procedure di notifica di un'emergenza,
- le modalità necessarie per un continuo aggiornamento sugli inventari di software e hardware;
- la definizione dei contatti privilegiati nei confronti di produttori.

La presente attività si ritiene debba essere fra quelle destinate ad essere gestite da un unico CST o sovrastruttura al fine di ridurre i costi e garantire maggiore efficienza ed efficacia del servizio.

Il piano di disaster recovery è l'insieme delle procedure di backup e restore finalizzate a ridurre al minimo le perdite economiche, di operativita e di immagine che possono derivare dall'indisponibilità accidentale o dolosa di un prodotto tecnologico o di una sua parte vitale.

La necessità di adottare un piano di disaster recovery riguarda soprattutto servizi che si rivolgano alla pubblica utilità. I piani di disaster recovery hanno costi spesso elevati, non alla portata di tutte le aziende, al contrario di quanto avviene per le soluzioni di security più semplici quali firewall o antivirus. Data l'importanza del servizio e la criticità delle transazioni previste si deve prevedere un intero sito di Disaster Recovery presso un data center del CST.

La Server Farm deve disporre delle tecnologie più idonee e del personale tecnico necessario a garantire backup e Disaster Recovery locale e remoto.

Continuità operativa

In fase di progetto esecutivo è prevista una accurata analisi del rischio, attribuendo a ciascun servizio un valore ed una probabilità di fermo. In funzione dei risultati saranno definite ed attuate delle policy per ridurre questo rischio a valori ragionevolmente accettabili.

Al momento la continuità operativa dell'intero sistema viene garantita dai seguenti accorgimenti già adottati volti a eliminare del tutto ogni "single point of failure":

- L'alimentazione è stata curata dotando tutto il CED di un gruppo di continuità UPS in grado di garantire almeno 15 min. di copertura.
- In ogni caso un piccolo gruppo elettrogeno automatico (si avvia entro 90 sec dal black-out) garantirà l'erogazione dell'energia elettrica mettendo il CED a riparo da interruzioni prolungate.
- I canali di comunicazione principali e i dispositivi di interconnessione prevedranno l'impiego di linee di backup a consumo automaticamente attive in caso di guasti.
- In particolare l'application server in configurazione cluster garantirà alta disponibilità e possibilità di aggiornamenti senza necessità di interrompere il servizio.
- Tutti i dischi dati saranno in configurazione RAID 5 (o RAID 1 per i dischi locali) oltre ad un sistema di monitoraggio costante che rileva ogni tipo di malfunzionamento e lo notifica all'amministratore.
- Procedure di backup incrementale eseguite con frequenza di 2 volte al giorno.
- Infine una volta al mese per ciascun server critico viene salvata su supporto esterno un'immagine del sistema utile all'immediato ripristino dell'intera configurazione.

Tutto ciò, in aggiunta a contratti di manutenzione con risoluzione entro le 4 ore dalla chiamata, deve garantire tempi di ripristino inferiori alle 6 ore.

E' previsto una volta che il CST sarà a regime, l'utilizzo di sistemi di storage esterni al CED per la ridondanza dei servizi più critici. Il sistema di storage della EMC^2 fornisce anche primitive per la sincronizzazione on-line dei dischi attraverso un canale dedicato con un sistema symmetrix remoto.

L'intero sistema di backup/restore è stato disegnato sulle funzionalità del software Tivoli Storage manager sia per quanto riguarda la gestione dei backup sia per quanto riguarda le immagini del sistema in esercizio.
Tutto il sistema è comunque monitorato attraverso l'intervento umano sui report di esecuzione, e sulla verifica della qualità dei backup conservati.

XXI-5 Piattaforma per la comunicazione ed il monitoraggio dei servizi e delle componenti

Il sistema è basato sullo stack di protocolli di comunicazione Internet TCP/IP.
Protocolli applicativi
Il sistema è basato sull'utilizzo dei seguenti protocolli applicativi:

HTTP	Interazione client Web-server
HTTP-S	Interazione sicura client Web-server
SMTP	Spedizione di messaggi su Internet
POP3	Ricezione di messaggi Internet
IMAP	Ricezione di messaggi Internet
RSS	Syndication di hyperlink
SOAP	Cooperazione applicativa
SMS	Spedizione messaggi da dispositivo wireless
WAP	Interazione client WAP-server

Linguaggio per la presentazione dell'informazione
Le tecnologie utilizzate per la presentazione dell'informazione dipendono dalla tipologia di client.
Per la presentazione dell'informazione verso client Web sarà utilizzato:

- il linguaggio HTML versione 4.0
- il linguaggio di scripting ECMAScript (Javascript)
- la tecnologia CSS Versione 1

Per la presentazione dell'informazione verso client WAP sarà utilizzato il linguaggio WML.
Il sistema rappresenta il contenuto informativo mediante l'uso della tecnologia XML.
Tale tecnologia sarà utilizzata sia durante il processo di presentazione dell'informazione, a complemento della tecnologia XSLT, che durante i processi di scambio dell'informazione con altri sistemi applicativi.

La fase di audit consiste nella verifica periodica dell'efficacia funzionale e procedurale del sistema di monitoraggio e sicurezza, e del livello generale di erogazione dei servizi. Durante l'audit viene valutata la documentazione degli eventi che hanno prodotto criticità nell'infrastruttura. Al termine dell'analisi, viene valutata la necessità di miglioramenti delle varie componenti della Server Farm con l'obiettivo di prevenire l'eventualità di situazioni ad elevato grado di criticità.
E' previsto un doppio sistema di network management e di monitoraggio dei guasti o dei servizi attraverso piattaforme integrate che in maniera altamente automatica riescono a tenere traccia di ogni evento, classificandolo in base al livello di priorità assegnato ed eventualmente comunicando in maniera multicanale (mail, sms, ecc.) con il responsabile della sala macchine, laddove dovesse essere richiesto un intervento umano (Over-temp, problemi di alimentazione, file system oltre la soglia critica, ecc.).
Tutti i servizi saranno costantemente monitorati, sia per produrre statistiche di esercizio per l'ottimizzazione degli stessi, sia per ottemperare ai necessari controlli di qualità per certificare il livello di servizio (SLA) realmente ottenuto. Anche in questo caso la piattaforma software scelta è Tivoli di IBM con un utilizzo promiscuo del software a corredo Director per quanto riguarda le TRAP SNMP degli apparati hardware.

XXI-6 Servizi di Hosting/Housing per i portali dei singoli nodi

Il Centro sarà in grado di fornire servizi di Hosting ed Housing quali lo Spazio Web, registrazione e trasferimento domini, server dedicati, e-mail e sottodomini, webmail, e statistiche e data base in quanto vi sarà spazio virtuale a disposizione degli Enti ed imprese che garantirà la sicurezza sia fisica che logica degli accessi.
Sarà previsto a pagamento anche un servizio di Housing ospitando applicativi degli Enti o privati presso il CST.

XXI-7 Web server , Portali, Posta elettronica Web Server e Portali
Per quanto riguarda i servizi offerti al pubblico tutti gli accessi transiteranno attraverso un portale appositamente realizzato. Per questa componente è stato scelto il Software di IBM WebSphere v. 6.0 che assieme all'ambiente di sviluppo a corredo con il Rational Application Developer (IBM Portal Server e Enterprise Generation Language) costituisce una delle implementazioni tecnologicamente più all'avanguardia per quanto riguarda lo sviluppo di applicazioni in questo ambito.
In particolare i front-end applicativi per garantire il traffico previsto dovranno utilizzare un sistema di load balancing elementare basato su risoluzione round-robin dell'indirizzo della macchina fisica. Qualora dovessero rendersi necessari prestazioni ancora maggiori si potrà utilizzare un sistema già integrato nella piattaforma che bilancia il carico tenendo conto delle condizioni e dello stato di ciascun server.
Posta elettronica
Come già annunciato è previsto il servizio sia interno che esterno di un server di posta elettronico. Tale sistema offrirà una doppia interfaccia una basata su accesso tramite portale ad un sistema di web-mail, l'altra basata su un agente SMTP opportunamente configurato per gestire connessioni client con certificati digitali, e un repository di caselle postali basato sul protocollo POP3 o IMAP entrambi con autenticazione e canale sicuro.
Il firewall ed il sistema di IDS forniranno l'intelligenza locale per evitare attacchi di Denial of Service riservando solo un'aliquota della banda internet disponibile al servizio SMTP. Mentre attacchi per produrre Spam saranno automaticamente impediti utilizzando un sistema di accesso autenticato al server SMTP. Comunque tutti i messaggi che transiteranno attraverso il mailer saranno analizzati per prevenire spam e virus.
Quando disponibile verrà offerto a tutti gli utenti del CST un sistema di PEC.

XXI-8 Carta di identità elettronica

Già nell'allestimento dei locali è stato previsto tutto il necessario per consentire il rilascio di carte di identità elettroniche. Oltre ai dispositivi hardware già impiegati per il controllo accessi ai locali ed alle postazioni di lavoro, durante tutta la prima fase del progetto verrà valutata la possibilità di far convergere i due sistemi (quello interno e quello nazionale) per ottenere un unico sistema di autenticazione che possa essere utilizzato ad ogni livello e con la massima trasparenza.
Si sta redigendo anche un piano per la sicurezza che tiene conto delle problematiche legate al rilascio ed alla gestione di CIE.

XXI-9 Integrazione e Cooperazione Applicativa

Il presente progetto, per quanto riguarda la redazione delle parti dedicate alla integrazione applicativa con il sistema regionale o con altri CST, ha recepito tutte le specifiche definite nel documento emanato dal CNIPA "Sistema Pubblico di Cooperazione: Architettura" e quanto indicato nelle linee guida allegate all'avviso n. 571 ed alla successiva rettifica n. 584 del 16 Nov 2005. In particolare sempre sulla DMZ è stato predisposto un proxy interamente ed esclusivamente dedicato alla implementazione delle interfaccie che si andranno via via definendo, offrendo anche servizi di "traduzione" sincrona da un sistema ad un altro. Scendendo nei dettagli applicativi per ciò che riguarda l'esposizione delle interfaccie richieste per gli applicativi disponibili, tutta l'architettura software prevede l'impiego di adapter che in funzione del canale di provenienza della richiesta, effettuano un pretrattamento dei dati rendendoli compatibili con il formato richiesto dall'applicazione.
Analogamente per l'accesso ad applicazioni in uso presso altri CED è possibile immaginare che un gateway applicativo possa farsi carico della "traduzione" da un formato ad un altro.
Il modello di Cooperazione Applicativa si basa sul concetto di dominio: l'insieme delle risorse (procedure, dati e servizi) e delle politiche di una determinata organizzazione.
Il dominio è anche il confine di responsabilità di un'organizzazione, in particolare per quanto riguarda le politiche che definiscono il suo sistema informativo.
Una Porta di Dominio (PDD) è l'elemento tecnologico che realizza la cooperazione tra domini. Essa rappresenta l'unico punto di contatto telematico tra domini: sulla propria Porta di Dominio, ogni dominio veicola le richieste di servizio verso altri domini della Rete e, simmetricamente, riceve tutte le richieste di servizio provenienti dagli altri domini.

- Le porte di dominio per gli enti con una infrastruttura informatica consistente forniranno opzionalmente i servizi di Protocollo Informatico, di gestione delle code e di posta certificata avanzata.
- La PDD, dunque, deve essere necessariamente prevista nella progettazione di un CST per il supporto alla cooperazione applicativa che fornisce le funzionalità di base per lo sviluppo ed il funzionamento di applicazioni che richiedono il concorso di più Amministrazioni. (Government-To-Government o G2G).
- Dal punto di vista fisico una PDD è realizzata attraverso:

- un sistema servente;
- un software applicativo di cooperazione;
- uno o più software di integrazione.

- Per quel che riguarda la disponibilità del servizio, si sottolinea che, per quel che riguarda servizi critici, è sempre preferibile prevedere meccanismi di:

- bilanciamento del carico, per raggiungere un livello prestazionale elevato;
- Faul tolerance, per prevenire interruzioni di servizio a causa di malfunzionamenti delle piattaforme serventi;
- backup e recovery, per la prevenzione di perdita dei dati;

- L'integrazione tra i CST avviene mediante la stessa RUPAR.

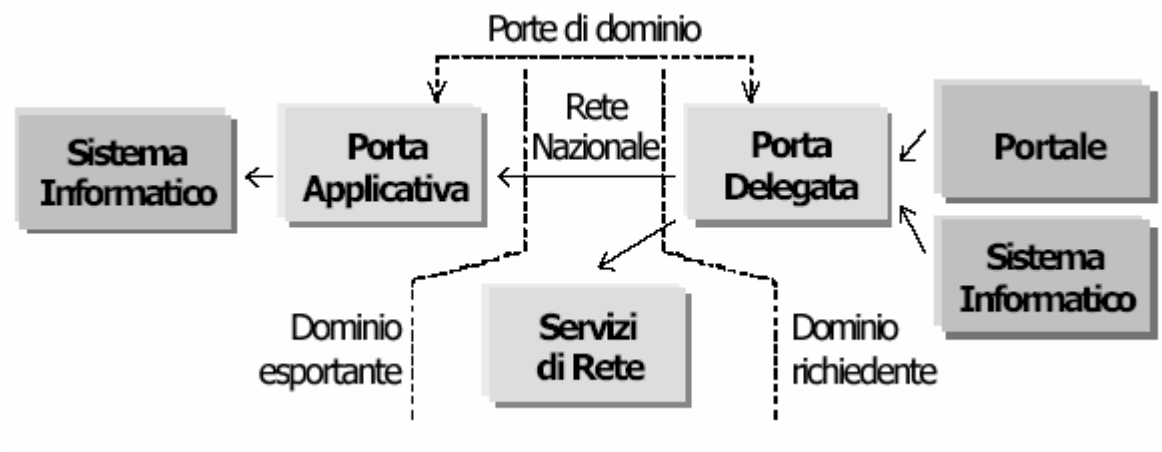
Per i nodi sarà attivato il meccanismo di integrazione applicativa in modo da offrire un proxy per l'implementazione dell'interfaccia di cooperazione.

Il progetto e-Government ha come obiettivo quello di rendere possibile l'interoperabilità delle diverse Pubbliche Amministrazioni ed Enti pubblici, siano essi centrali o periferici, per sviluppare un'infrastruttura che possa favorire lo scambio di dati e automatizzare i processi interamministrazione.
Il modello adottato per lo sviluppo dell'e-Government è basato su due principi, quello dell'**autonomia** e quello della **cooperazione**. Ogni amministrazione pubblica centrale è considerata come un **dominio** autonomo; all'interno del proprio dominio ogni amministrazione opera le scelte che ritiene più opportune per lo sviluppo del suo Sistema Informatico. L'Architettura dell'infrastruttura di e-Government non entra all'interno del dominio di una singola amministrazione, ma cerca di definire le interfacce applicative che ogni amministrazione deve esporre verso l'esterno per cooperare con le altre amministrazioni.
La realizzazione degli obiettivi del piano di e-Government rappresenta una sfida significativa per le infrastrutture tecnologiche che devono essere implementate.
Lo scenario di cooperazione prevede che le Pubbliche Amministrazioni (PA) dotate di sistemi informativi dalla struttura eterogenea e cresciuti in maniera completamente indipendente, possano cooperare secondo le regole stabilite dall'architettura di e-Government.
In questo contesto ciascuna PA può usufruire dei servizi messi a disposizione dalle altre organizzazioni, anche esterne alla PA, integrandoli con i propri. Le strutture informatiche delle varie PA collegate all'architettura di e-Government sono definite come Domini. All'interno di ogni dominio ciascuna PA utilizza criteri e modelli di cooperazione e sicurezza arbitrari: la connessione tra i vari domini garantita dalla rete di trasmissione di cui l'amministrazone si è dotata o di cui si doterà ma che dovrà fornire almeno i protocolli Internet più diffusi.
È per questo motivo che, anche se non espressamente richiesto dal capitolato tecnico della gara, RTI ha inserito all'interno della propria architettura per il Sistema SIMEL le componenti software in grado di realizzare le funzionalità di interoperabilità e cooperazione applicativa. La struttura del Sistema è allineata al modello nazionale di riferimento, con tutti i requisiti propri dei portali per la P.A., come proposti dal piano nazionale di e-government e conforme alle linee guida emesse dal Centro Tecnico della Presidenza del Consiglio
Ciò consente di realizzare un sistema che sia, già da oggi, predisposto per la integrazione all'interno di un più ampio disegno a livello provinciale, regionale e nazionale, salvaguardando l'attuale investimento. Tali componente saranno fornite opzionalmente e successivamente alla realizzazione del progetto e se richieste da codesta Amministrazione.

Il modello delle Porte di Dominio

I paradigmi applicativi di cooperazione tra applicazioni non residenti all'interno dello stesso sistema sono riconducibili a poche forme funzionali primitive, in particolare alle due seguenti: richiesta di servizio e notifica di evento.
Nel definire l'architettura "cooperativa" di e-Government è necessario introdurre un modello per descrivere le interazioni tra sistemi disomogenei.
Per continuare a garantire un'autonomia alle singole entità, lasciando inalterato anche il patrimonio informativo di quest'ultimo, si definisce il concetto di "**Dominio**". Un dominio è "l'insieme delle risorse hardware, di comunicazione e software (in particolari procedure, dati e servizi) che cadono sotto la giurisdizione di una determinata organizzazione o ente".
L'architettura di e-Government viene a questo punto considerata come un insieme di domini.
In questo modo la comunicazione avviene tra entità simili (i domini appunto) e lo scopo dell'architettura cooperativa è proprio quello di abilitare l'integrazione di applicazioni (procedure e dati) di più domini.
Perciò il punto focale dell'architettura è proprio definire le modalità con cui un dominio server esporta i propri servizi e con cui un dominio client accede a quest'ultimi.
Ad ogni modo il solo concetto di dominio non basta a creare un'architettura che sia realmente cooperativa (soprattutto da un punto di vista applicativo).
In primo luogo, infatti, ogni dominio server deve stabilire i servizi che intende esportare e chi ha il diritto ad accedervi, in secondo luogo deve definire le modalità d'esportazione dei servizi.
È richiesto implicitamente che i servizi siano esportati in maniera trasparente rispetto al sistema informativo del dominio (tipicamente incompatibile con quello di un altro dominio).
Qualora i servizi siano realizzati da applicazioni già esistenti e consolidate, è richiesto uno sforzo di modifica minimo o nullo.
Per ottenere tutto questo, tra il dominio client ed il sistema informativo del dominio server viene introdotta una funzione intermedia che realizza un duplice compito:

- incapsulare le applicazioni del dominio server in modo da renderne accessibili i servizi senza comportare modifiche alle stesse;
- fornire ai domini client un insieme di funzioni accessibili che non facciano trasparire gli aspetti implementativi del sistema informativo del dominio server.



Questa funzione intermedia prende il nome di "Porta Applicativa" del dominio server. È quindi possibile affermare che, rispetto all'architettura di e-Government, il sistema informativo di un dominio è rappresentato esclusivamente dalla sua porta applicativa. Essa rappresenta la funzione server di ogni dominio in termini di cooperazione tra applicazioni di domini diversi.
Oltre ad aver definito una funzione intermedia che permetta di esportare e rendere accessibile a domini terzi alcuni servizi del proprio sistema informativo, bisogna considerare la creazione di una funzione che svolga il ruolo di client all'interno dell'architettura di e-Government. In altre parole quel canale che permette ad un dominio client di poter accedere a quei servizi che un generico dominio server mette a sua disposizione.
Questo particolare tipo di funzione o canale comunicativo prende il nome di "**Porta Delegata**" e costituisce anch'essa un elemento di disaccoppiamento tra l'architettura interna del dominio e l'architettura cooperativa della rete, così come lo è la Porta Applicativa.
Una volta definiti gli attori della comunicazione ed i canali di interscambio, siamo in grado di fornire una rappresentazione dell'architettura di e-Government.
In base alle considerazioni fin qui svolte, un dominio risulta presente sull'architettura di e-Government non solo quando è connesso attraverso la porta di rete, il che gli consente di interoperare fisicamente con altri domini, ma soprattutto quando è presente con una Porta Applicativa e/o Delegata (canale di interscambio) che gli permette di cooperare a livello applicativo. La comunicazione tra due domini avviene sempre passando da un livello intermedio,
che è rappresentato dai canali di interscambio (Porta Applicativa e Porta Delegata), che rende palese la natura three-tier dell'architettura applicativa di e-Government.
Data la caratteristica di eterogeneità dei sistemi informativi esistenti all'interno di ciascuna PA, si rende necessario uno strato concettuale di separazione tra il dominio e l'architettura di e-Government detto "Porta di Dominio". Tale oggetto riunisce in sé le funzionalità della porta applicativa e della porta delegata. Esso consente quindi un livello di astrazione che maschera i dettagli del sistema informativo della particolare PA e ne espone i servizi di e-Government con modalità comuni e standardizzate basate su XML.

La busta di e-Government

L'elemento fondamentale che caratterizza i messaggi per la cooperazione applicativa è la completa e preliminare definizione del contenuto e del formato di codifica. I messaggi tra le porte di dominio sono infatti parte integrante di uno scambio tra applicazioni e non tra operatori umani. Di conseguenza, il contenuto di questi messaggi deve essere totalmente interpretabile in modo automatico.

La distinzione tra componenti delle porta di dominio che realizzano funzioni generiche e funzioni di integrazione applicativa specifica si riflette, in linea di principio, nella organizzazione della struttura generale di ciascun messaggio in due parti principali:

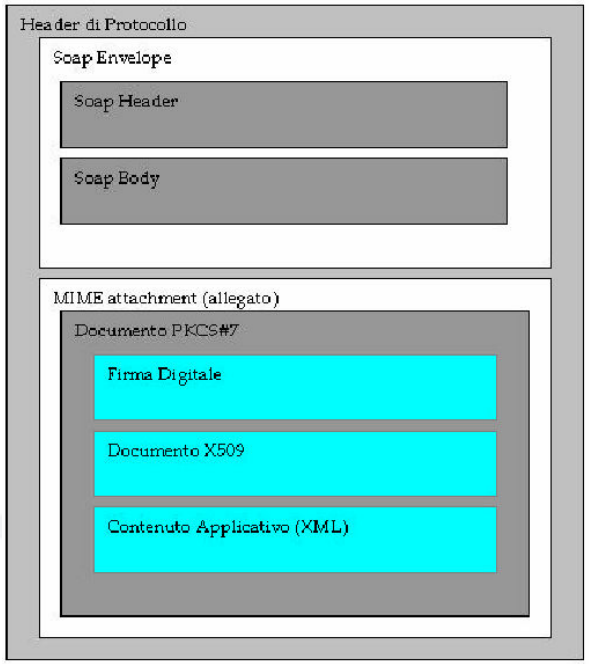
1. una parte di busta, che contiene le indicazioni relative al mittente, il destinatario (intese come porte di dominio), al servizio richiesto ed al profilo di collaborazione utilizzato; tale busta viene in generale gestita dalle componenti di collaborazione delle porte di dominio e deve quindi essere il più generale possibile;
2. una parte di contenuto applicativo, rappresentato dalle informazioni effettive previste per quel tipo di servizio e di scambio (p. es. i dati identificativi personali di una richiesta di informazioni anagrafica).

In generale, il tipo di struttura da utilizzarsi per busta e contenuto dipende dal tipo di messaggio e da lle esigenze di carattere normativo.

Uno degli strumenti indicati per definire un formato dei dati condiviso in modo generalizzato tra tutte le amministrazioni, a prescindere dai sistemi "legacy" e dalle basi dati, è **XML** (eXtensible Markup Language, http://www.w3.org/XML/), in quanto consente di definire il contenuto dei dati di comune interesse e di strutturare le stringhe di dati scambiati nei processi di cooperazione.

Accanto ad esso, l'attuale scenario tecnologico indica **SOAP** (Single Object Access Protocol, http://www.w3.org/2000/xp/Group/) come standard emergente per il veicolamento delle informazioni codificate con XML sulla rete Internet, mediante il protocollo HTTP.

Qui di seguito riportiamo la struttura della busta di e-government :



La parte più esterna della struttura è formata da elementi specifici di codifica per il protocollo HTTP (tipicamente header fields) ed è di fatto indipendente dal resto.
L'elemento principale di un messaggio è rappresentato da una struttura XML SOAP composta da due parti: intestazione e descrizione:

- l'intestazione (SOAP Header) contiene i dati relativi al messaggio ed in particolare contiene l'identificativo del messaggio, l'indicazione del mittente e del destinatario;
- la descrizione (SOAP Body) riporta i dati riguardanti il servizio richiesto;

La struttura XML SOAP può inoltre essere inclusa in una struttura MIME allo scopo di allegare al messaggio uno o più documenti applicativi, in base allo standard XML SOAP with attachments. Ad esempio potrebbe essere allegato un documento su cui è stata apposta la firma di un pubblico ufficiale.
Nel caso di documenti informatici firmati aventi rilevanza legale è adottato il formato il PKCS#7 in base della circolare AIPA CR/24.
La struttura XML SOAP contiene le informazioni relative al protocollo e le informazioni necessarie alle porte di dominio per il routing applicativo, mentre il contenuto applicativo XML sarà riportato nell'allegato.

Sistema di interoperabilità e cooperazione applicativa del CSTEL

La struttura del Sistema è allineata al modello nazionale di riferimento, con tutti i requisiti propri dei portali per la P.A., come proposti dal piano nazionale di e-government e conforme alle linee guida emesse dal Centro Tecnico della Presidenza del Consiglio.
In particolare attraverso la logica del Sistema si attuerà:

- la gestione di piattaforme utente diverse tra loro, con la possibilità di gestire diverse tipologie di sistemi informativi diversi e distribuiti
- l'integrazione dei contenuti a servizi erogati dagli attuali sistemi informativi attraverso modalità di interoperabilità e di cooperazione applicativa;
- l'utilizzazione delle infrastrutture, metodologie e dei sistemi prescelti allo scopo di rispondere ai requisiti di Adattabilità, Scalabilità e Sicurezza richiesti;

La sua interattività consentirà e garantirà lo scambio bidirezionale d'informazioni tra utenti e servizi garantendo la sinergia e l'interscambio, in tempi reali e con buone performance tra soggetti pubblici, privati e aziende, sia territoriali che nazionali, favorendone la comunicazione.

Il Sistema proposto sarà basato sulla soluzione per l'implementazione di Porte di Dominio che offre un'architettura completa per le amministrazioni che intendono offrire ed utilizzare servizi di cooperazione applicativa (porta applicativa e porta delegata). L'architettura proposta implementa sia il modello di cooperazione per richiesta di servizio (interrogazione o transazione) di tipo sincrono e asincrono (simmetrico e asimmetrico) sia il modello basato sulla comunicazione di eventi .

Si propone un'architettura per la realizzazione di una Porta di Dominio per la Cooperazione Applicativa tra le Pubbliche Amministrazioni, che ha le seguenti caratteristiche:

- Utilizza un'**Architettura aperta**, fondata su standard, dalle specifiche complete e pubblicamente disponibili, in cui sia garantita la libertà di implementazione da parte di tutti i produttori di software e hardware.
- Garantisce **Scalabilità**, la possibilità di applicare la soluzione proposta sia all'amministrazione di piccole dimensioni (es. il piccolo comune) sia a quella di grandi dimensioni (es. ministero o ente pubblico).
- Garantisce **Flessibilità**, capacità della soluzione di adattarsi alle esigenze e alla struttura esistente presente all'interno delle amministrazioni, e di evolvere assieme alle tecnologie che la compongono.
- Garantisce la **Sicurezza**, per l'autenticità, integrità, la non ripudiabilità e la riservatezza dei dati scambiati.
- Enfatizza l'estremo valore delle informazioni create e gestite dalle **applicazioni esistenti**, riducendo al minimo l'impatto e le modifiche su queste ultime.
- Garantisce l'**autonomia** delle scelte della P.A. nell'ambito dei loro sistemi informativi.

La tecnologia da utilizzare e' quella basata sullo standard dei web services per cui ogni servizio esposto sulla porta di dominio viene registrato ed eseguito da un **SOAP** server e ne viene pubblicato, su un registry **UDDI**, il rispettivo descrittore **WSDL**.

La Porta di Dominio supporta entrambe le specifiche **SOAP 1.1** e **SOAP 1.1 with Attachment**, e garantisce in maniera trasparente l'evoluzione agli standard futuri . La Porta di Domino supporta tutte le estensioni definite dal DFP per includere nella busta di e-Government i dati del mittente, il numero di protocollo, la firma digitale e tutti quei dati necessari a garantire una vera Cooperazione Applicativa . La Porta di Dominio e' infatti conforme al formato SOAP 1.1 with Attachment, come definito dalla Presidenza del Consiglio – Dipartimento per l'innovazione e le Tecnologie, nell'**Allegato 2 dell'Avviso per l'attuazione dell'e-government**.

La Busta di e-Government prevede l'adozione del formato di messaggio SOAP e quindi il sistema è in grado di gestire dati strutturati **XML**, ma anche dati di tipo binario come le buste **PKCS#7** conteneti il documento XML, la firma e il certificato pubblico del firmatario, per il valore probatorio dei dati scambiati. Si deve fornire quindi un infrastruttura completa per implementare sia la componente di cooperazione in grado di ricevere, costruire ed interpretare correttamente la busta di e-Government sia la componente d'integrazione in grado di fornire i servizi di integrazione verso il Sistema Informativo dell'Amministrazione.
La Porta di Dominio per gestire le politiche di sicurezza legate allo scambio dei dati e alla cooperazione tra i vari domini è in grado di:

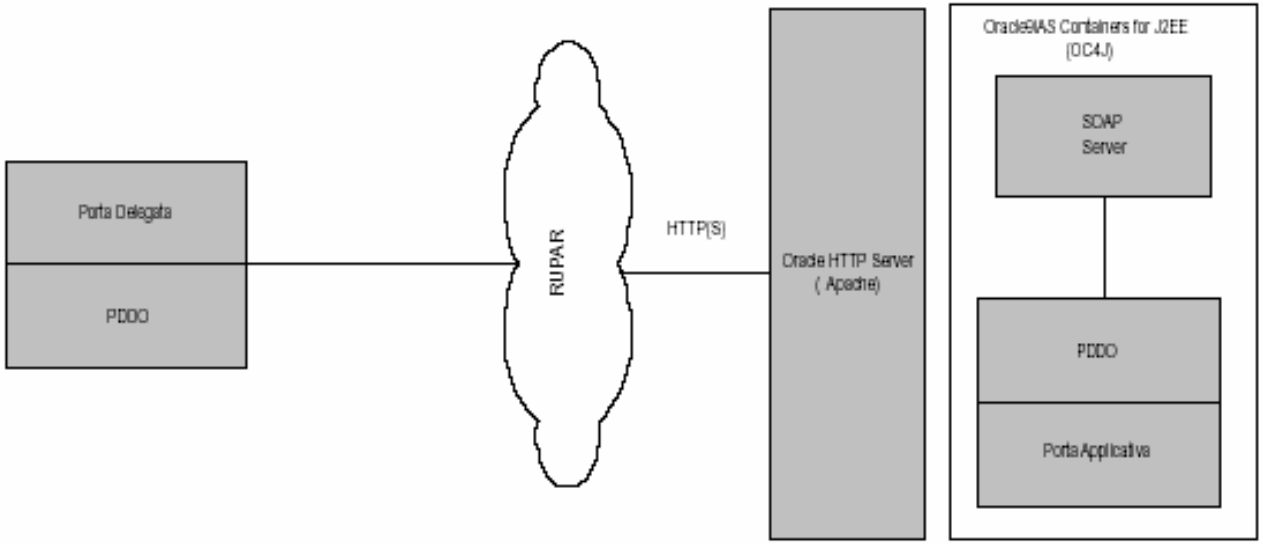
- Identificare i soggetti che richiedono i servizi.
- Effetturare uno scambio dei dati in formato elettronico in modo sicuro tramite l'autenticazione del mittente e del destinatario, utilizzando i certificati digitali in formato X.509 e la Firma Digitale conforme alle specifiche AIPA.
- Autorizzare selettivamente l'accesso ai servizi in base al soggetto richiedente.
- Assicurare il valore probatorio dei dati elettronici scambiati sostituendo quello del certificato cartaceo, garantendo l'autenticità, l'integrità e la non ripudiabilità delle informazioni scambiate.

La Porta di Dominio offre il pieno supporto ai trattamenti previsti in un normale scambio dati tra differenti amministrazioni:

- Protocollo in ingresso ed in uscita
- Applicazione della Firma digitale e verifica della validità della firma stessa
- Archiviazione dei dati

Architettura Logica di PDD

Qui di seguito riportiamo l'architettura della piattaforma, rappresentando un colloquio fra una Porta Delegata e una Porta Applicativa



dove:

- **Server HTTP** (Apache): è il listener HTTP(S) che riceve le richieste di servizio e le dirotta verso l'Oracle SOAP Server
- **SOAP Server**: è il componenente Oracle in grado si gestire messaggista SOAP
- **PDDO**: è la libreria che implementa le funzionalita' delle buste di e-governament
- **OC4J** (Oracle Containers for J2EE): è il container dell'application server che da supporto alle applicazioni java enterprise , conforme alle specifiche J2EE 1.3

Come si puo' notare una Porta Applicativa non e' altro che una applicazione java installata su OC4J che fa' uso delle API di PDDO. L'utilizzo di tali API rende lo sviluppo di servizi applicativi semplice e produttivo: infatti tutte le problematiche legate alla gestione del protocollo SOAP , alla firma/verifica degli allegati, sono gestite in modo trasparente da PDDO. In questo modo chi realizza il servizio deve concentrarsi solo sulla business logic.

Qui di seguito riportiamo le caratteristiche tecnologiche della Porta Di Dominio Oracle:

Supporto SOAP

Il colloquio tra la Porta Delegata e la Porta Applicativa avviene utilizzando lo standard SOAP 1.1 su protocollo HTTP(S) , con pieno supporto al MIME multipart , cioe' a SOAP messaging with attachment.

Supporto PKCS#7

Lo standard PKCS#7 definito da RSA, noto come Cryptographic Message Syntax Standard, descrive la sintassi generale di documenti che possono essere soggetti a processi di crittografia quali, ad esempio, la firma digitale. PDDO ha pieno supporto a questo standard : tutti gli allegati firmati digitalmente sono di fatto documenti PKCS#7. I processi di firma e di verifica della firma sono implementati all'interno di PDDO come trattamenti da applicare all'allegato : se i trattamenti sono attivi le porte di dominio effettuano in modo trasparente i processi di firma e verifica.

Supporto SSL

Qualora fosse necessario , il colloquio tra la porte di dominio puo' avvenire attraverso un canale sicuro attraverso il protocollo HTTPS.

Integrazione con UDDI Registry

Il registry dei servizi UDDI, ha il compito di rendere disponibili le informazioni sui servizi di cooperazione applicativa esportati sulla rete e sulle modalità tecniche di accesso ad essi. PDDO si integra nativamente con i registry UDDI per il recupero delle informazioni necessarie a contattare un servizio. Il registry deve contenere le informazioni che descrivono e rendono possibile la cooperazione applicativa nel suo complesso.

In particolare, tali informazioni includono:

- identificazione dei servizi esportati dal punto di vista amministrativo (tipologia e varianti, ruoli amministrativi abilitati);
- identificazione delle porte di dominio e delle amministrazioni per esse competenti;
- descrizione dei servizi esportati dal punto di vista telematico (modalità di accesso, profili di collaborazione, formato di codifica dei messaggi);
- Garantire la corretta classificazione dei servizi.

Gestione dell'infrastruttura PKI

La gestione di processi di firma e verifica di documenti digitali richiede una infrastruttuta per la gestione dei documenti X509. In particolare e' indispensabile disporre di:

- Meccanismi per la generazione e archiviazione delle chiavi private e dei certificati digitali X509
- Meccanismi per la generazione di richieste di certificati X509 (Certificate Signing Request) in formato PKCS#10
- Meccanismi per la gestione dei certificati root delle CA
- Meccanismi per la gestione delle Certificate Revocation List (CRL)
- Meccanismi di verifica dei certificati X509

PDDO offre tutta la tecnologia di base per usufruire di questi meccanismi.

Integrazione con il Gestore degli Eventi

PDDO viene rilasciato con delle Porte Delegate in grado di colloquiare con i servizi applicativi del Gestore degli Eventi. Viene inoltre corredato di una Porta Applicativa per la ricezione degli eventi trasmessi dal Gestore degli Eventi.

XXI-10 Gestione del Piano d'indirizzamento

Tutte le macchine connesse alla rete estesa (CED più nodi periferici) utilizzeranno indirizzi privati (172.16.x.x) opportunamente organizzati in subnet per facilitare le procedure di instradamento verso la periferia. Tutte le macchine "pubbliche" utilizzeranno le funzioni di NAT del firewall per essere raggiungibili su indirizzi pubblici forniti dal fornitore di connettività. Al momento è stato stimato necessario almeno un blocco di 16 indirizzi pubblici. Ad ognuno di questi saranno assegnati nomi gestiti dal DNS secondo le regole usuali. Per maggiore flessibilità il progetto prevedere che il primari del dominio internet risieda presso il CED mentre altri secondary potranno essere dislocati su internet in funzione delle esigenze.
Gli indirizzi interni saranno suddivisi secondo un piano predefinito in indirizzi statici (sottorete 172.16.100.x) ed indirizzi dinamici gestiti attraverso un DHCP server ridondato su due macchine, Anche gli indirizzi dinamici saranno preallocati ed autenticati in funzione del mac-address del richiedente, tranne che per una sottorete ristretta posizionata sulla DMZ. Per gli indirizzi dinamici sono previste 8 sub net: 1 (da 172.16.200.x a 172.10.250.x) per ciascun nodo, una (172.16.10.x) per la sottorete Wi-Fi, una (172.16.20.x) per le postazioni fisse ed una (172.16.0.x) per le postazioni mobili (senza autenticazione del MAC Address)
Un firewall integrato (PIX di CISCO) permetterà la configurazione di regole per l'accesso all'esterno delle postazioni interne secondo le politiche definite dal responsabile della sicurezza ICT, nominato secondo le norme CNIPA.
Un sistema di rilevazione delle intrusioni attiverà gli opportuni allarmi in presenza di condizioni critiche o di attacchi provenienti dall'interno o dall'esterno.

XXI-11 Servizi di profilatura utenti

In maniera assolutamente trasversale a tutti i servizi applicativi è previsto la realizzazione di un servizio di profilatura degli utenti, suddivisi per livelli di accesso e ruolo. In questo modo l'utente che accede al CST tipicamente viene profilato sulla base di due direttrici principali:

- le informazioni riguardanti la sua identità e gli incarichi all'interno dell'amministrazione di appartenenza (vedi servizi di base per l'autenticazione)
- le indicazioni provenienti dal suo comportamento all'interno del portale e dei vari servizi ai quali si è sottoscritto (ad esempio le applicazioni a cui deve avere accesso)

Attraverso il servizio di *Registrazione degli utenti* è possibile creare il profilo per un nuovo utente, gestito successivamente dalla componente di profilazione utenti. Quest'ultimo consentirà di rilevare e mantenere informazioni sull'utente, sia per la parte *statica* che per i dati *dinamici* (legati all'analisi del comportamento dell'utente). Nel sistema il profilo è composto dalle seguenti sezioni:

- sezione anagrafica: riporta le informazioni legate all'individuo (nome, cognome, indirizzo, ecc.);
- sezione contatto: riporta le modalità con cui è possibile interagire con l'utente (telefono, email, cellulare, ecc.);
- sezione servizi: riporta la sottoscrizione dell'utente ai servizi del CST (applicazioni specifiche, servizi di community, ecc.);

Il servizio consente, quindi, di fornire una completa caratterizzazione dell'utente, in termini di come questo viene rappresentato e di quali e quante informazioni è necessario rappresentare per poterne avere una visione che sia coerente con gli obiettivi del Portale. Esso supporta la gestione del *profiling* degli utenti, consentendo di veicolare i contenuti informativi sulla base dei reali interessi dell'utente (sia utenti finali che utenti gestori del sistema).

XXI-12 Servizio di interoperabilità di base

Il CST dovrà far riferimento al "Sistema Pubblico di Interoperabilità e Cooperazione della Campania" regionale e direttive nazionali per la definizione delle modalità tecniche ed operative per consentire l'interoperabilità fra il CST e altre strutture coinvolte senza toccare l'autonomia tecnologica e organizzativa dei singoli sistemi/strutture.

Concerne le funzionalità basilari di accesso alle informazioni da una Amministrazione all'altra. Le funzionalità di riferimento sono anche in questo caso derivate dalla rete Internet e sono suddivisibili a loro volta in due principali classi: "Interoperabilità applicativa" ed "Interoperabilità tecnica". Alla prima appartengono i servizi diretti utilizzati dagli utenti di una Amministrazione per effettuare uno scambio informativo con un'altra Amministrazione

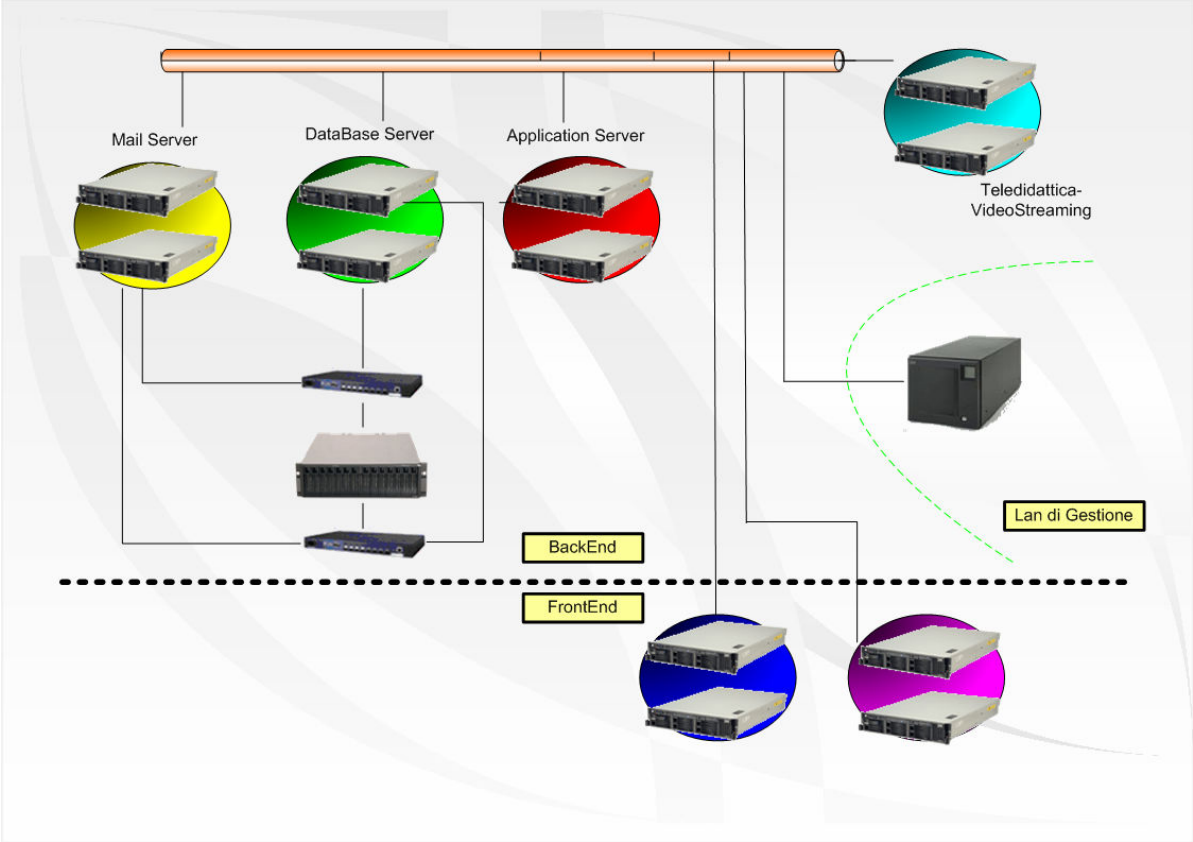
- posta elettronica
- accesso a WorldWideWeb
- trasferimento file
- terminale virtuale
- accesso a News

XXI-13 Supporto di memorizzazione

I dati critici ai fini della sicurezza, conservati su supporti amovibili (ai fini di back up o di archiviazione dei dati stessi), dovranno essere mantenuti all'interno di armadi ignifughi chiusi a chiave in zone protette. Verrà nominato un responsabile che sarà anche il tenutario delle chiavi stesse e che gestirà le richieste del personale che avesse bisogno dei dati contenuti in tali supporti. Il responsabile dovrà nominare un suo sostituto per i periodi in cui non fosse disponibile in sede. I supporti amovibili dovranno essere classificati in un archivio che registrerà la cronologia di tutte le operazioni effettuate su di essi. I supporti usati nei back up per il Disaster Recovery verranno invece custoditi all'interno dei locali del Centro di Servizio Territoriale. La politica di gestione dei dati residui prevedrà la completa cancellazione, senza distinzione alcuna, di tutti i dati presenti su supporti destinati alla dismissione o a trattamenti tecnici di riparazione e/o condizionamento effettuato all'esterno delle strutture del Centro di Servizio Territoriale.

Storage Area Network e Backup

La figura seguente illustra l'Architettura di Storage Area Network del Sistema dedicata all'erogazione dei servizi previsti dal Progetto.



La storage area network è progettata per garantire affidabilità, ridondanza ed espandiblità del sistema. La SAN è progetta su tecnologia **di fornitore primario internazionale** integrata con switch ottici. Come si evince dal grafico tutta la SAN deve essere perfettamente ridondata e bilanciata tra i due apparti di switch. La struttura da fornire deve prevedere almeno il collegamento fino a 16 fibre ottiche o viceversa a ben 4 Server in cluster, questo significa che al momento c'è un grado di espansibilità del 25%. Il sistema SAN deve avere una capacità di memorizzazione fino a 1,5 TB, in grado di essere ulteriormente incrementata usando appropriati moduli di espansione. La struttura di backup deve essere anche essa dimensionata proporzionalemente alla mole di dati da copiare per una capacità massima di 2,8 TB. Il software di backup deve consentire di effettuare i backup dei dati anche in modalità server less ed ottimizzando l'utilizzo dei due driver per la lettura e scrittura o per la scrittura contemporanea dei dati aumentando in questo modo la velocità di scrittura dei dati.
L'infrastruttura SAN e di Backup deve comporsi almeno di:

- Storage per backup su disco: sistema di dischi ridondato in Raid 5. Ovvero, il sistema deve garantire il recupero dei dati anche nel caso in cui due dei cinque dischi si rompano nello stesso momento.
- Libreria centralizzata per backup su nastro.

Il restore dei dati deve poter essere operato in diversa modalità a seconda che i dati risiedano su Storage o su nastro. Tutti i dati critici devono comunque essere salvati su nastro ed inoltrati periodicamente con cadenza settimanale al sito di disaster recovery dove verranno restorati e resi disponibili per essere messi prontamente in linea.
La Server Farm deve disporre delle tecnologie più idonee e del personale tecnico necessario a garantire backup locale e remoto.

XXI-14 La Videoconferenza

E' previsto la realizzazione di un sistema di video conferenza basato sugli standard H.323 che utilizzando la rete IP disponibile possa interconnettere il CST con altri centri servizi e/o con il call center per il supporto agli utenti finali. Il sistema utilizza un monitor LCD da 32" ed una piattaforma Polycom per la codifica dei segnali. Il sistema sarà dotato anche di un baco di regia per la selezione del canale input attivo o per l'invio dei contenuti direttamente da una postazione di lavoro,
L'intero sistema dovrà utilizzare una banda da 768 KB/s a 2 M/s in funzione della banda disponibile
ll sistema di Comunicazione Ipermediale Interattivo dovrà rappresentare un software innovativo sviluppato utilizzando le tecnologie più avanzate.
Il sistema dovrà avere l'obiettivo di consentire l'interazione tra utenti appartenenti a determinati gruppi di lavoro virtuali, tramite l'utilizzo di strumenti ipermediali (testo, audio, video, file).
L'intento è quello di creare veri e propri tavoli di lavoro "on-line" *senza utilizzare i classici strumenti comunicativi (telefono, carta, fax)*, con il vantaggio di poter avere gli utenti dislocati in aree geografiche diverse, grazie all'utilizzo di Internet che deve rappresentare il canale portante di tale sistema.
Il sistema dovrà avere due aree riservate una ad **accesso esclusivo dell'amministratore (area backoffice)** del sistema e l'altra ad **accesso degli utenti registrati** (**area utente**).

- La prima area (**area backoffice**) dovrà avere le seguenti funzionalità:
    - Creazione, modifica ed eliminazione dei canali.
    - Impostazione di una bacheca privata relativa ad ogni canale: ogni canale dovrà avere la possibilità di utilizzare o meno una bacheca on-line per la pubblicazione di documenti o messaggi relativi ad utenti iscritti al canale
    - Inserimento modifica ed eliminazione degli utenti che accederanno all'area utente del sistema
    - Associazione degli utenti ai canali
- La seconda area (**area utente**) dovrà prevedere due modalità di accesso
    - **Accesso utente**
    - **Accesso operatore**

L'accesso utente dovrà avere le seguenti funzionalità:

- Accedere e conversare in modalità testo (chat) nei Canali.
- Conversare privatamente con altri utenti in modalità testo.
- Conversare in modalità audio con un utente.
- Effettuare una Videoconferenza con un altro utente.
- Condividere file con altri utenti.
- Scambiare file con altri utenti.
- Realizzare una lista degli Utenti preferiti.
- Realizzare una lista dei Canali preferiti.
- Vedere le informazioni complete su un utente.
- Vedere le caratteristiche di un canale.
- Registrare automaticamente i dialoghi scritti.
- Scegliere un disegno ed inserirlo in un dialogo scritto.
- Cambiare lo stile di scrittura.
- Editare un dialogo scritto completo e cercare parole nel contenuto.
- Entrare automaticamente al programma, una volta connessi ad Internet.
- Entrare automaticamente a certi canali, una volta connessi al Server.
- Inviare e ricevere messaggi con allegati sia verso un singolo utente che verso un gruppo di utenti in modalità sia on-line che off-line.
- Inserire messaggi e file nella Bacheca di un canale

L'**accesso operatore** dovrà avere oltre a tutte le funzionalità prima descritte per l'utente anche:

- Creare nuovi operatori
- Moderare i dialoghi (espellere e/o reintegrare un utente da un dialogo)
- Moderare il canale (Espellere e/o reintegrare un utente da un canale)

Invitare un utente ad un conversazione.

XXII Gestione e conduzione tecnica

Le attività di conduzione tecnica e gestione operativa dovranno almeno comprendere:

- Network Operation che indirizza:
  - l'efficienza dei servizi erogati mediante l'identificazione in real time di situazioni anomale e la loro gestione,
  - la gestione di tutte le problematiche legate alla perfetta efficienza della rete.
- System Operation che indirizza:
  - la gestione di tutte le problematiche legate alla perfetta efficienza dei sistemi,
  - controllo delle performance della base dati e dei servizi,
  - la configurazione e attivazione delle risorse per l'erogazione dei servizi,
  - la configurazione dei servizi,
  - la continuità di servizio,
  - le attività di facility management (backup e recovery dati, applicazioni, sistema).
- Security Operation che indirizza:
  - l'attuazione del piano operativo della sicurezza
  - il security monitoring attraverso il rilevamento e l'analisi di tutte le violazioni d'accesso, a salvaguardia della segretezza delle banche dati e delle procedure informatiche
  - la risoluzione dei problemi di violazione della security
  - il rispetto quotidiano degli standard e delle procedure di sicurezza
  - l'adozione di nuove contromisure (fisiche, informatiche o organizzative)
  - la definizione delle procedure di gestione e le soluzioni architetturali per dispositivi di sicurezza

  Inoltre, ai sensi delle nuove disposizioni di legge in materia di trattamento dei dati (D.Lgs. 30 giugno 2003 n 196), dovranno essere individuate delle misure minime di sicurezza che attengono a:
  - criteri di assegnazione delle credenziali di autenticazione
  - protezione degli strumenti elettronici e dei dati rispetto a trattamenti illeciti, ad accessi non consentiti e a determinati programmi informatici
  - adozione di procedure per la custodia di copie di sicurezza, il ripristino della disponibilità dei dati e dei sistemi
  - tenuta di un aggiornato Documento Programmatico sulla Sicurezza
  - adozione di tecniche di cifratura o di codici identificativi per determinati trattamenti di dati idonei a rivelare lo stato di salute o la vita sessuale, effettuati da organismi sanitari.
- Change e Asset Operation che indirizza:
  - la supervisione della configurazione dei Sistemi, Hardware e Software;
  - l'analisi e la revisione delle configurazioni di rete, sistemi,
  - la manutenzione dell'inventario dei sistemi (server, periferiche interne o collegate) e degli utenti e la manutenzione di una mappa della locazione fisica o dell'equipaggiamento relativo ai singoli sistemi.
    - l'aggiornamento della documentazione, gestione del Database delle configurazioni.

Organizzazione interna.

Organizzazione interna e gestione tecnica

Questo paragrafo presenta le strutture previste per la gestione e la conduzione tecnica del CST e le figure professionali necessarie, fornendo per ognuna l'ambito e le relative responsabilità. Non fanno parte di questa descrizione gli organi collegiali e le strutture amministrative/finanziarie.

Comitato Tecnico d'Indirizzo

Fin dalla definizione del progetto esecutivo sarà costituito un comitato Tecnico di Indirizzo con l'incarico di disegnare in maniera strategica tutte le scelte operative (piattaforme hardware, networking, ambienti di lavoro, sistemi operativi, procedure, policy per la sicurezza.

Il comitato sarà costituito da consulenti esterni (Dipartimenti Universitari, esponenti di Centri di Competenza Regionali o Centri di Eccellenza) ed un rappresentante per ciascuno dei 3 comitati esecutivi descritti nel seguito (max 5 figure con incontri operativi con cadenza mensile).

La struttura dovrà indirizzare in maniera agile e snella le scelte tecniche garantendo sempre la massima efficienza dei servizi e la massima competitività nel rapporto costi/benefici. L'aggiornamento tecnologico sarà sempre monitorato e garantito dal CTI che anche

Il comitato in funzione delle statistiche rilevate e degli indicatori scelti potrà apportare correttivi alle strategie in modo da migliorare le scelte fatte e di conseguenza i servizi erogati.

Il CTI potrà all'interno del CST proporre progetti per la sperimentazione di nuove tecnologie e avvalendosi delle strutture interne disegnare piani di migrazione o progetti cofinanziati con fornitori di software per l'erogazione di nuovi servizi.

Network Operation Center

La prima struttura si fa carico di tutti i problemi legati alla connettività sia interna che esterna. Provvede ad interfacciarsi con i fornitori di connettività, manutenzione del cablaggio e supervisiona il corretto funzionamento della rete in tutte le sue componenti attraverso strumenti software per il monitoraggio e per la gestione della rete.

Ricadono in questa area anche le problematiche relative alla fonia, sempre più indistinguibile dalla rete dati. In particolare si occuperà del centralino (call manager) e gestirà tutto il permutatore per assicurare un adeguato controllo contro gli accessi indiscriminati.

In funzione delle statistiche raccolte, la struttura potrà fornire indicazioni utili al corretto dimensionamento delle linee dati e dovrà verificare che i livelli di accesso previsti dal fornitore siano rispettati.

La piattaforma per il monitoraggio della rete, prevede l'utilizzo di trap nella diagnostica di malfunzionamenti, e queste verranno automaticamente in tempo reale rigirate verso le persone che compongono la struttura. E' previsto un presidio di almeno 12 ore per giorno 5 x 7.

Amministrazione dei sistemistica

Un gruppo di figure professionali (almeno 3) dovrà gestire per intero la sala macchine e tutto il parco hardware / software inclusa la periferia remota. Il gruppo si farà carico della installazione, configurazione e manutenzione dei sistemi (server) garantendo per questi la massima efficienza, ed applicando laddove necessarie tutte le misure correttive per prevenire malfunzionamenti (aggiornamenti e patch dei software di base). Una volta installata la server farm, in accordo con i fornitori e con le aziende che cureranno le personalizzazioni, sovraintenderanno alla installazione dei pacchetti applicativi e cureranno l'attribuzione dei privilegi temporanei per la loro corretta installazione.

Applicheranno inoltre le policy per l'autenticazione, così come previste dal comitato per la sicurezza ICT e controlleranno eventuali incongruenze in fase di fruizione dei servizi.

Attueranno anche tutte le politiche definite dal comitato Tecnico di Indirizzo per garantire la massima continuità operativa e per assicurarsi che non vi siano perdite di dati.

Comitato per la sicurezza

Visto il ruolo particolarmente critico che la sicurezza riveste all'interno dell'intero progetto e della PA tutta è stato progettato un comitato il cui mandato è estremamente esteso ed ampio.

Il Comitato infatti ha il compito di formulare le proposte concernenti le strategie in materia di sicurezza informatica e delle telecomunicazioni (ICT), al fine del raggiungimento di un livello di sicurezza nelle informazioni conforme a criteri standard (regionali, nazionali ed internazionali) e per garantire integrità e affidabilità dell'informazione.

All'interno del comitato una persona con il ruolo di "**Responsabile per la sicurezza ICT**" avrà l'incarico di interfacciarsi con il Comitato tecnico nazionale sulla sicurezza informatica e delle telecomunicazioni nelle pubbliche amministrazioni e di aggiornare le policy locali in funzione delle variazioni e degli aggiornamenti normativi.

Il Responsabile della sicurezza ICT definisce anche le soluzioni tattiche, ossia sceglie i mezzi e le azioni idonee dirette all'attuazione delle direttive impartite dal Comitato.

Il responsabile della sicurezza potrà avvalersi del contributo del gruppo per l'amministrazione dei sistemi per l'attuazione delle politiche individuate.

Inoltre il comitato dovrà redigere un piano operativo per la sicurezza e garantire che rimanga sempre aggiornato. Tale piano conterrà una attenta analisi e gestione del rischio. L'analisi in genere verrà effettuata stilando l'elenco dei beni da proteggere (hardware e servizi) e ponendo in corrispondenza di ciascun bene:

- a stima del loro valore (che è pari al danno derivante dalla perdita del bene);
- l'elenco delle potenziali minacce;
- l'elenco delle vulnerabilità del sistema;
- l'elenco dei controlli effettuati in precedenza;

Il comitato in accordo con il comitato tecnico di indirizzo assocerà ad ogni minaccia:

- un rischio (ossia un parametro di gravità),
- una probabilità (detto fattore di attuabilità)
- un danno (che si pone pari al valore del bene colpito).

A questo punto il rischio potrà essere valutato utilizzando la relazione:
Rischio = Danno * Fattore_di_attuabilità.
Il comitato per la sicurezza avrà quindi lo scopo di di ridurre il rischio fino ad un valore considerato accettabile proponendo tutte le opportune scelte o contromisure.

Inoltre attraverso gli strumenti software a disposizione (IDS o IPS) dovrà garantire un monitoraggio costante a tutte le procedure / macchine incluse nel piano e prendere le necessarie contromisure in caso di attacco che possa pregiudicare la sicurezza dei dati trattati.
Lo stesso piano dovrà includere una sezione dedicata al "piano per la sicurezza fisica" che deve gestire aspetti quali il controllo degli accessi fisici ai locali, la gestione delle politiche per la continuità operativa e, in senso ampio, tutte le politiche di accesso alla rete.

D'accordo con il comitato tecnico di indirizzo potrà anche proporre l'adozione di nuove soluzioni software o hardware atte a garantire maggiore sicurezza.
Infine il comitato costituirà anche un "**gruppo di gestione degli incidenti**" al quale tutti gli utenti (locali o remoti) potranno rivolgersi in caso di bisogno. Analogamente il comitato potrà anche in maniera preventiva raggiungere tutti gli utenti finali (avvalendosi del gruppo di amministratori del sistema), consigliando l'applicazione di nuove procedure necessarie per il miglioramento dei livelli di sicurezza.
Sempre in termini preventivi potrà consigliare e/o predisporre corsi di formazione (interna, esterna o in modalità "Distance Learning") volti a migliorare la sensibilità degli utenti e a garantire la corretta applicazione delle policy per la sicurezza disegnate.

XXII-1 Console di Management

Le Workstation di Management hanno lo scopo di effettuare tutte le operazioni di management dei server della Web Farm, queste consentiranno agli amministratori di sistema:

- di effettuare tutte le operazioni di gestione su ciascuno dei server e di monitorare tutti gli apparati della Web Farm;
- di gestire e monitorare gli allarmi del sistema IDS;
- di gestire tutte le procedure di backup dei dati e di disaster recovery per ognuno dei server della Web Farm, tutto ciò grazie al collegamento con una Tape Library Autoloder.

XXII-2 Network & System Management

Dovrà essere garantito il monitoraggio delle attività della Server Farm che si compone di due attività principali: monitoraggio continuativo ed audit.
Il monitoraggio continuativo è una attività ad ampio spettro che coinvolge tutte le componenti funzionali del sistema informativo e si pone come obiettivo la rilevazione di eventi importanti ai fini della corretta funzionalità dei sottosistemi. L'attività di monitoraggio continuativo è in stretta relazione con la rilevazione di eventi legati alla sicurezza.

XXII-3 SLA per il processo di Service Management

È richiesta l'implementazione dei processi di gestione del servizio (Service Management); essi si occuperanno dell'efficace erogazione del servizio, prescindendo dalle risorse che costituiscono la piattaforma abilitante ai servizi stessi.

I processi di Service Management di cui si richiede l'implementazione sono:

- Pianificazione e progettazione del Servizio: tale processo provvede alle specifiche di un servizio o evoluzioni che ne costituiscono un miglioramento, un'estensione o un aggiornamento; progetta nuove funzionalità tecniche e non tecniche, che rispondano a specifiche esigenze dell'Amministrazione cliente; definisce le specifiche tecniche di progetto, gli strumenti di sviluppo e le modalità di documentazione.
- Configurazione del Servizio: tale processo comprende l'installazione, la messa in esercizio e/o la configurazione del servizio verso gli utenti, inclusa la verifica dell'installazione e configurazione degli eventuali dispositivi hardware necessari all'utente finale. Esso consente anche la riconfigurazione del servizio su richiesta dell'utente o per necessità derivanti da riparazioni, in un momento successivo alla installazione iniziale del servizio.
- Risoluzione dei problemi relativi al servizio: tale processo comprende l'isolamento della causa prima dei malfunzionamenti del servizio e l'azione volta a risolverli.
- Misura della Qualità del Servizio: tale processo si occupa di monitorare la qualità del servizio, in base alla suddivisione in classi di servizio.

Definito il "Tempo medio di risoluzione della problematica" , in funzione dell'urgenza, il tempo medio che il Fornitore impiega per risolvere un problema in funzione della sua urgenza, detto "T" il tempo massimo di intervento, definito in base alla gravità attribuita al problema, nell'80% dei casi il tempo di risoluzione deve essere minore di T, nel 90% dei casi deve essere minore di T+20%T. I livelli di gravità e i tempi associati sono espressi nella tabella che segue.

Urgenza	***Tempo di intervento***	***Tempo di ripristino o di applicazione soluzione temporanea***	***Tempo di applicazione soluzione definitiva specifica***
Critica – Problema bloccante: più utenti non sono in grado di svolgere l'attività	2 ore	4 ore	2 giorni lavorativi
Alta – Problema bloccante: l'utente non è in grado di svolgere l'attività	4 ore	6 ore	5 giorni lavorativi
Media – Problema non bloccante: l'utente è in grado di svolgere l'attività ma in modo degradato	8 ore	12 ore	7 giorni lavorativi
Bassa – Problema non bloccante: l'utente è in grado di svolgere l'attività senza avvertire in modo significativo il problema stesso	12 ore	24 ore	10 giorni lavorativi

XX1II SERVIZI DI MANAGEMENT

XXIII-1Coordinamento di funzioni di interscambio e di cooperazione applicativa

Accanto ai servizi infrastrutturali di base debbono nascere servizi di interscambio e cooperazione applicativa sia tra gli aderenti al CST che da e verso altri enti quali: Ministero dell'Interno, ISTAT, l'Agenzia del territorio, l'INPS, ed altri Enti.
Il CST è in grado di identificare le specifiche esigenze e proporre le soluzioni proponendosi anche come "gateway" qualora sia necessario nei confronti dei suoi Clienti. La tecnica di creazione dei servizi sarà orientata ai "Web Service" in modo da garantire interoperabilità applicativa e l'usufrutto reciproco.
Il servizio ha i seguenti scopi:

- individuazione continua delle esigenze;
- interloquire con gli enti competenti per la stesura delle specifiche di cooperazione;
- realizzare e gestire la specifica cooperazione;
- gestire il "Service Level Agreement" (SLA) con i Clienti e auto valutarsi attraverso l'analisi dei propri indicatori, delle schede di customer satisfaction e con il confronto con gli altri CST per applicare una politica di miglioramento continuo.

XXIII-2 Organizzazione della domanda di servizi ICT

Il servizio si colloca nel riassetto generale dell'organizzazione e del funzionamento degli aderenti. Ha l'obiettivo di razionalizzare e riorganizzare i processi di erogazione dei servizi che prevedono l'uso della ICT ed innescare un processo di innovazione tecnologica ed organizzativa.
Con questo servizio il CST svolge il suo più alto ruolo professionale di "System Integrator" operando a livello di "consulente di direzione".
Il servizio ha i seguenti scopi:

- individuare costantemente nel tempo le esigenze degli aderenti rilevando anche i bisogni nascosti introducendo la cultura delle segnalazioni verso il CST e dell'auto valutazione continua;
- proporre soluzioni organizzative e ICT che soddisfino i bisogni rilevati cercando di omogeneizzarne l'uso in tutti i Comuni del territorio;
- trasferire buone pratiche, progetti, prodotti, servizi, modelli organizzativi e di processo tra i Comuni proponendoli sempre come soluzioni condivise;
- favorire l'interscambio di fornitori attraverso l'alimentazione di nuovi soggetti da certificare ed inserire nel catalogo fornitori;
- favorire ed alimentare il catalogo servizi e prodotti;
- favorire la cultura dell'innovazione e della formazione continua aprendo spazi per gli appositi servizi del CST;
- gestire il "Service Level Agreement" (SLA) con i Clienti e auto valutarsi attraverso l'analisi dei propri indicatori, delle schede di customer satisfaction e con il confronto con gli altri CST per applicare una politica di miglioramento continuo.

XXIII-3 Coordinamento amministrativo settore ICT

Questo servizio svolge la parte operativa di gestione dei risultati ottenuti dal servizio "Organizzazione della domanda di servizi ICT" .
Il servizio ha i seguenti scopi:

- creare e gestire anche tenendolo aggiornato un catalogo comune di servizi e prodotti ICT qualificato;
- operare come "Ufficio Acquisti ICT" centralizzato se nella convenzione;
- definire modelli di contratti e procedure di acquisto che adotteranno tutti gli aderenti al CST per gli acquisti diretti e tenerli aggiornati nel tempo;
- gestire la valutazione dei fornitori predisponendo e tenendo aggiornato un modello di valutazione che verrà utilizzato da tutti gli aderenti al CST;
- gestire il "Service Level Agreement" (SLA) con i Clienti e auto valutarsi attraverso l'analisi dei propri indicatori, delle schede di customer satisfaction e con il confronto con gli altri CST per applicare una politica di miglioramento continuo.

XXIII-4 Coordinamento e gestione di progetti di innovazione

Questo servizio svolge la parte operativa di gestione dei risultati ottenuti dal servizio "Promozione di progetti di innovazione" .
Il servizio permette di gestire tutto l'iter di un progetto innovativo coinvolgendo partner locali o nazionali e trovando partner internazionali ad esempio per progetti finanziabili dall'Unione Europea.
Il servizio ha i seguenti scopi:

- costruire il progetto, parte tecnica ed economica, secondo le linee guida richieste dalla linea di finanziamento scelta;
- individuare e coinvolgere i partner nelle varie attività;
- presentare il progetto all'istituzione finanziante (Unione Europea, Regione Campania, Provincia di Salerno, Ministeri o altri enti);
- seguire l'iter di approvazione;
- avviare e gestire il progetto assumendo la funzione di coordinatore globale o project manager nei confronti dei partner e del soggetto erogatore del finanziamento;
- concludere il progetto gestendo la rendicontazione tecnica ed economica;
- gestire il "Service Level Agreement" (SLA) con i Clienti e auto valutarsi attraverso l'analisi dei propri indicatori, delle schede di customer satisfaction e con il confronto con gli altri CST per applicare una politica di miglioramento continuo.

XXIV SERVIZI APPLICATIVI IN RIUSO

Questo ente intende avvalersi della possibilità di riuso di 10 applicativi realizzati con la mis 6.2 POR Campania e dell'E-Government nazionale, che l'ente ritiene utili ad una riorganizzazione di alcune aree comunali.

Gli applicativi (con fruizione via Web) di cui il nostro ente intende avvalersi sono:
Dal Catalogo Regionale

A. Progetto Città Digitale – promosso da Agenzia di Sviluppo Città del Fare:

A.1	**Portale CST - URP on line: Servizi per il Cittadino**
A.2	**MarketPlace del Lavoro: Servizi per l'Occupazione**
A.3	**Protocollo Informatico con Gestione Documentale e l'uso della Firma Digitale e della Posta Certificata**
A.4	**Gestione Atti Formali**
A.5	**Controllo di Gestione**
A.6	**Marketing Territoriale**
A.7	**Sportello Unico delle Attività Produttive**

B. Progetto Teletributi – promosso da Comune di Eboli:

B.1	**Gestione dei Servizi Tributari**
B.2	**Gestione del Catasto tramite GIS Cartografico**

C. B. Progetto SIT-TEL – promosso dal Consorzio Gestin:

C.1	**Gestione Anagrafica Integrata della Popolazione**

XXIV-1 A.1 PORTALE CST - Urp On Line: Servizi per il Cittadino –

Il portale Internet istituzionale del CST è un sistema WEB contenitore di libero accesso, con unico indirizzo raggiungibile da Internet, in grado di ospitare siti o reti esistenti (Reti Civiche ed URP) e ospitarne di nuovi, sia degli enti associati che di terzi, raggiungendo così lo scopo di fornire al territorio un servizio di comunicazione interattiva avanzato tecnologicamente, gestito in modo efficiente, garantito da regole democratiche e comportamenti eticamente corretti.

L'obiettivo del progetto è quello di organizzare una struttura di portale come innovazione, adeguamento ed estensione di sistemi informativi simili con una logica di riuso ed indirizzamento dell'utente verso l'informazione più corretta. L'utente interagirà con un sistema che accomuna le informazioni istituzionali delle Comunità Montane e permette di raggiungere quelle dei Comuni e di altri enti, consentendo l'accesso a notizie di interesse generale o a servizi particolari per i quali il portale sarà l'unico punto di accesso.

Gli obiettivi che devono essere raggiunti sono :

- Creare uno studio dettagliato sulle informazioni che devono essere inoltrate nel portale e sull'impronta comunicativa che dovrà seguire il sito in base alle esigenze delle Comunità Montane e degli altri enti che partecipano all'intervento.
- attivazione FORUM per discussioni on-line su argomenti inerenti i contenuti del portale;
- attivazione HELP per guidare l'utente ad una corretta navigazione;
- attivazione LINK ad altri siti/portali di interesse;
- attivazione NEWSLETTER per le comunicazioni e scambio di documenti tra il portale e gli utenti iscritti;
- attivazione di un sistema di gestione completamente dinamico utilizzabile da utenti non esperti;
- diffusione sulla rete dei contenuti del portale (pubblicazione sui motori di ricerca, ecc.).

Il sistema è aperto e facilmente estendibile, progettato con la presenza di alcune aree fondamentali di seguito descritte brevemente. E' necessaria un'area news che consentirà l'accesso alle notizie istituzionali più importanti nel territorio. Deve essere individuabile ogni ente del territorio (ad esempio tramite una cartina fisica e politica), con notizie generali su come raggiungere lo stesso. Deve essere presente un'area con informazioni di carattere generale (mappa sito, cerca, help sulla navigazione, newsletter, forum). E' fondamentale un'area di accesso ai servizi essenziali che saranno collegati al sistema (Reti civiche, URP, Interattività). E' necessaria una sezione che consentirà l'accesso a notizie di carattere generale (Albo pretorio, Bandi e concorsi, Delibere, Turismo, Progetti). La gestione del sistema deve essere completamente Web Based, affidata anche a personale non esperto tramite un sistema di maschere web per la gestione delle informazioni da pubblicare sul portale chiaramente ad accesso riservato.

SERVIZIO INFORMATIVO

Il servizio informativo è organizzato in modo da servire in maniera dinamica tutte le parti del sistema l'accesso e l'aggiornamento agevole delle informazioni. Le informazioni potranno essere modificabili sia in forma statica, aggiornate cioè in periodi di tempo medio lunghi, sia in forma dinamica, aggiornate cioè nel breve termine.
Grazie alla funzionalità di aggiornamento automatico le modifiche del sito potranno anche essere definite con largo anticipo fissando fin dalla creazione dei documenti/notizie la data di pubblicazione e lasciando al sistema il compito di provvedere alla sua visualizzazione.
Sarà possibile definire per ogni utente un'era personale ed accedere ai soli servizi per cui l'utente è abilitato grazie alle funzionalità di single sign-on incluse nel prodotto.
L'accesso al content management sarà opportunamente partizionato nelle varie parti del sistema relative ai diversi servizi e ai diversi partecipanti.
Il Servizio Informativo verrà implementato facendo uso di un sistema di Content Management che permetterà di soddisfare le esigenze di flessibilità di aggiornamento e di robustezza richieste dalla presente Amministrazione.

Facendo uso degli strumenti messi a disposizione ed in funzione delle necessità che risulteranno dalla fase di analisi verranno implementati uno o più dei seguenti strumenti:

- Chat
- Discussion/Forum
- Document Management
- Calendario Eventi
- Gestione FAQ
- Download
- Guest Book
- Sondaggi
- Modulo di ricerca
- Mappa del sito
- Indagini di mercato

SERVIZIO DI E-MAIL

Tutte le aziende e gli enti partecipanti potranno avere una casella di posta. L'e-mail server che andremo ad installare è ad alte prestazioni al fine di supportare il numero di utenti definito nel presente bando ed è predisposto per un incremento dello stesso, infatti il sistema permette di essere configurato in cluster e di separare le funzionalità di front-end (web-mail) da quelle di back-end (invio e ricezione della posta). L'accesso alle funzionalità del server (Amministrazione o utente) potrà avvenire o via Web o attraverso un qualsiasi client di posta. Al fine di semplificare l'accesso alle proprie caselle di posta anche il sistema di posta potrà essere integrato con le funzionalità di single sign-on messe a disposizione per il portale e gli altri servizi ed inoltre per ogni utente sarà possibile definire la dimensione della casella di posta che si vuole mettere a disposizione. Il sistema di posta dispone di differenti livelli e sistemi di sicurezza si attiva che passiva contro le intrusioni e l'invio delle e-mail indesiderate, il sistema dispone di:

1. Supporto dei protocolli SSL per POP3, IMAP, SMTP ed Accesso via Web
2. Sistema Antispam
3. RBL (Attraverso una blacklist gratuita permette di impedire di ricevere le e-mail da server pericolosi)
4. Antivirus (Il sistema permette di controllare ogni e-mail in arrivo attraverso il prodotto antivirus installato sul computer)

Ogni sistema di sicurezza può essere attivato o disattivato in maniera autonoma, senza la necessità di dover installare alcun prodotto aggiuntivo.

La soluzione potrà includere, inoltre la possibilità per gli utenti abilitati di ricevere notifica via SMS dell'arrivo di una nuova e-mail.

SERVIZIO D FORUM

Ogni forum potrà essere organizzato in termini di categorie, conferenze, thread e post. Potranno essere definiti forum privati (ad esempio accessibili alle sole imprese di un particolare settore) o pubblici (qualsiasi utente registrato potrà pertanto accedervi). Il sistema include la funzionalità di tracking: il sistema cioè memorizza i messaggi letti da un utente e notifica visivamente al successivo accesso se sono stati aggiunti di nuovi.
Potranno essere effettuate ricerche all'interno di un forum per ricercare i messaggi in una o tutte le conferenze e/o categorie.
Il sistema permette di ricevere nuovi post via e-mail: gli utenti posso scegliere di ricevere via e-mail notifica dei nuovi post aggiunti in una discussione.
Il Forum può essere moderato (un utente abilitato come moderatore decide se pubblicare o cancellare gli interventi) o non moderato (pubblicazione immediata di ogni domanda/risposta).

Considerando il carattere istituzionale del sito, in questo caso si consiglia l'adozione della versione moderata.
Il sistema inoltre deve disporre di un modulo che permette l'inserimento di messaggi includendo immagini, link e rich text.

URP ON LINE

Il canale "government to citizen", ha esplorato tutte le tematiche di gestione del rapporto fra l'Amministrazione e il Cittadino, offrendo a quest'ultimo la possibilità di monitorare e di interagire con i processi di suo interesse in vigore presso l'Ente. La maggior parte delle interazioni previste sono espletate tramite l' Ufficio Relazioni con il Pubblico URP.

Le attività svolte dall'URP sono infatti orientate a:

- Garantire la trasparenza da parte della Pubblica Amministrazione verso il cittadino per l'accesso agli atti e alle pratiche per la verifica dello stato d'avanzamento in tempo reale attraverso una codifica univoca.
- Fornire il supporto consulenziale ed informativo alla comprensione ed utilizzo della documentazione amministrativa ed a promuovere ed organizzare iniziative di comunicazione per far conoscere leggi, strutture, servizi e diritti dei cittadini.
- Agevolare da parte della PA una migliore comunicazione verso la cittadinanza, per assicurare la conoscenza dell'organizzazione, delle strutture amministrative e delle prestazioni dell'Ente, volta ad informare i cittadini su progetti più rilevanti.
- Promuovere forum di discussione tra Cittadini e Amministrazione.
- Monitorare, per mezzo di indicatori di misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza, la qualità dei servizi erogati, allo scopo di avviare un processo di miglioramento continuo.

Perseguendo tali scopi, **URP on line** si presenta come un insieme (facilmente espandibile) di servizi interattivi e di informazioni che caratterizzano l'operatività degli uffici per le relazioni con il pubblico dell'Ente. Saranno attivate una serie di pagine informative e servizi (Osservazioni e Reclami, Richieste di Informazioni, Bandi e Concorsi)

Si riportano per i servizi succitati le descrizioni sintetiche:

CODICE	Descrizione Moduli
URP1	**Sezione informativa** Le informazioni al cittadino circa l'organizzazione comunale, l'amministrazione, gli atti, i documenti ufficiali, sono organizzate e pubblicate sul Web direttamente dagli operatori dell'Ente. In questo modo si garantisce un aggiornamento costante delle informazioni e la possibilità di riorganizzare in ogni momento menu e alberatura delle stesse. Inoltre sono a disposizione del cittadino moduli di autocertificazione precompilati
URP 2	**Osservazioni e Reclami e Richiesta di Informazioni** Sono due servizi simili che hanno oggetti e destinatari diversi. Tali servizi sono riservati al cittadino-utente. Egli Infatti potrà ➢ inviare, attraverso una form, le proprie domande indirizzandole a diverse figure/Uffici (Sindaco, Consiglio Comunale, URP, etc.) ➢ ricevere in privato via e-mail le risposte dell'interlocutore prescelto ➢ leggere le risposte alle domande proprie e a quelle degli altri utenti che hanno acconsentito alla pubblicazione dei propri interventi
URP 3	**Bandi e Concorsi** Il cittadino-utente può visualizzare le Gare ed i Concorsi pubblicati dall'Ente e accessibili attraverso due link: - Gare: cliccando su questo link, l'utente accede alla sezione GARE; - Concorsi: cliccando su questo link, l'utente accede alla sezione CONCORSI. Nella sezione "GARE" abbiamo A. l'indice delle Gare attive, con possibilità di fare il download di: avviso, bando, allegati; B. Il link all'archivio contenente le Gare scadute ed assegnate, con possibilità di fare il download di: esito ed eventualmente del bando di gara. I bandi, gli avvisi e gli allegati resteranno consultabili sul sito fino al settimo giorno successivo alla data di scadenza, data in cui l'amministratore del servizio potrà segnarli come "non attivi". In questo caso i bandi saranno tolti dalla lista delle Gare Attive e trasferiti nell'Archivio delle Gare Scadute. Qui esse saranno rese visibili come Gare scadute e "in attesa di esito". Quando infine esse saranno "aggiudicate", l'amministratore ne pubblicherà l'esito dichiarandole "concluse". Nella sezione "CONCORSI" abbiamo L'indice dei Concorsi attivi, con possibilità di fare il download di: avviso, bando, allegati; Il link all'archivio contenente i Concorsi scaduti ed assegnati, con possibilità di fare il download di: graduatoria/assegnamento ed eventualmente del Bando di concorso I bandi, gli avvisi e gli allegati resteranno consultabili sul sito fino alla data in cui l'amministratore del servizio potrà decidere di segnarli come "non attivi". In questo caso i bandi saranno tolti dalla lista dei Concorsi Attivi e trasferiti nell'Archivio dei Concorsi Scaduti. Qui essi saranno rese visibili come Concorsi scaduti e "in attesa di graduatoria". Quando infine saranno redatte le graduatorie ufficiali, l'amministratore pubblicherà l'esito dichiarandole "conclusi".

XXIII-2 A.2 MARKETPLACE del lavoro,: Servizi per l'occupazione

Il servizio offre al capitale umano del Sistema Locale di Sviluppo Territoriale l'opportunità di gestire una base dati delle richieste e delle offerte di lavoro disponibili relative al proprio ambito.
Sia le imprese che i cittadini possono accedere a questa base dati in modo interattivo tramite Internet.
Il modulo Marketplace è composto da due Moduli MDO (Modulo domanda-offerta), MIL (Modulo Indicatori del Lavoro). Il primo raccoglie, filtra e distribuisce in modo mirato Offerte e Richieste di Lavoro, mettendo in diretto contatto Impresa e Cittadino. Il secondo fornisce statistiche e misurazioni quantitative/qualitative che costituiscono gli indicatori in grado di "misurare" l'offerta, la domanda, la loro convergenza e le esigenze formative del nei prossimi anni. Tali informazioni sono dinamiche e sempre aggiornate attraverso una serie di questionari on line proposti al cittadino e alle imprese.

Si riportano per i servizi succitati le descrizioni sintetiche:

CODICE	Descrizione Moduli
MKP1	**Modulo MDO** Come già detto il modulo MDO, filtra e distribuisce in modo mirato Offerte e Richieste di Lavoro, mettendo in diretto contatto Impresa e Cittadino. Esso fornisce anche alcune misure numeriche circa l'andamento del sistema e delle interazioni tra Azienda e Cittadino attraverso • Offerte Presenti suddivise per settori • Iscrizione Utenti suddivise per mesi/anni • Iscrizione Aziende suddivise per mesi/anni • Contatti delle Aziende verso i Privati • Proposte dei Privati verso le Aziende • Matching Domanda / Offerta suddivise per Fasce di aderenza [0% - 32%] [33% - 65%] [66% - 100%] Gli utenti che accedono al servizio sono riconosciuti dal sistema che, in dipendenza della tipologia, proporrà loro un menu piuttosto che un altro. In particolare gli utenti-AZIENDE avranno a disposizione le seguenti funzionalità: ➢ Gestione Offerte – per l'inserimento, la modifica, la cancellazione di specifiche offerte di lavoro ➢ Ricerca Profilo – per la ricerca nel database di profili di utenti-PRIVATI con precise caratteristiche ➢ Verifica Matching – per la ricerca di profili di utenti-PRIVATI che aderiscano per titolo di studio, caratteristiche e competenze alle proprie offerte di lavoro ➢ Gestione Dati Personali - per la modifica dei propri dati ➢ Contribuisci col tuo questionario – che consente alle Aziende di compilare un questionario ad hoc che servirà al modulo MIL di effettuare i calcoli degli indicatori, incrociando i dati dei questionari dei privati con quelli delle aziende Gli utenti-PRIVATI avranno a disposizione le seguenti funzionalità: ➢ Visualizza le Offerte – per accedere alle offerte di lavoro attualmente attive ➢ Visualizza le Aziende interessate a Te – per accedere alle informazioni delle Aziende che hanno manifestato interesse per il proprio curriculum-profilo ➢ Il tuo Curriculum – per l'inserimento guidato del proprio curriculum in formato europeo ➢ Gestione Dati Personali - per la modifica dei propri dati ➢ Contribuisci col tuo questionario – che consente agli utenti-Privati di compilare un questionario ad hoc che servirà al modulo MIL di effettuare i calcoli degli indicatori, incrociando i dati dei questionari dei privati con quelli delle aziende

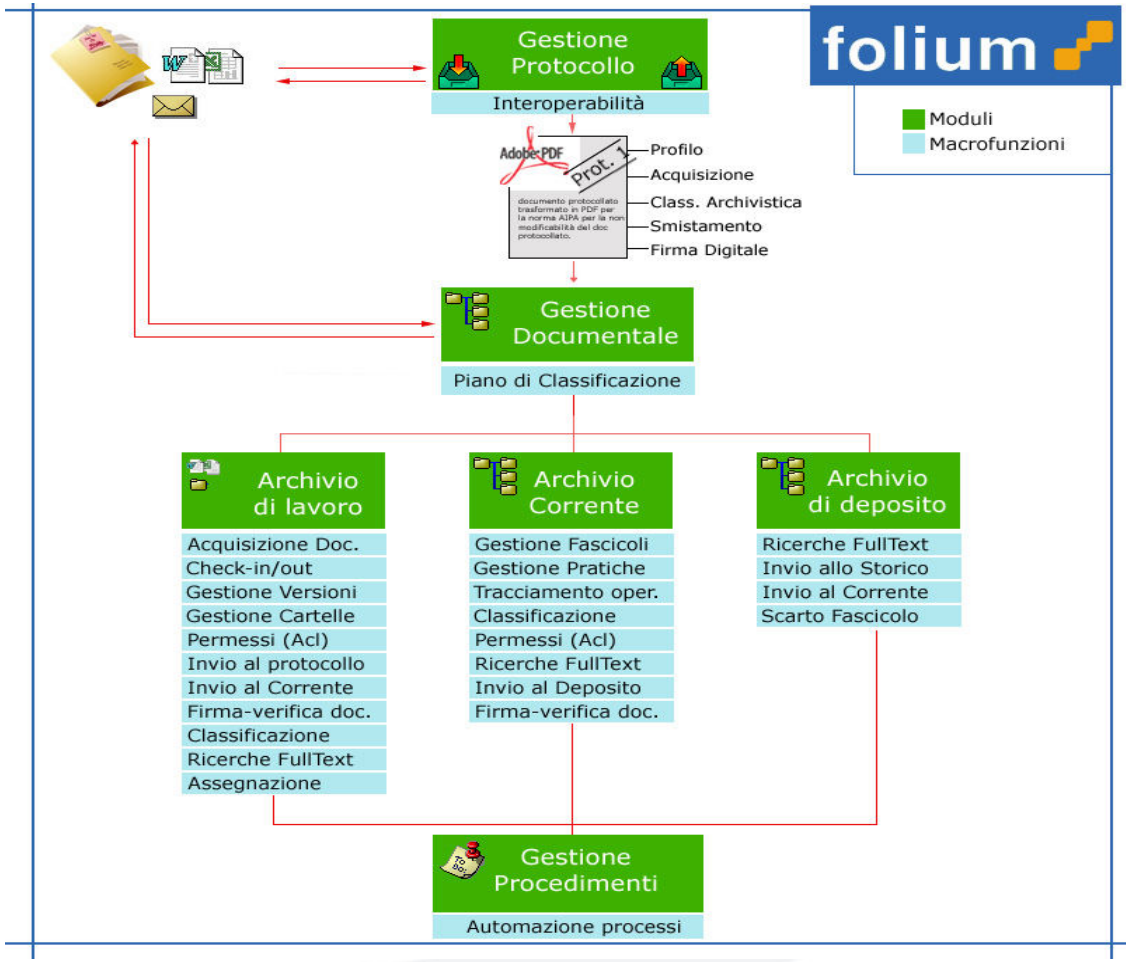
MKP 2	**Modulo MIL** Il modulo MIL fornisce statistiche e misurazioni quantitative/qualitative che costituiscono gli indicatori in grado di "misurare" l'offerta, la domanda, la loro convergenza e le esigenze formative del nei prossimi anni. Tali informazioni sono dinamiche e sempre aggiornate attraverso una serie di questionari on line proposti al cittadino e alle imprese. Gli indicatori presi in considerazione sono: ➢ Indice di criticità ➢ Indice di priorità ➢ Ranking ➢ Area Incremento VS Carenza ➢ Matching - Titolo di Studio VS Posizione ➢ Matching - Titolo di Studio VS Disponibilità a lavorare ➢ Matching - Titolo di Studio VS Tipo di lavoro cercato ➢ Matching - Titolo di Studio VS Disponibilità ore lavoro / giorno ➢ Matching - Condizione lavorativa attuale VS Tipo di lavoro cercato ➢ Matching - Posizione nella Professione VS Disponibilità ore lavoro / giorno ➢ Matching - Disponibilità a lavorare VS Tipo di lavoro cercato ➢ Matching - Disponibilità a lavorare VS Luogo di lavoro ➢ Matching - Titolo di Studio VS Posizione nella Professione ➢ Matching - Titolo di Studio VS Condizione Lavorativa

XXIV- 3 A.3 Protocollo Informatico con Gestione Documentale

Il servizio di cui si chiede il riuso è un sistema integrato nel quale l'automazione dei registri di protocollo è completata da gestione documentale e workflow. Dal punto di vista tecnico presenta una serie di caratteristiche importanti quali:

- realizzato in Java, è completamente indipendente dalla piattaforma su cui è installato: funziona indifferentemente sia su sistemi Unix che Microsoft
- essendo un'applicazione interamente web-based, i client di consultazione non richiedono particolari configurazioni, ma solo la presenza di un browser MS-Internet Explorer
- è stato realizzato utilizzando i componenti leader di mercato nei loro settori e questo garantisce la qualità e l'efficienza nel tempo
- è integrato con i più affermati prodotti di firma digitale: offre quindi la possibilità di firmare i documenti in uscita e di verificare la firma di quelli in ingresso
- gestisce l'interoperabilità tra registri: in caso di presenza in ingresso del file segnatura.xml, la procedura di protocollazione è automatizzata come da norme AIPA
- gestisce la protocollazione e l'acquisizione in ingresso e in uscita di documenti elettronici, cartacei e di posta elettronica con allegati, in forma manuale o automatica
- gestisce la casella di posta istituzionale in ingresso ed in uscita attraverso un'interfaccia di web-mail compresa nell'applicazione
- gestisce il fascicolo elettronico e permette le funzioni di gestione documentale quali check-in/check-out, versioning, blocco/sblocco del documento: attraverso le Access Control List (ACL), l'utente del documentale può definire i criteri di accesso ad uno o ad un gruppo di documenti
- gestisce le procedure interne attraverso uno strumento per il monitoraggio dei procedimenti integrato nell'applicazione.

Folium è interoperabile anche attraverso l'esposizione di suoi servizi e funzioni tramite Web Services.
L'ufficio del protocollo garantisce il punto di ingresso per l'interazione tra utente e AOO o tra le Istituzioni: l'arrivo di un documento (cartaceo, elettronico, fax, eMail), al protocollo, attraverso i canali consueti (posta) o la casella di posta istituzionale, attiva la funzione di protocollazione.
Il modulo permette la compilazione del profilo del documento, l'acquisizione elettronica, la sua classificazione archivistica e smistamento al destinatario interno. Il documento - cartaceo o elettronico - all'atto della protocollazione è trasformato in pdf per rispondere alla normativa AIPA in termini di non modificabilità dell'informazione; il calcolo dell'impronta con l'algoritmo SHA-1 completa la sicurezza che il documento registrato sia quello contenuto nel modulo documentale. Il numero di protocollo viene rilasciato su richiesta dell'operatore previa verifica della correttezza dei dati inseriti. Qualora il documento in arrivo (o in partenza) sia stato firmato elettronicamente dal mittente, il protocollatore potrà verificare - attraverso il servizio di firma digitale - la validità della stessa, prima di procedere all'accettazione del documento.



Lo smistamento (per competenza, per conoscenza o per proposta) associa in automatico i permessi di lettura/scrittura sui documenti protocollati per quegli utenti o gruppi all'interno del modulo documentale.
Se il protocollatore smista a un gruppo, e se in quel gruppo sono stati definiti uno o più utenti con il profilo segreteria, questi provvederanno all'assegnazione finale verso i componenti del gruppo/ sottogruppi.

Il modulo di gestione documentale fornisce agli utenti del sistema un vero e proprio sistema di Record Management per l'accesso e la gestione dei documenti. Tale sistema è alimentato dal modulo di protocollo o da documenti prodotti internamente. L'utente dell'AOO ha la possibilità di creare nuove cartelle per classificare il proprio repository e quindi alimentare o creare fascicoli e pratiche.
Il modulo di gestione documentale è strutturato in tre archivi logici: quello di lavoro, che contiene documenti in lavorazione che non rivestono ancora carattere ufficiale; quello corrente, strutturato in fascicoli e pratiche e relativo ad affari correnti con documenti registrati; quello di deposito, che contiene fascicoli e pratiche che hanno completato il loro iter.
L'utente interno all'amministrazione che intende protocollare un documento, attraverso la funzione di richiesta protocollazione, potrà inviare il tutto all'ufficio di protocollo specificando il destinatario finale e altre informazioni di carattere generale (indirizzo, e-mail, invio cartaceo o elettronico e così via).
Nel caso in cui il protocollatore lo desideri, il sistema consente di conservare il documento anche nel suo formato originale (Word, Excel, Tiff, ecc.), accanto al formato pdf utilizzato normalmente per le operazioni di archiviazione. Nel caso in cui intenda inviare un documento firmato, potrà usufruire del servizio di firma digitale integrato per apporre la firma sul documento, che sarà poi inviato all'ufficio di protocollo come già descritto.
L'arrivo di una tipologia di documento o la sua classificazione, a seconda delle implementazioni e delle realtà del Cliente, potrà essere l'inizio di un procedimento interno: ad esempio, la protocollazione di una richiesta di un cittadino può essere l'inizio della relativa procedura per l'evasione della pratica. Il motore di gestione dei procedimenti (workflow) permette il disegno del flusso, degli attori, della tempistica e delle regole che il procedimento stesso deve adottare per la corretta risoluzione della pratica.
Gli utenti interni all'amministrazione, che partecipano ad un determinato procedimento avranno a disposizione un'interfaccia web per prendere in carico una richiesta (notifica di attività) e per visionare le pratiche di loro competenza, e un sistema per confermare la conclusione del lavoro di loro pertinenza ed il passaggio alla fase successiva di quell'iter.
Un monitor permette agli utenti abilitati di verificare lo stato di avanzamento del singolo procedimento verificando i passi effettuati e quelli da completare corredati dai dati informativi propri dell'iter.
Le pratiche o i documenti con stato di chiuso (funzione scarto fascicolo/ pratica/ documenti), possono essere memorizzati su supporto ottico di secondo livello o messi su ottico attraverso il servizio di archiviazione ottica sostitutiva.
Come ulteriore funzionalità, il sistema offre agli utenti un servizio di controllo ortografico, utile per ridurre al minimo eventuali errori di battitura.
Riassumendo, le caratteristiche salienti di Folium sono:

- **indipendenza tra le componenti**: Folium, presentandosi come un framework basato su tecnologia J2EE, è indipendente dall'ambiente circostante, a partire dal sistema operativo fino ai sistemi di gestione documentale, di database e di workflow. Questa caratteristica unica permette di scegliere le componenti secondo la logica del migliore rapporto qualità/prezzo e la possibilità di utilizzo in ambiente differenti su cui sono già preesistenti una o più componenti tecnologiche. Inoltre vi è la garanzia di salvaguardare gli investimenti che permette di aggiungere o sostituire delle componenti senza dover ri-verificare robustezza e affidabilità dell'intero sistema
- **modularità**: la soluzione proposta prevede la suddivisione del sistema in moduli o sottosistemi tra loro integrati ma indipendenti. Questo permette di scegliere se utilizzare - anche parzialmente - le funzionalità di Folium: solo protocollo; protocollo e firma digitale; protocollo, firma digitale e gestione documentale; gestione dei procedimenti – workflow, senza precludere ampliamenti futuri
- **conformità alle norme**: Folium è conforme alle regole e alle norme emanate dall'AIPA in materia di tenuta del protocollo informatico, interoperabilità tra AOO, gestione documentale e gestione dei procedimenti
- **flessibilità**: la scelta di una programmazione orientata agli oggetti, e quindi a componenti atomiche nelle singole funzionalità, permette una facile manutenzione evolutiva nel caso di variazione di normative o di adeguamenti ad esigenze specifiche della Committente
- **scalabilità**: la piattaforma prescelta per l'implementazione garantisce un'alta scalabilità al crescere delle esigenze
- **integrabilità**: l'utilizzo di componenti e protocolli di comunicazione standard (Java, XML, SOAP, POP, SMTP), risolve la problematica dell'integrazione con sistemi esterni tramite un ambiente di sviluppo specifico (Folium SDK) che fornisce tool, primitive e web services da utilizzare, anche da parte di partner e sviluppatori
- **interoperabilità**: l'architettura aperta e la conformità alla normativa per l'interoperabilità tra registri di protocollo per le AOO sono garanzie di interoperabilità verso altri sistemi; inoltre, la soluzione Folium è inserita nel concetto di Porte di Dominio e Porte Applicative indicate nel piano di eGovernment sviluppate su base web services. Il sistema è inoltre integrato con tutte le Certification Authority (CA): dall'interfaccia di amministrazione si aggiungono e si inseriscono i dati delle CA che si vogliono connettere a Folium; infine, il sistema è integrato con sistemi di posta certificata

- **programmabilità**: le funzioni base di protocollo, documentali e workflow che compongono Folium sono rese disponibili tramite interfaccia API (Folium SDK)
- **indipendenza dalla piattaforma**: la scelta progettuale di implementare Folium nell'ambiente di programmazione J2EE permette l'installazione e l'utilizzo su qualsiasi piattaforma operativa (Unix o Windows)
- **performance**: l'implementazione dell'interfaccia utente e delle interazioni con il server sono state perfezionate per ottimizzare i tempi di memorizzazione e ricerca dei documenti
- **supporto alle periferiche ottiche**: il sistema è disponibile ed aperto al concetto di archiviazione ottica ed archiviazione ottica sostitutiva con la funzione apposita a norme AIPA: in particolare, è garantito il supporto alle periferiche ottiche offerte dai principali fornitori
- **innovazione tecnologica**: i nuovi protocolli internet e le nuove filosofie legate ai web services trovano realizzazione nel sistema Folium: il protocollo potrà così essere alimentato sia da informazioni inserite manualmente dall'ufficio protocollo che automaticamente da sistemi interoperabili quali altre AOO o sistemi interni all'Amministrazione
- **sicurezza**: gli utenti del sistema Folium sono abilitati a connettersi attraverso userid e password via browser; ogni informazione relativa all'identificazione dell'utente può essere trasmessa sulla rete in maniera criptata (HTTPS), così come anche le password. Qualora si scelga una configurazione con server LDAP, questo centralizzerà tutte le informazioni sui singoli profili: in tal modo l'utenza sarà abilitata alle funzioni di lettura, modifica, scrittura sia sui dati di protocollo sia su documenti, cartelle o annotazioni secondo le singole qualifiche lavorative (profili)
- **trasparenza e privacy**: Folium è stato progettato e realizzato per rispondere ai requisiti di accesso e trasparenza della documentazione amministrativa: il sistema è conforme ai requisiti della legge 241/90 in materia di accesso e trasparenza della documentazione amministrativa e 675/96 in materia di tutela della privacy
- **usabilità e accessibilità**: particolare attenzione è stata prestata all'usabilità ed alla accessibilità del sistema da parte dell'utenza: coerentemente con le funzioni applicative, le interfacce sono state progettate e realizzate in modo tale da limitare al massimo le operazioni per l'utente; le interfacce grafiche rappresentano i dati e le operazioni in maniera chiara, immediata, semplice ed intuitiva
    - **TRACCIABILITÀ**: TUTTE LE OPERAZIONI EFFETTUATE SONO REGISTRATE IN UN APPOSITO DATABASE DI LOG, IN MODO DA POTER IDENTIFICARE E VERIFICARE IN OGNI MOMENTO QUALSIASI MODIFICA APPORTATA ED IL SUO AUTORE: L'ANALISI DEI LOG, RESA DISPONIBILE DAL SISTEMA, PERMETTE LA VERIFICA DELLE OPERAZIONI EFFETTUATE E, IN PARTICOLARE PER I DOCUMENTI, LE PRATICHE E I FASCICOLI, NE EVIDENZIA LA STORIA

XXIV- 4 A.4 Gestione Atti Formali con Firma Digitale

Attivando le funzioni di personalizzazione contenute nel programma è possibile configurare ogni singolo passo procedurale con i processi ad esso legati, dipendenti od opzionali, sino al compimento finale del procedimento.
Con semplicità di uso e potenza di personalizzazione lo strumento permette di impostare l'iter in fasi, eventi ed azioni aderenti al proprio modus operandi, che di fatto indica quali attività software dovranno essere realizzate e ne crea un sistema automatico di controllo e verifica.
L'Utente può organizzare come desidera la struttura degli iter che ciascuna pratica dovrà seguire. Lo strumento consente infatti un'analisi dettagliata delle attività da compiere, le organizza in fasi, le dettaglia in eventi che si concretizzano in Azioni. Ciascun evento è completamente descritto: riferisce chi ha in carico la pratica, da quando a quando, riporta i pareri espressi, illustra le azioni da compiere parallelamente e successivamente.
É possibile quindi, per mezzo dell'articolazione degli Iter di deliberazione e determinazione, gestire tutte le tipologie di pratica non solo come sequenza di eventi monitorati, ma come sequenze di attività software tra loro relazionate.
Ciascun Evento rappresenta ciò che deve essere sviluppato in determinato ufficio in quel momento affinché la pratica segua la propria naturale evoluzione.
L'Azione rappresenta quello che deve essere fatto dal sistema affinché l'evento possa considerarsi concluso.

Sono, inoltre, disponibili, le seguenti funzionalità:

- **Modellazione dei processi**
- tramite un workflow integrato è possibile definire graficamente il percorso autorizzatorio dei procedimenti e le regole associate ad ogni passaggio di stato
- **Template delle fasi di processo**
- catalogo di modelli delle fasi; tali modelli, combinati fra di loro, andranno a costituire e/o variare i processi associati alle istanze
- **Politiche di push e pull nella formazione delle liste delle attività (ToDo List)**
- permettono agli utenti abilitati di prendere in carico o riassegnare le attività durante lo sviluppo dell'iter
- **Gestione delle eccezioni**
- governare anomalie o eccezioni, aggiungendo o togliendo singole attività
- Monitoraggio dei tempi
- un sistema di controllo dei tempi di ogni attività con produzione automatica di avvisi, allarmi e solleciti
- Raccolta dati statistici
- per l'acquisizione e l'analisi dei dati relativi a istanze, utenti e pratiche

- **Reporting**
  - per la produzione di elaborati parametrici di dettaglio, consultabili sia a video che su supporto cartaceo
- **Anagrafi**
  - Utenti
    - predisposizione, popolamento e gestione dei dati anagrafici degli utenti, siano essi relatori, assessori proponenti ecc.
  - Istanze per la definizione delle tipologie di istanze
  - Modulistica per la gestione di tutta la modulistica dei procedimenti attivati
- **Gestione del testo a partire da quello proposto fino a quello deliberato**
- **Gestione del testo con omissis per una successiva pubblicazione**
- **Collegamento con la procedura di gestione degli Organi Deliberanti**
- **Numerazione degli atti**
- **Profili utente**
  - un blocco di funzionalità che consentono di abilitare/disabilitare/controllare i diversi livelli di accesso alle funzionalità dell'applicativo
- **Pubblicazione dell'Atto sul portale**
- **Collegamento fra pratiche**

XXIV-5 A.5Controllo di Gestione

Il Controllo di Gestione svolge un ruolo essenziale, sia di supporto della Direzione Generale, sia di elaborazione di proposte di sviluppo e di incremento nella qualità dei prodotti e servizi erogati dall'Ente, in grado di creare valore per la collettività.

Più in concreto:

- sostiene i processi decisionali del livello politico e della Direzione Generale mediante la predisposizione di supporti storico-statistici, per un'adeguata conoscenza delle caratteristiche demografiche, economiche e sociali del territorio e attività di ricerca e sviluppo, in particolare elaborando scenari ed effettuando simulazioni
- contribuisce al miglioramento della qualità dei servizi e dei prodotti erogati dal Comune, individuando - in collaborazione con gli altri Settori - standard di qualità e indicatori appropriati, fornendo supporto tecnico-metodologico e proponendo iniziative varie di interesse generale per l'Ente
- supporta il Settore Gestione Economico-Finanziaria:
- nella verifica degli equilibri di bilancio e nella gestione delle variazioni in corso d'anno
- nell'identificazione di nuove forme di finanziamento, individuando progetti e prodotti specifici
- nella formazione del bilancio annuale di previsione, nella redazione della relazione previsionale e programmatica e del bilancio pluriennale, nell'elaborazione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG), nella redazione del bilancio di previsione e consuntivo e della relativa documentazione
- promuove l'innovazione del processo di comunicazione con i cittadini, contribuendo a migliorare la qualità dei flussi informativi, con particolare riferimento ai servizi erogati e alle modalità di fruizione
- contribuisce a definire le linee di sviluppo del Comune, individuando, selezionando e proponendo nuove possibilità di cooperazione sul territorio ed effettuando analisi di fattibilità sotto il profilo tecnico-amministrativo, dell'impatto sociale e ambientale, dei costi
- verifica:la correttezza tecnico-amministrativa e la qualità degli atti e delle prestazioni di servizi tramite attività di controllo interno
- la coerenza tra i programmi amministrativi elaborati dagli Amministratori e i piani generali di attuazione dell'Ente, favorendo il coordinamento delle attività di pianificazione e contribuendo ai più rilevanti progetti innovativi interni
- l'avanzamento dell'attuazione dei piani e dei progetti strategici.

Il Controllo di Gestione permette di raccogliere dati provenienti dai diversi sistemi informativi dell'Ente - anche da sistemi terzi - di integrarli e di produrre reportistica, sia grafica che testuale, che consente al management dell'Amministrazione di analizzare la situazione gestionale e finanziaria dell'Organizzazione e di individuare preventivamente le necessarie azioni correttive alla gestione. Il management dell'Ente può quindi costantemente verificare il perseguimento degli obiettivi di livello qualitativo della gestione (sia in termini di efficienza interna che relativamente ai servizi offerti alla collettività) e di contenimento dei costi. Ogni causa di scostamento può essere analizzata in dettaglio, ottenendo riscontro immediato delle criticità e consentendo l'avvio rapido e tempestivo delle opportune azioni correttive.

Il Controllo di Gestione gestisce ogni attività in tutte le sue fasi, dalla previsione sino alla consuntivazione, prevedendo comunque un intervento sulla previsione originaria modificandone l'andamento in itinere. Di seguito alcune tra le attività gestite:

- **Gestione economica del personale**

Le ore-lavoro vengono richieste, contrattate e assegnate, valorizzate al costo medio di categoria o al costo medio del singolo collaboratore, imputate a budget, mobilitate internamente, valutate mettendo a confronto preventivo e consuntivo ed evidenziando gli scostamenti (in ore di lavoro e costi/proventi)

- **Gestione delle risorse finanziarie**

Per la gestione delle risorse finanziarie vale quanto detto per il personale, fatto salvo che l'oggetto della contrattazione non sono ore lavoro, bensì quantità finanziarie.

- **Indicatori di performance**

Indicatori volti a misurare il grado di raggiungimento dell'obiettivo nell'ambito di ogni attività/progetto operativo ai vari livelli di responsabilità.

- **Progetti operativi**

Le risorse (personale, costi ed entrate) possono essere assegnate per fase e sottofase. Ciò consente la predisposizione di un preventivo dei costi e degli obiettivi e il raffronto puntuale e in tempo reale tra budget ed effettivo stato dell'arte in termine di costi/ricavi e raggiungimento degli obiettivi sulla base degli indicatori scelti.

- **Metodo Hay per il calcolo delle incentivazioni**

Il sistema calcola la percentuale di raggiungimento degli obiettivi consentendo in tal modo di quantificare l'incentivazione di dirigenti, funzionari, eccetera.

XXIV- 6 A.6 MARKETING Territoriale

Descrizione della Soluzione

Per poter promuovere efficacemente i contesti locali e diffondere semplicemente tutte le informazioni utili a semplificare l'incontro da domanda e offerta, la tecnologia ci è di grande aiuto. Infatti, grazie ad internet, ormai a portata di tutti, è possibile allestire un sistema di interrogazione intelligente dei dati che fornisce all'utente finale un ambiente di consultazione/analisi semplice da usare con il quale poter esaminare in dettaglio il territorio di riferimento per scoprirne le potenzialità ai fini dei propri interessi di business.

I sistemi tecnologici per il Marketing Territoriale permettono di effettuare interrogazioni dei dati estremamente interessanti e decisamente innovative rispetto a quanto siamo portati ad immaginare. Potendo interrogare una banca dati geografica direttamente attraverso gli strumenti tipici dei Sistemi Informativi Territoriali, potremo rispondere a domande del tipo:

- dove sono le imprese del tipo...?
- quanta popolazione gravita nell'area?
- dove posso localizzare la mia impresa?
- dove conviene localizzare la mia impresa?
- dove sono, se esistono, aree con superficie sufficiente a quanto mi occorre?
- esistono aree in cui sono disponibili agevolazioni finanziarie o contributi di qualche genere?

Dal punto di vista applicativo, avremo la possibilità di accedere ai contenuti attraverso una sezione dedicata del portale dell'ente locale, denominata Marketing Territoriale on line, organizzata in alcune sottosezioni dalle quali sarà possibile esaminare tutti i dati.

L'interfaccia di consultazione sarà costruita seguendo uno schema che garantisce l'interoperabilità e la migliore usabilità delle applicazioni. In particolare, all'interno di un'unica interfaccia, vi saranno sostanzialmente 3 sezioni: una che riguarderà la mappa; una che conterrà una struttura a schedario che include tutte le sezioni di consultazione / navigazione / analisi; e una che raccoglierà gli strumenti di interazione (pulsanti). Tutto ciò costituirà un vantaggio per l'utente che potrà consultare i contenuti descrittivi tenendo sempre a fronte la mappa con evidenti vantaggi anche in termini di tempi di aggiornamento della pagina.

L'architettura della soluzione prevede la possibilità di accogliere in futuro, molto semplicemente, altre sezioni di consultazione e/o strumenti di interrogazione facendo evolvere la struttura a schedario riorganizzandolo in modo da soddisfare le nuove esigenze.

Architettura del sistema informativo

Per quanto concerne l'accesso al sistema di Marketing Territoriale on-line, sarà necessario prevedere diverse tipologie di utenti che potranno/dovranno avere accesso a contenuti diversi.

In linea generale possiamo distinguere una duplice tipologia di utenze potenzialmente interessate al sistema:

- **Utenti interni** – Tecnici di Sistemi Sud o appartenenti ad Enti che alimentano la banca dati che potranno consultare, analizzare e modificare le informazioni;
- **Utenti esterni** – Enti e istituzioni collegati all'amministrazione comunale, Imprese e imprenditori e semplici cittadini interessati alla consultazione/analisi delle informazioni territoriali e alfanumeriche associate al territorio.

La consultazione/analisi verrà fatta attraverso l'utilizzo della cartografia all'interno di un vero e proprio sistema informativo territoriale (GIS). Questo strumento sarà implementato ed adoperato, dunque, su un duplice livello:

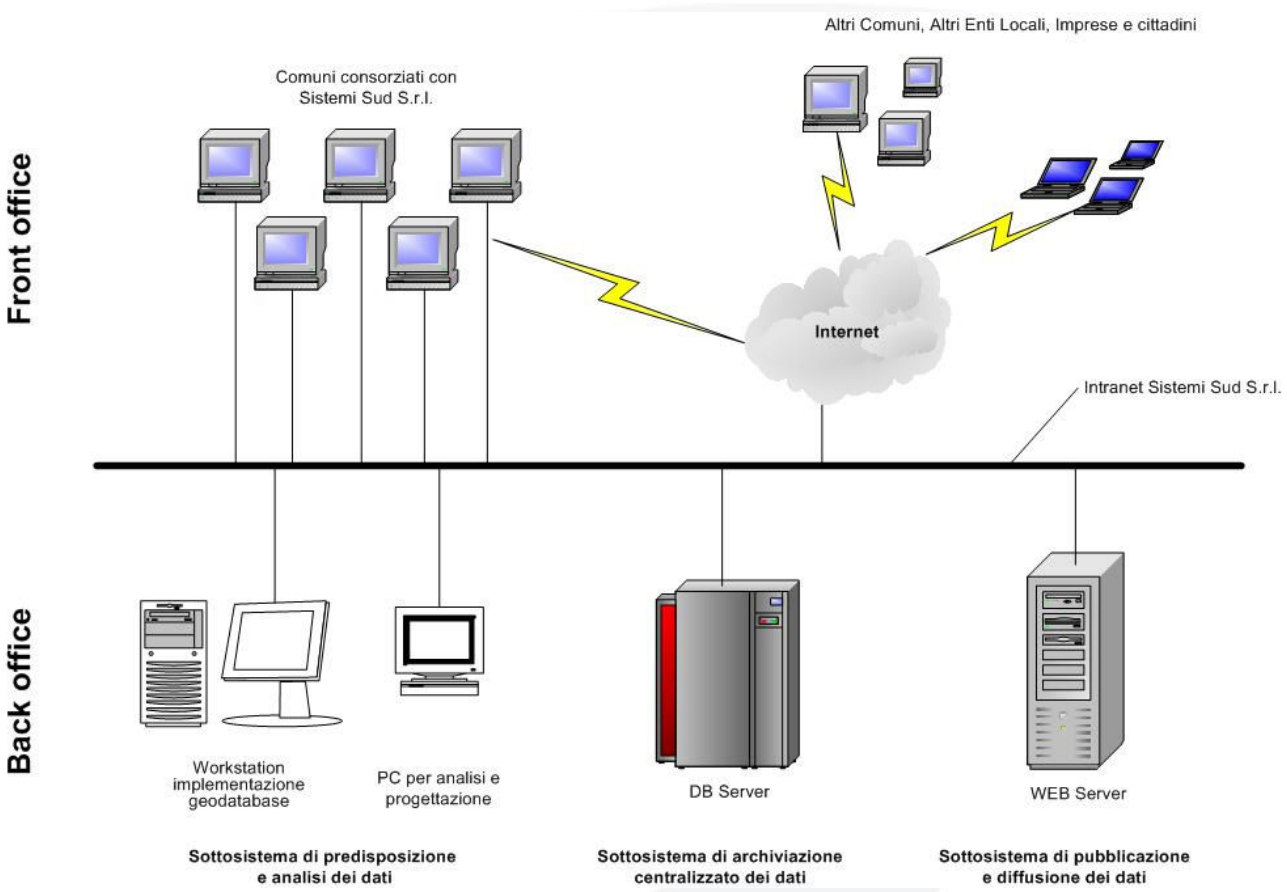
- un livello interno (Back office), con il quale fare l'analisi territoriale per il supporto allo sviluppo delle strategie di marketing; e
- un livello esterno (Front office), con la possibilità di consultare in modo integrato molteplici banche dati ed effettuare una valutazione speditiva delle potenzialità di un'area rispetto alle proprie intenzioni di business.

L'ambiente di Back office è a sua volta costituito da 3 sottosistemi specializzati:

1. sottosistema di predisposizione e analisi dei dati;
2. sottosistema di archiviazione centralizzato dei dati;
3. sottosistema di pubblicazione e diffusione dei dati.

La tecnologia adoperata sarà quella leader di mercato che, per quanto concerne i GIS, é quella di ESRI Inc. mentre, per quanto concerne il database, potrà essere uno tra i due leader attuali di mercato: Oracle o SQL Server a seconda delle preferenze di Sistemi Sud.

Per l'ambiente di Front office, verrà realizzata una sezione del portale con le stesse tecnologie adottate per i sottosistemi di Back office, che permetterà la consultazione di tutti i dati, geografici ed alfanumerici associati.



La banca dati

Il cuore del sistema è la **banca dati territoriale**. La raccolta delle informazioni, la catalogazione, la strutturazione rappresentano passi necessari e indispensabili affinché tutto il sistema possa poi rispondere alle richieste che provengono dall'esterno.

La banca dati sarà articolata in tre macro-categorie:

- dati cartografici di base;
- dati socio-demografici;
- dati sull'offerta territoriale.

I **dati cartografici di base** possono essere diversi e di diverso formato. In prima istanza si attingerà da quelli reperibili presso gli Enti Locali consorziati con Sistemi Sud S.r.l.; in seconda istanza ci si avvarrà dei della Nuova Carta Tecnica della Regione Campania. In ogni modo, i dati di base necessari per riempire di contenuti il sistema sono di facile reperimento. Ci riferiamo ai:

- Limiti amministrativi Provinciali
- Limiti amministrativi dei Comuni appartenenti all'area di competenza del progetto
- Confini delle aree urbanizzate
- Sezioni di censimento dei Comuni dell'area di interesse
- Descrizione iconografica dell'area urbana dei Comuni
- Principali vie di comunicazione

I **dati socio-demografici** sono dati di numerosità dei principali indicatori statistici del territorio. Questi saranno organizzati in due tabelle e verranno collegati ai due livelli cartografici: sezioni di censimento e limiti amministrativi comunali. Grazie a queste informazioni sarà possibile costruire carte tematiche che esprimono la concentrazione / distribuzione territoriale per ognuno degli indicatori statistici disponibili. Verranno inseriti i principali indicatori ISTAT sulla Popolazione e le Famiglie che sono attualmente disponibili.

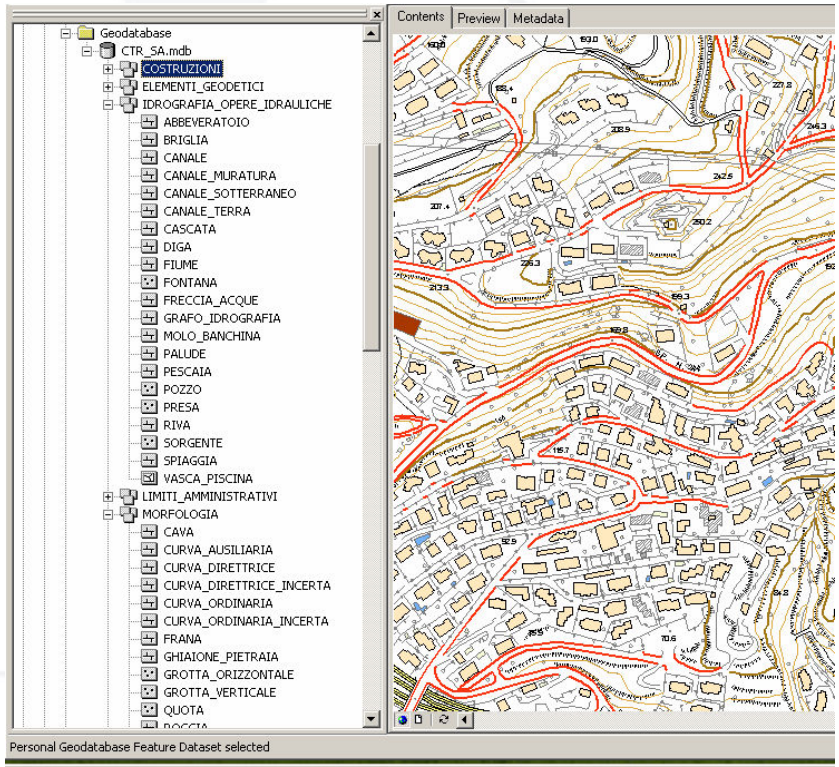
I **dati sull'offerta territoriale** riguardano specificatamente i dati di interesse per il sistema di Marketing Territoriale. Per quanto riguarda l'articolazione dei contenuti della sezione dei dati sull'offerta territoriale, si è fatto riferimento a quanto presentato nella pubblicazione "Investire a Salerno – Le opportunità di investimento nella Provincia di Salerno" edito dalla Camera di Commercio di Salerno nel maggio 2005. In essa, al 2° capitolo, troviamo una dettagliata descrizione dell'offerta territoriale della nostra Provincia articolata nelle seguenti categorie:

- Dotazione infrastrutturale
  - Infrastrutture economiche
  - Infrastrutture sociali
  - Infrastrutture logistiche
- Struttura economico-produttiva
  - Il sistema delle imprese
  - La rete dei servizi

- Risorse umane
  - Segmentazione geo-demografica della popolazione residente
- Formazione, innovazione e ricerca
- Pubblica Amministrazione Istituzioni ed Enti locali

Per quanto concerne la tipologia di rappresentazione dei dati, i contenuti relativi alle cinque aree summenzionate, saranno associate a forme geometriche elementari che, nella fattispecie, potranno essere punti (Imprese, Istituzioni, Servizi, ecc.), linee (strade, ferrovie, ecc.) e poligoni (confini amministrativi, aree industriali, parchi naturali, Comunità Montane, ecc.) ognuna con una opportuna veste grafica.

All'interno del geodatabase, i contenuti della banca dati assumeranno la struttura di un vero e proprio "database cartografico". In ogni layer gli elementi geometrici sono indicizzati e collegati ognuno ad un rigo di una tabella (record di un database alfanumerico) sul quale è possibile effettuare ulteriori operazioni (estensione della struttura, associazione di attributi, collegamento con altri database, ecc.). In particolare, sarà possibile collegare, agli elementi geografici, contenuti descrittivi diversi e vederli come un'unica entità.



Sottosistema di predisposizione e analisi dei dati

Il sistema di predisposizione delle banche dati geografiche è costituito dalle piattaforme **ArcView** e **ArcEditor**. Queste appartengono ad una suite integrata di prodotti, ArcGIS, con la quale è possibile costruire un sistema informativo altamente scalabile e integrabile in modo da permettere facilmente successivi ampliamenti.

Queste due piattaforme GIS offrono nel contempo tutti i più sofisticati strumenti oggi disponibili sul mercato per la creazione e la modifica di dati geografici e database collegati e/o collegabili con la cartografia. Esse dispongono anche di numerosi tools di analisi spaziale con i quali effettuare sofisticate indagini non convenzionali ma molto utili per il marketing territoriale.

Le banche dati dei Servizi e delle Imprese che hanno un indirizzo associato e possono essere rappresentate con un punto sulla mappa, saranno "georeferenziate" mediante una estensione funzionale del sistema ArcGIS (x-Way) che permette di riconoscere automaticamente l'indirizzo. Il sistema abbinerà le coordinate geografiche all'indirizzo sulla base della sua identità e/o somiglianza con uno di quelli archiviati nella banca degli stradari d'Italia. Bisogna precisare che, trattandosi di un processo automatico, nei casi in cui la toponomastica associata ad un elemento risulti parziale, incompleta o inesatta, la posizione sulla mappa potrebbe non essere quella reale. Per sopperire a questo inconveniente, le piattaforme GIS fornite metteranno a disposizione dell'utente una grande varietà di strumenti di editing con i quali sarà possibile correggere la posizione dei singoli punti.

Per le altre banche dati non reperibili direttamente in formato digitale-georeferenziato (tipicamente le aree PIP, ASI ecc.), ci si avvarrà del processo classico di acquisizione che prevede la scansione delle cartografie in formato cartaceo e la loro trasformazione in formato digitale. Le tavole digitali (raster) saranno poi georeferenziate e da queste verranno estratti/disegnati gli elementi da inserire nella banca dati (Aree, Lotti e Contenitori) che costituiranno i diversi livelli informativi della banca dati a cui saranno associati i dati descrittivi (alfanumerici). Il progetto non prevede la digitalizzazione delle aree PIP, ASI ecc., ma solo le attività formative tese all'acquisizione delle competenze, da parte dei tecnici di Sistemi Sud, per acquisire questo tipo di dati.

La struttura dati finale su cui si appoggerà il sistema di Marketing Territoriale, sarà il **geodatabase**, il potente modello dati di ESRI che permette di archiviare in modo altamente flessibile grandi quantità di dati anche di tipo e formato diverso. Infatti, in un geodatabase possono essere memorizzati tutti i tipi di dati: Vettoriali, Raster, 3D (TIN), Tabelle, Network (reti tecnologiche), Indirizzi, CAD ed altri. Ma la principale peculiarità del geodatabase è quella di descrivere i dati sotto forma di oggetti, mettendo l'utente di fronte a concetti più semplici ed intuitivi che semplificano l'uso degli strumenti di interrogazione e analisi delle mappe. Ciò viene ottenuto grazie al fatto che i dati hanno un comportamento "intelligente". Questi possono incorporare regole, modelli e proprietà. Oltre ad oggetti GIS classici quali punti, linee e poligoni, l'utente si troverà a lavorare con oggetti che sono dirette modellizzazioni della realtà, quali particelle catastali, edifici, rete idrica, semafori, ecc.

Sottosistema di archiviazione centralizzato dei dati

Per poter gestire in modo integrato banche dati eterogenee che fanno riferimento ad un contesto geografico unico è necessario utilizzare strumenti idonei che devono garantire elevate prestazioni nel caricamento e nelle interrogazioni da parte di client distribuiti.

Alla base di tutto vi è un RDBMS (Relational DataBase Management System) professionale che, nella fattispecie, potrà essere o Oracle o SQL Server. All'interno di questo saranno archiviati tutti i dati, sia geografici che alfanumerici. La scelta di Oracle o SQL Server garantisce grande modularità, prodotti sempre tecnologicamente innovativi e di progettazione aggiornata, un buon rapporto prezzo-prestazioni.

Queste piattaforme sono oggi i prodotti più diffusi sul mercato mondiale: vantano un numero considerevole di installazioni, in molteplici aree applicative ed in diversi mercati, che spaziano dai Servizi alla Sanità dall'Industria alle Telecomunicazioni, dalla Finanza alla Pubblica Amministrazione.

I vantaggi che offrono sono:

- grande esperienza nei RDBMS e nei linguaggi di ultima generazione;
- un livello tecnologicamente avanzato nella realizzazione di strumenti per lo sviluppo e l'implementazione delle applicazioni;
- salvaguardia degli investimenti, garantita dall'elevato numero di piattaforme hardware supportate e dalla migrazione trasparente delle applicazioni al rilascio di nuove versioni del software;
- leadership nei sistemi aperti, acquisita attraverso una partecipazione attiva in tutti i comitati e consorzi internazionali per la definizione degli standard.

Poiché dovremo gestire anche banche dati geografiche, che richiedono caratteristiche prestazionali particolari, al RDBMS sarà aggiunto un componente, ArcSDE, appartenente alla suite dei prodotti ArcGIS della ESRI, che garantirà una elevata efficienza nella lettura e scrittura dei dati (geografici e non) all'interno del database. In particolare, questo componente si rivelerà indispensabile per sopportare il carico di lavoro richiesto dagli utenti che si collegheranno via Internet per consultare i dati e il sistema in generale.

Sottosistema di pubblicazione e diffusione dei dati

Sottosistema di pubblicazione e diffusione dei dati si basa sul software ArcIMS. Questi è il componente server della suite ArcGIS per la progettazione, la realizzazione e l'amministrazione dei siti Internet cartografici con funzionalità di visualizzazione, produzione mappe ed analisi dei dati spaziali. Con ArcIMS è possibile creare client GIS, basati su web browser HTML e Java. Inoltre i servizi web di ArcIMS sono accessibili direttamente dai prodotti ArcGIS (ArcView ed ArcEditor) ed in architettura wireless, anche da altri strumenti interfacciabili con i Poket PC e i telefono di ultima generazione.

Per fornire una immagine concreta del potenziale reale di un'area, con questo componente verranno implementate alcune interessanti funzionalità di interrogazione che sarà possibile attivare direttamente attraverso il browser Internet, da qualsiasi postazione purché connessa alla rete. Allo stesso modo sarà possibile, attraverso Internet, realizzare report di sintesi che permettono una rapida valutazione dei siti.

Sottosistema di consultazione e analisi dei dati

Dal punto di vista tecnologico il software di consultazione è realizzato attraverso un'applicazione *web oriented*, al quale si potrà accedere direttamente attraverso il browser Internet. Esso costituirà una sezione specializzata del portale istituzionale di Sistemi Sud e potrà essere richiamata anche all'interno dei portali istituzionali degli Enti Partner.

Dal punto di vista funzionale, il sistema consentirà di:

- costruire la mappa accendendo/spegnendo i singoli layer
- consultare gli attributi associati agli oggetti rappresentati sulla mappa
- effettuare molteplici analisi spaziale sui dati
- ricercare oggetti nella banca dati e visualizzare dove sono collocati sulla mappa
- interrogare in modo articolato i dati usando chiavi multiple e combinabili tra loro
- stampare una mappa secondo un layout predefinito

Per accedere all'ambiente di consultazione non è richiesta l'installazione di alcun software.

Più in particolare le funzioni che saranno inserite nell'ambiente di consultazione e analisi geografica dei dati saranno.

Ricerca di un'Impresa o di un Servizio – Consente di ricercare un Impresa o un Servizio immettendo il nome, o parte di esso, in un apposito *text box*. Il risultato della ricerca viene centrato ed evidenziato sulla mappa.

Ricerca con criterio – Si tratta di una ricerca analoga alla precedente ma aiutata dalla immissione di particolari criteri come l'appartenenza da una codifica ISTAT, un certo numero di dipendenti, con unità locali nel Comune di ..; ecc. I criteri di selezione saranno immessi attraverso menu a tendina che riporteranno tutte le occorrenze presenti nel database. Il risultato della ricerca viene centrato ed evidenziato sulla mappa.

Ricerche strutturate – È un tipo di ricerca rivolta a un personale più tecnico. Permette di impostare una ricerca strutturata mediante il linguaggio SQL su uno qualsiasi dei campi della tabella associata al layer delle sorgenti di emissione. Per effettuare una ricerca avanzata bisognerà scegliere anzitutto il campo nel quale ricercare, poi l'operatore da usare, quindi la stringa di testo da cercare. Il risultato della ricerca può comportare che uno o più elementi rispondono ai requisiti impostati. Gli oggetti trovati vengono riassunti sotto forma di elenco sensibile al clic del mouse nella parte destra della mappa. Facendo clic su uno degli elementi la mappa verrà avvicinata e centrata sull'oggetto scelto.

Informazioni su … – Consente di visualizzare le informazioni associate all'elemento geografico (servizio, azienda, ecc.) su cui si è fatto clic. Le informazioni saranno presentate nella finestra laterale alla mappa.

Trova strada e civico – L'utente inserisce un indirizzo utilizzando la sintassi tipica:

<Tipo via><Nome strada><Civico>|<CAP>|<Località>

e il sistema fornisce in output la stringa normalizzata con le coordinate XY e posiziona sulla mappa il punto corrispondente. Per ottenere questo risultato sarà utilizzato il componente x-Way che permette di effettuare anche la cosiddetta normalizzazione dell'indirizzo, ovvero, dopo aver riconosciuto l'indirizzo, restituisce lo stesso scomposto nelle sue singole componenti ed eventualmente, corretto nelle componenti mancanti e/o errate. Di seguito si riporta un esempio:

Se l'utente digita l'indirizzo: **C.so Garibaldi, 43/a | 84100 | Salerno**

Il sistema, oltre che indicare il punto sulla mappa, restituisce anche l'indirizzo corretto:

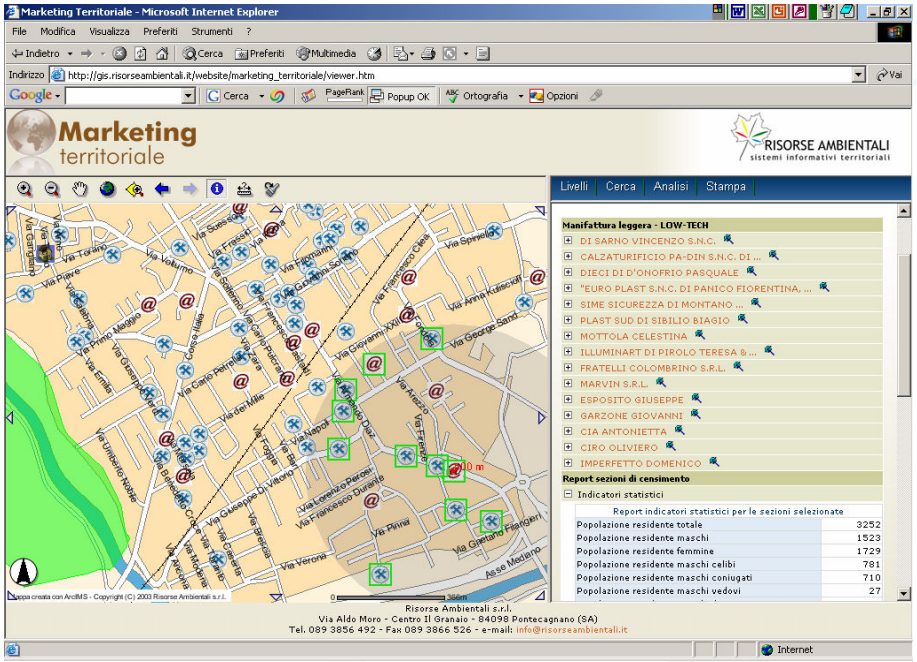
Tipo via: **Corso**
Strada: **Giuseppe Garibaldi**
Civico: **43**
CAP: **84123**
Comune: **Salerno**
Codice Istat: **065116**
Provincia: **SA**

Analisi del contesto socio-demografico – L'analisi del contesto socio-demografico permette di classificare il territorio in base a un indicatore statistico scelto tra quelli disponibili all'interno del sistema. Gli indicatori statistici sono associati alla cartografia dei Comuni. Quando viene attivata questa funzione nella parte destra della mappa si compone una finestra di dialogo che permette all'utente di scegliere l'indicatore statistico, il metodo di intervallamento delle classi e il numero degli intervalli. La legenda riporterà, mediante una scala di colori, le quantità numeriche associate alle diverse porzioni di mappa.

Analisi di posizione – Rappresenta la funzione di maggior interesse per un imprenditore. Per ogni elemento che risulta da una qualsiasi delle ricerche effettuate con gli altri strumenti, si potrà effettuare la cosiddetta analisi di posizione. Si tratta di report sintetico che raccoglie i dati relativi a "indicatori statistici", "imprese" e "servizi" che ricadono in un intorno del sito scelto. Bisognerà immettere il raggio di influenza in metri che deve essere considerato e scegliere le banche dati per le quali si desidera effettuare l'analisi. Il sistema disegnerà sulla mappa il bacino di riferimento e presenterà, nella finestra laterale alla mappa, un report riassuntivo. Il report sintetizzerà i dati appartenenti alle banche dati che si è scelto di analizzare, che ricadono nell'area di influenza, e saranno consultabili in dettaglio facendo clic sul segno [+] che compare a sinistra del titolo. In questo modo diventeranno visibili le informazioni ad esse associate. Anche in questo caso si tratta di un elenco sensibile al clic del mouse. Facendo clic su uno degli elementi, la mappa verrà centrata su quell'oggetto. Questa funzionalità può anche essere attivata da sola, per qualsiasi punto della mappa, senza che a questo sia associato un oggetto della banca dati.

Misura delle distanze – Permette di misurare le distanze disegnando una sequenza di segmenti sulla mappa. Quando viene attivata questa funzione nella parte alta sulla sinistra compare una piccola finestra con l'indicazione del totale, in metri, dei segmenti disegnati e la lunghezza dell'ultimo segmento.

Stampa della mappa – Consente di stampare in un layout predefinito la mappa così come è visualizzata nella vista geografica. È possibile immettere un titolo che verrà riportato nella parte alta del layout di stampa. La pagina di stampa viene creata all'interno di una finestra di Internet Explorer. Per stamparla basterà selezionare "Stampa" dal menu File.



Gestione della sicurezza

Le politiche di sicurezza per il controllo degli accessi saranno definite in base alle tipologie di funzioni di cui verrà concesso o meno la consultazione e l'analisi. Potranno essere definiti profili di accesso differenziati rispondenti alle esigenze dei diversi soggetti che dovranno utilizzare il sistema.

I dati residenti nel sistema, quindi, saranno classificati in:

- Pubblici – Accessibili attraverso il visualizzatore standard (Front office);
- Riservati – Accessibili sempre attraverso il visualizzatore standard (Front office) solo dai partner di progetto o utenti interni all'Ente con i quali ne viene negoziata la pubblicazione/diffusione;
- Privati – Accessibili esclusivamente attraverso i sottosistemi di Back office.

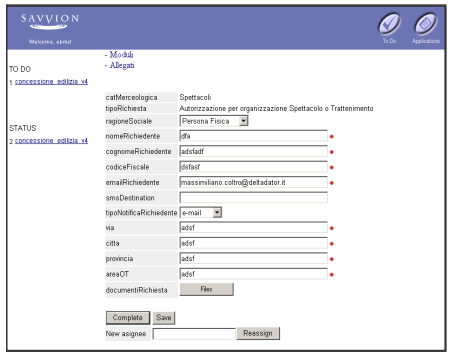
L'accesso alle sezioni riservate della banca dati potrà avvenire mediante *user name* e *pasword* ovvero vi sarà la possibilità di mantenere un profilo di accesso libero dal quale sarà possibile consultare solo alcune informazioni.

XXIV-7 A.7 Sportello Unico delle Imprese con uso della firma digitale

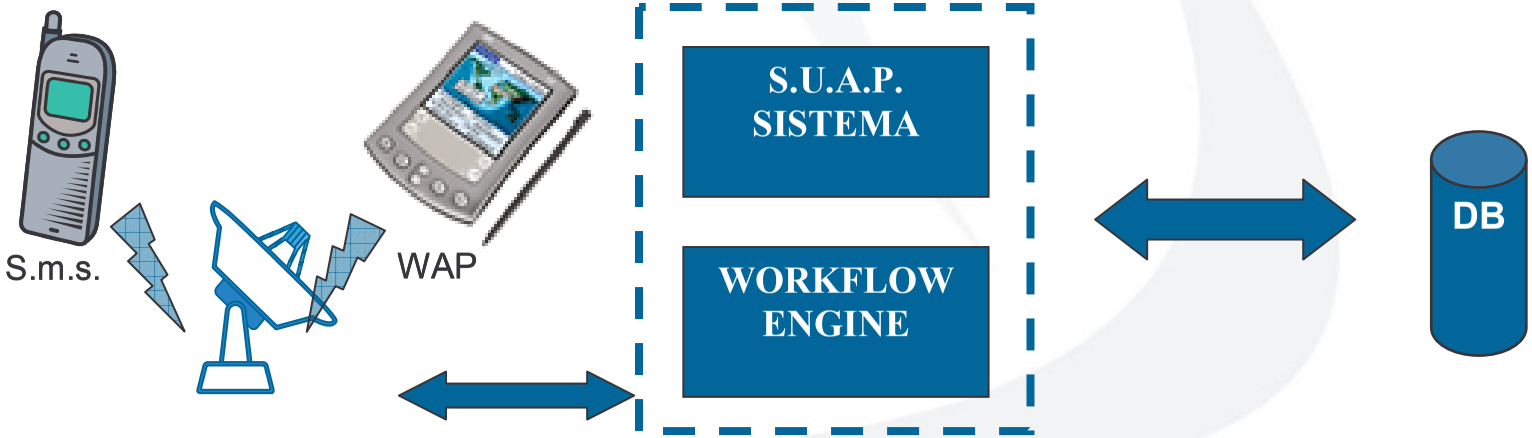
L'articolo 24 comma 2 del Dlgs. n. 112 del 31 marzo 1998 dispone che tramite lo Sportello Unico si dovrà "garantire a tutti gli interessati l'accesso, anche in via telematica, al proprio archivio informatico contenente i dati concernenti le domande di autorizzazione e il relativo iter procedurale, gli adempimenti necessari per le procedure autorizzatorie, nonché tutte le informazioni disponibili a livello regionale, ivi comprese quelle concernenti le attività promozionali".
Lo Sportello unico semplifica il dialogo tra Pubblica Amministrazione e cittadino -imprese.
L'interlocutore per l'espletamento delle molteplici attività economiche è infatti unico: non è più il cittadino o l'imprenditore a doversi far carico di seguire le proprie pratiche fra i diversi uffici della Pubblica Amministrazione, ma è la P.A. stessa che, semplificando l'Iter delle procedure, provvede a seguirne il percorso.
Come risultato, si ottengono pratiche più semplici e dal decorso più rapido presso un unico sportello. L'introduzione dello Sportello unico fa sì che le Amministrazioni locali assumano il ruolo operativo di front office nei confronti dei Cittadini, mentre le Amministrazioni centrali assumono quello di back office.
La soluzione dell'Area P.A. di DeltaDator per la gestione delle attività produttive si basa su un work flow personalizzabile: ad ogni pratica può essere automaticamente agganciato l'Iter corrispondente, cioè tutto ciò che deve essere fatto per portare a termine quella determinata pratica. L'Iter è strutturato in worksteps che scandiscono tutti le fasi costituenti un determinato procedimento.
La struttura Sportello Unico avrà modo di lavorare le domande attraverso un'applicazione web oriented che consentirà di inserire e gestire le pratiche, nonché di creare gli Iter e tutti gli elementi ad esso collegati. Lo Sportello Unico si pone come gestore generalizzato di tutte le problematiche e delle attività tecnico-burocratiche dell'Ente locale. Il suo raggio di azione copre tutte le possibili attività previste dalla legge di riferimento che l'Ente intende attivare.

Schema funzionale Sportello Unico

Back Office



Front Office



Sviluppata con tecnologia web based d'avanguardia, la soluzione consente:

- l'aggiornamento real time degli stati di lavorazione delle pratiche su front office;
- l'inoltro telematico delle domande di autorizzazione da parte del cittadino/imprenditore con la possibilità di firmarle elettronicamente;
- la pubblicazione della normativa di riferimento, di tutta la modulistica attinente i procedimenti attivati e le rispettive indicazioni sulla loro corretta compilazione;
- la gestione, con un motore di workflow (Savvion BusinessManager TM), dei procedimenti attivati con la possibilità di monitorarne il corretto andamento;
- di discriminare gli accessi in base al profilo d'Utente, riconoscendo a ciascuno (Utente interno, esterno, associazione di categoria, cittadino o imprenditore) quali siano i diritti specifici in termini di lettura, gestione e modifica delle informazioni.

La soluzione è svincolata dal tipo di organizzazione degli Enti coinvolti e dal tipo di soluzione software da loro adottata: la struttura web oriented del sistema permette il transito delle informazioni riguardanti le pratiche, sia verso gli uffici interni all'Ente, sia verso quelli esterni, esclusivamente via web.
L'applicazione consente la massima flessibilità nella progettazione degli Iter che si vogliono adottare.
La soluzione consente di progettare i singoli elementi procedurali (worksteps) e successivamente di aggregarli a piacere in un Iter. Ciascun workstep rappresenta un passo che la pratica compie all'interno del suo iter, tutti i worksteps sono monitorati e ordinati in base al flusso generato dal motore di workflow.

Lo Sportello Unico: Back-Office

Il Back-Office applicativo provvede alla gestione dei procedimenti amministrativi integrando il lavoro dei diversi operatori, dei responsabili e degli enti esterni coinvolti.
La gestione delle pratiche di SUAP si basa su un workflow personalizzabile: ad ogni pratica viene automaticamente agganciato l'Iter procedurale corrispondente che definisce tutte le fasi necessarie alla trattazione del procedimento amministrativo.
L'applicazione consente la massima flessibilità nella progettazione degli Iter che si vogliono adottare. Consente inoltre di progettare i singoli elementi procedurali (workstep) e successivamente di aggregarli a piacere in un Iter. Ciascun workstep rappresenta un passo che la pratica compie all'interno del suo iter, tutti i worksteps sono monitorati e ordinati in base al flusso generato dal motore di workflow.

Di seguito vengono descritte le principali funzionalità presenti all'interno della componente Back-Office dell'applicativo di gestione dello Sportello Unico Territoriale delle Attività Produttive.

Modelizzazione dei processi	Tramite un WorkFlow integrato è possibile definire graficamente il percorso autorizzatorio dei procedimenti intesi come macroprocedimenti, endoprocedimenti o sottoprocedimenti. E' possibile inoltre impostare le regole associate ad ogni passaggio di stato - dall'avvio sino alla conclusione attraverso tutti i passi intermedi. E' prevista la possibilità, in corrispondenza di ogni fase di workflow, di inviare una comunicazione a mezzo e-mail, parametrizzandola secondo le esigenze dello Sportello Unico, indirizzata sia ad utenti interni che a cittadini/utenti esterni.
Template delle fasi di processo	catalogo di modelli delle fasi; combinati fra di loro, detti modelli andranno a costituire e/o variare i processi associati alle istanze
ToDo List	Politiche di push e pull nella formazione delle liste delle attività, ToDo List. gli utenti abilitati prendono in carico, o riassegnano, le attività durante lo sviluppo dell'iter procedimentale
Monitoraggio dei tempi	sistema di controllo dei tempi di ogni attività, con produzione automatica di preavvisi, allarmi e solleciti
Raccolta dati statistici	strumenti automatici atti all'acquisizione e all'analisi dei dati relativi a istanze, utenti e pratiche.
Reporting	produzione automatica di elaborati parametrici di dettaglio, consultabili sia su terminale video che su supporto cartaceo.
Profili utente	blocco di funzionalità che consentono di abilitare/disabilitare/controllare i diversi livelli di accesso alle funzionalità dell'applicativo (Back Office)
Pubblicazione dati	Manutenzione Aree News, F.A.Q. e Links aggiornamento dinamico da Back Office per la loro pubblicazione su Front-Office
Allegati multiformat	permette di accludere alla pratica documenti in formato elettronico quali .xls, .pdf, .doc, .txt, .rtf e così via
Rilascio ricevute	a fronte della domanda presentata, il sistema rilascia una ricevuta e una quietanza in unica soluzione
Gestione archivi di base	Settori merceologici (permette di definire i settori merceologici a cui sono riferiti i procedimenti gestiti) Albi professionali (definisce gli albi professionali a cui possono essere collegati i professionisti che operano sui procedimenti) Enti (vengono codificati tutti gli Enti che possono essere coinvolti nella gestione dei procedimenti) Tipi di onere (è possibile codificare le varie tipologie di onere collegati alle varie tipologie di procedimento) Tipi di referenze (permette la codifica delle possibili referenze che verranno utilizzate per stabilire a quale titolo ogni nominativo è collegato ad un procedimento) Codici Istat (la tabella contiene i codici Istat a cui si possono essere riferiti i procedimenti) Tipi di stampa (permette di definire le stampe che possono essere utilizzate in gestione dei procedimenti. Ad ogni tipologia di stampa corrisponde un modello Cristal Report o Rtf.) Allegati (è possibile codificare tutti i documenti, allegati o i loro sostituti che dovranno essere abbinati ai procedimenti) Pareri (permette la codifica dei pareri che possono essere richiesti ai vari Enti coinvolti nella gestione dei processi. Ad ogni tipologia di parere corrisponde il testo della richiesta da inviare all'Ente) Moduli (permette di definire e codificare i modelli di domanda. Ad ogni modulo possono essere inoltre abbinati gli allegati precedentemente codificati nell'apposita tabella) Tipi di procedimento (permette di creare le tipologie di procedimento che si intendono utilizzare. Ogni tipologia di procedimento è riferita ad una categoria merceologica e ad ogni tipologia di procedimento sono collegati il modulo della domanda ed il processo di workflow precedentemente istanziato. Ad ogni tipologia di procedimento sono collegati inoltre gli Enti coinvolti con i relativi pareri, gli allegati ed i modelli di stampa.) Tipi di pratica (permette di definire le tipologie di pratica. Ad ogni tipologia di pratica corrisponde una tipologia di procedimento) Tipi di provvedimento (definisce le tipologie dei provvedimenti che potranno essere collegate ai procedimenti)

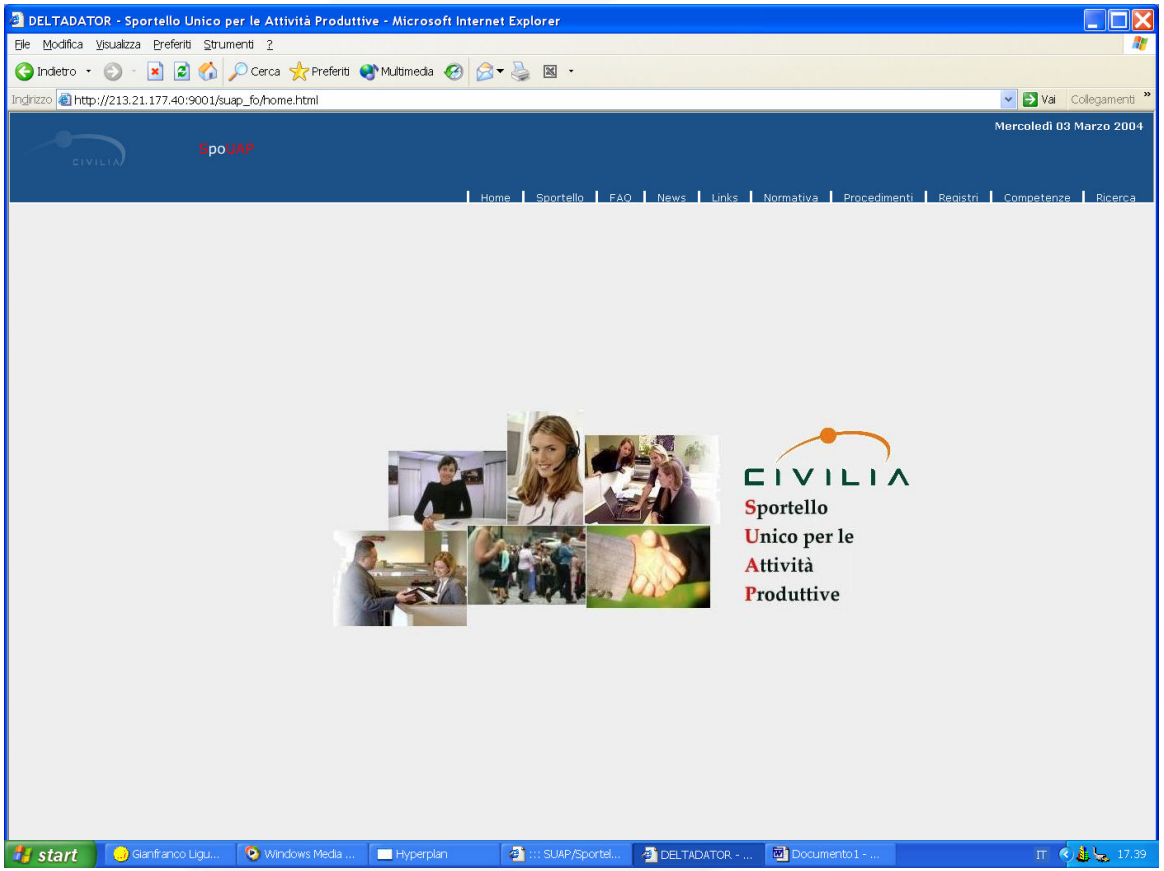
	Tariffario oneri di urbanizzazione (definisce le tariffe base per il calcolo degli oneri di urbanizzazione catalogandole per 'Zona PRG', 'tipologie di interveno', 'tipologie di destinazione d'uso' dell'immobile oggetto di intervento edilizio)
Referenti	Permette la codifica o la ricerca dei dati anagrafici relativi alle persone fisiche e giuridiche che abbiano un qualche riferimento con il procedimento. Oltre ai dati anagrafici è possibile abbinare ad ogni referente anche gli indirizzi ed il titolo di referenza. La funzione prevede la possibilità di gestire eventuali volturazioni riferite alle persone precedentemente collegate.
Allegati	Permette di visualizzare l'elenco degli allegati abbinati al procedimento. Per ogni allegato può essere indicato il numero di protocollo e la data di presa in carico. Per ogni procedimento può essere modificato l'elenco proposto aggiungendo nuovi allegati o eliminando allegati presenti nell'elenco.
Oggetti Territoriali	Permette di gestire il riferimento dell'insediamento al territorio. Per ogni oggetto territoriale sono gestiti i dati relativi agli indirizzi, ai dati catastali, a persone fisiche e giuridiche
Oneri	Vengono indicati gli oneri richiesti per il singolo procedimento. E' possibile gestire più pagamenti e per ogni pagamento è possibile stampare la relativa ricevuta di quietanza
Enti coinvolti	La funzione permette di inviare agli Enti coinvolti sul singolo procedimento la richiesta di pareri. L'elenco degli Enti proposto è quello definito nella tabella di definizione dei procedimenti. In questa sede è comunque possibile eseguire variazioni coinvolgendo più o meno Enti rispetto a quanto proposto.
Numerazione dell'Atto	La funzione permette di numerare ogni singolo provvedimento abbinato al procedimento. Il sistema può gestire più registri, uno per ogni tipologia di provvedimento codificato
Visualizzazione stato dell'iter	La funzione permette di visualizzare lo stato avanzamento della pratica. All'operatore che esegue la funzione viene proposta una videata contenente l'elenco delle fasi del workflow. Per ogni fase viene indicato l'operatore che ha in carico la fase e lo stato della fase stessa.
Stampe parametriche	La funzione permette di eseguire le stampe partendo dal modello precedentemente predisposto. Durante la fase di stampa la funzione inserisce nel modello i dati del procedimento prelevandoli dall'archivio.
Verifiche tecniche	La funzione permette la gestione dei dati tecnici relativi alla singola pratica per il confronto con i parametri imposti dal Piano Regolatore Generale
Definizione del contenuto dei regolamenti	La funzione permette la definizione del contenuto dei regolamenti che governano i procedimenti amministrativi relativi ad interventi edilizi
Calcolo degli oneri edilizi	La funzione permette la gestione del calcolo degli oneri edilizi definiti dall'operatore dello Sportello Unico per l'Edilizia (es: contributo al costo di costruzione, oneri di urbanizzazione primaria, oneri di urbanizzazione secondaria etc.). Per il calcolo l'operatore può scegliere tra due modalità operative: utilizzo di una procedura di calcolo "esterna", in tal caso è necessario riportare manualmente i dati nella procedura per proseguire con la gestione del procedimento amministrativo; La gestione automatizzata del calcolo attraverso l'applicativo "Sportello Unico per l'Edilizia" di Civilia Web: tale modalità operativa utilizza un foglio di calcolo, formato .xls, che viene associato alla relativa pratica e può essere visualizzato dall'operatore in qualsiasi momento. Il foglio di calcolo può essere personalizzato secondo le necessità del Centro Servizi che si intende attivare.
Gestione degli oneri edilizi	La funzione permette la gestione degli oneri edilizi intesa come loro rateizzazione e riscossione. Per la rateizzazione degli oneri l'operatore può scegliere tra due modalità operative:

	utilizzo di una procedura di calcolo "esterna", in tal caso è necessario riportare manualmente i dati nella procedura per proseguire con la gestione del procedimento amministrativo; • La gestione automatizzata del calcolo attraverso l'applicativo "Sportello Unico per l'Edilizia" di Civilia Web: tale modalità operativa utilizza un foglio di calcolo, formato .xls, che viene associato alla relativa pratica e può essere visualizzato dall'operatore in qualsiasi momento. Il foglio di calcolo può essere personalizzato secondo le necessità del Centro Servizi che si intende attivare.
Gestione delle garanzie	La funzione permette all'operatore di inserire per ogni pratica, relativa ad interventi edilizi, i dati relativi alle garanzie prestate dal cittadino/impresa per il pagamento degli oneri edilizi, nonché associare i relativi documenti in formato elettronico
Emissione permesso di agibilità	La funzione permette di gestire l'iter procedurale necessario per il rilascio del permesso di agibilità, secondo quanto previsto dal recente Testo Unico sull'Edilizia (anno 2003)
Chiusura della pratica	La funzione di chiusura della pratica permette di chiudere il procedimento e rendere tutte le fasi ed i dati abbinati al procedimento non più modificabili e solamente consultabili.
Conferenza dei Servizi	La funzione consente di gestire la Conferenza dei Servizi o altre Commissioni il cui parere sia richiesto per l'espletamento del procedimento. L'esito espresso dalla Conferenza dei Servizi o da altra Commissione può essere consultato direttamente dalla gestione del procedimento senza dover accedere alla seduta nella quale l'esito è stato espresso. Le funzionalità relative alla gestione della conferenza dei servizi vengono di seguito descritte nel paragrafo relativo alla gestione degli Organi Deliberanti.

Lo Sportello Unico: Front-Office

Tramite il Front-Office dell'applicazione, i cittadini e le imprese possono acquisire una serie di informazioni alcune a carattere generale, altre specifiche per la pratica presentata, o da presentare, presso lo Sportello Unico.

Tutte le informazioni e i dati che possono essere visualizzati e/o gestiti dal Front-Office vengono aggiornati, in modo dinamico, dalla componente Back_Office dell'applicatico Civilia Web per la gestione dello Sportello Unico Territoriale delle Attività Produttive (SUAP).

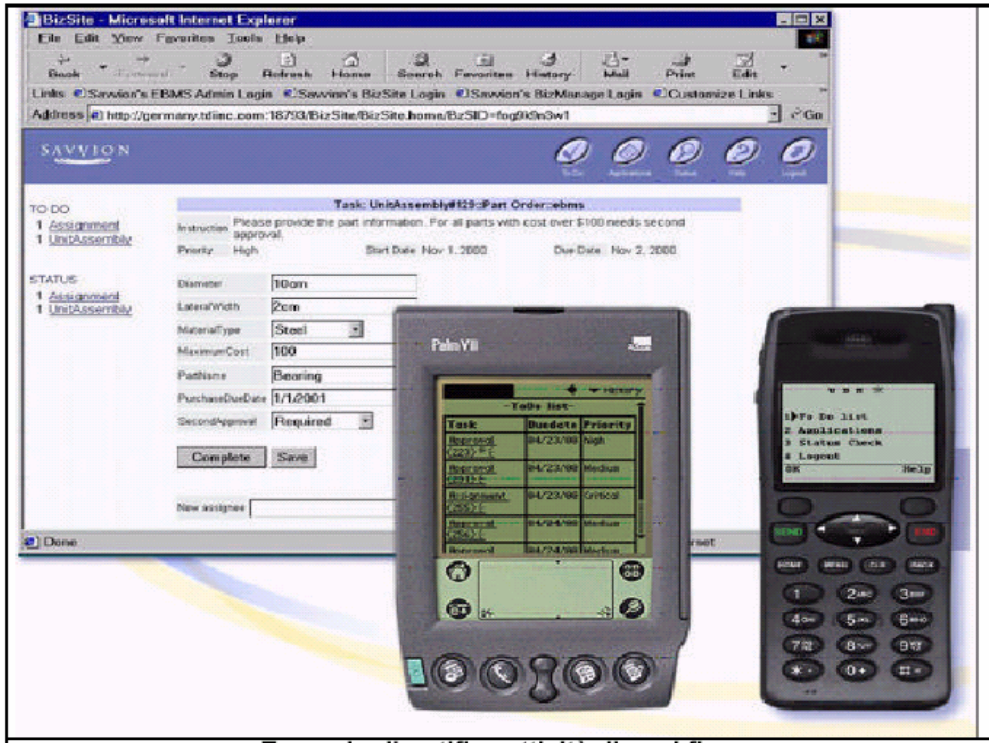


Di seguito l'elenco delle principali informazioni e funzionalità presenti nella parte Front_Office:

Area informativa generale	vengono elencate tutte le competenze generali, secondo la normativa, della struttura Sportello Unico Territoriale delle Attività Produttive
Informazioni generali Sportello Unico	sono contenute le informazioni generali riguardanti la struttura Sportello Unico.
Informazioni generali su istanze	l'utente può estrapolare informazioni di carattere generale, sulle istanze e sui procedimenti amministrativi attivabili presso la struttura
Scelta del procedimento	l'utente può individuare il procedimento che intende attivare ed essere quindi guidato lungo tutto l'iter autorizzatorio.
Consultazione normativa	possibilità di visionare la normativa, secondo la struttura decisa dallo Sportello Unico, correlata ai procedimenti amministrativi (es: normativa comunitaria, nazionale, regionale, provinciale, locale etc.)
Consultazione modulistica	l'utente può visionare e stampare la modulistica standard relativa ai procedimenti attivabili. Viene inoltre fornito supporto all'autocompilazione on-line della modulistica.
Ricerca	grazie ad un motore di ricerca integrato è possibile effettuare la ricerca a testo libero e/o per chiavi all'interno di tutta la documentazione disponibile nel portale
F.A.Q.	mette a disposizione le risposte alle domande più frequenti o di interesse comune poste allo Sportello Unico.
NEWS	in evidenza avvisi e notizie di carattere generale che lo Sportello Unico desidera portare a conoscenza dell'utenza
LINKS	contiene i collegamenti ipertestuali a pagine web di particolare interesse, quali ad esempio Enti terzi che possono fornire informazioni utili su materie/argomenti trattati dallo Sportello Unico.
Area Registri	contiene l'esito dei procedimenti amministrativi ordinati per anno e mese.
Notifica via E-Mail	è possibile notificare al richiedente, via e-mail, il passaggio di avanzamento (iter) di una pratica.
Messaging	servizio di messaging che permette all'utente di inviare comunicazioni, dati e documenti.
Registrazione on-line	l'utente può registrarsi per via telematica.
Invio istanze	l'utente può effettuare l'invio telematico delle istanze (on line) e apporre la propria firma elettronica.
Invio documentazione	invio telematico di documentazione, contestuale alla presentazione dell'istanza o in momento successivo.

Monitoring delle pratiche	monitoraggio delle pratiche presentate relativamente al cittadino / impresa che effettua la consultazione, dell'iter e del loro stato.
Fascicolo elettronico	l'utente può visualizzare la propria pratica e i documenti in essa contenuti.
Oneri e Pagamenti	calcolo degli oneri e dei pagamenti, con possibilità, da parte del cittadino/impresa di visualizzare la propria posizione contabile e ottenere il necessario supporto alla sua regolarizzazione con servizi di pagamento on-line.
Enti terzi coinvolti	possono svolgere le attività loro richieste in riferimento alle fasi procedimentali a loro carico (esempio: emissione di pareri, nulla osta, attestazioni di conformità etc.)

Inoltre il prodotto consente l'utilizzo delle tecnologie di connessioni più diffuse sul mercato (quali sms) per le informazioni al pubblico



Esempio di notifica attività di workflow

XXIV-8 B.1Gestione dei Servizi Tributari

Il prodotto "Gestione dei Servizi Tributari" della soluzione Teletributi, si pone come risposta al problema della necessità di dialogo tra i titolari delle informazioni. Infatti, la metodologia operativa e gestionale "incorporata" nello strumento software di cui viene richiesto il riuso, si fonda su una fase preliminare di acquisizione, normalizzazione e integrazione del patrimonio informativo dell'ente. L'obiettivo è rappresentato dal superamento di una logica di competenza specifica sulla problematica di interesse, per orientarsi ad un più ampio approccio per processi nella gestione del servizio.
L'elemento portante del progetto che sottende all'adozione e implementazione del sistema, è costituito da una graduale riorganizzazione operativa degli uffici preposti a tali funzioni: la corretta gestione avanzata dell'informazione, costituisce l'elemento portante di un percorso di integrazione delle competenze coinvolte nel processo di gestione tributi e più in generale del più ampio processo di efficiente ed equa gestione dei servizi erogati a cittadini e imprese.
Ne consegue che le criticità connesse all'adozione del modello organizzativo, ereditato dal modello operativo "Gestione dei Servizi Tributari", possano essere adeguatamente superate nella fase di start-up attraverso attività formative specifiche per ciascuna area funzionale coinvolta.
Sempre sul piano organizzativo occorre osservare che i benefici superano di gran lunga il costo del conseguente "cambiamento", visto che l'integrazione delle banche dati si traduce in un abbattimento drastico dei tempi per il reperimento e l'integrazione delle informazioni provenienti da fonti diverse, nonché della probabilità di errori legati ad una gestione non automatizzata.

Il Portale di servizi al Cittadino

La caratteristica peculiare del Portale di servizi è insita nella integrazione tra la problematica della fiscalità locale ed il territorio. Tale integrazione avviene attraverso la definizione e costruzione di una anagrafe degli oggetti di imposta al fine di individuarne univocamente la loro posizione sul territorio. I vantaggi di questa impostazione sono innumerevoli, rendendo molto più efficace sia la gestione del tributo, che la erogazione del servizio ad esso connesso.
La possibilità di disporre di una data base di tipo geografico, consente, poi, di poter erogare, attraverso il portale, anche numerosi servizi connessi a quelle componenti tradizionalmente collegate alla cartografia, come l'urbanistica, le microzonazioni, il catasto, etc
Le caratteristiche architetturali fondamentali del Portale sono le seguenti:

1. La possibilità di accedere alle varie arie del sito dalla Home e dalle altre pagine attraverso un menù di navigazione che rende la consultazione delle informazioni semplice e immediata;
2. La possibilità di muoversi da una sezione all'altra del sito senza dover necessariamente risalire al primo livello;
3. La possibilità di consultare online testi normativi, piani urbanistici, informazioni sui tributi, nonché la cartografia;
4. La possibilità di fruizione delle informazioni di interesse personale accedendo tramite login ad un'area protetta;
5. La possibilità di comunicare in maniera bidirezionale con l'Ente su problematiche relative ai tributi;
6. La possibilità di accedere ad un archivio di risposte specialistiche (Faq) che costituisce un patrimonio organizzato e tagliato sulle esigenze emerse dalle richieste degli utenti;
7. La possibilità degli utenti di interagire tra loro tramite il Forum;
8. La possibilità di predisporre il sistema in maniera che sia espandibile per l'aggiunta di altre funzionalità da implementare come ad esempio il pagamento dei tributi online.

Area pubblica

La parte pubblica offre all'utente, che si collega, una navigazione semplice ed intuitiva, basata su una struttura fatta di pochi livelli e che consente di ridurre al minimo il numero di click per l'accesso alle informazioni.
Il menù di navigazione rende la consultazione delle informazioni semplice e immediata, è possibile muoversi da una sezione all'altra del sito senza dover necessariamente risalire al primo livello.
Per navigare nel sito si utilizza il menù orizzontale (numero 1, vedi figura 1) , presente anche nelle altre pagine, costituito dai link alle varie sezioni. Sono, inoltre, presenti riquadri (numeri 2, 3, 4 vedi figura 1) che evidenziano i contenuti principali presenti in ciascuna sezione e che consentono una fruizione più rapida delle informazioni di maggior rilievo.

Figura 1: i riquadri presenti sulla Home page

Le sezioni del sito

Normativa Tributaria nazionale con la funzione di ricerca per tributo e per tipologia di normativa (leggi, decreti, sentenze, circolari, risoluzioni);
Per effettuare la ricerca per tributo selezionare il tipo di tributo dalla casella a discesa e poi cliccare sul tasto Cerca.
Per effettuare la ricerca per Tipo di normativa è necessario scegliere prima il tipo di tributo e poi la normativa e quindi cliccare sul tasto Cerca.

Servizi on line

Area riservata ai contribuenti iscritti, per accedere a questa sezione è necessario che il contribuente inserisca il nome utente e la password che gli è stata comunicata dal comune, dopo che ha compilato l'apposito modulo di iscrizione on line.

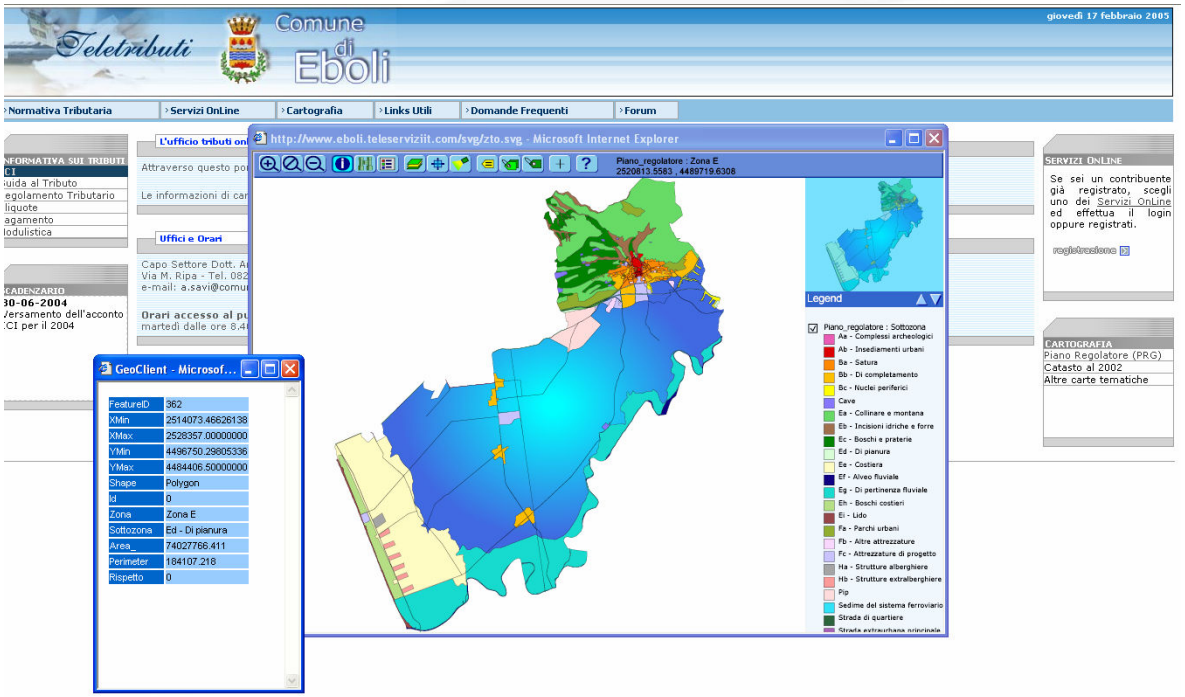
- Anagrafica contributiva: descrizione dei dati anagrafici del soggetto.
- Calcolo del tributo: report ici e tarsu degli immobili per i quali il contribuente è iscritto.
- Comunicazioni Personali: accesso alla mail box contenente l'elenco dei messaggi scambiati tra il contribuente e l'amministrazione comunale, sul modello delle comuni webmail (es.:yahoo!mail). Per inviare un nuovo messaggio cliccare su Nuovo Messaggio.
- Quesiti generali: per inviare dei quesiti generici relativi alle imposte comunali che saranno inseriti con le relative risposte, nella sezione Domande frequenti del portale. A differenza dei quesiti personali i quesiti generali saranno pubblici, cioè visibili a tutti gli utenti, anche non registrati, cliccando su Domande Frequenti nel menu principale.

Cartografia

La sezione dedicata alla cartografia consente all'utente di consultare in maniera interattiva i tematismi pubblicati dall'Ufficio tecnico del Comune.

I file cartografici sono pubblicati, al momento, nel formato Adobe SVG. L'utente deve scaricare ed installare sul proprio computer un plug-in distribuito gratuitamente dal sito Adobe e presente sul portale.
I file SVG vengono prodotti direttamente dal GIS del Comune con le funzioni estese di pubblicazione SVG in ESRI.
I tematismi pubblicati riguardano: La zonizzazione del PRGC; i vincoli del PRGC e del PAI della Autorità di Bacino; la rete stradale (viario; i mappali catastali;etc.
Questa particolare sezione del portale è dedicata alla comunicazione interattiva cartografica, cioè utilizzare il modello territoriale ed il linguaggio cartografico per comunicare particolari aspetti del governo locale ai cittadini. Ad esempio attraverso tale strumento sarà possibile pubblicare informative come variazioni ai piani del traffico; stradario normalizzato, numeri civici esterni ed interni degli immobili; variazione e dispositivi di traffico temporanei; microzonazioni e quanto altro rispetto alla gestione amministrativa e tecnica del comprensorio comunale.

Sulla scorta della evoluzione delle esigenze locali lo standard SVG può facilmente essere sostituito od integrato da un servizio WEB-GIS più sofisticato, basato ad esempio su ArcIMS ESRI ovvero su un core open-source capace comunque di operare sul Geo-DB ESRI. Tale soluzione risulta integrata a quanto già previsto per il servizio relativo al marketing territoriale.



Links utili

Raccolta di collegamenti relativi a siti che trattano la materia tributaria, per ogni link c'è una breve descrizione degli argomenti reperibili sul relativo sito.

Domande frequenti

Rappresenta l'archivio delle FAQ, una raccolta di quesiti di natura generale e una selezione di quelli inviati dagli utenti all'Ente che l'utente potrà filtrare in base al tributo.

Forum

Altro strumento di scambio di informazioni tra utenti e tra utenti e Ente è costituito al Forum di discussione. All'utente è proposto l'elenco di domande e risposte consultabili liberamente, per visualizzarle cliccare sul titolo: si evidenzierà il corpo della domanda con le relative risposte.

Per rispondere oppure iniziare una nuova discussione è necessario registrarsi al forum, compilando l'apposito modulo

Informativa sui tributi

Selezione di informazioni sui tributi (Regolamento generale delle entrate, regolamento tributario comunale ecc) è presente anche l'area download relativa alla modulistica suddivise per tributo. La modulistica sarà presente in formato word oppure pdf.

Area riservata al contribuente

Servizi on line

Ciascun utente facente parte dell'anagrafe tributaria del Comune di Eboli può registrarsi per accedere all'area protetta del sito in cui sono presenti alcuni servizi che fanno riferimento a suoi dati personali:

- Individuazione degli immobili;
- Posizione contributiva;
- Comunicazione bidirezionale con l'Ente;
- Mail box interna;
- Verifica/modifica del nome utente e password di accesso;
- Funzione di calcolo del tributo
- Pagamento on-line.

Ogni utente, una volta registrato, potrà visualizzare l'elenco degli immobili per i quali è iscritto all'ufficio dei tributi TARSU, ICI, COSAP, ICP e stampare il relativo report con l'indicazione degli importi previsti per ogni tributo.

La registrazione

Per accedere all'area dei Servizi OnLine il contribuente deve registrarsi compilando l'apposito modulo on line, per accedere al modulo cliccare sulla scritta Registrati nel box area riservata delle home page

La procedura di registrazione richiede come primo passo di scegliere se, si sta effettuando la registrazione come privato cittadino e come azienda, secondo questa scelta comparirà un modulo con una serie di caselle di testo da compilare.

È obbligatorio inserire tutte le informazioni del modulo tranne il fax.
Dopo aver effettuato la registrazione l'utente non può accedere subito ai servizi del portale, deve attendere che nome utente e la password gli siano recapitati, tramite posta elettronica od ordinaria, da parte dell'amministrazione comunale.
Questa procedura è necessaria per motivi di sicurezza, onde evitare che estranei possano accedere alla posizione contributiva dei cittadini.

Il contribuente registrato può accedere ai seguenti servizi OnLine:

anagrafe contributiva: elenco, suddiviso per tributo, delle unità immobiliari oggetto d'imposta.
Calcolo del tributo: stampa del report relativo ad ogni oggetto d'imposta.
Comunicazioni personali: tra i servizi ad accesso riservato è di sicuro interesse quello che permette la comunicazione diretta con l'Ente attraverso un modulo per l'invio online da parte dell'utente di quesiti mirati.
Quesiti generali: il contribuente potrà in questa sezione porre domande di interesse generale che saranno inserite nelle FAQ.

Il Content Management System

Per il Portale Web "Teletributi Eboli" è stato concepito un Content Management System (CMS), cioè un Sistema di Gestione dei Contenuti che permetta al personale addetto, non necessariamente esperto in materia di web, di aggiornare rapidamente i contenuti del portale per il contribuente, presenti in linea. A tale scopo è stata disegnata una struttura modulare di tipo gerarchico di facile utilizzo grazie all'interfaccia grafica "user-friendly".

Autenticazione e accesso al CMS

Per poter accedere al sistema di Gestione del portale e necessario effettuare il login, autenticandosi con nome utente e password.
sono previsti due ruoli assegnati all'operatore/redattore. Sulle pagine del portale "Teletributi – Comune di Eboli" è sempre presente il box "Area riservata" che permette l'accesso alle aree protette del sistema.

Da qui infatti, effettuando il login si può procedere sia all'accesso ai Servizi Online, (nel caso in cui ad effettuare il login sia un contribuente registrato e abilitato), sia all'accesso al Content Management System, nel caso in cui effettui il login un utente con autorizzazione speciale quale può essere il personale addetto alla redazione dei contenuti del portale. Dunque, per effettuare l'accesso al CMS, occorre inserire "Nome Utente" e "Password" di un utente con ruolo di redattore/operatore nelle caselle di testo presenti nel riquadro "Area Riservata" e cliccare su "Entra".

Scelta di un'Area di Gestione

Il CMS è strutturato in maniera tale che si possa fare una netta distinzione tra le operazioni di gestione ordinaria dei contenuti, a cui si procede cliccando sulla voce "Gestione Contenuti" e quelle di gestione straordinaria degli elementi che costituiscono la struttura vera e propria del portale, a cui si procede cliccando sulla voce "Gestione Elementi del Portale" .

Area Gestione Contenuti

I contenuti del portale sono ripartiti in varie Sezioni:

- Informativa sui tributi
- Normativa Tributaria
- Servizi online
- Cartografia
- Links utili
- Domande frequenti
- Home
- Scadenzario

All'operatore/redattore è chiesto di scegliere una di queste voci da un elenco (fig. 3) per poter poi procedere alla gestione delle specifiche informazioni.

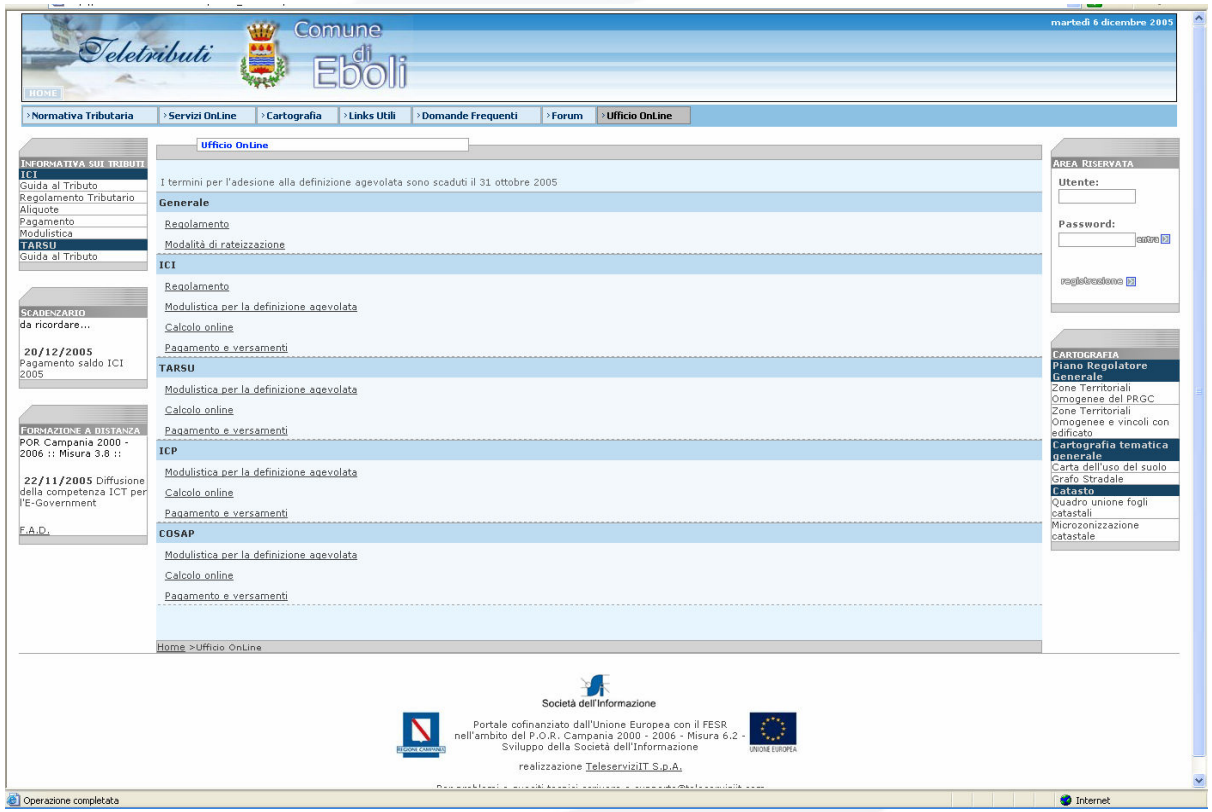
Gestione della definizione agevolata

La definizione agevolata dei tributi locali è stata prevista dalla Legge Finanziaria del 2004 ed attuata già da alcuni comuni dell'area; altri comuni interessati dal progetto hanno fatto richiesta di attuare tale misura al fine di definire in via transativa su base volontaria le posizioni contributive non note alle Amministrazioni.
Il servizio prevede la gestione attraverso il portale del front-office verso il cittadino, consentendogli di accedere a tutte le informazioni utili alla definizine delle propria posizione tributaria, come:

- al calcolo del tributo dovuto,
- alla compilazione delle istanze di adesione,
- alla stampa dei bollettini di versamento,
- alla trasmissione degli atti alla Amministrazione.

Quest'ultima opzione, ove non sia possibile allegare la firma certificata, non è applicabile ai fini della protocollazione della istanza.

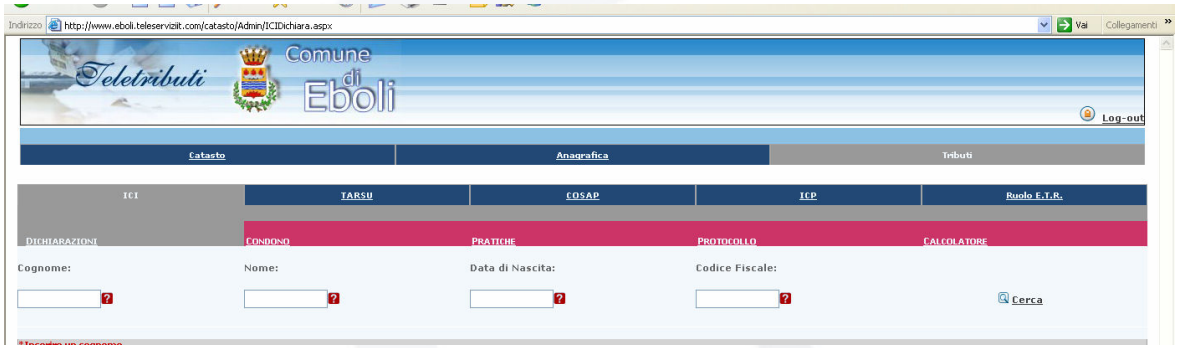
Le funzioni di Back-office consentono la completa istruttoria della pratica da parte del personale dell'Amministrazione, sino al protocollo ed archiviazione della istanza.
E' possibile in questo caso definire una rateizzazione sulla scorta delle somme dovute in riferimento a quelli che potranno essere i regolamenti comunali adottati.
La procedura opera in modalità WEB-Service attraverso un qualsiasi client locale opportunamente configurato in rete. La banca dati prodotta sarà poì opportunamente trasferita ad integrazione nei rispettivi archivi anagrafici per la successiva gestione ordinaria del tributo.

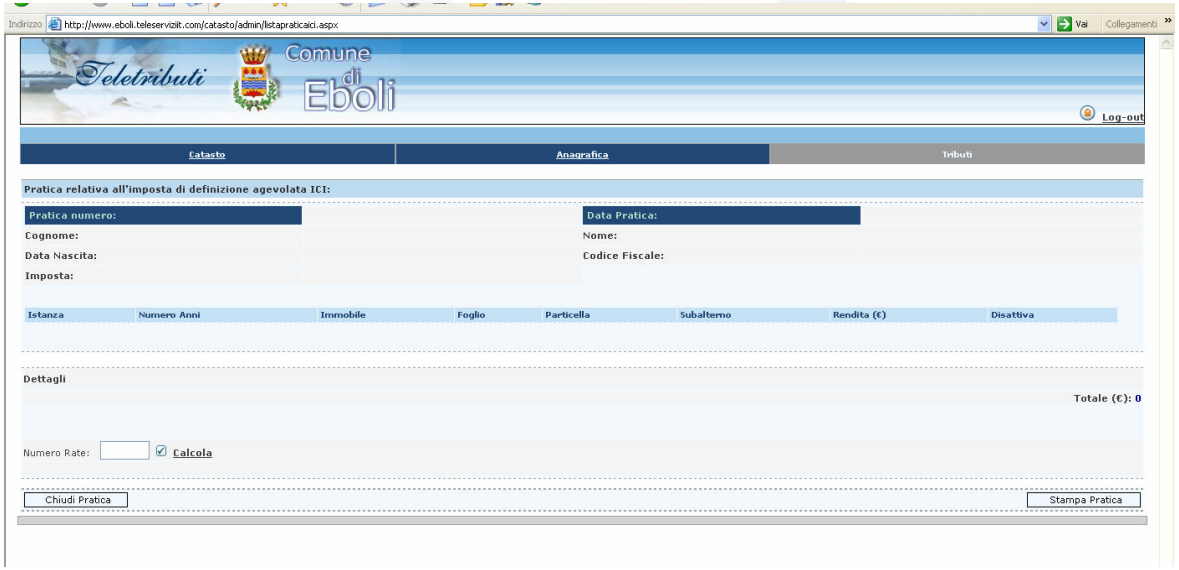


La home-page di ***front-end*** offerta dal portale consente al contribuente di accedere alla sezione generale ed ottenere per ogni singolo tributo locale trattato tutte le informazioni necessarie a definire la propria posizione ed a trasmetterla alla Amministrazione Locale.

Le funzioni di ***back-office***, gestite su client locale da parte degli addetti delle AA.LL. permettono di gestire tutte le istanze e di protocollare le stesse al termine del loro iter di presentazione.

Lo sportello sostiene il contribuente nel predisporre gli atti, nelle compilazione e stampa delle domande e delle dichiarazioni, nella definizione del piano dei versamenti (ratei); nella stampa dei bollettini, nella registrazione dei versamenti, etc.





Teletributi — Comune di Eboli

Normativa Tributaria | Servizi OnLine | Cartografia | Links Utili | Domande Frequenti | Forum

INFORMATIVA SUI TRIBUTI ICI
- Guida al Tributo
- Regolamento Tributario
- Aliquote
- Pagamento
- Modulistica

SCADENZARIO

30-06-2004
Versamento della 3^ rata trimestrale anticipata dell'imposta comunale sulla pubblicità e sulle

L'ufficio tributi online

Attraverso questo portale il Comune di Eboli mette a disposizione dei suoi cittadini servizi e informazioni utili in materia di tributi locali.

Le informazioni di carattere generali sono ad accesso libero, mentre i servizi di interesse individuale per ciascun cittadino sono fruibili previa registrazione....

Uffici e Orari

Capo Settore Dott. Antonio Savi
Via M. Ripa - Tel. 0828.328213
e-mail: a.savi@comune.eboli.sa.it

Orari accesso al pubblico:
martedì dalle ore 8.40 alle ore 13.30 e dalle ore 15.30 alle ore 17.30 - venerdì dalle ore 8.40 alle ore 13.30

AREA RISERVATA
Nome Utente
Password
entra

CARTOGRAFIA
- Piano Regolatore (PRG)
- Catasto al 2002
- Altre carte tematiche

XXIV-9 B.2 CATASTO E GIS

Una componente essenziale e fortemente qualificante del portale è costituita dalla componente territorio. Il territorio è il protagonista principale del progetto anche in riferimento alle problematiche tributarie e fiscali locali.

Il progetto è partito proprio da tale esigenza chiaramente espressa dall'Amministrazione; i settori partecipi allo sviluppo del Portale sono stati: l'area Urbanistica e l'area Tributi.

Perché il Territorio ? Perché è così importante nella politica di gestione delle Amministrazioni Locali? La risposta è immediata ma la attuazione di una politica coerente con tale assunto richiede una inversione Copernicana della organizzazione e delle conoscenze della Pubblica Amministrazione Locale.
La rivoluzione è insita nel fatto che si sposta l'elemento "Territorio" al centro dell'interesse dell'Amministrazione, con tutte le diverse componenti ad esso correlate, sostituendo il "Cittadino" che diventa un semplice "Utente pro tempore" delle risorse territoriali precedentemente individuate.
L'uso del GIS nel portale di Eboli ha permesso di risolvere tutte quelle problematiche di relazione e di ambiguità presenti negli archivi, potendo ricorrere ai processi di analisi spaziale propri degli strumenti GIS.
In questo modo è stato possibile associare alla singola entità spaziale, costituita dall'EDIFICIO che concettualmente e tecnicamente corrisponde alla particella catastale "EDIFICIO" nel catasto terreni, tutte le informazioni inerenti sia la componente tributaria, amministrativa che anagrafica.

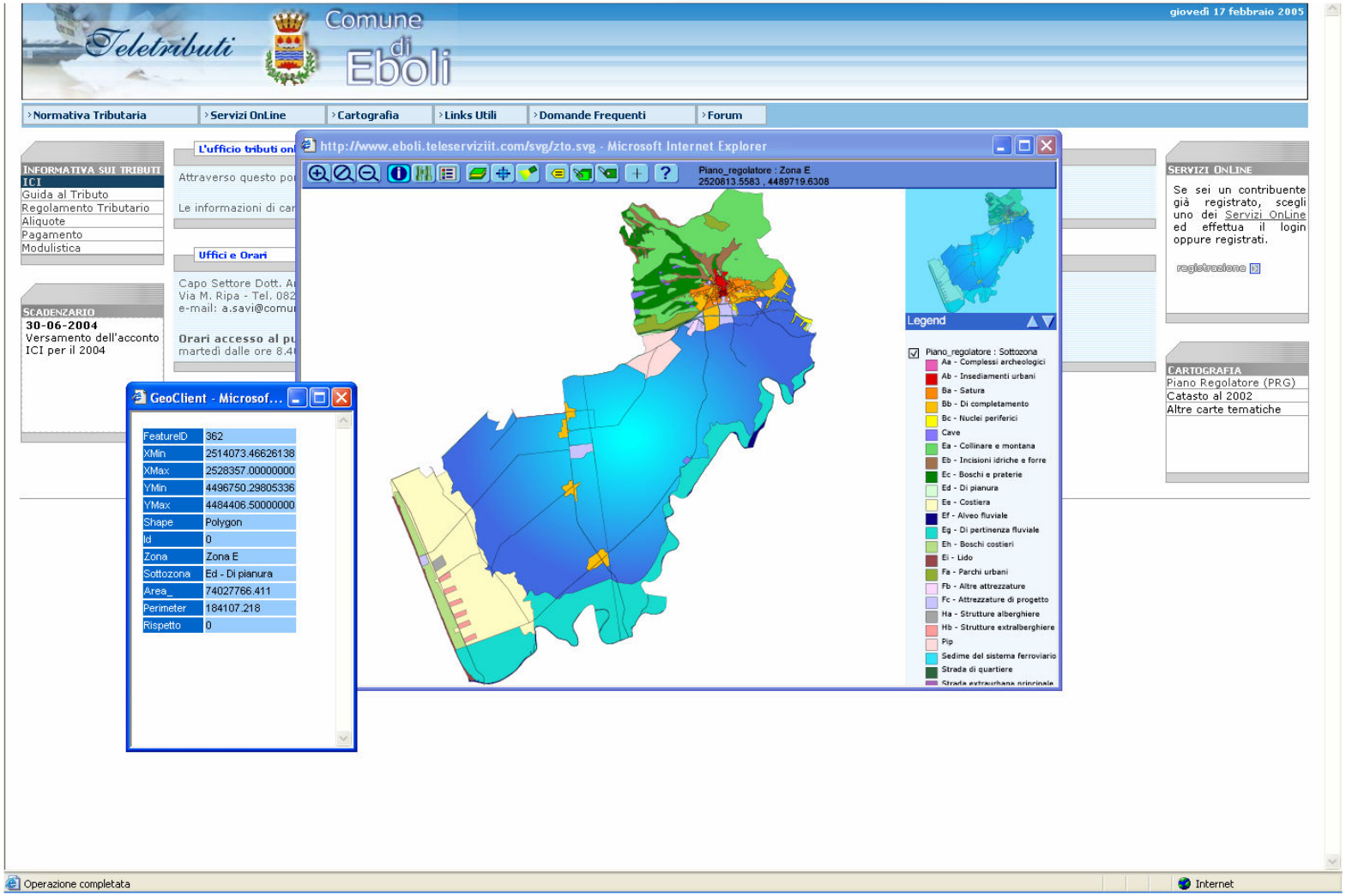
difatti selezionando, direttamente od attraverso criteri specifici di selezione (query, etc), sull'interfaccia GIS un edificio, è possibile consultare e verificare tutte le seguenti informazioni:

a) Anagrafica UTE, particellari;
b) Anagrafica ICI, tributi;
c) Anagrafica TARSU, tributi;
d) Anagrafica famiglia, anagrafe generale

Tutte queste informazioni consentono di gestire in maniera integrata e strategica il territorio, potendo disporre immediatamente e per i diversi settori dell'Amministrazione (Tributi; ufficio di piano; lavori pubblici; anagrafe; etc) dei dati aggiornati ed attualizzati di interesse del settore stesso.
Attraverso la finestra cartografica l'Amministrazione può pubblicare e comunicare tutte le informative rivolte al territorio, anche a carattere temporaneo e di servizio, come ad esempio un dispositivo temporaneo di traffico, etc.

Nelle immagini riportate di seguito sono illustrate sia l'interfaccia del portale per la consultazione della cartografia interattiva, realizzata con lo standard ADOBE SVG (Scalable Vector Graphics) ; sia le funzioni della piattaforma GIS ESRI ArcView per la gestione integrata del GeoDatabase. Naturalmente la piattaforma GIS è destinata esclusivamente alle funzioni di Back-office interno dell'Amministrazione, mentre le funzioni pubbliche di Front office sono garantite ed affidate esclusivamente al portale.

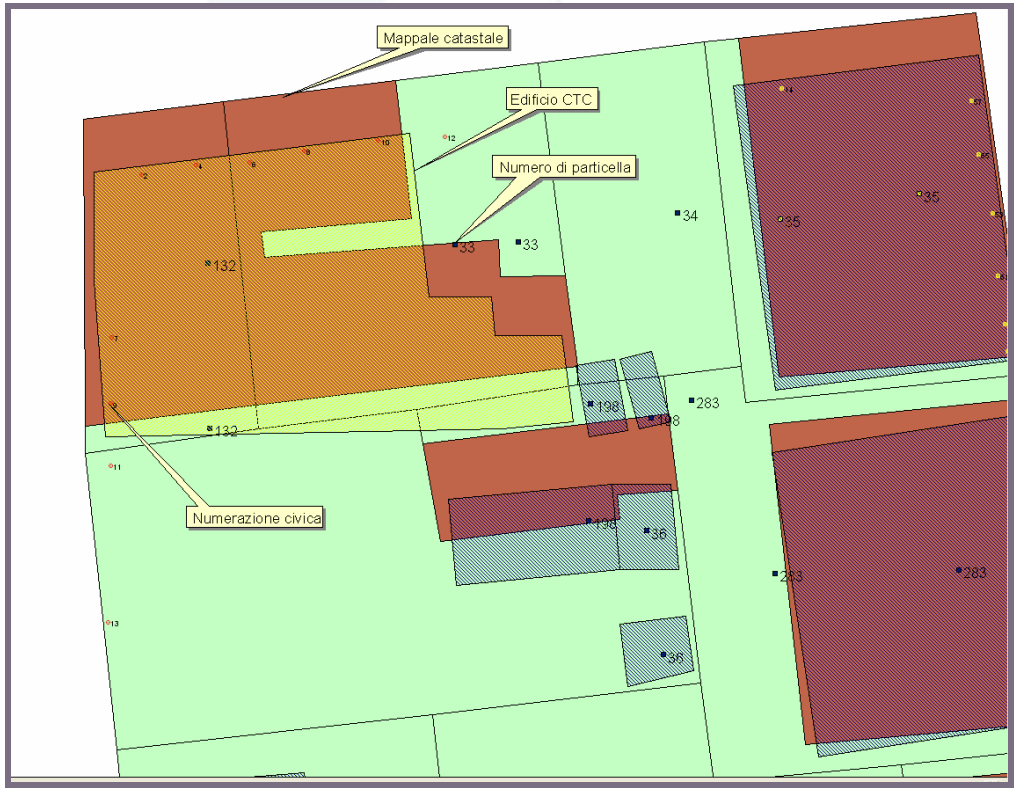
Le funzioni di consultazione interattiva del Sistema Informativo Territoriale del Comune possono essere ulteriormente estense attraverso l'utilizzo di ArcIMS ESRI, in quanto tutta la banca dati geografica è realizzata con standard ESRI.



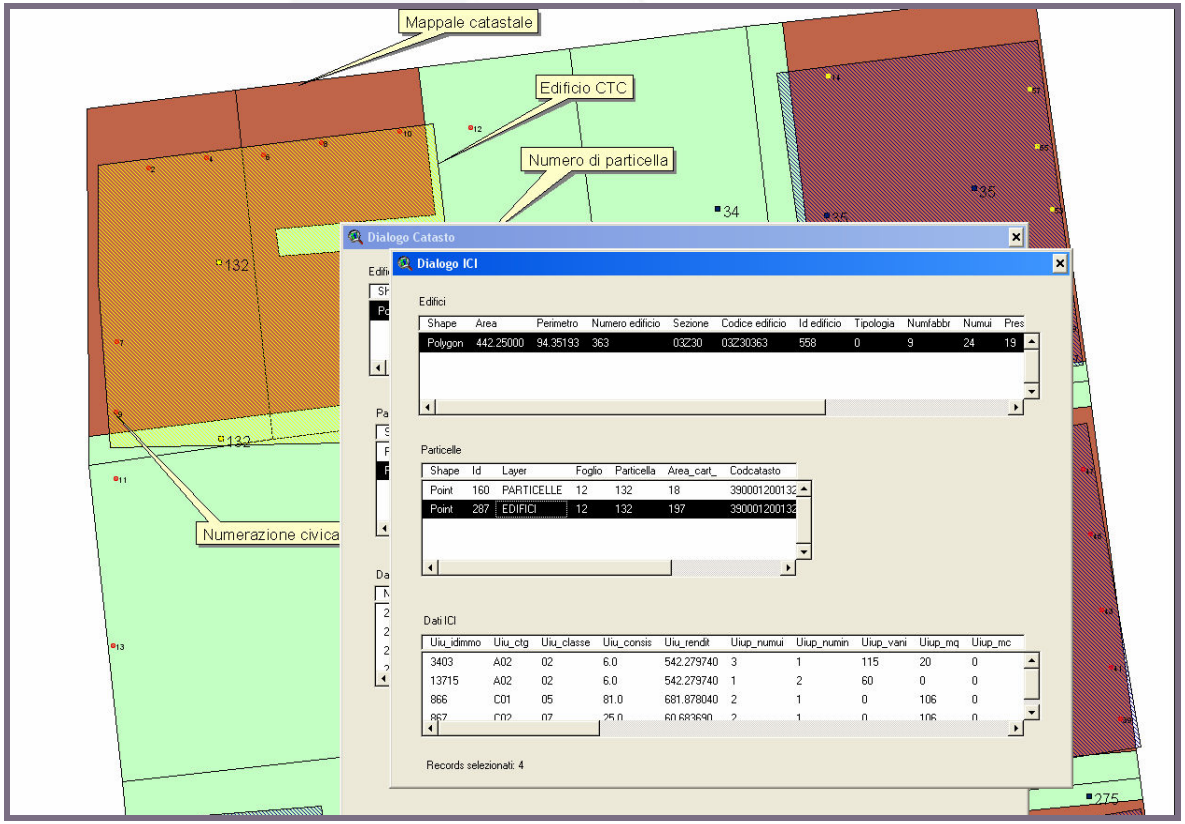
La gestione dei dati catastali, come abbiamo visto, è necessaria al processo di gestione del tributo, pertanto tali dati potranno essere utilizazti direttamente anche per trattare la problematica specifica catastale.

Sia i "mappali", opportunamente aggiornati, che i particellari attualizzati forniti dall'Agenziai per il territoiro, potranno essere consultati on line.

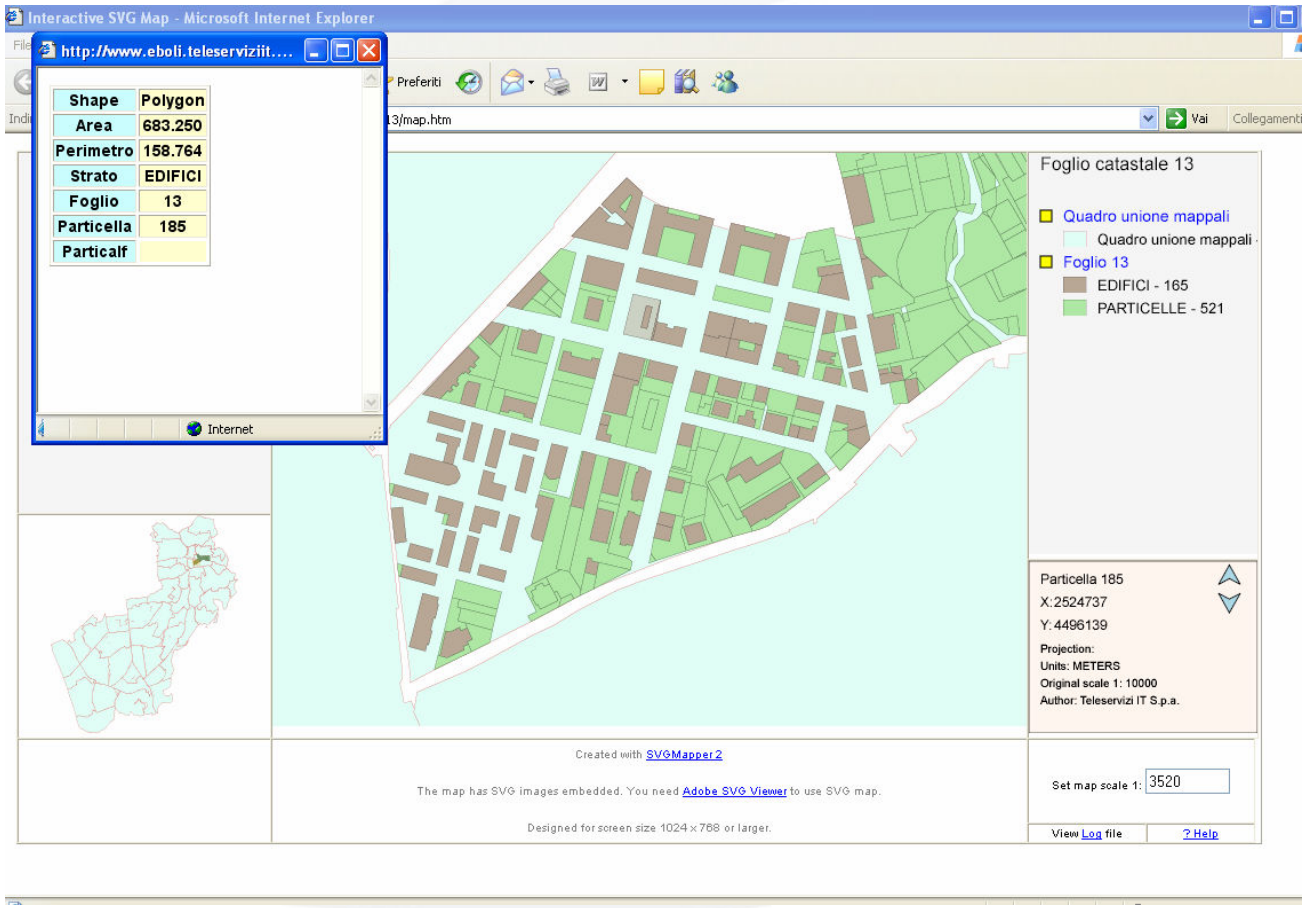
Di seguito si riportano alcuni esempi di utilizzo dei tematismi spaziali per la risoluzione di alcune specifiche problematiche legate alla definizione dell'oggetto geografico. Nelle figure riportate di seguito si evidenziano le funzioni di back-office impiegate dai funzionari delle AA.LL. per gestire le problematiche tributi attraverso il modello geografico.



La figura riportata evidenzia la correlazione ottenuta tramite il GIS tra: catasto (mappali e particellari associati) e Carta Tecnica Comunale; attraverso questo processo è stato possibile associare alle strutture edilizie presenti sulla CTC (isolati) gli identificativi catastali e di conseguenza consentire l'associazione delle dichiarazioni ICI.
Un simile lavoro si è reso necessario per operare sull'altro identificativo impiegato per i tributi locali, TARSU, costituito dall'indirizzo; in questo caso agli isolati presenti sulla CTC sono stati associati i numeri civici rilevati direttamente sul territorio per la costruzione dello stradario comunale normalizzato. Il risultato è esemplificato nell'immagine.
Attraverso l'interfaccia GIS è possibile direttamente interrogare la banca dati ed ottenere per ogni singolo edificio i dati integrati tra i diversi tributi e, volendo, anche con l'anagrafe civile dei cittadini. Naturalmente tali funzionalità costituiscono la componente funzionale di backoffice, riservata esclusivamente al personale dell'amministrazione ed operante attraverso rete intranet.
I risultati delle interrogazioni effettuate possono essere stampati utilizzando apposite funzionalità sia in formato digitale per l'esportazione che su supporto cartaceo.



Esempio di consultazione on-line semplificata dei mappali catastali del Comune.



Le informazioni generali fanno esclusivo riferimento alle indicazioni di foglio e numero di particella. Per le informazioni relative ai particellari è necessario registrarsi.

XXIII-10 C.1 GESTIONE ANAGRAFICA INTEGRATA DELLA POPOLAZIONE

La realizzazione dell'interoperabilità telematica tra tutte le Amministrazioni pubbliche costituisce il principale obiettivo del Piano di Azione di eGovernment, che si traduce in una organizzazione più efficiente delle procedure di lavoro e in un miglioramento dei servizi offerti al cittadino.
È ragionevole ritenere che il settore demografico sia tradizionalmente tra i primi settori dell'ente locale soggetto ad interventi di informatizzazione, proprio in ragione della dimensione degli archivi consolidati e del numero di transazioni annue.
Si pone il problema di introdurre elementi di innovazione orientati all'integrazione con altre banche dati, interne ed esterne.

1. Integrazione con gli archivi interni:
   - anagrafe delle unità immobiliari
   - anagrafe dei contribuenti
2. Integrazione con archivi esterni:
   - popolamento dell'INA e collegamento al SAIA
   - allineamento con l'archivio anagrafico dell'Agenzia delle Entrate
   - interoperabilità con le banche dati ASL

Il progetto di riuso è finalizzato alla creazione di un sistema integrato per la gestione Anagrafe.
L'assunto di base è quello di affermare la centralità dell'individuo, intorno cui ruota l'intera macchina organizzativa dell'ente. Pertanto la disponibilità di un sistema integrato dell'anagrafe comunale, relazionato con gli altri archivi e funzioni, è il punto di partenza per qualsiasi processo di innovazione organizzativa degli Enti Locali.

Il punto di forza del prodotto è rappresentato dall'integrazione gestionale tra le varie funzioni dell'Ente, garantendo la gestione unitaria delle informazioni e l'eliminazione di qualsiasi duplicazione e ridondanza dei dati.
Il vantaggio è legato alla possibilità di limitare al massimo le incongruenze e i disallineamenti tra archivi distinti che però gestiscono dati coincidenti.

I servizi

Il sistema è in grado di erogare i servizi della gestione anagrafica della popolazione, tenendo conto delle più recenti disposizioni in materia di gestione delle anagrafiche dei servizi demografici:

- Cura e aggiornamento di registri anagrafici della popolazione residente (A.P.R.) dei cittadini residenti all'estero (A.I.R.E.);
- Cambi di abitazione e scomposizioni familiari;
- Rilascio informazioni, certificazioni, carte d'identità, libretti di lavoro;
- Codifica e gestione della banca dati relativa alla popolazione residente;
- Estrazioni di dati su richiesta di soggetti pubblici per fini istituzionali e per esclusivo uso di pubblica utilità;
- Gestione dei collegamenti informatici alla banca - dati anagrafica con altri servizi comunali e pubbliche amministrazioni;
- Rilascio di informazioni anagrafiche alle Forze dell'Ordine;
- Prestazione di servizi presso il domicilio dei cittadini che presentano forme di impedimento fisico, in collaborazione con il Corpo di Polizia Municipale;
- Dichiarazioni sostitutive di certificazioni e di atti di notorietà;
- Gestione delle procedure di leva militare (liste di leva, precettazione visite, dispense, ruoli matricolari);
- Adempimenti anagrafici relativi a pratiche pensionistiche (aggiornamenti dei dati relativi alle pensioni erogate dal Ministero del tesoro e dall'I.N.P.S.);

- Rilevazioni ed indagini assegnate dall'I.S.T.A.T. al Comune, quale entità territoriale del SI.STA.N. (Sistema Statistico Nazionale), comprese nel P.S.N. (Programma Statistico Nazionale);
- Rilevazione dei prezzi al consumo ed indagini varie a livello nazionale ed europeo sulle abitudini socio-economiche della popolazione;
- Gestione delle procedure censuarie della popolazione, dell'industria, dei servizi e dell'agricoltura;
- Gestione della numerazione civica e della denominazione delle aree di circolazione (toponomastica correlata al portale cartografico);
- Cura ed aggiornamento del piano topografico, dello stradario e della suddivisione del territorio;
- Cura, aggiornamento e gestione degli albi dei giudici popolari.
- Servizio elettorale – gestione integrata ed automatizzata dell'attività legate alla tenuta ed all'aggiornamento delle liste elettorali.
- Gestione Stato civile – D.P.R. 3 novembre 2000, n. 396
- Gestione totem elettronici per il rilascio automatico di certificati anagrafici 24 ore su 24;

Fasi implementative del progetto di Riuso

Oltre ai servizi tipici della gestione degli uffici demografici, l'obiettivo è quello di riutilizzare e implementare attraverso opportune personalizzazioni, alcune funzionalità finalizzate, alla realizzazione di un anagrafe integrata interoperante con gli altri Enti locali e con le ASL, in previsione dell'interazione dei servizi comunali e sanitari.

In particolare le funzionalità a cui si fa riferimento sono:

- Popolamento dell'INA – Indice Nazionale delle Anagrafi (cfr. Circolare MIACEL n.3 del 2001 e relativo allegato tecnico): l'inserimento dei dati nell'INA e il loro costante aggiornamento costituiscono un requisito fondamentale per i comuni che intendono partecipare alla sperimentazione della carta d'Identità Elettronica.
- Collegamento al SAIA , tramite il quale viene assicurata la circolazione in tutta la PA delle informazioni anagrafiche registrate nei Comuni. Il servizio di scambio dati con il CSA (Centro Servizi Anagrafi) è ottenuto tramite il protocollo applicativo di comunicazione PC/CSA, realizzato da Ancitel
- Allineamento con l'agenzia delle Entrate – (cfr. Decreto Ministeriale 6 ottobre 2000 – procedura per la comunicazione ai comuni del codice fiscale; Circolare MIACEL n.1 del 2001 e relativo allegato tecnico): consentire l'allineamento dell'anagrafe comunale dei residenti con l'archivio anagrafico dell'Agenzia delle Entrate.

Caratteristiche tecniche

Tutte le informazioni sono formalizzate nel formato XML standard.
L'attuazione del progetto di riuso impone la necessità di disporre di una adeguata infrastruttura hardware e di rete per l'interconnessione delle basi di dati coinvolte.
L'organizzazione necessaria per la riuscita del progetto, quindi, prevede la creazione di un server Demografico (srvdemos), dedicato alla gestione degli archivi e delle applicazioni del settore in considerazione.
L'integrazione con le altre banche dati (tributi, Catasto comunale, ecc.) potrà essere realizzata concependo un'opportuna architettura distribuita delle basi dati.
L'interscambio di dati tra le diverse procedure (servizi demografici, tributi, catasto), favorirà controlli incrociati sui dati garantendone la correttezza e la riduzione dei tempi di popolamento.
L'ottimizzazione dell'organizzazione interna degli uffici coinvolti nel progetto di riuso, si traduce in maggiore qualità di servizi erogati alla collettività, anche attraverso livelli di interazione on-line, già presenti nella soluzione scelta e da adeguare alle reali esigenze nella fase di personalizzazione.

XXV SERVIZI CONSULENZIALE AGGIUNTIVI

XXV-1 CONSULENZA FINANZIAMENTI

Il servizio ha lo scopo di aiutare gli aderenti a trovare finanziamenti per effettuare progetti e/o opere pubbliche. Uno degli aspetti più interessanti che potrà essere proposto è il "Project Financing" che permette di unire il pubblico ed il privato su obiettivi comuni raggiungibili.Agevolare gli enti a poter accedere alle agevolazioni previste dalle principali leggi di finanziamento e credito;
La caratteristica principale del servizio sarà proprio la completezza ed organicità delle informazioni e la facilità di utilizzo e consultazione dei supporti attraverso i quali il servizio sarà proposto.
Il servizio prevede due linee di intervento:

informazione
attività di accompagnamento

È possibile prevedere inoltre l'erogazione di *servizi opzionali* non prevedibili e tariffabili a priori, quali ad esempio:

consulenza per predisposizione della domanda;
assistenza tecnica durante l'iter valutativo del progetto;
assistenza tecnica per le attività di rendicontazione e di monitoraggio durante la fase di realizzazione degli investimenti;
consulenza di informazione e sensibilizzazione (convegni, seminari, work group,ecc..) ai target indiretti (imprese, associazioni,ecc..) ricadenti nelle aree di competenza degli enti aderenti al CST.

Fasi del servizio
I fase: monitoraggio (ricerca – selezione e elaborazione)

monitoraggio delle opportunità (principali strumenti di finanza agevolata e ordinaria) per gli enti e per le imprese;
individuazione e selezione delle leggi maggiormente adeguate al target di utente

II fase: informazione (produzione e implementazione)

produzione di materiale esplicativo (tabelle, tavole, quadri sinottici,ecc..);
inserimento dei dati e delle elaborazioni sul portale (in aree dedicate al servizio);
servizio news;

III fase: accompagnamento

Attività di consulenza (on line e tramite telefono) per facilitare la comprensione della normativa e delle condizioni di accesso;
Predisposizione di supporti informativi specifici (modello faq)

Il servizio sarà erogato in modalità indiretta e diretta.
Indiretta : tramite il portale. A questo servizio saranno dedicate n.1 risorse per le attività previste nelle fasi di monitoraggio e informazione
Diretta: riguarda la fase di accompagnamento e prevede attività di consulenza su specifiche tematiche e tipologia di informazioni richieste (nel limite di ambiti che saranno identificati e concordati) . Il servizio prevede l'intervento di almeno n1 consulente specializzato.
Tramite un servizio di informazione (tipo news) saranno anticipate le novità relative alle leggi e gli strumenti finanziamento.

Categorie di informazione:
I)Rientrano nella prima categoria tutte quelle informazioni che sono previste dalla normativa (o strumento finanziario) che nello specifico consistono in :

- Beneficiari,
- attività agevolabili,
- spese ammissibili,
- tipologia dell'agevolazione,
- procedura di accesso,
- tempi
- iter dell'istruttoria,
- requisiti indispensabili,
- documentazione da presentare a corredo della domanda
- e così via

II) la seconda categoria di informazioni prevede già un tipo di *consulenza attiva*, in quanto le informazioni che saranno fornite a differenza di quelle di tipo dirette, rappresentano una prima forma di accompagnamento all'approfondimento e studio della normativa.
In concreto, i servizi garantiti consistono in:

1. la valutazione e l'analisi dei seguenti fattori:
- grado di difficoltà;
- tempi;
- costi;
- probabilità;
- criteri di valutazione;
2. la predisposizione di
- modelli per agevolare la compilazione della modulistica;
- elenco Numeri utili (info-line);
- elenco di siti utili per il reperimento di ulteriori informazioni;
- elenco dei principali soggetti da contattare per recuperare documentazione, informazioni più specifiche .

L'organizzazione dell'attività di informazione (supporti e modulistica)
La struttura dell'intervento prevede la realizzazione di una serie di **supporti** che sono direttamente collegati alle leggi e strumenti di finanziamento e credito, che saranno disponibili principalmente sul portale dei servizi del CST e a disposizione dell'aggregazione dei comuni aderenti al CST.
Le informazioni saranno fornite in modo schematico per quanto riguarda quelle rientranti nella I categoria, per cui saranno predisposte tavole, quadri sinottici, tabelle, ecc…
Per quanto attiene quelle della II categoria oltre le schede e le tavole sinottiche saranno anche predisposti dei format (gli stesi previsti dalle leggi specifiche) pre-compilati.
La multicanalità dei supporti
La modulistica utilizzata per fornire le informazioni oltre che via internet (tramite il portale) potrà essere anche predisposta su supporti cartacei per poter garantire l'informazione anche attraverso gli sportelli (ad esempio quelli delle attività produttive) di ciascun comune o punto di informazione (tipo URP) degli enti interessati e coinvolti in determinate procedure.

Gli scopi del servizio sono:

- definire, aggiornare e gestire una sezione informativa sui finanziamenti sul sito del CST;
- qualificare la domanda di finanziamenti degli aderenti qualificando il progetto e/o l'opera da realizzare;
- tentare, ove possibile, di aggregare più aderenti sullo stesso progetto per creare sinergia e massa critica;
- definire e qualificare la richiesta del servizio dal cliente (aderente) e specificare il proprio SLA ;
- individuare le forme di finanziamento più consone al caso, e proporle al Cliente o ai Clienti raggruppati;
- fornire assistenza per l'espletamento delle necessarie procedure impegnandosi anche a trovare partner privati ove fosse necessario;
- se necessario avviare servizi di consulenza, progettazione e gestione progetto specifici coinvolgendo anche gli altri servizi del CST;
- gestire lo SLA con i Clienti e auto valutarsi attraverso l'analisi dei propri indicatori, delle schede di customer satisfaction e con il confronto con gli altri CST per applicare una politica di miglioramento continuo.

XXV-1- Assistenza fiscale

Il servizio ha lo scopo di soddisfare il bisogno espresso da numerosi comuni di avere un supporto di consulenza sugli argomenti legati al fisco.
La efficiente riscossione delle entrate, ed in particolare delle entrate di carattere tributario, riveste sempre maggiore importanza: le entrate tributarie divengono sempre più il primo sistema di approvvigionamento delle risorse necessarie alla fornitura di servizi efficienti ed efficaci di una pubblica amministrazione.
Sono inoltre il volano economico che alimenta il piano di legislatura: un flusso efficiente rappresenta il punto di partenza per la definizione degli impegni di legislatura di una politica attenta alle esigenze del territorio, in termini appunto di servizi, ma anche di strutture.
La capacità di indebitamento di una pubblica amministrazione infatti si misura sulla certezza della riscossione delle entrate di natura tributaria, ICI in testa.
Quest'ultimo tributo è infatti sempre più il concreto strumento fiscale che una amministrazione pubblica può utilizzare per il reperimento delle risorse e per la definizione delle politiche di intervento, anche in campo sociale; si pensi solo alla possibilità di premiare con una aliquota molto bassa (oppure esentare) coloro che fanno ricorso a particolari forme di affitto, come di penalizzare fortemente chi tiene a disposizione immobili sottraendoli al fabbisogno di abitazioni. E molti altri potrebbero essere gli esempi.
Stessa cosa può dirsi della Tassa (oppure Tariffa) di Smaltimento dei Rifiuti: la definizione della struttura di pagamento consente di cablare l'applicazione della tariffa e, quindi, il modello di riscossione.
Questo servizio, che ha indubbiamente punti di contatto con i servizi 6 "Consulenza e gestione tributi" e, per ciò che attiene all'ICI, al servizio 7 "Consulenza e gestione Catasto" viene qui inteso con l'obiettivo di fornire un efficiente gestione della riscossione e dei pagamenti mediante il portale di fornitura dei servizi: comprende quindi software ed attività necessarie a dotare di una infrastruttura coerente la gestione dei pagamenti.
L'applicazione da realizzare deve fornire a portale:

- tutte le informazioni necessarie al pagamento delle entrate per le quali non vi è autoliquidazione da parte del contribuente (TARSU/TIA, TOSAP/COSAP, ICP);
- il motore di pagamento che, integrato con gli altri due gruppi di applicazioni, fornisce l'interfaccia per eseguire i pagamenti on line;
- tutte le informazioni conosciute per le entrate per le quali vi è autoliquidazione da parte del contribuente (sostanzialmente L'ICI) ed il motore di presentazione delle denuncie on line;

Portale degli incassi e dei pagamenti
La soluzione consente di ricondurre tutti i pagamenti online, provenienti da applicazioni web-based, ad un unico portale degli incassi e dei pagamenti generalizzato. Il sistema fornisce: agli Utenti, Cittadini ed Imprese, una unica interfaccia operativa; agli Enti un punto unico di gestione dei pagamenti; è, in altre parole, la soluzione adatta per gli Utenti e per la Pubblica Amministrazione.

Le caratteristiche di questo strumento si possono così riassumere:

- Multi-Incasso, gestisce diverse tipologie di incassi, quali incassi pre-calcolati, spontanei o generati da altri portali.
- Multi-Pagamento, può gestire diversi metodi di pagamento, quali: carta di credito, PagoBancomat, RID online, ecc.
- Multi-Canale, può utilizzare più canali, quali Internet e Chiosco.
- Multi-Ente, può erogare il servizio per più Enti contemporaneamente, ottimizzando i costi.
- Integrabile, permettendo l'integrazione con i sistemi di autenticazione e di riconoscimento forniti dagli enti e dalle banche tesorieri.
- Gestibile, fornendo tutti gli strumenti di gestione e controllo agli enti o all'eventuale centro servizi.
- Modulare, può essere utilizzato in una sola o in tutte le sue componenti.

Il sistema è Multi-Incasso potendo gestire le seguenti tipologie di dati:

- Tributi pre-calcolati, sono quei tributi associabili ad un soggetto giuridico, cittadino o impresa, individuato dal suo Codice Fiscale, il cui importo è definito dall'Ente.
- Pagamenti spontanei, sono i tributi in cui il calcolo dell'importo è responsabilità del soggetto giuridico. Per ogni tributo deve essere definito l'insieme dei campi per l'immissione dei dati da parte del soggetto giuridico. In questa categoria rientrano anche quei tributi pre-calcolati non ancora inseriti nel sistema.
- Contravvenzioni al codice della strada, possono essere pre-censite nel sistema, in questo caso per accedere alla pratica l'Utente inserisce solo il numero di verbale, oppure l'Utente dovrà inserire tutti i dati della pratica, selezionando l'importo tra un insieme predefinito collegato alla tipologia di contravvenzione.
- Pagamenti effettuati su altri portali, Il sistema garantirà l'esecuzione del pagamento, la validazione dell'importo è a carico del portale sorgente. Questi portali potranno essere interfacciati, sia nella fase di ricezione dati sia nella fase notifica esito, per mezzo di meccanismi standard quali Web Services.

Ci sono importanti motivazioni affinché i singoli servizi di pagamento indirizzino le richieste verso un unico contenitore in quanto solo responsabile:

- Del disaccoppiamento con i Sistemi di Pagamento della banca tesoriera di ogni singolo Ente.
- Dell'inserimento di eventuali nuovi metodi di pagamento.
- Della gestione delle Commissioni su base Ente-Servizio-Metodo di pagamento.
- Della generazione dei flussi di rendicontazione verso gli Enti coinvolti nelle transazioni.

È importante notare che Il sistema permette il disaccoppiamento dei Servizi anche dai metodi e dal Sistema di autenticazione di ogni singolo Ente.

Nel caso dei Tributi pre-calcolati si possono evidenziare alcune caratteristiche che ne aumentano l'affidabilità:

- Il soggetto giuridico non deve digitare i dati relativi alla pratica, ma semplicemente selezionare la pratica di cui effettuare il pagamento.
- L'Ente che deve effettuare l'incasso è garantito sulla correttezza degli estremi dell'operazione.
- Può essere presentata al cittadino l'intera posizione debitoria relativa ai diversi Enti ed alle diverse tipologie di tributi presenti.
- È possibile prevedere come evoluzione, il caricamento e la conseguente visualizzazione dei pagamenti effettuati esternamente al portale (Ufficio dell'Ente, Posta, Banca, …).

Per entrare più nello specifico dei flussi contabili, questi sono di 3 diverse tipologie:

- Rendicontazione, contenenti i dati applicativi e di pagamento per gli Enti coinvolti, per es. Comune e Banca Tesoriera.
- Riconciliazione, contenenti i dati di pagamento per riconciliare i flussi applicativi con quelli dei circuiti bancari.
- Riallineamento, contenenti i dati applicativi per riallineare le procedure Legacy a fronte di eventuali notifiche fallite.

Il sistema dispone di una consolle di configurazione resa disponibile ad operatori dell'Ente o del Centro Servizi Territoriale che, opportunamente profilati, potranno:

- Configurare il sistema, per esempio aggiungendo dei Pagamenti spontanei, definendo i campi di input e la struttura del flusso verso le procedure Legacy.
- Visualizzare informazioni operative, per esempio il log dei pagamenti effettuati.
- Estrarre dati per funzioni statistiche o rendicontative.

XXV- 3 Consulenza adeguamento al nuovo Codice sulla Privacy

Il Servizio di Consulenza deve prevedere almeno le seguenti attività:

- Informazione dettagliata sul contenuto del D. Lgs. 196/03 con fornitura di guida semplificata alla medesima normativa;
- Indicazioni sulle modalità di archiviazione (informatica e cartacea) e manipolazione dei dati personali;
- Indicazioni sulla distribuzione dei compiti e responsabilità;
- Informativa agli interessati ai sensi dell'art. 13;
- Informazioni dettagliate sulle Misure minime di sicurezza:
    - Cosa intende la norma con Credenziali di autenticazioni e con Sistema di autorizzazione
    - Come organizzare la gestione delle password
    - Come gli strumenti elettronici vanno protetti da accessi non consentiti e da trattamenti illeciti
    - Indicazioni sulle procedure delle copie di sicurezza
- Cosa è il Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPSS).

XXIV-4 Progettazione e manutenzione di servizi web

Il CST facilita il rapporto tra Comuni e Cittadini proponendo con la collaborazione dei suoi partner (soggetti locali conosciuti e certificati) la creazione di progetti che diano origine a servizi Web di front office.
Ogni Comune e Comunità Montana deve poter interloquire con i Cittadini attraverso chiari meccanismi accessibili via Web e l'insieme di questi meccanismi danno origine ad un insieme di servizi usufruibili sul territorio. La tecnica di creazione dei servizi sarà orientata ai "Web Service" in modo da garantire interoperabilità applicativa e l'usufrutto reciproco. Il CST utilizzerà questo servizio anche per diffondere la cultura dell'accessibilità dei siti web.
Il servizio ha i seguenti scopi:

- individuazione continua delle esigenze;
- trasformazione delle esigenze in requisiti e soluzioni avendo a disposizione anche ciò che è stato realizzato di simile in altre località e i cataloghi prodotti e servizi;
- individuazione dei partner locali e di eventuali fornitori della soluzione richiesta con mediazione e stipula di accordi;
- gestione delle trattative dall'emissione del bando di gara (o trattativa privata) all'aggiudicazione;
- avvio e monitoraggio del progetto, certificazione dei risultati e messa in produzione;
- gestione contratti di assistenza e manutenzione;
- valutazione e diffusione dei risultati;

gestire il "Service Level Agreement" (SLA) con i Clienti e auto valutarsi attraverso l'analisi dei propri indicatori, delle schede di customer satisfaction e con il confronto con gli altri CST per applicare una politica di miglioramento continuo.

XXV- 5 Relazioni sindacali

Il servizio si svolge con attività di consulenza, assistenza e diffusione di informazioni attraverso il sito del CST e le infrastrutture di comunicazione tra cui la video conferenza.
Il suo scopo è:

- definire gli accordi ed i Service Level Agreement con gli aderenti;
- fornire consulenza e assistenza:
  a. in materia di interpretazione normativa;
  b. sugli aspetti regolamentari;
  c. relativamente alle fasi di definizione della contrattazione decentrata;
- gestire la sezione informativa e la community sul sito del CST;
- raccogliere dati ed informazioni a scopo statistico;
- diffondere modelli di buone pratiche;
- gestire lo SLA con i Clienti e auto valutarsi attraverso l'analisi dei propri indicatori, delle schede di customer satisfaction e con il confronto con gli altri CST per applicare una politica di miglioramento continuo.

XXIV-6 Sistema di Comunicazione Ipermediale Interattivo – VideoConferenza

E' previsto la realizzazione di un sistema di video conferenza basato sugli standard H.323 che utilizzando la rete IP disponibile possa interconnettere il CST con altri centri servizi e/o con il call center per il supporto agli utenti finali. Il sistema utilizza un monitor LCD da 32" ed una piattaforma Polycom per la codifica dei segnali. Il sistema sarà dotato anche di un baco di regia per la selezione del canale input attivo o per l'invio dei contenuti direttamente da una postazione di lavoro,
L'intero sistema dovrà utilizzare una banda da 768 KB/s a 2 M/s in funzione della banda disponibile
Il sistema di Comunicazione Ipermediale Interattivo dovrà rappresentare un software innovativo sviluppato utilizzando le tecnologie più avanzate.
Il sistema dovrà avere l'obiettivo di consentire l'interazione tra utenti appartenenti a determinati gruppi di lavoro virtuali, tramite l'utilizzo di strumenti ipermediali (testo, audio, video, file).
L'intento è quello di creare veri e propri tavoli di lavoro "on-line" *senza utilizzare i classici strumenti comunicativi (telefono, carta, fax)*, con il vantaggio di poter avere gli utenti dislocati in aree geografiche diverse, grazie all'utilizzo di Internet che deve rappresentare il canale portante di tale sistema.
Il sistema dovrà avere due aree riservate una ad **accesso esclusivo dell'amministratore (area backoffice)** del sistema e l'altra ad **accesso degli utenti registrati** (**area utente**).

- La prima area (**area backoffice**) dovrà avere le seguenti funzionalità:
  - Creazione, modifica ed eliminazione dei canali.
  - Impostazione di una bacheca privata relativa ad ogni canale: ogni canale dovrà avere la possibilità di utilizzare o meno una bacheca on-line per la pubblicazione di documenti o messaggi relativi ad utenti iscritti al canale
  - Inserimento modifica ed eliminazione degli utenti che accederanno all'area utente del sistema
  - Associazione degli utenti ai canali
- La seconda area (**area utente**) dovrà prevedere due modalità di accesso
  - **Accesso utente**
  - **Accesso operatore**

L'accesso utente dovrà avere le seguenti funzionalità:

- Accedere e conversare in modalità testo (chat) nei Canali.
- Conversare privatamente con altri utenti in modalità testo.
- Conversare in modalità audio con un utente.
- Effettuare una Videoconferenza con un altro utente.
- Condividere file con altri utenti.
- Scambiare file con altri utenti.
- Realizzare una lista degli Utenti preferiti.
- Realizzare una lista dei Canali preferiti.
- Vedere le informazioni complete su un utente.
- Vedere le caratteristiche di un canale.
- Registrare automaticamente i dialoghi scritti.
- Scegliere un disegno ed inserirlo in un dialogo scritto.
- Cambiare lo stile di scrittura.
- Editare un dialogo scritto completo e cercare parole nel contenuto.
- Entrare automaticamente al programma, una volta connessi ad Internet.
- Entrare automaticamente a certi canali, una volta connessi al Server.
- Inviare e ricevere messaggi con allegati sia verso un singolo utente che verso un gruppo di utenti in modalità sia on-line che off-line.
- Inserire messaggi e file nella Bacheca di un canale

L'**accesso operatore** dovrà avere oltre a tutte le funzionalità prima descritte per l'utente anche:

- Creare nuovi operatori
- Moderare i dialoghi (espellere e/o reintegrare un utente da un dialogo)
- Moderare il canale (Espellere e/o reintegrare un utente da un canale)

Invitare un utente ad un conversazione

XXVI ATTIVITA' NECESSARE PER L'AVVIO DELLE APPLICAZIONI RICHIESTE IN RIUSO DA PARTE DEL CST

Ci sono alcune attività trasversali utili per l'analisi ed il coordinamento del progetto, l'adeguamento software e delle banche dati nonchè attività di avviamento e configurazione utili al popolamento delle base dati; tali attività sono classificabili quali attività da eseguire per tutti gli applicativi chiesti in riuso.
Per quanto riguarda le attività più propriamente necessarie per l'avvio di prodotti qui di seguito vengono indicate quelle necessarie per l'Avvio del CST.
Nell'anno di gestione del CST saranno effettuate tutte le attività necessarie alla gestione sia del front office che del back office e quindi del piano utilizzazione delle applicazioni in riuso messe a disposizione dal CST.

1.1. ATTIVITÀ COMUNI

CODICE ATTIVITA'	Descrizione Attività
ATT-PROG1	Si tratta di tutte le attività effettuate da risorse dell'Ente (interne ed esterne) per la realizzazione del progetto. Quindi 1) Progettazione Esecutiva 2) Analisi della Riorganizzazione dell'Ente 3) Direzione dei Lavori
ATT-GEN 1	Spese Generali sostenute dall'Ente per poter realizzare il progetto, quali spese stesura del contratto, spese per attività interne per presentazione e realizzazione del progetto
ATT-COORD1	**Project Management** L'attività si riferisce a tutte le funzioni di coordinamento, controllo e gestione dell'intero progetto da parte del fornitore /fornitori esterni. In questa attività e prevista la figura di coordinatore di tutte le attività che assumerà e svolgerà le funzioni di Capo progetto che vedrà un impiego temporale valido per tutta la durata del progetto
ATT-COORD 2	**Analisi delle richieste specifiche dell'Ente** L'attività si riferisce alle modifiche ed estensioni da apportare ai SW per effetto delle personalizzazioni delle procedure: Strutture Dati, tipologia di documenti, workflow, utenti del backoffice.
ATT-COORD 3	**Installazione e configurazione dell'ambiente operativo e applicativo** L'attività si riferisce a tutto quanto è necessario a installare, configurare e mettere in esercizio l'ambiente operativo (HW e SW di base, database, applicativi con i moduli base).
ATT-COORD 4	**Pubblicità e Informazione** Questa attività è trasversale a tutti gli applicativi (Una volta dotato degli strumenti tecnologici (hw e sw), affinché tali strumenti abbiano una reale ricaduta sul territorio e costituiscano un vantaggio per l'ente, cittadini e aziende, il Comune XXX dovrà attivarsi per la pubblicizzazione dei nuovi servizi.

1.2. ATTIVITÀ NECESSARIE PER IL RIUSO DEL DEL PORTALE URP

ATT URP 1	**Personalizzazione Grafica e Configurazione CMS per URP** L'attivazione dell'Urp on Line richiede, sul lato front-end (web) dell'applicazione, la realizzazione del layout grafico per la pubblicazione di informazioni e la gestione dell'interazione con l'utenza. Essendo un servizio amministrato, sul lato backoffice dell'applicazione è richiesta un'operazione di configurazione del CMS utilizzato (vedi scheda di JOpen Documentum) in termini di utenti, permessi, template di documenti, workflow. In particolare bisogna definire i template dei documenti che saranno trattati dalle applicazioni, i workflow a cui tali documenti sono sottoposti per la loro creazione e pubblicazione, i ruoli e i permessi necessari alla gestione dei servizi. In modo "semplice" inoltre sarà possibile configurare il sistema di backoffice per l'attivazione di servizi ulteriori come **Ufficio Stampa, Newsletter, Sondaggi.** La personalizzazione del front-end coinvolge il layout con cui le informazioni amministrate devono essere pubblicate sul WEB. Le applicazioni sono dotate di una semplice interfaccia grafica standard. Le attività di personalizzazione previste comprendono la realizzazione dei modelli base di layout, coordinati con gli elementi caratterizzanti il brand del Cliente (es. logo, colori e lettering), e da questi forniti.
ATT URP 2	**Implementazione dell'URP su Public Display** Come è stato spiegato precedentemente, l'URP presenta funzionalità informative e interattive. In particolare, per quelle informative, è di grande interesse per codesta Amministrazione dotarsi di una rete di Public Display (pure conosciuti come Digital Signage), e cioè monitor televisivi (LCD o al plasma), amministrati centralmente tramite la rete Internet, in grado di visualizzare (negli uffici pubblici o comunque spazi pubblici) le informazioni sotto forma di filmati e/o testi, in modo da costituire una sorta di TV pubblica locale. In tal modo, le informazioni di responsabilità dell'URP sarebbero veicolate sul territorio da schermi informativi pubblici, anche per quei cittadini che non hanno accesso ad Internet (anziani, classi disagiate, ecc.). Dunque, questa attività prevede l'integrazione di un Public Display con il nuovo sistema URP prima descritto, in modo da fornire agli operatori una semplice interfaccia di amministrazione per scegliere i contenuti tra quelli disponibili e pubblicarli via Internet sul Public Display installato in un luogo pubblico. E' previsto lo sviluppo di un'interfaccia di amministrazione apposita per i Public Display, in grado di catturare automaticamente i contenuti scelti tra quelli disponibili all'URP, sincronizzarsi con l'unità di controllo del Public Display (un PC oppure un'unità dedicata) e pianificare la programmazione dei contenuti, secondo schemi prefissati (giorni feriali, festivi, informazioni stagionali, orari d'ufficio oppure serali, ecc.).

1.3. ATTIVITÀ NECESSARIE PER IL RIUSO DEL MARKETING PLACE

ATT MKP 1	**Personalizzazione Grafica e Configurazione CMS per Marketplace** L'attivazione del Marketplace richiede, sul lato front-end (web) dell'applicazione, la realizzazione del layout grafico per la pubblicazione di informazioni e la gestione dell'interazione con l'utenza. Essendo un servizio amministrato, sul lato backoffice dell'applicazione è richiesta un'operazione di configurazione del CMS utilizzato (vedi scheda di JOpen Documentum) in termini di utenti e permessi. La personalizzazione del front-end invece coinvolge il layout con cui le informazioni amministrate devono essere pubblicate sul WEB. Le applicazioni sono dotate di una semplice interfaccia grafica standard. Le attività di personalizzazione previste comprendono la realizzazione dei modelli base di layout, coordinati con gli elementi caratterizzanti il brand del Cliente (es. logo, colori e lettering), e da questi forniti.

1.4. ATTIVITÀ NECESSARIE PER IL RIUSO DEL PROTOCOLLO

CODICE	Descrizione Attività
ATT PROT1	**Definizione del Manuale del Protocollo** **Descrizione dell'attività** Le fasi progettuali attraverso le quali viene articolato il processo di definizione del Manuale del Protocollo standard sono le seguenti: 1. Comprensione del contesto di riferimento e analisi della struttura organizzativa, in termini di unità organizzative, attività, servizi e risorse; 2. Identificazione delle risorse che in ogni ufficio/servizio utilizzeranno il protocollo documentale ; 3. Creazione del Manuale del Protocolo; **Risultati attesi** Manuale del Protocollo Standard **Monitoraggio** Primo Indicatore – numero di versioni del Manuale del Protocollo Terzo indicatore – numero di volte che dopo l'avvio del Protocollo documentale bisogna rimpostare parti del Manuale del Protocollo **Arco temporale per svolgere l'attività:** 30 giorni
ATT PROT2	**Personalizzazione della Procedura** **Descrizione dell'attività** Si tratta di tutte le attività che verranno effettuate dal Fornitore per personalizzare la procedura alle esigenze del CST con identificazione dei protocollatori, degli smistatori e di chiunque utilizzerà il prodotto. Verranno anche assegnate le firme elettroniche. **Risultati attesi** Manuale di utilizzo dell'applicativo da parte dell'Ente **Monitoraggio** Primo Indicatore – numero di volte che bisogna cambiare la personalizzazione del prodotto per adattarlo al Manuale del Protocollo **Arco temporale per svolgere l'attività:** 15 giorni

ATT PROT3	**Parametrizzazione della procedura** **Descrizione dell'attività** **Tale fase comprende:** 1. Parametrazione del modello informatico sulla base di quanto definito nel documento denominato "Manuale del Protocollo"; 2. Effettuazione di test tecnici e funzionali, con l'obiettivo di verificare il corretto funzionamento del sistema e la sua aderenza a quanto riportato nel documento Manuale del Protocollo; 3. Avvio della procedura in esercizio nel CST **Risultati attesi** Collaudo finale della Procedura **Monitoraggio** Primo Indicatore – Numero di test tecnici e funzionali necessari per la messa in esercizio del servizio Secondo Indicatore – grado di soddisfazione dell'utente finale dopo la messa in esercizio del servizio **Arco temporale per svolgere l'attività:** 15 giorni dalla fase di personalizzazione del Protocollo

1.5. ATTIVITÀ NECESSARIE PER IL RIUSO DEGLI ATTI FORMALI

CODICE	Descrizione Attività
ATT ATF1	**Definizione degli Iter dei procedimenti amministrativi** **Descrizione dell'attività** Le fasi progettuali attraverso le quali viene articolato il processo di definizione degli iter dei procedimenti amministrativi sono le seguenti: 1. Comprensione del contesto di riferimento e analisi della struttura organizzativa, in termini di unità organizzative, attività, servizi e risorse; 2. Identificazione delle risorse che in ogni ufficio/servizio utilizzeranno la gestione degli iter ; 3. Creazione del Manuale degli Iter dei Procedimenti Amminsitrativi; **Risultati attesi** Manuale degli Iter dei Procedimenti Amministrativi **Monitoraggio** Primo Indicatore – numero di versioni del Manuale degli Iter dei Procedimenti Amministrativi Terzo indicatore – numero di volte che dopo l'avvio degli iter amministrativi bisogna rimpostare parti del Manuale **Arco temporale per svolgere l'attività:** 30 giorni
ATT ATF 2	**Personalizzazione della Procedura** **Descrizione dell'attività** Si tratta di tutte le attività che verranno effettuate dal Fornitore per personalizzare la procedura alle esigenze dell'Ente . Quindi costruzione informatica degli iter dei procedimenti amministrativi identificati nella fase precedente. Creazione di modelli da poter utilizzare per iter che venissero identificati successivamente. Verranno anche assegnate le firme elettroniche. **Risultati attesi** Manuale di utilizzo dell'applicativo da parte dell'Ente **Monitoraggio** Primo Indicatore – numero di volte che bisogna cambiare la personalizzazione del prodotto per adattarlo al Manuale **Arco temporale per svolgere l'attività:** 21 giorni

ATT ATF3	**Parametrizzazione e messa in esercizio della procedura** **Descrizione dell'attività** Tale fase comprende: 1. Parametrazione del modello informatico sulla base di quanto definito nel documento denominato "Manuale degli Iter dei Procedimenti Amministrativi"; 2. Effettuazione di test tecnici e funzionali, con l'obiettivo di verificare il corretto funzionamento del sistema e la sua aderenza a quanto riportato nel documento Manuale degli Iter dei Procedimenti Amministrativi; 3. Avvio della procedura in esercizio **Risultati attesi** Collaudo finale della Procedura **Monitoraggio** Primo Indicatore – Numero di test tecnici e funzionali necessari per la messa in esercizio del servizio Secondo Indicatore – grado di soddisfazione dell'utente finale dopo la messa in esercizio del servizio **Arco temporale per svolgere l'attività:** 15 giorni

1.6. ATTIVITÀ NECESSARIE PER IL RIUSO DEL CONTROLLO DI GESTIONE

CODICE	Descrizione Attività
ATT GES1	**Definizione del Modello di Controllo** **Descrizione dell'attività** Le fasi progettuali attraverso le quali viene articolato il processo di definizione del Controllo di Gestione sono le seguenti: 1. Comprensione del contesto di riferimento e analisi dell'amministrazione, evidenziando gli oggetti di controllo (Key Control Factors) del Controllo di Gestione, in termini di unità organizzative, attività, servizi e progetti; 2. Analisi delle prestazioni e scelta degli indicatori di performance, attraverso la misurazione di ciascun oggetto di analisi con un dato specifico, il cui valore obiettivo costituisce il risultato del processo di budgeting, mentre il valore effettivo e le cause degli scostamenti verranno inseriti nel sistema di reporting; 3. Identificazione degli archivi e definizione delle modalità di rilevazione delle informazioni, ovvero messa a punto di un sistema di raccolta delle informazioni necessarie per il calcolo degli indicatori e la produzione del reporting; 4. Definizione delle logiche di ripartizione/ribaltamento di costi e proventi tra centri e progetti ed integrazione delle informazioni contabili con informazioni di tipo extracontabile (a titolo di esempio: volumi di attività, qualità di servizi, tempi necessari per approvare un provvedimento, ecc.); 5. Analisi delle esigenze informative degli utenti coinvolti nel processo di pianificazione e controllo (amministratori, dirigenti, funzionari tecnici ed amministrativi) e definizione dei profili di reporting (tabulati ed interrogazioni a video); 6. Individuazione delle strutture di interfaccia tra Controllo di Gestione e sistemi informatizzati e/o manuali dell'ente (sistemi alimentanti/alimentati dal modulo CdG) 7. Individuazione dell'unità organizzativa responsabile dell'intero funzionamento del sistema di controllo di gestione **Risultati attesi** Risultato delle attività di cui sopra è costituito da un documento di sintesi contenente la descrizione della "Struttura del Controllo" identificata, base da condividere formalmente con i responsabili dell'ente delegati all'attuazione del sistema di Controllo di Gestione, in quanto elemento su cui viene fondato tutto il nuovo impianto informatico **Monitoraggio** Primo Indicatore – numero di versioni della struttura di Controllo Secondo Indicatore – numero di interviste necessarie per identificare la struttura di controllo Terzo indicatore – numero di volte che dopo l'avvio del Controllo di Gestione bisogna rimpostare parti della Struttura di Controllo **Arco temporale per svolgere l'attività:** 60 giorni

ATT GES2	**Integrazione con le procedure esistenti** **Descrizione dell'attività** Saranno create le procedure necessarie per ottenere i dati contabili e extracontabili necessari ad alimentare la base dati del Controllo di Gestione. **Risultati attesi** Procedure di caricamento automatico dati contabili ed extracontabili **Monitoraggio** Primo Indicatore – numero di procedure che automaticamente caricano i dati sul controllo di gestione **Arco temporale per svolgere l'attività:** 15 giorni dalla stesura del Documento "Struttura di Controllo"
ATT GES3	**Parametrizzazione e messo in esercizio della procedura** **Descrizione dell'attività** Tale fase comprende: 1. Parametrazione del modello informatico sulla base di quanto definito nel documento denominato "Struttura del Controllo"; 2. Effettuazione di test tecnici e funzionali, con l'obiettivo di verificare il corretto funzionamento del sistema e la sua aderenza a quanto riportato nel documento Struttura del Controllo; 3. Avvio della procedura in esercizio **Risultati attesi** Collaudo finale della Procedura **Monitoraggio** Primo Indicatore – Numero di test tecnici e funzionali necessari per la messa in esercizio del servizio Secondo Indicatore – grado di soddisfazione dell'utente finale dopo la messa in esercizio del servizio **Arco temporale per svolgere l'attività:** 15 giorni dalla creazione di procedure di caricamento dei dati

1.7. ATTIVITÀ NECESSARIE PER IL RIUSO DEL MARKETING TERRITORIALE

CODICE	Descrizione Attività
ATT MKT1	**Allestimento delle banche dati** **Descrizione dell'attività** La base su cui poggia il sistema di Marketing territoriale on-line è la **banca dati territoriale**. La raccolta delle informazioni, la catalogazione, la strutturazione rappresentano passi necessari e indispensabili affinché tutto il sistema di analisi possa poi rispondere alle richieste che provengono dall'esterno. I dati saranno organizzati in una logica GIS, quindi tutte le informazioni saranno associate alla cartografia vettoriale. In particolare, ci saranno tre categorie di dati: ➢ Dati cartografici di base ➢ Dati socio-demografici ➢ Dati sull'offerta territoriale I **dati cartografici di base** saranno: • Limiti amministrativi Provinciali • Limiti amministrativi del/dei Comuni appartenenti all'area di competenza del progetto • Confini delle aree urbanizzate • Sezioni di censimento del/dei Comuni dell'area di interesse • Descrizione iconografica dell'area urbana dei Comuni • Principali vie di comunicazione • Linee ferroviaria I dati cartografici di base, a meno delle sezioni di censimento, saranno estratti dalla Carta Tecnica Regionale del territorio interessato che ci verrà fornita direttamente dal/dai Comuni che attiveranno il progetto. La Carta Tecnica Regionale viene offerta dalla Regione Campania in formato digitale (CAD). Il formato CAD, tuttavia, viene utilizzato per disegnare la cartografia ma non permette di associare dati e informazioni alle forme geometriche rappresentate. Bisognerà dunque trasformare i dati CAD in un formato, quello GIS, che consente di trattare gli oggetti geometrici in una logica di database permettendo di estendere gli attributi di ogni elemento rappresentato con altre informazioni. Tale trasformazione comporta anche una automatica scomposizione degli oggetti secondo forme geometriche elementari (poligoni, linee e punti) che vengono poi archiviate separatamente (layer del SIT). Al termine del processo avremo tanti layer (strati informativi) quanti sono gli elementi che devono essere rappresentati e a cui bisognerà associare informazioni di carattere alfanumerico e/o multimediale. Tuttavia, per non appesantire le ricerche, solo alcuni di questo saranno pubblicati nel portale. Ogni layer, quindi, avrà la struttura di un vero e proprio "database cartografico". In un layer ogni elemento geometrico è indicizzato e collegato ad un rigo di una tabella (record di un database alfanumerico) sul quale è possibile effettuare ulteriori operazioni (estensione della struttura, associazione di attributi, collegamento con altri database, ecc.). In particolare, sarà possibile collegare, agli elementi geografici, i contenuti degli archivi comunali secondo regole proprie dei Sistemi Informativi Territoriali.

ATT MKT1	I **dati socio-demografici** sono dati di numerosità dei principali indicatori statistici associati alle sezioni di censimento. Questi saranno organizzati in due tabelle e verranno collegati ai due livelli cartografici: sezioni di censimento e limiti amministrativi comunali. Grazie a queste informazioni sarà possibile costruire carte tematiche che esprimono la concentrazione/distribuzione territoriale per ognuno degli indicatori statistici disponibili. Verranno inseriti i principali indicatori ISTAT sulla Popolazione e le Famiglie che sono attualmente disponibili. I **dati sull'offerta territoriale** utilizzati dal software Marketing Territoriale On-line sono organizzati, a loro volta, in tre sotto-categorie: • Servizi • Imprese • Aree/Contenitori Questi dati saranno visti sia come elementi di qualificazione dell'offerta territoriale, sia come descrizione di dettaglio del contesto urbano di riferimento. Le tre sottocategorie corrispondono ad altrettanti *livelli informativi*, ciascuno con una propria banca dati opportunamente strutturata per favorire le ricerche e la navigazione sulla mappa. Le banche dati dei Servizi e delle Imprese hanno geometria puntuale. Per realizzare queste banche dati ci si baserà su un processo di "georeferenziazione". Tecnicamente la georeferenziazione consiste nel riconoscimento dell'indirizzo associato ad ogni elemento della banca dati, sulla base della sua identità e/o somiglianza con uno o più indirizzi archiviati nella banca degli stradari d'Italia (non incluso nella fornitura). Bisogna precisare che, trattandosi di un processo automatico di abbinamento delle coordinate geografiche, nei casi in cui la toponomastica associata ad un elemento risulti parziale, incompleta o inesatta, la posizione sulla mappa potrebbe non essere quella reale. Per sopperire a questo inconveniente, viene fornita appositamente un'applicazione che permette di manutenere le banche dati e, in questo caso, di correggere la posizione dei singoli elementi. Le banche dati dei Servizi saranno fornite dal/dai comuni interessati direttamente in formato tabellare-digitale con l'indirizzo inserito in un campo. Per quanto concerne la banca dati delle Imprese, questa sarà acquistata appositamente presso il CERVED (archivio C.C.I.A.A) e successivamente georeferenziata con le procedure sopra illustrate. Per la banca dati dei Siti/Contenitori ci si avvarrà del processo classico di acquisizione che prevede la scansione delle cartografie in formato cartaceo e la loro trasformazione in formato digitale per poter essere successivamente elaborate con un sistema informatico. Le tavole digitali (raster), mediante una procedura di georeferenziazione, assumeranno le coordinate geografiche proprie dello spazio reale che rappresentano. A questo punto verranno disegnati gli elementi da inserire nella banca dati (Arre, Lotti e Contenutori) che costituiranno i diversi livelli informativi della banca dati a cui saranno associati i dati descrittivi (alfanumerici). Parallelamente si procederà alla digitalizzazione dei contenuti alfanumerici che dovranno essere associati agli elementi digitalizzati per poterli interrogare tramite le procedure del portale. Questi contenuti costituiranno anche le chiavi di ricerca tipiche che gli utenti useranno attraverso Internet **Risultati attesi** Tra i risultati attesi vi è senz'altro un forte impulso alla diffusione delle informazioni territoriali con particolare riguardo a ciò che concerne il sistema delle imprese locali e le opportunità localizzative sul proprio territorio. Inoltre, poiché il sistema è anche un contenitore molto efficiente di dati territoriali, potrà essere utilmente utilizzato anche per pubblicare dati di interesse per la collettività e promuovere iniziative di qualsiasi genere attraverso internet e le nuove tecnologie **Monitoraggio** Primo Indicatore – Analisi della consistenza della banca dati **Arco temporale per svolgere l'attività:** 60 giorni dalla firma del contratto da parte del Fornitore

ATT MKT2	**Installazione della piattaforma software di base** **Descrizione dell'attività** Dal punto di vista tecnologico il software di consultazione è realizzato attraverso un'applicazione web oriented, alla quale si potrà accedere direttamente dal portale istituzionale del Comune. La tecnologia utilizzata è ArcIMS di ESRI Inc., leader mondiale del settore GIS. Saranno disponibili delle interfacce attraverso cui si potranno inserire i parametri di ricerca delle aree/contenitori ed ottenere come risultato la selezione di tutti gli elementi cartografici rispondenti ai criteri impostati. Il software di manutenzione, invece, è un'applicazione client/server, grazie alla quale sarà possibile aggiornare tutte le informazioni associate al livello delle imprese, dei servizi e delle aree/contenitore mappate. Grazie a questo componente si potranno aggiornare, in qualsiasi momento, i dati relativi all'offerta territoriale e gli attributi ad essi associati. Il prerequisito riguarda la disponibilità di una stazione di lavoro collegata alla rete e un web server sul quale installare il componete di consultazione/analisi via web dei dati.. **Risultati attesi** Grande visibilità dell'offerta territoriale e dei servizi del comune attraverso il sito istituzionale **Monitoraggio** Primo Indicatore – Test di collegamento e interrogazione dei dati **Arco temporale per svolgere l'attività:** 21 giorni

ATT MKT3	**Parametrizzazione e messa in esercizio della procedura** **Descrizione dell'attività** Data la semplicità d'uso dell'applicazione di consultazione dei dati via Internet, la parametrizzazione del sistema riguarderà specificatamente il componente che permetterà di tenere aggiornata la banca dati. Questa attività è rivolta ai tecnici che si occuperanno di manutenere il sistema. Il sottosistema dedicato alla manutenzione dei dati riguarderà esclusivamente le banche dati cartografiche relative alle tre sottocategorie: • Servizi • Imprese • Aree/Contenitori Il software di manutenzione, oltre alle tipiche funzioni di pan e zoom, disporrà di quattro funzionalità di editing che agiranno sui layer Servizi, Imprese e Aree/Contenitori. Nel dettaglio le funzionalità saranno: • Aggiungi elemento: selezionato il livello cartografico di riferimento, sarà possibile aggiungere un nuovo elemento; • Elimina elemento: selezionato il livello cartografico di riferimento, sarà possibile rimuovere un elemento; • Modifica posizione: selezionato il livello cartografico di riferimento, sarà possibile spostare i singoli elementi; • Modifica attributi: selezionato il livello cartografico di riferimento e uno degli elementi, sarà possibile modificare gli attributi ad esso collegati. Al termine di tutte le modifiche, una apposita funzione effettuerà un backup dei dati precedenti che andrà a costituire la versione storica valida fino alla data della modifica. Contemporaneamente sarà attivata una funzione che andrà a sostituire i dati pubblicati con i nuovi **Risultati attesi** Collaudo finale della Procedura **Monitoraggio** Primo Indicatore – Test di collegamento e interrogazione dei dati necessari per la messa in esercizio del servizio Secondo Indicatore – grado di soddisfazione dell'utente finale dopo la messa in esercizio del servizio **Arco temporale per svolgere l'attività:** 30 giorni dalla fine dell'attività precedente

1.8. ATTIVITÀ NECESSARIE PER IL RIUSO DEL SUAP FRONT OFFICE E BACK OFFICE

CODICE	Descrizione Attività
ATT SUAP1	**Definizione degli Iter dei procedimenti del SUAP** **Descrizione dell'attività** Le fasi progettuali attraverso le quali viene articolato il processo di definizione degli iter dei procedimenti amministrativi sono le seguenti: 1. Comprensione del contesto di riferimento e analisi della struttura organizzativa, in termini di unità organizzative, attività, servizi e risorse; 2. Identificazione delle risorse che in ogni ufficio/servizio utilizzeranno la gestione degli iter del SUAP; 3. Creazione del Manuale degli Iter dei Procedimenti del SUAP; **Risultati attesi** Manuale degli Iter dei Procedimenti del SUAP **Monitoraggio** Primo Indicatore – numero di versioni del Manuale degli Iter dei Procedimenti del SUAP Terzo indicatore – numero di volte che dopo l'avvio degli iter amministrativi bisogna rimpostare parti del Manuale **Arco temporale per svolgere l'attività:** 30 giorni
ATT SUAP 2	**Personalizzazione della Procedura** **Descrizione dell'attività** Si tratta di tutte le attività che verranno effettuate dal Fornitore per personalizzare la procedura alle esigenze dell'Ente . Quindi costruzione informatica degli iter dei procedimenti amministrativi identificati nella fase precedente. Creazione di modelil da poter utilizzare per iter che venissero identificati successivamente. Verranno anche assegnate le firme elettroniche. **Risultati attesi** Manuale di utilizzo dell'applicativo da parte dell'Ente **Monitoraggio** Primo Indicatore – numero di volte che bisogna cambiare la personalizzazione del prodotto per adattarlo al Manuale **Arco temporale per svolgere l'attività:** 15 giorni dalla stesura del Documento "Manuale degli Iter dei Procedimenti del SUAP

ATT SUAP 3	**Implementazione - Parametrizzazione e messa in esercizio della procedura** **Descrizione dell'attività** Tale fase comprende: 1. Parametrazione del modello informatico sulla base di quanto definito nel documento denominato "Manuale degli Iter dei Procedimenti del SUAP"; 2. Effettuazione di test tecnici e funzionali, con l'obiettivo di verificare il corretto funzionamento del sistema e la sua aderenza a quanto riportato nel documento Manuale degli Iter dei Procedimenti del SUAP; 3. Avvio della procedura in esercizio **Risultati attesi** Collaudo finale della Procedura **Monitoraggio** Primo Indicatore – Numero di test tecnici e funzionali necessari per la messa in esercizio del servizio Secondo Indicatore – grado di soddisfazione dell'utente finale dopo la messa in esercizio del servizio **Arco temporale per svolgere l'attività:** 15 giorni dalla fase di personalizzazione del SUAP

1.9. ATTIVITÀ NECESSARIE PER IL RIUSO DELLA GESTIONE DEI SERVIZI TRIBUTARI

ATT STR1	**Identificazione e analisi delle banche dati, caricamento e bonifica delle stesse, creazione dell'Anagrafe Immobiliare Urbano.** **Descrizione dell'attività** Si tratta di tutte le attività che verranno effettuate dal Fornitore per personalizzare la procedura alle esigenze dell'Ente e del progetto, al fine di consentire la corretta gestione dei dati relativi alle dichiarazioni ed ai versamenti tributari, ai dati censuari dell'UTE ed eventuali utenze. Verifica e valutazione delle strutture esistenti (congruità, integrazione, etc.); proposta di bonifica delle stesse; esecuzione delle bonifiche da parte dei responsabili delle Amministrazioni; definizione e riconoscimento degli oggetti di imposta; correlazione degli oggetti alle strutture spaziali di riferimento (edifici o superfici edificabili);verifica delle procedure di esportazione dei dati verso il repository per l'accesso internet. **Risultati attesi** 1. Identificazione e acquisizione delle banche dati e personalizzazione delle procedure di aggiornamento e mantenimento delle stesse. 2. Verifica della integrità delle stesse ed eventuali attività di bonifica da parte del personale dell'Amministrazione; 3. Definizione degli oggetti spaziali di riferimento per le imposte e correlazione degli stessi con la base cartografica (CTC e UTE); 4. Manuale di utilizzo dell'applicativo da parte dell'Ente **Monitoraggio** Primo Indicatore – numero e tipo di banche dati da acquisire e omogeneizzare Secondo indicatore – numero di specifiche procedure di allineamento da implementare Terzo indicatore – numero di volte che bisogna cambiare la personalizzazione del prodotto per adattarlo alle esigenze esplicite dell'ente. **Arco temporale per svolgere l'attività:** 28 giorni (almeno 4-5 gg per amministrazione piccola)
ATT STR2	**Verifica e costruzione dello stradario comunale normalizzato; verifica e proposta di rilevamento e normalizzazione dei numeri civici esterni; proposta di definizione dei numeri civici interni e codifica univoca delle U.I.U.** **Descrizione dell'attività** 1. definizione e costruzione dello stradario comunale normalizzato, individuazione del grafo della viabilità locale (per singolo comune) almeno per la parte relativa ai centri urbani, codifica del grafo ed individuazione degli spazi di circolazione privi di indicazione toponomastica. 2. Progettazione del sistema di rilevamento ed adeguamento della numerazione civica esterna; progettazione del sistema di rilevamento della numerazione civica interna e codifica univoca delle U.I.U: ➢ Creazione dello stradario normalizzato da utilizzarsi per la bonifica e normalizzazione delle banche dati presenti; ➢ Progettazione del sistema di codifica univoca topografica delle U.I.U.; ➢ Normalizzazione delle banche dati esistenti con lo stradario normalizzato prodotto. (almeno 2 - 3 gg per amministrazione piccola)

ATT STR3	**Parametrizzazione e messa in esercizio della procedura, definizione ed estrazione delle posizioni per soggetto ed oggetto di imposta** **Descrizione dell'attività** 3. Parametrazione del modello informatico sulla base delle procedure di gestione dei dati acquisiti e bonificati, al fine di consentire le seguenti operazioni: ➢ Creazione del contribuente dalle dichiarazioni dei contitolari e dai versamenti; ➢ Incrocio di tutte le dichiarazioni con i versamenti dei contribuenti; ➢ Verifica dello stato contributivo dichiarato da ogni singolo contribuente con la situazione rappresentata nei dati forniti dall'Ufficio Tecnico Erariale. ➢ Allineamento dei contribuenti tra i vari tributi associando un identificativo specifico per effettuare controlli incrociati diretti alla verifica delle dichiarazioni. ➢ Ricostruzione delle caratteristiche dell'"oggetto di imposta" e definizione dell'"Anagrafe degli Immobili" delle AA.LL. ➢ Creazione di viste tematiche per evidenziare le aree del territorio urbano maggiormente interessate da situazioni di scostamento tra UTE e dichiarazioni. 4. Effettuazione di test tecnici e funzionali, con l'obiettivo di verificare il corretto funzionamento del sistema e la sua aderenza a quanto riportato nel documento Manuale; 5. Avvio della procedura in esercizio **Risultati attesi** Collaudo finale della Procedura **Monitoraggio** Primo Indicatore – Numero di test tecnici e funzionali necessari per la messa in esercizio del servizio Secondo Indicatore – grado di soddisfazione dell'utente finale dopo la messa in esercizio del servizio **Arco temporale per svolgere l'attività:** 21 giorni almeno 1-2 gg. Per Amministrazione

1.10. ATTIVITÀ NECESSARIE PER IL RIUSO DELLA GESTIONE DEL CATASTO CON SVILUPPO DEL SISTEMA CARTOGRAFICO DIGITALIZZATO

CODICE	Descrizione Attività
ATT GIS1	**Implementazione della infrastruttura hardware e software.** **Descrizione dell'attività** Predisposizione del Server dati GIS e installazione delle relative componenti software di base e applicativo. Adeguamento tecnologico delle postazioni client su cui installare le componenti del prodotto. **Risultati attesi** Installazione dell'hardware e del software necessario per la realizzazione del servizio **Monitoraggio** Primo Indicatore – numero di giorni necessari per installare i prodotti software e adeguare l'hardware Secondo Indicatore – giorni di fermo macchina causati dall'installazione del nuovo software nel SIC **Arco temporale per svolgere l'attività:** 15 giorni
ATT GIS2	**Analisi del contesto organizzativo e delle preesistenze.** **Descrizione dell'attività** Le fasi progettuali attraverso le quali viene articolato il percorso di avvio del sistema, si sviluppano come segue: 1. Comprensione del contesto di riferimento e analisi della struttura organizzativa, in termini di unità organizzative, attività, servizi e risorse; 2. Identificazione e formazione delle risorse coinvolte nella gestione del processo; 3. ristrutturazione del processo nel rispetto della metodologia proposta dal sistema e produzione di una mappa descrittiva del flusso operativo. **Risultati attesi** Mappa del processo gestione catasto – Ruoli/Responsabilità **Monitoraggio** Primo Indicatore – numero di versioni della Mappa del processo Secondo indicatore – numero di ore dedicate alla formazione degli addetti. **Arco temporale per svolgere l'attività:** 21 giorni

ATT GIS3	**Personalizzazione della Procedura – caricamento e allineamento dati vettoriali** **Descrizione dell'attività** Si tratta di tutte le attività che verranno effettuate dal Fornitore per personalizzare la procedura alle esigenze dell'Ente, al fine di consentire il corretto caricamento dei dati relativi al patrimonio cartografico dell'ente: fogli di mappa catastale, Piano Regolatore Generale, aerofotogrammetria, eventuali ortofoto del territorio. Acquisizione presso l'Agenzia per il Territorio del Ministero delle Finanze per la Provincia di Salerno dei particellari aggiornati, ove non disponibili presso le AA.LL.; acquisizione presso la stessa Agenzia dei Mappali in formato vettoriale almeno per la parte relativa alle aree urbanizzate, centro urbano e frazioni, ovvero digitazione degli stessi ove non disponibili nel formato digitale CAD; verifica ed eventuale aggiornamento dei mappali stessi. **Risultati attesi** 1. Identificazione e acquisizione delle banche dati e personalizzazione delle procedure di aggiornamento e mantenimento delle stesse. 2. Manuale di utilizzo dell'applicativo da parte dell'Ente **Monitoraggio** Primo Indicatore – numero e tipo di banche dati da acquisire e omogeneizzare Secondo indicatore – numero di specifiche procedure di allineamento da implementare Terzo indicatore – numero di volte che bisogna cambiare la personalizzazione del prodotto per adattarlo alle esigenze esplicite dell'ente. **Arco temporale per svolgere l'attività:** 28 giorni almeno 6 – 8 gg per amministrazione medio-piccola
ATT GIS4	**Implementazione - Parametrizzazione e messo in esercizio della procedura mediante caricamento e bonifica delle banche dati** **Descrizione dell'attività** 1. Importazione dei dati vettoriali CAD e trasformazione dei tematismi utili al progetto in strutture GIS codificate; normalizzazione, georeferenziazione e geocodifica delle unità territoriali (edifici e particelle catastali). 2. Parametrazione del modello informatico sulla base delle procedure di bonifica dei dati acquisiti, al fine di consentire le seguenti operazioni: ➢ Associazione all'archivio contribuenti ➢ Abbinamento delle unità immobiliari presenti al catasto e dichiarazioni; ➢ Allineamento delle date di possesso degli immobili dalle dichiarazioni con le date di efficacia presenti al catasto; ➢ Identificazione di tutte le unità immobiliari (U.I.U) non presenti al catasto come presunte; ➢ Relazionamento di tutte le U.I.U. dichiarate da uno stesso contribuente per diversi anni; ➢ Allineamento dello stradario tra le varie banche dati una volta definita le toponomastica ufficiale. 3. Effettuazione di test tecnici e funzionali, con l'obiettivo di verificare il corretto funzionamento del sistema e la sua aderenza a quanto riportato nel documento Manuale; 4. Avvio della procedura in esercizio **Risultati attesi** Collaudo finale della Procedura **Monitoraggio** Primo Indicatore – Numero di test tecnici e funzionali necessari per la messa in esercizio del servizio Secondo Indicatore – grado di soddisfazione dell'utente finale dopo la messa in esercizio del servizio **Arco temporale per svolgere l'attività:** 21 giorni 3-4 gg per amministrazione medio-piccola

1.11. ATTIVITÀ NECESSARIE PER IL RIUSO DELLA GESTIONE DELL'ANAGRAFICA INTEGRATA

CODICE	Descrizione Attività
ATT GAP1	**Implementazione della infrastruttura hardware e software.** **Descrizione dell'attività** Predisposizione del Server dati Anagrafe (srvdemos) e installazione delle relative componenti software di base e applicativo. Adeguamento tecnologico delle postazioni client su cui installare le componenti del prodotto. **Risultati attesi** Installazione dell'hardware e del software necessario per la realizzazione del servizio **Monitoraggio** Primo Indicatore – numero di giorni necessari per installare i prodotti software e adeguare l'hardware Secondo Indicatore – giorni di fermo macchina causati dall'installazione del nuovo software nel SIC **Arco temporale per svolgere l'attività:** 15 giorni
ATT GAP2	**Personalizzazione – Analisi del contesto organizzativo e delle preesistenze.** **Descrizione dell'attività** Le fasi progettuali attraverso le quali viene articolato il percorso di avvio del sistema, si sviluppano come segue: 1. Comprensione del contesto di riferimento e analisi della struttura organizzativa, in termini di unità organizzative, attività, servizi e risorse; 2. Identificazione e formazione delle risorse coinvolte nella gestione del processo; 3. ristrutturazione del processo nel rispetto della metodologia proposta dal sistema e produzione di una mappa descrittiva del flusso operativo. **Risultati attesi** Mappa del processo – Ruoli/Responsabilità **Monitoraggio** Primo Indicatore – numero di versioni della Mappa del processo Secondo indicatore – numero di ore dedicate alla formazione degli addetti. **Arco temporale per svolgere l'attività:** 21 giorni

ATT GAP3	**Personalizzazione – Caricamento e allineamento delle banche dati preesistenti.** **Descrizione dell'attività** Si tratta di tutte le attività che verranno effettuate dal Fornitore per personalizzare la procedura alle esigenze dell'Ente, al fine di consentire il corretto caricamento dei dati relativi alla popolazione e alla loro interazione dinamica con altre banche dati. **Risultati attesi** 1. Identificazione e acquisizione delle banche dati e personalizzazione delle procedure di aggiornamento e mantenimento delle stesse. 2. Manuale di utilizzo dell'applicativo da parte dell'Ente **Monitoraggio** Primo Indicatore – numero e tipo di banche dati da acquisire e omogeneizzare Secondo indicatore – numero di specifiche procedure di allineamento da implementare Terzo indicatore – numero di volte che bisogna cambiare la personalizzazione del prodotto per adattarlo alle esigenze esplicite dell'ente. **Arco temporale per svolgere l'attività:** 28 giorni
ATT GAP4	**Implementazione - Parametrizzazione e messa in esercizio della procedura mediante caricamento e bonifica delle banche dati** **Descrizione dell'attività** 1. Parametrazione del modello informatico sulla base delle procedure di bonifica dei dati acquisiti. 2. Effettuazione di test tecnici e funzionali, con l'obiettivo di verificare il corretto funzionamento del sistema e la sua aderenza a quanto riportato nel documento Manuale; 3. Avvio della procedura in esercizio **Risultati attesi** Collaudo finale della Procedura **Monitoraggio** Primo Indicatore – Numero di test tecnici e funzionali necessari per la messa in esercizio del servizio Secondo Indicatore – grado di soddisfazione dell'utente finale dopo la messa in esercizio del servizio **Arco temporale per svolgere l'attività:** 21 giorni

XXVII Piani delle Forniture e Servizi

XXVII-1 Piano della Qualità

Per Sistema Qualità si intende l'insieme delle strutture organizzative, delle definizioni di responsabilità, delle metodologie, delle procedure, delle risorse umane e fisiche dedicate dal CST ad assicurare la qualità dei propri processi, dei propri prodotti e dei servizi resi ai dipendenti/cittadini.
La certificazione costituisce un'importante opportunità per la razionalizzazione delle attività del CST e per l'avviamento di un processo continuo di miglioramento della qualità.
Per la certificazione è prescritta una documentazione del Sistema Qualità, articolata su quattro livelli:

- Manuale della Qualità
- Procedure della Qualità (gestionali ed operative, comprendenti la modulistica utilizzata)
- Istruzioni Operative (documentazione di prodotto/servizio, di produzione, di controllo e di acquisto specifica per ogni materiale, prodotto, servizio, ecc.)
- Documentazione di registrazione dei dati della Qualità.

L'attività operativa, per il conseguimento della certificazione, inizia con la rilevazione e l'analisi del Sistema Qualità in atto nel CST, a cui seguirà lo studio degli interventi necessari per adeguarlo alla normativa UNI EN ISO 9001 – Ed. 2000.
La progettazione e la realizzazione del nuovo Sistema Qualità, avviene con il coinvolgimento e la partecipazione attiva della Direzione e delle varie Funzioni aziendali.
Il Manuale della Qualità e le relative Procedure saranno sottoposti all'esame e all'approvazione delle Funzioni aziendali interessate.
Il nuovo Sistema Qualità recepisce anche le indicazioni riguardanti le raccomandazioni su come condurre la gestione della Qualità in un'ottica di efficienza e di riduzione dei costi, con l'obiettivo di raggiungere la Qualità Totale.

Il CST considera la qualità come una propria forma culturale che gli permette di erogare servizi efficaci con efficienza migliorandoli nel tempo.
Il CST nasce con un sistema per la gestione della qualità certificato ISO 9001:2000 che è la linea guida operativa quotidiana e lo strumento principale di attività commerciali e di marketing.
Tralasciano la descrizione del sistema, reperibile sul "Manuale Qualità" ci interessa sottolineare che:

1. il "Sistema Qualità" è intrinsecamente integrato all'interno dei "sistemi informatici di gestione" ed in particolare con il WorkFlow ed il Data WareHouse;
2. fornisce un panel di indicatori che permettono la gestione completa dell'azienda supportando tutte le decisioni del management;
3. descrive tutti i processi attraverso diagrammi di flusso, istruzioni operative e procedure;
4. usa gli SLA (Service Level Agreement) sia per i rapporti interni tra strutture diverse del CST che nei confronti dei fornitori e clienti;
5. prevede la gestione di interventi di formazione sul personale interno e ne definisce le modalità di progettazione e valutazione dei risultati;
6. prevede la gestione della soddisfazione dei Clienti definendo le linee guida per le verifiche e per azioni di miglioramento continuo;
7. incorpora la gestione della "legge sulla privacy" e della legge 626 sulla sicurezza;
8. è aderente alla norma ISO 9001:2000.

VALUTAZIONE DEI LIVELLI DI QUALITÀ

Per la valutazione dei livelli di servizio saranno rilevati i parametri riportati nei paragrafi seguenti. La valutazione dei livelli di servizio sarà fatta su base quadrimestrale assicurando che i parametri rilevati rimangano nei limiti indicati nel quadrimestre di riferimento.

Definizioni analitiche dei parametri si intende come:

Finestra temporale di erogazione	Arco di tempo su cui vengono calcolati i livelli di servizio assunto pari all'orario di erogazione dei servizi
Periodo di osservazione contrattuale	Arco di tempo, individuato in quattro mesi, entro il quale devono essere rispettati i livelli di servizio: il primo decorre due mesi dopo l'inizio dell'attività di gestione
Disponibilità	Percentuale di tempo durante il quale il singolo servizio è funzionante (ovvero non vi é interruzione di servizio) rispetto alla finestra di erogazione temporale del servizio stesso. Con disponibilità di un servizio, in un determinato periodo di osservazione, si intende, pertanto, la percentuale calcolata con la formula seguente; $$D = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^{M} dj}{T} \right) 100$$ dove: D = disponibilità espressa come valore percentuale dj = durata del generico disservizio j , compresa nella finestra temporale di erogazione M = numero di disservizi verificatisi T = periodo di funzionamento del servizio di cui si misura la disponibilità
Disponibilità reale	La disponibilità di cui sopra calcolata comprendendo qualunque interruzione di qualunque natura.
Disponibilità contrattuale	Disponibilità al netto delle interruzioni non imputabili al Fornitore quali: - guasti e/o interruzioni dipendenti dalla alimentazione elettrica; - eventi eccezionali di origine naturale (nubifragi, terremoti, etc.); - problematiche relative agli apparati installati nel sito individuato dal Fornitore (alimentazione, allagamenti, incendi, guasti hardware e software che richiedano l'intervento della manutenzione presso il sito, ecc.); - guasti gravi alle linee e/o apparati del gestore pubblico (tranciatura di cavi, lavori straordinari, etc.).

Arrotondamenti	Ai fini del calcolo dello scostamento tra le percentuali di disponibilità effettive e quelle contrattuali la prima deve essere arrotondata - nel caso di aumento o riduzione dello 0,1 % si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e lo 0,049% ed allo 0,1% per scostamenti superiori; - nel caso di aumento o riduzioni dell'1% si arrotonda allo0% per scostamenti compresi tra lo 0,00 e lo 0,49 ed all'1% per scostamenti superiori
Tempo di risposta al disservizio	Tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio, attivata in modo automatico o da una chiamata all'assistenza telefonica o dalla Regione Campania, e la segnalazione all'utente e/o alla Regione Campania della diagnosi di massima e del tempo di ripristino previsto. Misurazione effettuata nella finestra temporale di erogazione del servizio.
Tempo di ripristino	Tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio ed il ripristino delle funzionalità oggetto del disservizio. Misurazione effettuata nella finestra temporale di erogazione del servizio.
Tempo di autenticazione	Tempo necessario al sistema per identificare ed autenticare un utente, da un client collegato alla rete locale.
Tempo di autorizzazione	Tempo necessario al sistema per prelevare le credenziali di un utente ed autorizzarlo in funzione del suo ruolo e delle risorse a cui vuole accedere.
Tempo di accesso ad un servizio	Tempo necessario per accedere ad una funzionalità di un servizio base, a valle della fase di autenticazione ed autorizzazione.

Finestra temporale di erogazione
Ogni Centro dovrà garantire servizi, al minimo, per 5 giornate lavorative/settimana. Gli orari di erogazione dei servizi erogati dallo specifico Centro dovranno essere garantiti per 8h/giornata lavorativa. In particolare, dovrà essere garantito quanto di seguito riportato:

TIPO DI SERVIZIO	ORARIO DI DISPONIBILITÀ	GIORNI DI DISPONIBILITÀ (al minimo)	PENALI	
			CAUSALE	IMPORTO
Disponibilità dei servizi del Centro di Accesso	8h nel 99% dei casi	5g/7g	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Servizi di sicurezza	8h nel 99% dei casi	5g/7g	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione.	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione.
Servizi di manutenzione e riparazione in garanzia on-site	8h nel 99% dei casi	5g/7g	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione.	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione.

I guasti ai servizi di sicurezza in ogni caso non devono essere critici per il sistema; cioè se il sistema si rompe, deve rimanere in uno stato sicuro tra quelli previsti nell'analisi dei rischi.

Tempi di risposta per l'accesso ai servizi
I tempi di risposta per l'accesso ai servizi sono definiti in termini di tempo massimo di erogazione della funzionalità da parte del sistema verso un utente che ne fa richiesta.
Per i servizi erogati saranno rispettati le specifiche di qualità, sicurezza, affidabilità e i parametri di funzionamento che sono di seguito definiti. La percentuale di successo a cui si fa riferimento è relativa al periodo di esercizio fissato.

PARAMETRO DA RILEVARE	LIMITE	PENALI	
		CAUSALE	IMPORTO
Tempo di accesso alle funzionalità di un servizio base (depurato dell'autenticazione e dei tempi di comunicazione)	3" nel 95% dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione.	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Tempo massimo di interruzione di erogazione di un servizio (in assenza di guasto che richiede manutenzione)	3' nel 95% dei casi	Tempo massimo di interruzione di erogazione di un servizio	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

Servizi di manutenzione correttiva

Per valutare il livello di servizio della manutenzione correttiva in garanzia relativa ai servizi forniti, devono essere rilevati i seguenti parametri che dovranno rimanere nei limiti indicati nel periodo di riferimento. In funzione delle differenti classificazioni dei servizi offerti nel contesto delle Iniziative e del diverso livello si criticità ad essi associato dal processo di Risk Assessment, vengono previsti due livelli di criticità:

- Alto
- Basso

A questi corrispondono i relativi livelli di servizio contrattuali di seguito riportati:

Manutenzione correttiva : Tempestività di intervento per guasti di livello Alto	
Elemento di valutazione	Ripristino dai malfunzionamenti sul sistema
Indicatore	Tempestività nella risoluzione malfunzionamenti di livello: Alto
Metrica	Percentuale di malfunzionamenti di livello Alto risolti entro 1 giorno lavorativo
Modalità di misura	$x = \frac{a}{b} \times 100$ a = Num. Malfunzionamenti di livello Alto risolti entro 1 giorno lavorativo b = Num. Malfunzionamenti di livello Alto risolti
Valore di soglia	98%
Modalità di rendicontazione	Registrazione puntuale in formato elettronico di tutti gli interventi effettuati con l'indicazione del codice dell'intervento, numero e data/ora di segnalazione a cui si riferisce l'intervento, di data/ora di inizio intervento
Penali	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione si applica una penale pari al 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione.
Rilevazione	quadrimestrale
Manutenzione correttiva : Tempestività di intervento per guasti di livello Basso	
Elemento di valutazione	Ripristino dai malfunzionamenti sul sistema
Indicatore	Tempestività nella risoluzione malfunzionamenti di livello: Basso
Metrica	Percentuale di malfunzionamenti di livello Basso risolti entro 4 giorni lavorativi

Modalità di misura	$x = \frac{e}{f} \times 100$ e = Num. malfunzionamenti di livello Basso risolti entro 4 giorni lavorativi f = Num. malfunzionamenti di livello Basso risolti
Valore di soglia	95%
Modalità di rendicontazione	Registrazione puntuale in formato elettronico di tutti gli interventi effettuati con l'indicazione del codice dell'intervento, numero e data/ora di segnalazione a cui si riferisce l'intervento, di data/ora di inizio intervento
Penali	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione si applica una penale pari al 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione.
Rilevazione	quadrimestrale

Rendicontazione quadrimestrale

LIVELLI DI SERVIZIO	MISURA DA RILEVARE	VALORI DI SOGLIA	PENALI	
			CAUSALE	CAUSALE
Tempestività nella produzione delle relazioni quadrimestrali da sottoporre al vaglio della Struttura di Supervisione	Tempo intercorrente tra la data di scadenza e la effettiva produzione della rendicontazione	entro 2 gg. nel85% dei casi	Per ogni punto percentuale contrattuale di scostamento in diminuzione	il 2% del valore del servizio nel periodo di osservazione
Qualità e Completezza delle relazioni quadrimestrali prodotte	Formato, numerazione, confezionamento, intelligibilità, elementi di presentazione, completezza	entro l'85% degli standard fisssati	Per ogni punto percentuale di contrattuale scostamento in diminuzione	il 4% del valore del servizio nel periodo di osservazione

Per le definizioni non citate si applicano quelle riportate a livello contrattuale.
Qualora le penali per disservizio superino l'importo, nel periodo di osservazione (quadrimestrale) e sia pure in modo cumulativo, del 10% del valore contrattuale dei servizi forniti dalla Ditta Aggiudicataria, l'Ente avrà alternativamente la facoltà di dichiarare risoluto il contratto con provvedimento amministrativo, disponendo l'eventuale incameramento della cauzione e l'esecuzione in danno, fermo in ogni caso l'obbligo della Ditta aggiudicataria decaduta di risarcire ogni ulteriore spesa o danno oppure ordinare alla Ditta inadempiente l'integrazione dell'Hardware o del Software, sulla base di un nuovo dimensionamento del Sistema, che si riterrà opportuno al fine di potenziare le prestazioni del sistema al punto di soddisfare i livelli di servizio prestabiliti. Si precisa, altresì, che in caso di risoluzione contrattuale, su richiesta esplicita dell'Ente, il fornitore decaduto avrà l'obbligo di assicurare la continuità del Servizio ai livelli pattuiti e alle medesime condizioni, fino a che l'Ente non l'avrà assegnato ad altri e comunque per un periodo non superiore a 9 (nove) mesi.

XXVII-2 Piano per il supporto, assistenza e consulenza per l'avviamento di quanto realizzato

Per garantire un concreto percorso di attuazione e messa a regime, verranno individuate specifiche professionalità a supporto delle Commissioni Regionali e dei CST nelle attività di sviluppo, personalizzazione e start-up. L'affiancamento dovrà essere assicurato per tutta la durata del progetto e comunque non oltre il 31 dicembre 2007.

Le competenze professionali saranno da individuare nell'ambito di:

Competenze organizzative in grado di contribuire all'implementazione delle strategia e della operatività del programma mediante apporti tecnici ad elevato contenuto specialistico e di rilevante livello qualitativo;

Competenze amministrativo legali sia in ambito di diritto societario e degli Enti Locali e sia sulla normativa e sulle procedure di riferimento in tema di acquisti

Competenze Tecniche Avanzate dirette alla pianificazione e al coordinamento di progetti di sviluppo e all'innovazione dei servizi da erogare, oltre che ad attività di consulenza e di promozione di servizi ICT avanzati.

Sono richieste esperienze su sistemi informativi complessi sulla interoperabilità in ambito di e-government nelle fasi di identificazione delle soluzioni tecnologiche e del relativo dimensionamento

Competenze Tecniche Operative dirette alla gestione day by day dei servizi base e alla manutenzione delle applicazioni in esercizio e delle infrastrutture IT.

Sono richieste inoltre competenze nella definizione dei capitolati tecnici di gara su sistemi informativi al fine di selezionare e valutare i fornitori.

Saranno scelti n. 4 professionisti dal C.d'A in base alla valutazione dei curriculum dei partecipanti e dell'esito dei colloqui con gli stessi, selezionati tramite apposito avviso pubblico.

Nella fase di progettazione esecutiva della durata stimata di 3 mesi, si prevede il coinvolgimento di competenze professionali al fine di definire il piano di lavoro condiviso e il progetto esecutivo di dettaglio per ciascun CST, a partire dal progetto definitivo presentato dalle aggregazioni di EELL costituite, o costituende, selezionate tramite il presente avviso.

Le risorse saranno coordinate dal Referente del CST, coadiuvato dal Gruppo di Lavoro multidisciplinare, e saranno impiegate in attività a supporto delle aggregazioni costituende, ovvero costituite.

Le macro attività previste in questa fase sono:

- Supporto nella promozione ed avvio del progetto su base territoriale;
- Condivisione degli obiettivi, dei contenuti progettuali e individuazione delle modalità attuative (dettaglio del piano lavoro).
- analisi delle realtà territoriali coinvolte e definizione del progetto esecutivo di dettaglio relativamente a:
  - assetto normativo e modello giuridico
  - piano di sviluppo
  - portafoglio servizi, infrastrutture tecnologiche e possibili sinergie, programmazione in termini di iniziative prioritarie, soluzioni, tecnologie
  - progettazione dell'infrastruttura tecnologica e progettazione dei servizi
  - modello organizzativo-gestionale
  - struttura operativa
  - processi di cooperazione
  - flussi e relazioni esterne
  - sostenibilità economica e business plan

- Supporto agli Enti coinvolti e rappresentanze nella gestione della fase associativa e nella definizione e sottoscrizione di intese, di accordi e di tutta la documentazione amministrativa e normativa a supporto della costituzione dei CST nella forma giuridica prescelta e della formalizzazione dei patti che ne regolano gestione e funzionamento
- supporto alla stesura della documentazione tecnico-amministrativa di gara (capitolati tecnici, disciplinati, contratti,…) per la selezione di terze parti per la fornitura di beni e servizi funzionali alle attività operative dei CST .

XXVII-3 Piano di distribuzione ed installazione, mezza in esercizio, configurazione, fornitura e posa in opera di ogni componente dell'intera fornitura.

Monitoraggio e Controllo del Progetto

Metodologia di PJM

Il progetto per le caratteristiche di forte innovatività e per i contenuti e le infrastrutture tecnologiche utilizzate, nonché per la molteplicità degli attori coinvolti, presenta un'elevata complessità di gestione.

Il Project Management si inserisce in questo contesto e focalizza il raggiungimento e la sostenibilità nel tempo di effettivi benefici di business, supportando gli Enti nella funzione di attivazione dell'iniziativa, in particolare gestendo e reindirizzando opportunamente le attività operative per riflettere le priorità del CST.

Il Project management favorirà quindi il raggiungimento degli obiettivi definiti, bilanciando tempi, costi e qualità dei risultati in un contesto in cui il rischio sia strettamente tenuto sotto controllo.

La metodologia che si intende applicare per la conduzione complessiva del progetto è stata sviluppata in conformità alla Guida "*Project Management Body of Knowledge (PMBOK*)" del *PMI* ed allo standard de facto *PRINCE2 (PRojects IN Controlled Environment version 2*) di *OGC (Office of Government Commerce*) della Pubblica Amministrazione inglese.

Tale metodologia, implementata con successo a livello internazionale e presso strutture pubbliche e private di medie e grandi dimensioni, affronta tutte le problematiche che si possono incontrare durante la gestione di un progetto complesso e articolato come quello in oggetto, adattandosi alla specifica realtà progettuale e permettendo di:

- gestire il progetto in modo da adattarlo alle evoluzioni del contesto di riferimento;
- nell'ambito del RTI, gestire in maniera integrata tutti i contributi derivanti dalle diverse imprese del raggruppamento;
- gestire in maniera integrata le relazioni tra i diversi attori

In tal senso, l'impianto organizzativo, metodologico e strumentale che verrà predisposto per l'erogazione dei servizi di Project Management poggia su tre elementi qualificanti che possono essere caratterizzati come:

- Una funzione di Project Office che sarà approntata all'avvio del progetto secondo modelli organizzativi e di processo ampiamente sperimentati e condivisi con il committente.
- L'adozione di una metodologia di Project Management conforme ai modelli e agli standard di riferimento internazionali, quali PRINCE2 e PMI (Project Management Institute). La conformità ai suddetti standard è garantita dalla presenza nel RTI di risorse in possesso della certificazione professionale PMP (Project Management Professional).
- L'utilizzo di strumenti a supporto di tutte le attività che afferiscono alla gestione del progetto.

I processi, aderendo a quanto previsto dal PMBOK del PMI, sono suddivisi in cinque gruppi che rappresentano altrettanti Macro-Processi (Inizio, Pianificazione, Esecuzione, Controllo, Chiusura), i quali sono a loro volta scomposti in processi collegati fra loro in funzione degli input utilizzati e dei relativi output prodotti.

Per una più facile adattabilità della metodologia, è stato inoltre introdotto il concetto di "profilazione", ovvero di un criterio di classificazione legato all'analisi qualitativa e quantitativa dello specifico contesto progettuale. In conseguenza di ciò, ciascun progetto/sotto-progetto viene classificato su tre livelli di complessità decrescente (high, medium, low) che, a loro volta, identificano percorsi differenziati in termini di processi da eseguire, ruoli coinvolti, documenti da produrre, punti di controllo e verifica.

Il quadro d'insieme risultante dalla scomposizione in processi e dalla profilazione in classi, che costituisce di fatto il ciclo di vita di un progetto, è schematizzato nella figura sottostante. Da sottolineare il fatto che l'intera documentazione metodologica è disponibile in ambiente web ed è quindi consultabile con estrema rapidità attraverso viste di sintesi e meccanismi di navigazione particolarmente potenti.

Per dare comunque visibilità circa i principali elementi di caratterizzazione della metodologia proposta, segue una sintesi di approfondimento a livello di documenti metodologici (deliverables) e di macro-processi/processi.

PROGETTI	FASI e PROCESSI				
CLASSE	INIZIO	PIANIFICAZIONE	ESECUZIONE	CONTROLLO	CHIUSURA
High	Attivazione mandato	Definizione Piano di Progetto Base	Gestione realizzazione prodotti	Rendicontazione dei risultati	Chiusura contratto (verso il Cliente)
Medium	Start-up progetto	Definizione strategia contenimento rischi	Gestione approvvigionamenti	Controllo integrato delle modifiche	Chiusura contratto (verso i Fornitori)
Low		Pianificazione della Qualità	Assicurazione della Qualità	Verifica del contenuto (collaudo e accettaz.)	Chiusura amministrativa
		Allocazione dei costi di progetto	Sviluppo del gruppo di progetto	Controllo delle modif. di contenuto	
		Pianificazione della comunicazione	Distribuzione delle informazioni	Controllo della schedulazione	
		Sviluppo del Piano di Progetto		Controllo dei costi di progetto	
				Controllo qualità	
				Monitoraggio e controllo dei rischi	

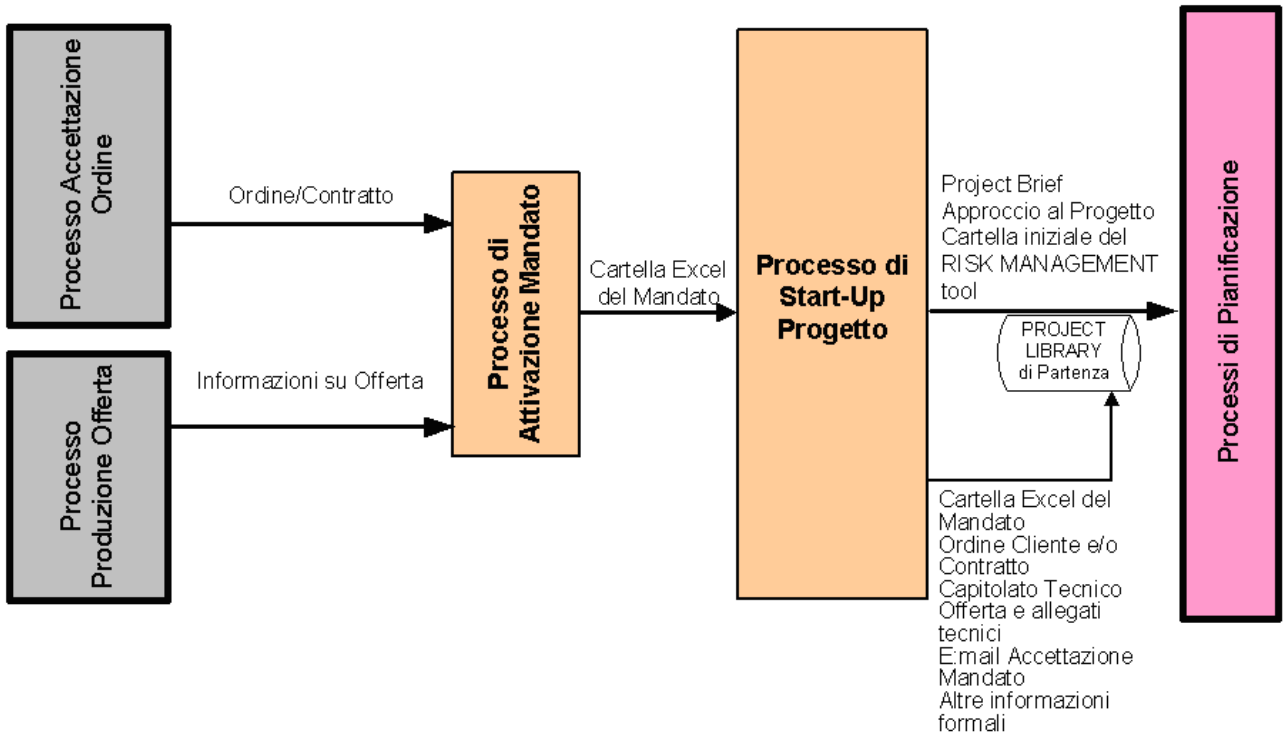
Quadro d'insieme della Metodologia di *Project Management* conforme agli standard *PMI* e *PRINCE2*

Sintesi dei processi metodologici

Macro-processo di INIZIO

L'inizio ufficiale di un progetto (*Initiation*) è il processo mediante il quale viene autorizzato un nuovo progetto. Esso è, dunque, conseguente a tutte quelle azioni preparatorie, come la partecipazione ad una gara, la sottomissione di un'offerta, la preparazione dei requisiti o lo studio di fattibilità. Il processo è caratterizzato, come atto iniziale, dall'emissione ed accettazione di uno specifico mandato per l'esecuzione del progetto, che viene preparato dal Project Office per conto del management responsabile del business legato al progetto.

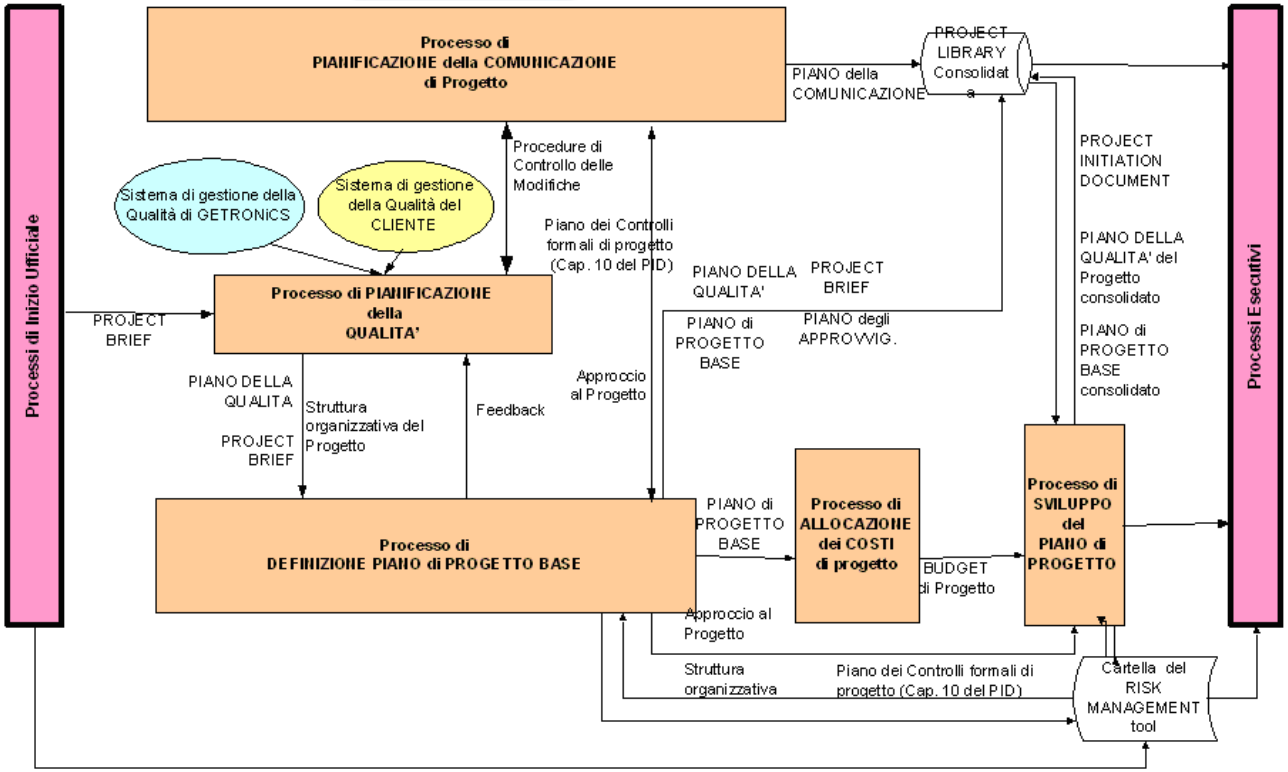
La fase iniziale di un progetto costituisce quindi un momento in cui si formalizzano gli obiettivi di business del progetto e le principali regole per l'esecuzione dello stesso, inclusi gli aspetti organizzativi sul progetto, la tempistica e le tolleranze ammissibili. E' in questa fase che si devono gettare le buone fondamenta per la fase futura di pianificazione ed esecuzione del progetto.



Metodologia di *Project Management* – Modello del macro-processo di INIZIO

Macro-processo di PIANIFICAZIONE

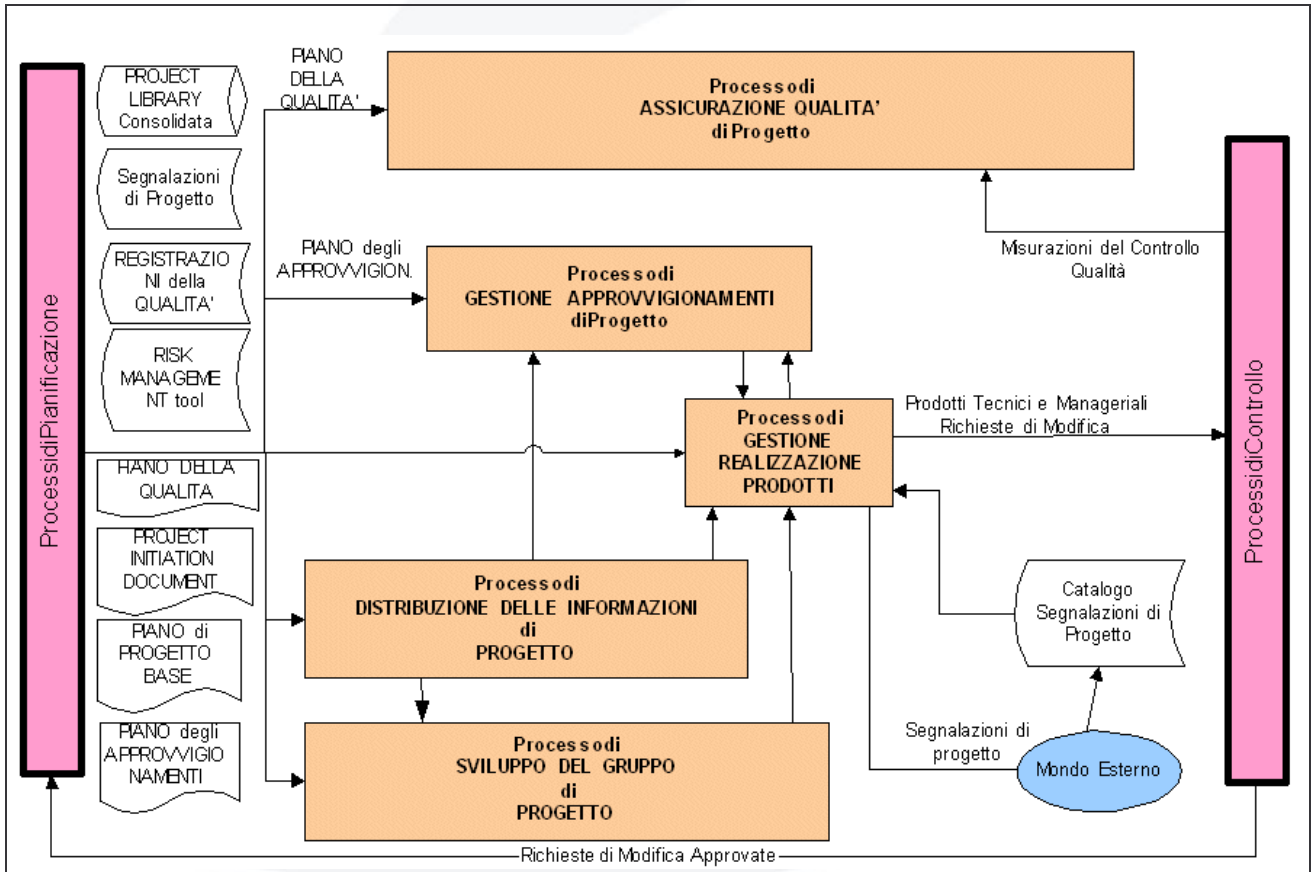
Il macro-processo di Pianificazione (*Planning*) è quello che definisce e raffina, attraverso il *Project Initiation Document* (PID), gli obiettivi del Progetto; sceglie inoltre quale è il cammino costruttivo della soluzione, eventualmente scartando delle alternative, e ne delinea la collocazione temporale impostando il *Piano di Progetto Base*, cioè il documento che definisce il piano delle attività da eseguire nelle giuste sequenze temporali e con le durate stimate. Il *PID*, di norma, dovrebbe essere un semplice approfondimento del Project Brief. Una volta impostato, il PID non dovrebbe mai cambiare, mentre il Piano di Progetto Base potrebbe subire modifiche necessarie ma non significative ai fini degli obiettivi concordati di progetto e riportati nel PID. Qualora ciò non fosse vero, si dovrebbe applicare la procedure del controllo delle modifiche prima di attivare una nuova versione del PID e/o Piano di Progetto Base.



Metodologia di *Project Management* – Modello del macro-processo di PIANIFICAZIONE

Macro-processo di ESECUZIONE

Il processo di Esecuzione (Executing) è quello che governa la fase esecutiva del Progetto e consiste nel realizzare quanto definito nel piano complessivo (PID e Piano di Progetto Base associato), coordinando opportunamente tutte le risorse (umane e non) necessarie al conseguimento degli obiettivi.



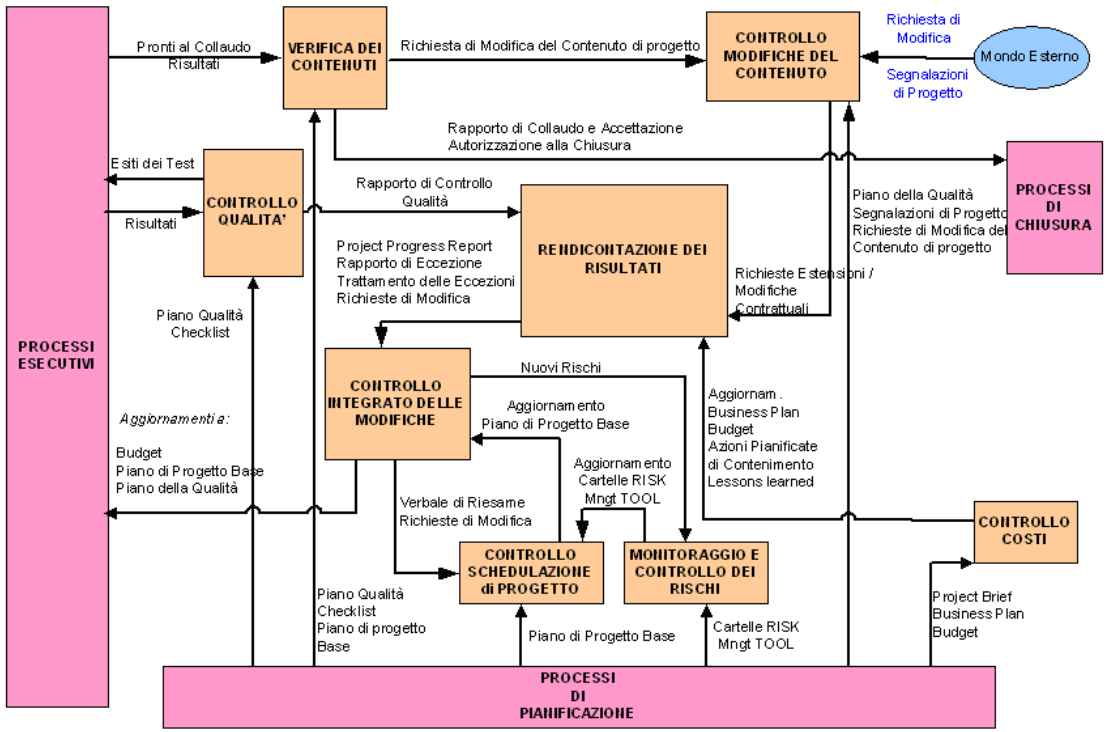
Metodologia di *Project Management* – Modello del macro-processo di ESECUZIONE

Macro-processo di CONTROLLO

L'andamento del progetto deve essere regolarmente monitorato e misurato per identificare eventuali scostamenti dal piano. Il controllo del progetto (*Controlling*) è fondamentale ed implica decisioni tempestive ed appropriate per mantenere il progetto sempre in linea con i suoi obiettivi globali. In pratica, i processi di controllo hanno lo scopo di assicurare che il progetto:

- stia producendo i prodotti richiesti con il richiesto livello di qualità;
- sia condotto nel rispetto dei piani di attività e con i costi e le risorse concordate;
- sia ancora valido rispetto al Business Plan approvato dal management.

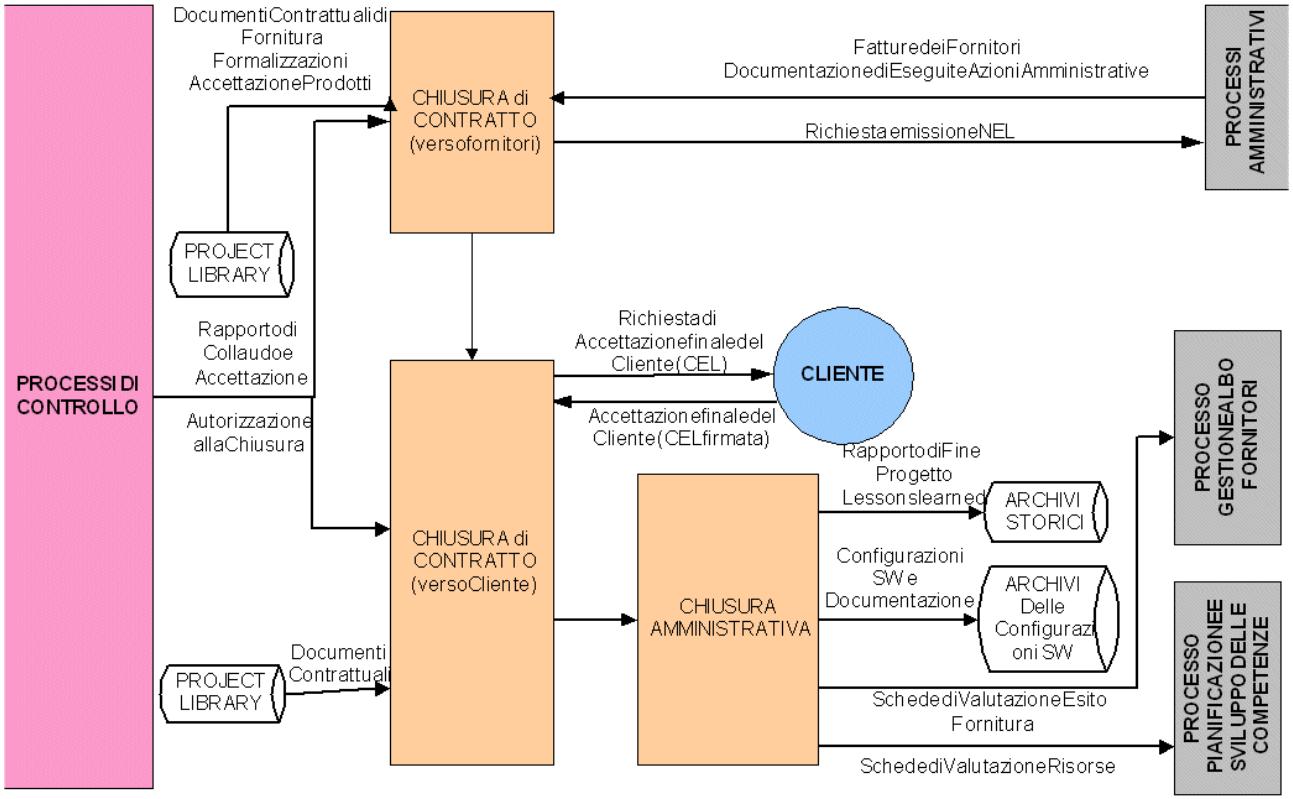
Da un punto di vista globale, il controllo viene esercitato in maniera specifica, e con regolarità, su ciascun area da controllare: *contenuti, schedulazione, costi, qualità, rischi*. Ciascuna tipologia di controllo mette a fuoco situazioni da gestire e produce richieste di modifica alla linea base, cioè alle ipotesi di lavoro attualmente prese a riferimento dal progetto nelle varie aree. Tutte queste richieste non possono essere prese in considerazione in maniera isolata, in quanto, spesso, le modifiche in un'area hanno impatto sulle altre aree. Quindi è necessario un controllo integrato delle modifiche, che implica l'analisi congiunta e regolare delle modifiche richieste per stabilire le azioni di controllo da eseguire sulle varie aree. Normalmente, tale situazione viene riesaminata durante le riunioni di *Riesame dello Stato del Progetto*, che si svolgono regolarmente, secondo quanto stabilito dal *Piano della Comunicazione*.



Metodologia di *Project Management* – Modello del macro-processo di CONTROLLO

Macro-processo di CHIUSURA

I processi di Chiusura (*Closing*) progetto riguardano le attività necessarie per poter considerare "chiuso" un Progetto, anche dal punto di vista formale. Come suggerito dal PMBOK, questi processi possono essere riportati a due tipologie principali: *Chiusura di Contratto e Chiusura Amministrativa.*



Metodologia di *Project Management* – Modello del macro-processo di CHIUSURA

Caratteristiche generali dei servizi.
L'impresa dovrà individuare un responsabile della fornitura che costituisca il singolo punto di contatto nei confronti dell'Ente Contraente e degli Enti Ospitanti e che avrà il ruolo di coordinare tutte le attività ed il compito di produrre un resoconto periodico delle chiamate e degli interventi effettuati in fase di consegna, di affiancamento e di manutenzione, come pure di fornire una valutazione delle problematiche principali che potrebbero influenzare l'affidabilità o le prestazioni future del sistema.
I servizi richiesti, anche in caso di intervento on-site, saranno svolti presso le sedi cos come indicate nel capitolo agli indirizzi e con i riferimenti dettagliati in fase di stipula del contratto.

I servizi di consegna, installazione, configurazione e collaudo.
Le forniture andranno consegnate, installate e configurate presso la lista di Enti secondo un Piano di Progetto contenente la descrizione delle attività e le specifiche di installazione e configurazione, concordato con il Committente, consegnato all atto della stipula del contratto e definito in dettaglio per ciascun Ente Ospitante entro 30 giorni dalla stipula del contratto.
La definizione in dettaglio del Piano avverrà a fronte di sopralluoghi nelle sedi interessate per accertamento delle attività da effettuare. L'Impresa dovrà garantire una durata triennale di ciascuna fornitura (comprensiva della consegna, posa in opera, installazione e personalizzazione).
L'impresa dovrà rispettare tutte le disposizioni prescritte dalle vigenti leggi in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro, con particolare riferimento all'art. 6 (Obblighi dei progettisti, dei fabbricanti, dei fornitori ed egli installatori) del Decreto legislativo 19 settembre 1994 n. 626 e successive modifiche. Il loro aggiornamento nel corso dei lavori a carico dell' Impresa.
Inoltre, in fase di sopralluogo, l'Impresa s impegna a controfirmare il modulo, predisposto dall'Ente Contraente, di Presa visione dei rischi specifici così come prescritto dall'art. 7 del Decreto legislativo 19 settembre 1994 n. 626, che fa parte integrante del contratto.
L'Impresa dovrà provvedere, a proprio esclusivo onere:
- a fornire tutti i materiali non specificatamente descritti, ma la cui fornitura sia implicita o indispensabile per una perfetta esecuzione della fornitura medesima e per la relativa funzionalità ;
- a richiedere ed ottenere eventuali permessi o autorizzazioni che si rendessero necessari per consegnare il Sistema di elaborazione;
- ad acquisire la disponibilità di mezzi speciali e/o di quanto altro necessario a trasportare, scaricare ed a collocare la fornitura nei siti indicati;
- a comunicare al Committente, entro 10 giorni dalla stipula del contratto, i nominativi del personale impegnato in ciascuna fase di esecuzione contrattuale;
- a consegnare all'atto della stipula del contratto il Piano di Progetto contenente la descrizione delle attività di consegna, di installazione e di configurazione/personalizzazione della fornitura;
- al trasporto, alla consegna, all installazione e configurazione delle apparecchiature e del software, alla fornitura della documentazione, dei kit di installazione del software, delle licenze d' uso e dei manuali (sia in cartaceo sia su supporto informatico relativi all'installazione e manutenzione, all'utilizzo ed alla gestione e dei singoli applicativi/apparati componenti)
- a consegnare le apparecchiature previste dalla fornitura nel rispetto dei tempi e dei modi stabiliti dal Piano di Progetto;
- a garantire, la mano d'opera, la manovalanza, lo scarico, il trasporto ai vari piani, l'eventuale immagazzinamento, la pulizia e lo sgombero finale, l'asporto di tutto quanto risulta essere superfluo o residuo, lo smaltimento, secondo le normative in vigore, dei rifiuti prodotti durante l' installazione degli apparati (imballaggi, residui metallici e plastici, ecc.);
- ad installare e configurare gli apparati secondo i requisiti espressi dall' Ente contraente e le specifiche concordate nel Piano di Progetto al fine di migliorarne l'efficacia e l'efficienza;
- all' installazione e configurazione del Sistema Operativo, dei Software e delle relative patch di aggiornamento secondo le specifiche indicate dall'Ente Contraente (secondo le specifiche concordate nel Piano di Progetto) comprensivi di licenza, CD di installazione e manuali d'uso;
- a collegare le varie componenti della fornitura in rete, secondo le specifiche di configurazione indicate dall' Ente Contraente;
- a fornire ed installare gli accessori hardware e software, eventualmente non espressamente indicati nel Disciplinare, e necessari al corretto funzionamento del Sistema;
- a verificare e mettere in funzione tutte le apparecchiature e dei sistemi compresi nella fornitura;
- a consegnare all' Ente Contraente entro 90 giorni lavorativi dalla data della stipula del verbale di consegna lavori recanti le seguenti indicazioni:
    1) tipo, modello, dotazioni e numero seriale di ciascuna apparecchiatura;
    2) identificativi del software (di base e specifico) installato su ciascuna apparecchiatura e la loro versione;
    3) data di Fine installazione ;
    4) dichiarazione di rispondenza delle apparecchiature alle specifiche ed alle norme previste

L'avvenuta consegna, installazione e messa a punto di tutta la fornitura dovrà risultare da apposita notifica da parte della ditta aggiudicataria.
L 'Impresa, inoltre, dovrà :

- redigere e consegnare, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di termine dell' installazione,
- un Piano di Collaudo contenente l articolazione delle prove proposte per l espletamento delle attività di collaudo della fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- accettare che il collaudo comprenda, come parte integrante, le prove indicate dall' Ente Contraente;
- fornire supporto nel collaudo e mettere a disposizione personale specialistico, munito degli strumenti necessari per le misurazioni e i rilevamenti, per tutto il periodo necessario alle operazioni di collaudo.

Il collaudo dovrà essere effettuato dalla Commissione collaudo appositamente nominata dalla Regione Campania e superato con esito positivo entro 30 giorni solari dalla data di consegna del consegna lavori.

Il collaudo si svolgerà sia sui singoli sistemi di elaborazione e sull' infrastruttura complessiva, che sul sistema operativo, sul software di base ed applicativo, comprendendo anche la verifica delle relative licenze d uso.
Il collaudo dovrà essere esteso a tutte le apparecchiature e le componenti opzionali hardware e software offerte. In particolare dovranno essere sottoposte a collaudo:

- le configurazioni dei sistemi di elaborazione forniti;
- modalità per la gestione delle evoluzione dei prodotti installati e delle relative modalità di configurazione;
- test di funzionamento sia sistemistico che applicativo dei sistemi;
- modalità per il tuning dei sistemi;
- modalità per il monitoraggio dell' operatività

Gestione della Configurazione

Nell'ambito di questa fornitura si intenderà per Gestione della Configurazione l'insieme delle attività atte a gestire tutti i componenti che costituiscono la configurazione software delle risorse informatiche.
La Gestione Configurazioni assicura quindi:

- la gestione delle informazioni di configurazione dei componenti elementari software dell'infrastruttura nonché la loro localizzazione, le caratteristiche tecniche, le interrelazioni, ecc
- l'integrità delle informazioni di configurazione attraverso l'utilizzo di archivi elettronici centralizzati;
- la tracciabilità degli aggiornamenti alle configurazioni
- la produzione dei rapporti

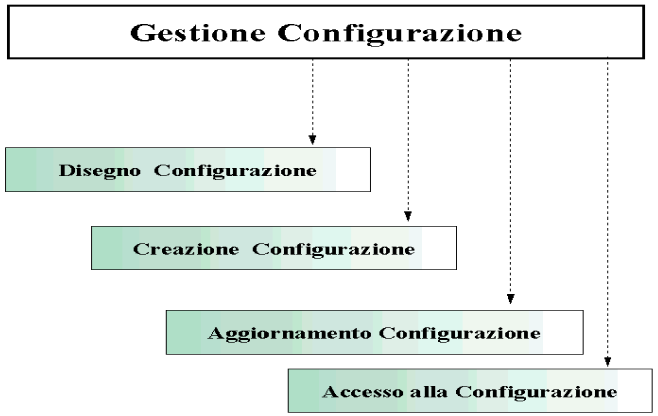
Lo scopo principale della disciplina consiste nell'assicurare la corretta gestione documentale delle risorse hardware e software e si focalizza nei seguenti obiettivi:

- gestione della documentazione di componenti software di base (sistemi operativi, prodotti programma) dei sistemi di elaborazione server e delle apparecchiature di telecomunicazione
- gestione dei componenti hardware dell'infrastruttura Informatica, comprensiva delle linee di trasmissione dati
- gestione della documentazione di componenti software applicative

La Gestione Configurazioni si compone delle seguenti fasi:

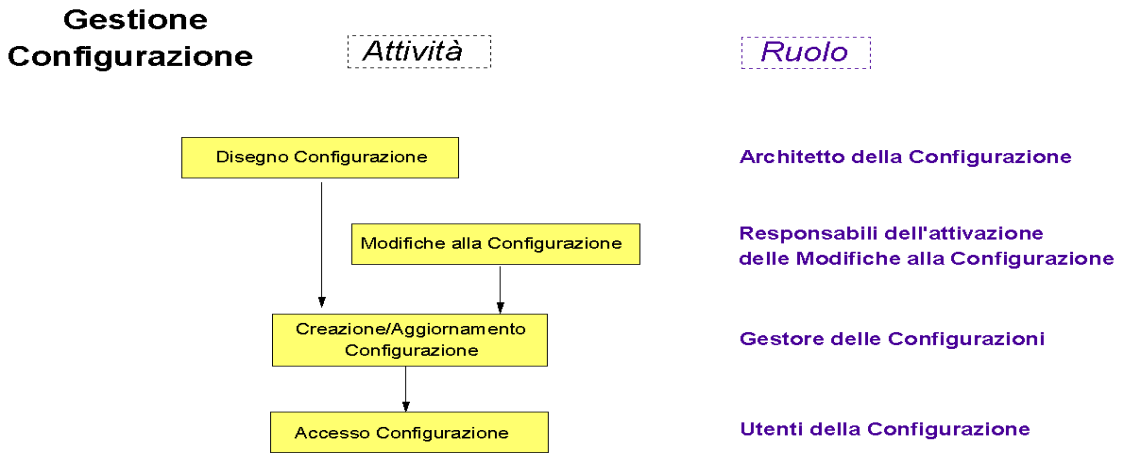
- Disegno della configurazione
- Creazione/aggiornamento della configurazione
- Accesso alla configurazione

Le attività previste possono schematizzare come segue:



Fase	Descrizione
Disegno della Configurazione	E' l'insieme delle attività inerenti la definizione e validazione di una nuova configurazione hardware, software e di rete ed include l'identificazione di tutte le risorse occorrenti (standard e opzionali) e delle necessità di connessione in rete.
Creazione/ Aggiornamento della Configurazione	Riguarda le attività svolte in fase di definizione di nuova configurazione o in fase di variazione di una configurazione esistente relative agli oggetti posti in Configurazione. Tali attività devono altresì assicurare la corrispondenza tra quanto registrato e la configurazione reale.
Accesso alla Configurazione	E' l'insieme delle attività atte a fornire informazioni ai Gestori delle Configurazioni e alle altre funzioni o Processi che ne abbiano necessità.

Flusso operativo
Di seguito viene illustrato il flusso operativo relativo alla Gestione Configurazioni:



I ruoli principali identificati per la gestione della Disciplina sono i seguenti:

- Titolare della disciplina
- Architetto della configurazione
- Responsabile dell'attivazione delle modifiche alla configurazione
- Gestore delle configurazioni
- Utenti delle configurazione

Titolare della Disciplina
Le responsabilità del Titolare della Disciplina sono:

- definire regole e procedure della disciplina di cui è titolare
- raccogliere, identificare e consolidare le richieste di modifica al processo
- definire le interfacce della Disciplina e le relative regole di utilizzo
- indicare i limiti di competenza ed i confini di responsabilità delle figure della disciplina

E' responsabilità del Titolare della Disciplina effettuare con cadenza prefissata la verifica della continua adeguatezza della disciplina alle esigenze di servizio che potrebbero essere mutate nel tempo. In caso si riscontrassero divergenze egli è responsabile di intraprendere tutte le azioni necessarie per riadeguarla alle nuove esigenze.

Architetto della Configurazione
E' il responsabile della definizione e del disegno della configurazione sia hardware che software in grado di soddisfare le esigenze espresse.
Le sue responsabilità sono:

- disegnare la configurazione sia hardware che software congruente con l'architettura definita
- definire la disposizione fisica delle componenti hardware nei diversi luoghi da dove sono erogati i servizi
- corredare la Configurazione della relativa documentazione e comunicarla ai Gestori delle Configurazioni
- definire la interconnessione di componenti hardware e le specifiche di implementazione della configurazione come l'installazione di una nuova CPU o l'implementazione di un nuovo Servizio
- definire l'installazione e l'utilizzo di software di base su specifici sistemi (o partizioni logiche
- definire la disposizione fisica delle componenti hardware nei diversi siti da dove sono erogati i servizi

Responsabili dell'attivazione delle Modifiche alla Configurazione
L'aggiornamento della documentazione di Configurazione viene innescato da attività ed eventi inerenti gli altri processi di gestione dell'infrastruttura che interagiscono con il processo di Gestione Configurazioni come ad esempio variazioni/aggiornamenti a seguito di una Modifica (Change) e/o a fronte della risoluzione di un Problema ecc..
Ai responsabili dell'attivazione di modifiche alla configurazione sono demandate le seguenti responsabilità:

- stabilire le modifiche da apportare alla Configurazione documentata come conseguenza della loro attività;
- comunicare ai Gestori delle Configurazioni le modifiche da apportare alla documentazione
- verificare la correttezza dell'aggiornamento delle documentazione (es: definire la interconnessione di componenti hardware e le specifiche di implementazione della configurazione come l'installazione di una nuova CPU o l'implementazione di un nuovo servizio);
- attuare l'installazione e l'utilizzo di software di base su specifici Sistemi (o partizioni logiche);
- attuare la disposizione fisica delle componenti hardware nei diversi siti da dove sono erogati i servizi

Gestore delle Configurazioni
Il Gestore delle Configurazioni è responsabile di:

- aggiornare la documentazione su input dei responsabili dell'attivazione delle Modiche
- garantire la coerenza tra la documentazione e la configurazione reale

Utenti della Configurazione
Gli utenti sono tutte le persone che utilizzano abitualmente i dati di configurazione e in particolare:

- utilizzano la documentazione in consultazione ma non sono autorizzati a modificare i dati registrati
- evidenziano eventuali richieste di miglioramento della documentazione

XXVII-4 Affiancamento, formazione e addestramento del personale
Nella fornitura dovranno essere compresi almeno 15 giornate complessive da erogarsi entro 60 giorni dall'avvenuto positivo collaudo per l'assistenza al personale, da erogarsi a carico del Fornitore, attraverso proprio personale specializzato, presso le Sedi Ospitanti. In particolare dovranno essere erogati servizi di affiancamento e addestramento del personale relativamente all' uso degli apparati in ogni loro funzione, gestione operativa quotidiana , procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti, modalità di comunicazione (per esempio orari e numeri di telefono) con il personale competente per eventuali richieste di intervento, manutenzione e assistenza tecnica e per ogni altro tipo di esigenza connessa con i servizi inclusi nel presente capitolato.
Le attività descritte sopra dovranno essere svolte da figure professionali esperte della materia.
Il servizio richiesto sarà erogato secondo la modalità a "consumo" .

XXVII-5 Il piano della manutenzione della fornitura

SERVIZIO DI MANUTENZIONE IN GARANZIA ON-SITE

Il servizio dovrà essere erogato dall' Impresa, attraverso proprio personale specializzato, presso le sedi degli Enti Ospitanti in modalità "on-site" e per tutta la durata del contratto che è di due anni e cinque anni per l'infrastrutture di rete, a partire dalla data di avvenuto collaudo, per le singole forniture descritte a partire dalla data di collaudo. L' Impresa dovrà garantire la manutenzione on-site, ed assicurare in caso di malfunzionamenti e guasti l'intervento entro 8 ore lavorative dalla notificazione telefonica o via e-mail del guasto (da confermare a mezzo FAX). A tal proposito, alla stipula del contratto l' Impresa dovrà fornire un numero di telefono, di fax ed un indirizzo e-mail al quale indirizzare le richieste di assistenza. Tale servizio dovrà essere garantito dalle 08:00 alle 18:00, esclusi sabato e festivi, per tutti i giorni feriali dell' anno. L'Impresa obbligata, in caso di malfunzionamento delle apparecchiature intendendosi per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all' utenza e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d uso a ripristinare, in loco, la piena funzionalità delle apparecchiature entro due giorni feriali dal ricevimento dello stesso fax. Dal computo delle ore e dei giorni sono esclusi i sabati, le domeniche ed i festivi. Le parti di ricambio - che dovranno essere identiche o migliori delle parti sostituite - verranno fornite dall'Impresa senza alcun onere aggiuntivo per il Contraente; le parti sostituite verranno ritirate dall' Impresa stessa che ne acquisisce la proprietà.

Ove il ripristino del malfunzionamento e/o del fermo delle apparecchiature richieda un tempo superiore alle 16 (sedici) ore lavorative, ovvero comporti il trasferimento delle stesse, in luogo diverso dai locali dell' Ente Ospitante, l' Impresa, previa comunicazione al Contraente, dovrà provvedere, a propria cura e spese e per l'intero periodo del ripristino, alla sostituzione delle apparecchiature stesse con altre aventi le medesime caratteristiche tecniche e funzionali, ferma restando l'applicazione delle penali disciplinate nel contratto, sino al momento della sostituzione delle apparecchiature. La Ditta dovrà adoperarsi al recupero degli archivi presenti sulle apparecchiature da sostituire.

Nel corso degli interventi di manutenzione dovranno essere eseguite almeno le seguenti attività :

- eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento;
- controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento;
- aggiornamento della documentazione relativa.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere redatta da un incaricato dell' Ente Contraente e da un incaricato dell'Impresa una apposita nota di ripristino, in formato cartaceo od elettronico, nella quale dovranno essere registrati l'ora della chiamata e quella dell' avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate.

Il servizio di manutenzione concerner sia la manutenzione preventiva che quella correttiva del sistema.

- la **manutenzione preventiva**: l'Impresa si impegna a proporre e concordare con il Committente interventi (regolazioni, controlli, sostituzioni) finalizzati all'ottimizzazione ed all'aggiornamento del Sistema; tali interventi dovranno essere effettuati periodicamente al fine di consentire la perfetta funzionalità del sistema e prevenirne i malfunzionamenti anche tramite servizi di assistenza tecnica sia hardware che software preventivi miranti a ridurre i costi di gestione dei sistemi mediante l'eliminazione delle possibili fonti di problemi;
- **la manutenzione correttiva** consiste sia nella riparazione dei guasti, blocco o altro inconveniente che dovesse verificarsi, sia nella messa a disposizione di tutte le parti di ricambio in sostituzione e nell' esecuzione delle prove e dei controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento del sistema.

Per entrambi i tipi di manutenzione su indicati, l'Impresa dovrà utilizzare parti di ricambio di primaria qualità e nuove di fabbrica, ove esistenti prodotte dallo stesso costruttore del sottosistema. L' Impresa dovrà inoltre predisporre ed installare gratuitamente, su richiesta dell'Ente Contraente, tutti gli aggiornamenti, le correzioni e le integrazioni dei software di base ed applicativi compresi nella fornitura, che si renderanno disponibili nell'arco dei 24 mesi successivi al collaudo.

REQUISITI DI CONFORMITÀ

Dovranno essere rispettate tutte le disposizioni attualmente vigenti in materia di requisiti per i videoterminali, requisiti riguardanti la sicurezza e la salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, requisiti di ergonomia, requisiti di sicurezza I.M.Q. (Istituto Marchio di Qualità) e di emissione elettromagnetica FCC (Federal Communications Commission), norme di sicurezza CEI e IEC sui parametri elettrici e trasmissivi; in alternativa dovranno almeno rispettare analoghi requisiti certificati da altri Enti riconosciuti a livello europeo, nel qual caso l' Impresa dovrà allegare una descrizione delle prove effettuate e dei risultati ottenuti.

Dovrà essere prodotta tutta la certificazione (o autocertificazione) circa la sussistenza dei suddetti requisiti per le apparecchiature fornite.

DOCUMENTAZIONE

Dovrà essere fornita tutta la documentazione relativa ai sistemi (hardware technical reference, operator & service guide, installation guide, etc.).

La documentazione dovrà essere redatta in lingua italiana, o in subordine in lingua inglese e dovrà essere fornita su supporto cartaceo (manuali) e CD-ROM.

XXVII-6 Piano di comunicazione del CST dei Comuni dell'area della Provincia di Salerno

Coerentemente con i principi della disciplina della comunicazione pubblica ed in linea con i programmi ed i fini istituzionali dell'Ente, descriviamo di seguito gli elementi essenziali di un piano di comunicazione per la promozione del progetto del CST dei Comuni dell'Area della Provincia di Salerno.
Il Piano di Comunicazione si propone brevemente i seguenti obiettivi:

1. definire un preciso 'stile' di comunicazione, che venga utilizzato in ogni iniziativa e assicurare unitarietà d'immagine e d'identità al CST dei Comuni dell'Area della Provincia di Salerno;
2. Promuovere l'offerta informativa del CST dei Comuni dell'Area della Provincia di Salerno ed i servizi espletati sul territorio provinciale.

Definizione di una nuova immagine coordinata del CST dei Comuni dell'Area della Provincia di Salerno

L'Aggregazione dei Comuni attraverso il CST dei Comuni dell'Area della Provincia di Salerno costruirà e diffonderà una nuova immagine istituzionale nella quale prevalgano i seguenti elementi di connotazione:

- vicinanza ai cittadini e capacità di costituire un interlocutore diretto per il soddisfacimento di concreti bisogni ed esigenze,
- valorizzazione del territorio, dell'ambiente, delle tradizioni e delle peculiarità locali;
- sensibilità alla cultura ed ai valori della comunità locale;
- capacità di agire da volano per lo sviluppo economico e per la creazione di rapporti di scambio tra la realtà locale e partner nazionali ed internazionali, sia pubblici che privati;
- modernità ed innovazione, sia per l'aspetto organizzativo che per la capacità di adeguarsi alle esigenze espresse dalla collettività;
- sussidiarietà, intesa come capacità di intervenire ogni volta che gli enti territoriali minori non siano in grado di raggiungere i loro obiettivi;
- coordinamento, essendo la Provincia non solo e non tanto ente erogatore di servizi di base, ma soggetto istituzionale di raccordo e programmazione

Tutte queste componenti dovranno costituire, nel loro insieme, la nuova immagine della costituenda aggregazione dei comuni attraverso la realizzazione del CST dei Comuni dell'Area della Provincia di Salerno e definire la 'missione' percepita da cittadini, imprese ed associazioni, non solo nella dimensione locale, ma anche in quella nazionale ed internazionale.

Definizione di una identità visiva del progetto

L'obiettivo è quello di coordinare 'visivamente' la costituenda aggregazione dei comuni, il nuovo canale informativo del CST dei Comuni dell'Area della Provincia di Salerno e tutti gli strumenti di comunicazione con l'esterno o l'interno degli Enti, costituendo un'identità unitaria e facilmente riconoscibile mediante l'utilizzo di precisi elementi di connotazione visiva.
E' prevista la creazione di un sistema d'identità visiva, che serva a connotare e caratterizzare la nuova aggregazione di Enti e a garantirne la riconoscibilità in ogni manifestazione esterna.
• progettazione di un marchio del CST da utilizzare sulla Rete e su tutto il materiale cartaceo previsto inerente al Progetto;
• produzione di un *claim* da abbinare al Marchio del CST i tutti momenti della comunicazione con i cittadini; il *claim* potrà ad esempio esprimere il concetto di una «Istituzione al passo con i tempi»;
Gli strumenti e le attività di comunicazione per la promozione dei nuovi servizi forniti dal CST:
In particolare i principi e il *concept* di comunicazione oggetto dell'attività di promozione saranno i seguenti:

- avvicinare il cittadino alle istituzioni offrendo al primo servizi adeguati attraverso modalità di erogazione evolute e moderne;
- favorire la trasparenza amministrativa e la semplificazione procedurale;
- riprogettare i servizi e le attività prodotte dalla Pubblica Amministrazione locale in funzione dei bisogni del cittadino e delle imprese;
- snellire il rapporto fra imprese ed amministrazioni pubbliche;
- ridurre la perifericità del territorio costruendo reti che superino la distanza e connettendo il territorio salernitano alle grandi reti regionali e nazionali;

La promozione del progetto viene proposta attraverso due momenti:

- Evento per la presentazione dell'iniziativa
- Campagna di promozione sul territorio dei Comuni della Provincia di Salerno coinvolti nel Progetto.

1. Evento di presentazione del progetto

Per l'occasione saranno progettati graficamente i seguenti strumenti:

- Progetto grafico di opuscoli di presentazione del progetto (pieghevole a due ante, 4 colori)
- Progetto grafico di inviti per la partecipazione all'evento

2. Campagna di promozione sul territorio

Per favorire la conoscenza del nuovo canale informativo ed i servizi previsti dal CST sarà progettata un campagna di comunicazione attraverso:

- La progettazione grafica di 1000 manifesti 70/100 cm da diffondere sul territorio degli Enti Componenti l'Aggregazione;

XXVIII Piano industriale

Il territorio della Provincia di Salerno costituisce un incrocio di caratteristiche e peculiarità, attrazioni turistiche, molteplicità di paesaggi ed insediamenti urbani. Quello della Provincia è sicuramente un territorio "mosaico", a cominciare dal suo aspetto geografico: in pochi chilometri si passa dal litorale marino alle cime dell'Appennino. A questo territorio la popolazione si è adattata sviluppando prevalentemente il turismo del mare, mentre nell'immediato entroterra veri e propri nuclei rurali, dediti all'economia agricola, all'allevamento ed all'artigianato.
Il territorio della Provincia si estende per una superfice di Kmq. 4.922, formata da 158 Comuni divisa su n. 13 ambiti territoriali, comprendente n. 12 Comunità Montane ed n. 1 parchi.
La popolazione della Provincia , al censimento è di n. 1.076.000 abitanti, quella dei Comuni partecipanti al CST è di circa n. 408.439 abitanti. Il tasso di disoccupazione è molto elevato, sono facilmente reperibili buone ed alte professionalità.
La dotazione infrastrutturale della Provincia non si colloca su posizioni ottimali. Emergono le imprese turistiche ed agricole, l'edilizia, il commercio, il trasporto, il credito ed attività immobiliari e molti altri servizi minori. Dall'analisi del sistema insediativo si può dividere la Provincia in n. 5 aree, che di seguito si riportano: a) area nord-est (agro sarnese- nocerino) caratterizzata da uno sviluppo commerciale-industriale ed agricolo, ad alta densità abitativa; b) area centro- nord (sinistra Sele) caratterizzata da uno sviluppo commerciale-servizi-turistico ed agricolo, ad alta densità abitativa; c) area centro sud (destra Sele) caratterizzata da uno sviluppo turistico, commerciale, agricolo e servizi, a media densità abitativa; d) area sud-ovest (costiera cilentana) caratterizzata dallo sviluppo del turistico, della pesca e dall'agricoltura, a media densità abitativa; e) area sud-est (cilento) caratterizzata da sviluppo commerciale-turistico e servizi, a bassa densità abitativa. I Comuni partecipanti al progetto sono dislocati in tutte le aree sopra riportate, con prevalenza maggiore nell'area centro-sud, nelle misure abitative di seguito riportate:
a) area nord – est abitanti n. 75.919 (Comuni di: Sarno, Castel San Giorgio, Pagani); b) area centro- nord, abitanti n: 185.037 (Comuni di: Giffoni sei Casali, Pellezzano, Laviano, Valva, Palomonte, San Cipriano Picentino, Bellizzi, Salerno ; c) area centro-sud, abitanti n. 171.905 (Comuni di: Battipaglia, Capaccio, Albanella, Roccadaspide, Corleto Manforte, Monteforte Cilento, Stio, Magliano Vetere, Ottati, , Castel San Lorenzo, Trentinara, Aquara, San Rufo, Castelcivita, Giungano, Bellizzi); d) area sud-ovest, abitanti n. 35.293 (Comuni di: Agropoli, Ascea, Casal Velino, Pollica, Pisciotta); e) area sud-est, abitanti n. 13.015 (Comuni di: Ogliastro, Perito, Orria, Castel Nuovo Cilento, Ceraso, Gioi, Prignano Cilento, Cicerale). Un'area, pertanto, di considerevole estensione che obbliga, non tanto per i servizi di base che essendo per la maggior parte telematici non richiedono la vicinanza dal centro per l'erogazione, ma per quelli aggiuntivi ed a richiesta che necessitano per l'espletamento di una distanza ragionevole ,quindi una articolazione verso poli di presidio territoriali, almeno in numero di 5, ripartiti secondo le aree d'interesse geografico. Tale scelta aumenterà sicuramente i costi, ma consentirà di erogare i servizi e migliorarne la qualità. Nella predisposizione del piano si è data priorità all'individuazione, attraverso l'analisi della domanda, dei servizi di base di interesse comune, di facile realizzabilità e necessari per consentire al centro di erogare qualsiasi servizio. Dall'analisi è emerso che la maggior parte degli enti sono sprovvisti di CED, di sistemi di sicurezza necessari a salvaguardare i dati dalle intrusioni di hacker e virus e di un sistema di salvataggio che dia un'alta percentuale di riuscita. Quasi tutti hanno siti istituzionali su internet che descrivono il territorio, l'Ente e gli atti da questi prodotti e quasi tutti non progettati per essere aggiornati, in tempo reale, dai Responsabili dell'Ente e con difficoltosi criteri di visibilità e ricerca che spazientiscono chi li consulta. Molti di essi hanno il problema di connettività sia per l'esosità dei canoni che per la mancanza della rete adsl o hdsl. Di conseguenza si è ritenuto indispensabile che la prima fase sia interamente dedicata alla realizzazione di una rete civica tra gli Enti Soci e le altre pubbliche amministrazioni, di un portale che ospiti i siti istituzionali degli appartenenti e che consenta, in modo semplice, omogeneo ed uniforme, sia la consultazione che l'erogazione delle informazioni e dei servizi, di attrezzare il centro con sistemi in grado di ospitare tutta la banca dati dei singoli associati, di garantire la sicurezza e l'archiviazione dei dati ed, inoltre, di fornire la connettività necessaria per evadere in tempi ragionevoli le richieste, realizzando una rete di telecomunicazione a banda larga, attraverso dorsali in fibra ottica e una distribuzione tramite tecnologia wireless e dove non è possibili con rete satellitare. Nel considerare che attrezzare il centro con le apparecchiature e la connettività ed inoltre realizzare la rete civica a banda larga rappresenta la parte più difficile da effettuare sia in termine di tempo che di costi e che eventuali errori nella scelta potrebbero determinare sia un'adeguatezza del sistema che un eccessivo dimensionamento, si è pensato di risolvere la problematica coinvolgendo l'Università di Informatica di Salerno, stipulando con la suddetta una convenzione che prevede l'utilizzo del CED e della connettività per tutto il periodo di start up ed avvio del CST, in modo da avere dei parametri di comparazione per stabilire se gestire il servizio in house o in outsourcing, solo dopo aver sperimentato e testato le effettive esigenze. Inoltre si è pensato, per la realizzazione di gran parte della rete di telecomunicazione, di coinvolgere la società Infratel di Roma, leader nel settore per lo sviluppo e realizzazione dei progetti di banda larga. Sono stati individuati e classificati in servizi di base, dal confronto tra i risultati dell'analisi della domanda e i servizi attualmente erogati sia dalla Sistemi Sud che dai singoli associati e dai fattori di fruibilità del servizio e le modalità operative di erogazione, i servizi riportati nell'allegato prospetto, che vengono garantiti a tutti gli associati senza la previsione di una tariffazione specifica per l'utilizzo, ma di una quota minima qualora alla spesa non si faccia fronte con contributi nazionali o di partner. Essi saranno forniti di back e front office del centro e dei poli; alla spesa di investimento per attrezzare il centro ed i poli, per realizzare il portale ed i servizi di base, per

realizzare la rete di telecomunicazione wireless per i comuni non raggiunti da adsl, si farà fronte con i contributi statali e regionali e dei partner della società; per il mantenimento (aggiornamento/manutenzione) dei servizi base di e-gov, con i contributi regionali e dei partner e nella parte residuale dai Comuni soci.
E' previsto, con la stipula di apposita convenzione, per il singolo associato di medie dimensioni o per un comprensorio di medie dimensioni di poter diventare un nuovo polo, in questo caso dovrà farsi carico delle spese di mantenimento e gestione. Per i servizi avanzati ed aggiuntivi riportati nell'allegato, individuati e classificati dal Gruppo di lavoro in base all'analisi della domanda saranno forniti dal Centro, dai Poli realizzando per gli stessi un servizio di back e front office. Ogni Comune si farà carico delle spese per il front-office, espleterà il servizio presso la propria struttura con personale proprio, appositamente formato, o con personale/collaboratori della CST facendosi carico delle ulteriori spese. Le tariffe a carico dei richiedenti saranno rapportate ai costi di gestione, qualora non integrate da contributi nazionali o di partner. Il Gruppo di lavoro ha dato priorità nella scelta ai servizi aggiunti ed avanzati richiesti da un maggiore bacino di utenza; che non hanno presentato un elevato grado di complessità; che hanno dato valore aggiunto in quanto nuovi; che sono forniti, per alcuni enti, con il ricorso al mercato; e che siano facilmente replicabili ed implementabili.
La Società attualmente svolge, per i Comuni soci e non, una serie di servizi aggiuntivi ed avanzati. Negli anni ha acquisito una notevole esperienza e competenza che gli permetterà di offrire i suddetti servizi, ai nuovi associati, a prezzi vantaggiosissimi e con ottima qualità.
Il gruppo di lavoro, nella fase iniziale si interesserà alla realizzazione graduale e possibile di un modello di sistema integrale che abbia il minimo impatto sugli investimenti preesistenti e la massima efficacia degli obiettivi, ed alla proposizione agli associati della condivisione di un percorso di riorganizzazione dei propri processi di back office in modo da semplificare future integrazioni e/o riuso di soluzioni.

Il CST opererà per i Comuni soci ed in genere per gli aderenti alla Società sulla base di una convenzione della durata minima di un quinquennio, sottoscritta dalle parti, che preveda la natura dei servizi oggetto della convenzione e le obbligazioni reciproche. Non si esclude che oltre alla convenzione stabilita un aderente possa chiedere ed ottenere, con singolo contratto, altri servizi non contenuti nella convenzione originale. Le regole per attuare ciò sono descritte nella sezione " Gestione delle richieste di cambiamento in corso di erogazione e compensazioni" di ogni Service Level Agreement associato alla convenzione. Gli eventuali utili derivanti dall'erogazione dei servizi saranno obbligatoriamente reinvestiti.
Elementi caratterizzanti ciascuna convenzione tra Aderenti e CST dovranno essere i seguenti:
1. Obbligazioni del CST: proporre listini chiari e trasparenti per ciascuna tipologia di servizio erogato; affiancare il Comune nella gestione dei rapporti con i fornitori ICT senza sostituirsi ad esso; impegnarsi ad erogare i servizi per tutta la durata della convenzione di fornitura del servizio; assicurare piena visibilità agli aderenti sull'offerta di mercato relativa ai prodotti applicativi e ai servizi ICT disponibili, ; utilizzare, dove questo risulti economicamente vantaggioso, i servizi infrastrutturali offerti dalla Regione e le soluzioni presenti sul catalogo predisposto dal CNIPA; favorire lo sviluppo ICT delle aziende presenti sul mercato, con particolare attenzione alle aziende locali; fornire, a consuntivo, agli aderenti e al CNIPA tutti gli elementi utili alla valutazione delle proprie performances; individuare i livelli di servizio standard da proporre agli aderenti e in genere ai Clienti e dare adeguate garanzie sul loro rispetto; prevedere procedure per la gestione di disservizi, contestazioni, e reclami da parte degli aderenti; astenersi dal fare concorrenza ai fornitori di servizi applicativi e dal procedere, anche autonomamente, a sviluppare applicativi senza l'esplicita richiesta degli aderenti; individuare e proporre sistematicamente tutte le soluzioni realizzate dalla PA riutilizzabili nell'ambito dell'aggregazione servita; fornire servizi solo ai soggetti consorziati; erogare servizi ad altre PA e a terzi contabilizzando e rendicontando a parte; ricorrere alla sede di arbitrato prevista per qualsiasi controversia con gli aderenti.
2. Obbligazioni dei Comuni : acquisire un set minimo di servizi (servizi base) tra quelli proposti dal CST, il cui corrispettivo sia (pro-quota) in linea con le esigenze di gestione economica del CST a regime; delegare al CST la gestione di funzioni, ad esempio: la produzione delle statistiche, il coordinamento amministrativo di tutta la contrattualistica relativa all'ICT; fornire al CST tutti i dati in proprio possesso relativi a condizioni contrattuali, economiche, tecniche di tutte le forniture di beni e servizi riguardanti le ICT; concordare e sottoscrivere i livelli minimi di servizio e di assistenza richiesti al CST; ricorrere alla sede di arbitrato prevista per qualsiasi controversia con i CST.

XXIX Attività per l'avvio del CST

Il fatto di operare già da diversi anni nel settore pubblico, come aggregazione di piccoli e medi Enti territoriali, consente di comprende pienamente le difficoltà e le opportunità che vengono date dal CNIPA con l'istituzione dei CST. Avere un proprio centro servizi territoriali locale e cimentarsi nel dirigerlo è la massima aspirazione per un comprensorio di medi e piccoli comuni, sempre ché sia in grado di superare le difficoltà di avvio e quelle successive di gestione. Studi di fattibilità e progetti esecutivi che prevedono in dettaglio ogni singola situazione, nella maggior parte dei casi hanno centrato l'obbiettivo al 80%, nei primi tre anni, ed al 50 % negli anni successivi. Il motivo non è sempre da addebitare ad un errore di valutazione, anzi spesso dipende da un cambiamento del mercato. Infrastrutture che diventano obsolete nel giro di pochi anni; applicazioni validissime ma costose e difficoltose da realizzare, che nella fase di commercializzazione non rispondono più alle esigenze di mercato; costi del personale e dell'organo gestionale enormemente lievitati o non attentamente considerati; assunzioni facili e non professionali che incidono sulla qualità dei servizi e sui tempi di realizzazione; tutti fattori, questi, che hanno fatto fallire anche iniziative supportate da contribuzioni.
Inoltre, non centrare l'obiettivo può determinare seri danni alla struttura, compromettendo la stabilità economica e l'immagine creata in questi anni con notevoli sacrifici. Occorre, necessariamente, fare un attenta analisi del mercato, conoscere a fondo le sue esigenze e non abbandonare le strategie finora attivate, grandi idee ed aspettative però da realizzare a piccoli passi in modo da non rischiare troppo.
La difficoltà maggiore è data dal tipo di servizio da fornire agli associati, parliamo di quelli che riguardano l'e-government. Servizi questi poco sentiti dagli Enti territoriali di piccole dimensione poiché costosi, difficili da realizzare e poco richiesti,ed inoltre di secondaria importanza rispetto alle problematiche economiche che, negli ultimi anni, impegnano tutte le Amministrazioni comunali, per trovare soluzioni atte a fronteggiarle.
Le finalità dei CST saranno comprese solo quando queste avranno dato il giusto risultato: economicità, efficienza, efficacia. Solo allora le Amministrazioni comunali saranno interessate e quindi sosterranno tale iniziativa impegnando una parte del loro Bilancio.
Predisporre un piano industriale dove venga previsto per i servizi base di e-gov., una partecipazione consistente del Comune, anche successivamente alla fase di avvio è impensabile, considerate le esigue somme che eventuali economie di scala sui servizi informatici avanzati ed a richiesta possono produrre. Pertanto occorre puntare su fattori più incisivi, cioè sui servizi che apportano maggiore entrate all'Ente in modo che possa destinare parte di esse anche ai servizi di e-gov., quali per esempio: la gestione associata dei tributi e la riscossione coattiva, la gestione del Sit, (servizi che consentono di fronteggiare l'evasione e di incassare le entrate), oppure il decentramento del catasto, la formazione, finanziamenti, servizi turistici ai privati ecc., cioè nuovi servizi che producono nuove entrate, da destinare in parte ai servizi di base. Quindi incentivare le attività ed avviarne delle nuove congiuntamente a quelle di e-gov. è fondamentale per consentire la tenuta in vita del centro.

Le attività previste sono divise in quattro fasi:
- la fase di generazione del progetto : preparazione di una presentazione generale dell'idea; incontri preliminari con i Comuni e le Comunità Montane e Provincia; stesura di un progetto di massima; presentazione del progetto di massima agli enti locali da coinvolgere per verificare la fattibilità politica ed economica ed individuare le eventuali fonti di finanziamento; presentazione del progetto di massima agli aderenti per il coinvolgimento iniziale che permette l'avvio della seconda fase stabilendo i canali di comunicazione; individuazione dei principali partner.
- la fase di aggregazione degli aderenti: progettazione e realizzazione dei supporti (questionari, banche dati, fogli di valutazione, ...) per l'acquisizione delle informazioni preliminari; acquisizione delle informazioni attraverso i canali definiti nella fase precedente; revisione del progetto di massima con specificazione dei servizi, della struttura organizzativa, delle infrastrutture e dei costi che il CST erogherà; uso del documento rivisto per definire con gli aderenti i costi dei servizi e le ipotesi di budget per il CST; stabilire accordi con i partner; revisione finale del documento che diventerà la base per la progettazione esecutiva del CST.
- fase di costituzione: Costituzione di un Gruppo di lavoro (interno alle Amministrazioni) e modalità per individuare i partner tecnici che collaboreranno per realizzare la progettazione esecutiva, la consegna del CST chiavi in mano e l'affiancamento temporaneo nella gestione per i primi 12 mesi; Gestione della fase associativa, ingresso dei nuovi soci; Integrazione del C.d'A. ed individuazione del Responsabile del CST; Individuazione del CST come soggetto attuatore delle fasi successive del progetto; Definizione, tra CST e Regione, del progetto esecutivo e degli elementi sui quali svolgere la funzione di assessment e monitoraggio successiva; Impostazione del rapporto convenzionale con i singoli Comuni e sottoscrizione delle relative intese; Impostazione del rapporto convenzionale con i fornitori e sottoscrizione delle relative intese; Accordi con i partner e sottoscrizione delle relative intese; Avvio delle attività

di progetto; Messa a punto del sistema (on-line) di reporting e di monitoraggio delle attività progettuali; Valutazione a stati di avanzamento della rispondenza tra progetto e fasi realizzative;
- Fase di realizzazione start-up: consiste nella realizzazione del CST già costituito che avrà una durata di 6-8 mesi, i punti più salienti dei costi sono: stesura del piano operativo di dettaglio, project management gestione monitoraggio e adempimenti amministrativi; scelta della sede operativa e dei poli e messa in funzione; selezione ed assunzione delle figure professionali per raggiungere i risultati stabiliti; Adempimenti per la gestione del progetto; La formazione; definizione contratti di collaborazione per il supporto alla definizione di dettaglio dei servizi; definizione di dettaglio e realizzazione dell'infrastruttura tecnologica; definizione di dettaglio e fornitura degli applicativi software; definizione di dettaglio e avvio dei servizi di consulenza; implementazione del Sistema Qualità; test operativo di funzionamento; incontri con gli aderenti per le fasi di avvio dei servizi definiti nelle convenzioni;
avvio dei servizi in ordine di priorità;
- Fase di Avvio: consiste nell'avviamento operativo del CST con l'avvio dei servizi in ordine di priorità come definito inizialmente, la durata prevista è di 12 mesi. In tale fase i servizi che verranno avviati immediatamente sono:
Organizzazione della domanda di servizi ICT; Coordinamento amministrativo settore ICT; Servizi di Infrastruttura;Servizi Infrastrutturali di base: Connettività, Posta elettronica certificata, Web Farming.; Assistenza informatica; Progettazione e manutenzione di servizi web; Servizi di Formazione e Informazione; Paghe e Contributi per i piccoli comuni; definizione di dettaglio e avvio Sistema per la gestione del DPSS; definizione di dettaglio e avvio Sistema Informativo Territoriale; definizione di dettaglio e avvio Sistema di Archiviazione ottica; definizione di dettaglio e avvio Sistema Ipermediale di comunicazione interattiva; definizione di dettaglio e avvio Sistema di Contabilità; definizione di dettaglio e avvio Sistema di Gestione dei Tributi; definizione di dettaglio e avvio Sistema di e-Learning; definizione di dettaglio e avvio dell'ufficio stampa e del Giornale on line; Promozione di progetti di innovazione; Promozione Servizi; Coordinamento e gestione di progetti di innovazione; Web Call Center; Portale dei Servizi Istituzionali e Turistici; Decentramento del Catasto;
Entro 4 mesi dalla formalizzazione dell'aggregazione il CST o del Decreto di attribuzione dei fondi, dovranno essere espletare tutte le gare di sua competenza, rispettando tutte le normative nazionali ed Europee in ambito di appalti pubblici.
Entro 10 mesi dalla data del soggetto attuatore e comunque non oltre il 31 dicembre 2006 il CST dovranno portarsi a compimento tutti gli interventi necessari per la realizzazione delle infrastrutture, connettività, organizzazione e formazione.
Entro 12 mesi dalla data di ultimazione del CST e comunque non oltre il 31 dicembre 2007, dovranno essere avviati avviati i servizi e verificato il modello di sostenibilità economica della struttura, individuato nella fase di progettazione esecutiva.
Attività previste nella fase a regime
Una volta definiti i servizi da erogare e una volta costituito il CST è necessario garantire una attività costante di programmazione e monitoraggio del portafoglio servizi, diretta a garantire una costante valorizzazione dello stesso, in linea con quanto accade nel contesto di riferimento.
Le macro attività previste in questa fase sono individuabili nelle attività di supporto al Gruppo di Lavoro multidisciplinare del CST nelle fasi di:
– programmazione diretta alla definizione di un percorso di intervento e definisce l'ambito entro il quale il CST dovrà operare per supportare le esigenze e le azioni da realizzare, in termini di iniziative prioritarie, soluzioni, tecnologie e competenze da sviluppare;
– esecuzione diretta alla progettazione dei nuovi servizi e all'erogazione degli stesso secondo quanto previsto dal programma. Questa fase deve essere svolta secondo una logica evolutiva che si pone obiettivi di presidio, consolidamento e integrazione del portafoglio servizi per arrivare ad una potenziale ampliamento dello stesso.
– controllo e monitoraggio finalizzata ad avere visibilità del Costo dei singoli servizi in rapporto al valore percepito dal cliente così da creare un assessment continuo ed oggettivo del portafoglio servizi in vista di una sua valorizzazione ed evoluzione.

XXX Piano progettuale esecutivo ed avvio

XXX—1 Fase di aggregazione degli aderenti:

a) Cessione parte delle quote da parte dei Soci Pubblici ai Comuni aderenti al CST
b) Assemblea straordinaria per la modifica del C.d.A. ;
c) Assemblea ordinaria per la presentazione ed approvazione dell'idea progettuale esecutiva del CST;
d) Accettazione, entro 60 gg dalla graduatoria sul BURC, da parte del Presidente della Società del Decreto di attribuzione dei finanziamenti;
e) Consiglio d'Amministrazione per la costituzione del gruppo di lavoro per la predisposizione del progetto esecutivo;

XXX-2 Fase di generazione del progetto esecutivo:

f) preparazione di una presentazione generale del progetto di esecutivo;
g) incontri preliminari con Comuni e Comunità Montane;
h) progettazione e realizzazione dei supporti (questionari, banche dati, fogli di valutazione, ...) per l'acquisizione delle informazioni preliminari;
i) Individuazione dettagliata dei servizi da erogare in base alle direttive del bando e della metafora "eventi della vita" individuati dal MIT;
j) revisione della struttura organizzativa, delle infrastrutture e dei costi che il CST erogherà;
k) uso del documento rivisto per:
   i. definire con gli aderenti i costi dei servizi e le ipotesi di budget per il CST;
   ii. stabilire accordi con i partner;
l) revisione finale del documento che diventerà la base per la progettazione esecutiva del CST.
m) stesura di un progetto di esecutivo;
n) presentazione del progetto di esecutivo agli enti locali da coinvolgere per verificare la fattibilità politica ed economica ed individuare le eventuali fonti di finanziamento;
o) presentazione del progetto esecutivo agli aderenti per il coinvolgimento iniziale che permette l'avvio della seconda fase stabilendo i canali di comunicazione;
p) individuazione dei principali partner.

XXX- 3 Fase di costituzione:

a) Costituzione di un Gruppo di lavoro (interno alle Amministrazioni) e predisposizione della gara per individuare il partner tecnico per realizzare la progettazione esecutiva, la consegna del CST chiavi in mano e l'affiancamento temporaneo nella gestione per i primi 12 mesi;
b) Gestione della fase associativa fino alla costituzione del CST come soggetto dotato di personalità giuridica;
c) Individuazione del CST come soggetto attuatore delle fasi successive del progetto e dei relativi milestones;
d) Definizione, tra CST e Regione, del progetto esecutivo e degli elementi sui quali svolgere la funzione di assessment e monitoraggio successiva;
e) Impostazione del rapporto convenzionale con i singoli Comuni e sottoscrizione delle relative intese per almeno 4 anni;
f) Impostazione del rapporto convenzionale con i fornitori e sottoscrizione delle relative intese;
g) Accordi con i partner e sottoscrizione delle relative intese;
h) Avvio delle attività di progetto;
i) Messa a punto del sistema (on-line) di reporting e di monitoraggio delle attività progettuali;
j) Valutazione a stati di avanzamento della rispondenza tra progetto e fasi realizzative;

XXX-4 Fase di realizzazione start-up: consiste nella realizzazione del CST già costituito che avrà una durata di 10 mesi e non oltre il 31 dicembre 2006, i punti più salienti dei costi sono:

q) stesura del piano operativo di dettaglio, project management gestione monitoraggio e adempimenti amministrativi;
r) Messa in funzione della sede operativa;
s) selezione ed assunzione delle seguenti figure professionali che con il coordinatore, i partner ed i fornitori dovranno operare per raggiungere i risultati stabiliti: Responsabile ICT; Responsabile Servizi aggiuntivi con competenze tecniche; Responsabile Servizi aggiuntivi con competenze amministrative; Responsabili Servizi aggiuntivi con competenze tributarie; n. 1 Responsabili Servizi aggiuntivi con competenze contabili; Collaboratori a Progetto.
t) Formazione/affiancamento del personale assunto a tempo determinato e dei Responsabili ICT degli Enti partecipanti all'aggregazione sui seguenti argomenti:
   i. Tematiche organizzative volte ad implementare le strategie e le operatività dei CST;
   ii. Tematiche amministrativo-legali sull'Amministrazione degli Enti locali (diritto societario, acquisti, e-gov, e-proc.);
   iii. Tematiche avanzate su: Pianificazione, coordinamento, e promozione di progetti di sviluppo ed innovazione dei servizi da erogare;
   iv. Tematiche tecnico-operative dirette alla gestione dei servizi erogati, manutenzione delle applicazioni, infrastrutture e reti;

   La formazione sarà erogata da aziende aggiudicatarie del bando della Regione Campania, con le quali sarà sottoscritto apposito contratto.
u) definizione contratti di collaborazione professionale per i servizi delle seguenti figure professionali, fiscalista e consulente del lavoro;
v) definizione contratti di collaborazione con il **Comitato Tecnico** per il supporto gestionale sui servizi da erogare per le seguenti figure professionali: esperto in attività amm.ve-legali di EE.LL., esperto in gestione organizzative- fornitori - marketing, esperto nello sviluppo ed innovazione dei servizi da erogare, esperto informatico su sistemi complessi ed interoperabilità in ambito di e-gov.;
w) definizione contratti, per tutto la durata del progetto e non oltre il 31 dicembre 2007, di collaborazione con il **Comitato Strategico** per garantire il percorso di attuazione e messa a regime, per le attività di sviluppo, personalizzazione e start – up con le seguenti figure professionali: esperto tributi, esperto gestione contabile, esperto in questioni amm.ve-sindacali, esperto in progettazione di sviluppo ed innovazione tecnologica;
x) definizione di dettaglio e fornitura interconnessione di rete;
y) definizione di dettaglio e fornitura degli applicativi software previsti dal bando del riuso della Regione Campania da attivare entro 6 mesi dal D.Dir. di finanziamento;
z) definizione di dettaglio e avvio della fornitura dell'Hardware, software, infrastrutture previsti dal bando della Regione Campania da attivare entro 3 mesi dal D.Dir. di finanziamento;
aa) definizione di dettaglio e fornitura delle personalizzazioni, integrazione e migrazione database degli applicativi software dei riuso;
bb) implementazione del Sistema Qualità completo di:
   i. quanto previsto dall'ISO 9001:2000;
   ii. servizi e processi di erogazione: descrizione del business model, procedure operative, istruzioni operative, misurazione e monitoraggio per il miglioramento continuo;
   iii. modelli di "Service Level Agreement";
   iv. ordinamento in ordine di priorità dei servizi da avviare;
cc) test operativo di funzionamento;
dd) scelta e assunzione delle seguenti figure professionali:
   i. Formatore;
   ii. Commerciale;
ee) incontri con gli aderenti per le fasi di avvio dei servizi definiti nelle convenzioni;
ff) avvio dei servizi in ordine di priorità.

XXX-5 Fase di Avvio: consiste nell'avviamento operativo del CST con l'avvio dei servizi in ordine di priorità come definito inizialmente, la durata prevista è di 12 mesi e non oltre il 31 dicembre 2007. In tale fase i servizi che verranno avviati immediatamente sono:

gg) Organizzazione della domanda di servizi ICT
hh) Coordinamento amministrativo settore ICT
ii) Servizi di Infrastruttura
jj) Servizi Infrastrutturali di base: Connettività, Posta elettronica certificata, Web Farming.
kk) Assistenza informatica
ll) Progettazione e manutenzione di servizi web
mm) Servizi di Formazione e Informazione
nn) definizione di dettaglio e avvio Sistema Teletributi e pagamenti on line;
oo) definizione di dettaglio e avvio Sistema Teletributi per la Gestione Catasto
pp) definizione di dettaglio e avvio Sistema DeltaDator per la Gestione Protocollo Informatico con Gestione Documentale
qq) definizione di dettaglio e avvio Sistema DeltaDator per la Gestione Atti Formali;
rr) definizione di dettaglio e avvio Sistema DeltaDator per la Gestione Controllo di Gestione
ss) definizione di dettaglio e avvio Sistema DeltaDator per la Gestione SUAP;
tt) definizione di dettaglio e avvio Sistema DeltaDator per la Gestione Marketing Territoriale;
uu) definizione di dettaglio e avvio Sistema Sequenza per la Gestione URP e Portale CST;
vv) definizione di dettaglio e avvio Sistema Sequenza per la Gestione Market Place;
ww) definizione di dettaglio e avvio Sistema SITEL per la Gestione Anagrafe Integrata;
xx) Promozione di progetti di innovazione
yy) Promozione Servizi
zz) Coordinamento e gestione di progetti di innovazione
aaa) Web Call Center
bbb) Portale dei Servizi

XXX Formazione

Fra gli obiettivi primari di un CST, rientra il supporto organizzativo, gestionale e tecnologico agli Enti di piccole e medie dimensioni, al fine di consentire loro operabilità ed economie di gestione paragonabili a quelle degli Enti di medie e grandi dimensioni.
A tale scopo, la Regione Campania ha elaborato Avviso di procedura ad evidenza pubblica per la formazione/affiancamento del personale del CST, al fine di supportare gli EE.LL. nelle attività necessarie per l'addestramento ed affiancamento del personale impegnato nella realizzazione del CSt, nonché coadiuvare i Referenti degli EE.LL, aggregati al CST, per quanto attiene le attività di tipo gestionale, normativo, amministrativo, etc.
La qualificazione e formazione del personale dovrà prevedere maggiormente l'utilizzo di un sistema integrato di formazione attraverso l'impiego intensivo di tecnologie della comunicazione, utilizzando un sistema di e-learning multicanale (inernet, intranet, satellite, cd-rom) che si integra con la classica lezione frontale in aula.
Essenziale sarà la fase di affiancamento (training on the Job) di tutti gli attori operanti nel sistema, per almeno sei mesi dall'attivazione del CST, al fine di garantire l'effettiva messa a regime.

Il sistema formativo del CST si basa su un **ambiente di apprendimento collaborativo** nel quale gli utenti possono comunicare, condividere e confrontarsi su esperienze didattiche, lavorative e di ricerca con colleghi ed esperti.
Tale **ambiente di apprendimento collaborativo** nasce dalla integrazione di 2 sottosistemi le cui attività variamente si integrano fra loro

1. gruppo d'aula
2. comunità virtuale

} dei formandi

Il sistema formativo del CST propone dunque lo sviluppo di comunità di pratiche in cui la conoscenza che entra dall'esterno (esperti) viene messa in rapporto con quella che deriva dall'esperienza professionale dei soggetti in formazione ed elaborata in nuovi processi di sintesi.
Il servizio di formazione del CST utilizza pertanto una metodologia ***blended e-learning***: **la formazione *on line* (FAD) e gli incontri in presenza sono parte di un unico percorso per l'utente in apprendimento**.
L'ambiente di apprendimento proposto si configura come un **sistema a legami deboli**, un luogo in cui l'individuo e il gruppo di cui fa parte non vengono messi di fronte a un percorso obbligato, ma sono invitati a svolgere un ruolo attivo nella personalizzazione del percorso formativo e nell'elaborazione della conoscenza.
La scelta di progettare un sistema di formazione di questo tipo si basa sulla consapevolezza che le piattaforme di formazione che nascono per soddisfare le esigenze di singoli progetti hanno una forte tendenza centrifuga, tendono cioè a modellarsi sul contesto per cui sono state progettate.
La progettazione del sistema formativo del CST si muove allora nella direzione della ricerca di soluzioni innovative, sempre più vicine alle esigenze del mondo della Formazione della P.A., prefigurando un modello formativo coerente con un processo di costruzione della conoscenza che si muove in modo circolare, che si alimenta con le migliori esperienze professionali, le rielabora in un contesto attivo e le mette in relazione con gli sviluppi della ricerca teorica elaborando sintesi condivise.

Il Modello del percorso formativo

Il Modello adottato nei percorsi formativi del CST è basato sull'apprendimento (modello *learning oriented*): si tratta di un modello in cui la persona in formazione diviene il responsabile del "proprio orizzonte di senso" grazie alla consapevolezza della congruenza fra percorso intrapreso e sue istanze profonde.

Nel modello didattico adottato, infatti, l'approccio metodologico è sostanziato dal considerare la persona come soggetto in relazione (non esiste l'"io" se non c'è l'"altro"), nella pluridimensionalità e plurimodalità del suo "existere", che si intrecciano sia nel vissuto personale che professionale.

In questo modello anche il formatore è un soggetto in relazione, non è una "guida": egli stimola con lo scambio e con la sua diversità complementare il riconoscimento di sé in relazione con il "mondo della vita". Pertanto le persone in formazione sono parte attiva del percorso formativo, co-pratogonisti del processo di apprendimento.

Il percorso formativo non è un percorso lineare, in cui c'è un *prima* e un *poi*, perché è reso intermittente e ricorrente dalla *problematizzazione* di universi di esperienze, che vengono ri-letti e ri-detti fino a individuare mappe di saperi nuovi e significati negoziati, fino ad acquisire la capacità di, contemporaneamente, essere qui e ora e ritrovare in *feed-back* il già detto, il già fatto, l'ovvio, per scoprire la *intenzionalità*, intesa come "libertà", come "soggettività operante" , che si apre alla *progettualità* del proprio essere personale e professionale.

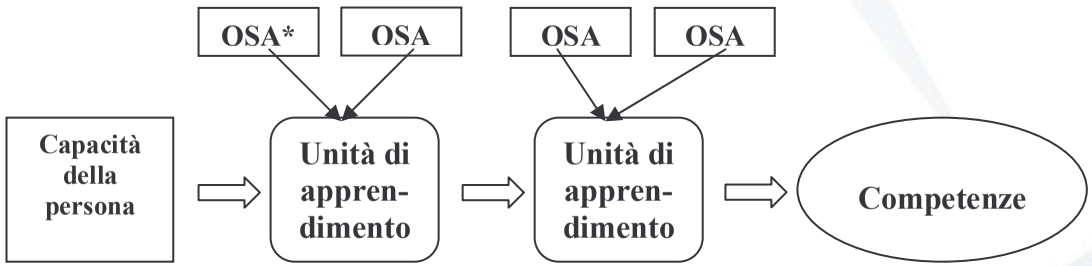
Il Modello *learning oriented* garantisce ad un tempo:

- la personalizzazione e contestualizzazione del percorso formativo
- la concretezza degli apprendimenti
- il coinvolgimento effettivo del Partenariato (co-progettazione, individuazione congiunta della figura professionale e dei relativi fabbisogni formativi, ecc.)
- la leggibilità e la confrontabilità delle acquisizioni in ogni momento del percorso.

Il modello formativo del CST adotta una strategia didattica centrata sul *learning by doing*

Il percorso di apprendimento è centrato sulla crescita della persona che si confronta con compiti reali, interdisciplinari e disciplinari, per risolvere i quali mobilita le sue risorse (capacità, conoscenze ed abilità) al fine di acquisire competenze.

Le Unità di Apprendimento sono centrate su compiti reali. Di seguito è illustrato il processo di apprendimento:



*Obiettivi Specifici di Apprendimento (conoscenze ed abilità: sapere e saper fare)

La personalizzazione del percorso formativo

La personalizzazione dei percorsi formativi si basa su itinerari formativi calibrati sull'effettivo raggiungimento di obiettivi individuali predefiniti.

La personalizzazione

- riduce il rischio di insuccesso formativo
- sostiene le scelte individuali di ciascun utente
- sviluppa la capacità del soggetto di costruire un percorso a partire da un proprio "progetto di vita".

Affinché un percorso personalizzato possa realizzarsi con successo è necessario che sia:

- "disegnato" a partire dal destinatario e per il destinatario, in rapporto alle sue caratteristiche individuali;
- formalizzato in un "contratto". Con questo strumento, infatti, la persona si impegna a definire, con il supporto del tutor/docente/esperto, il proprio progetto formativo attraverso una vera e propria dichiarazione di assunzione di responsabilità rispetto al percorso da seguire per realizzare il proprio progetto. In altri termini, il Patto (contratto) formativo sottolinea l'autonomia decisionale del soggetto nel rifiutare o nell'accettare la proposta formativa;
- controllabile in corso d'opera, tale da lasciare una concreta traccia dei risultati (verifiche in itinere e finale, valutazione);
- riconducibile all'acquisizione o al potenziamento di competenze (di base, trasversali, tecnico-professionali). Gli apprendimenti sono tradotti in competenze e in comportamenti osservabili e la loro misurazione conduce non solo ad una attività di valutazione da parte degli operatori, ma anche e soprattutto alla possibilità di auto-valutazione da parte del soggetto stesso.

La formazione personalizzata diviene dunque metodo di accesso al sapere rispetto al quale l'individuo non è solo oggetto di istanze formative, ma soggetto di interscambio.

A differenza dell'individualizzazione, la personalizzazione permette di conciliare gli aspetti positivi della progettualità "ad personam" con quelli sviluppati dalla tradizionale organizzazione didattica, fondata sul gruppo di apprendimento. In questo modo la personalizzazione soddisfa anche i bisogni di relazionalità, di supporto del gruppo dei pari, di autodefinizione a partire da punti di vista diversi dal proprio.

Le metodologie didattiche

1. *La lezione teorica, che permette di concentrare in un tempo limitato la trasmissione di conoscenze ed informazioni ad una pluralità di persone. Una lezione, tuttavia, che non si caratterizza come comunicazione a senso unico, bensì come lezione interattiva, durante la quale il docente fornisce ai formandi non soltanto elementi nuovi di conoscenza, ma anche strumenti di analisi e chiavi di lettura, nonché possibilità di confronto.*
2. *Le esercitazioni pratiche, che, basate sul coinvolgimento diretto dei formandi nel lavoro formativo, stimolano e rafforzano l'apprendimento attivo.*
3. Le attività di laboratorio, le quali permetteranno ai formandi di mettere in pratica le conoscenze acquisite in ordine alla lingua inglese e alle tecnologie informatiche attraverso esercitazioni e verifiche delle competenze realmente conseguite.
4. Il lavoro di gruppo, che
   - facilita un apprendimento attivo ed una messa in discussione di se stessi e delle proprie eventuali rigidità attraverso il confronto con opinioni e punti di vista differenti;
   - aiuta ad integrare le risorse individuali in progetti collettivi e sviluppa ed affina le abilità relative al *team work*;
   - fornisce a docenti e tutors un feedback sull'efficacia del lavoro svolto.
5. Il project work, che permetterà ai formandi una applicazione pratica delle conoscenze e competenze acquisite.

Inoltre verranno utilizzate le seguenti tecniche:

a) *Discussione di casi,* di situazioni-problema che riguardano aspetti collegati alla realtà. L'obiettivo non è quello di trovare la soluzione "corretta", ma quello di far acquisire uno schema di analisi della situazione-problema che tenga conto delle variabili, delle risorse e dei vincoli esistenti.
b) *Simulazione,* al fine di mettere in pratica alcuni comportamenti tipici della situazione in cui si opera, favorendo l'integrazione di singole conoscenze ed abilità e la loro strutturazione in strategie operative concrete. Le simulazioni permettono una sperimentazione concreta, senza per altro far pagare agli utenti i costi di eventuali errori.

c) *Problem solving e decision making*: i formandi si troveranno di fronte ad un problema che richiede una capacità di fornire risposte adeguate; in tal modo scopriranno/metteranno alla prova la propria abilità nel gestire una situazione complessa e identificheranno i personali punti di forza e debolezza, le personali attitudini.
d) *Case hystory*, che consiste nell'analizzare un fatto realmente accaduto con riferimento all'ambito di successivo intervento: il successivo confronto con l'epilogo reale è utile per confrontare e per riflettere sulle differenze tra la realtà dell'evento e le risposte elaborate dai formandi.
e) *Role playing*, strumento didattico che favorisce, attraverso l'analisi di situazioni concrete, la ricostruzione di problemi reali e l'elaborazione di schemi di riferimento utili per la presa di decisioni e per l'azione.

Peculiarità del ruolo del tutor *on line*

In un contesto *on line* in cui il percorso formativo si focalizza sulla realizzazione di un progetto ed i contenuti, almeno in parte, sono costruiti in itinere e sono spesso il frutto del confronto tra tutor e formandi e della collaborazione tra questi, l'operato del tutor si va a definire di ***moderatore***. Il tutor non è più il punto di riferimento dell'attività, ma si colloca come un componente del gruppo. Egli non interviene sui contenuti che l'azione congiunta dei formandi va elaborando, ma interviene piuttosto a stimolare il dibattito quando dà segni di stanchezza o quando emerge un calo di interesse; modera la discussione quando assume toni troppo accesi, controlla che il coinvolgimento del gruppo sia omogeneo e non si verifichino casi di isolamento.

Ovviamente il tutor moderatore, oltre ad avere competenze pedagogiche che gli consentano di individuare le giuste proposte in termini di argomenti o spunti di discussione da fare al gruppo o ai singoli partecipanti, deve avere forti competenze di costruzione e gestione di gruppi per assicurare e mantenere un clima collaborativi, frutto della condivisione del linguaggio e di un sentire comune.

Il suo operato di moderatore non può inoltre tralasciare il rapporto con ogni singolo utente e nel sostegno del collegamento tra gli obiettivi del progetto e quelli del singolo partecipante anche nei termini di future rielaborazioni.

XXXI Elenco delle componenti Hw, Sw, infrastruttura, arredo, formazione e start-up per l'avvio e la gestione del CST

XXXI-1 Progettazione

VOCE PROGETTAZIONE		

Attività: PROG 1

Attività	Figure professionali	Temapo stimato(gg)
Responsabile Progetto Ente	Esperto informatico e/o Organizzazione Scelto dall'Ente	180
Responsabile Servizio 1	Esperto informatico e/o Organizzazione Scelto dall'Ente	100
Responsabile Servizio 2	Esperto informatico e/o Organizzazione Scelto dall'Ente	48
Responsabile Servizio 3	Esperto informatico e/o Organizzazione Scelto dall'Ente	32
Spese per la realizzazione dell'aggregazione	Spese per la realizzazione dell'aggregazione	1
Responsabile Progettazione Partner	Esperto informatico e/o Organizzazione Scelto dall'Ente	42

Attività: COORD 1

Attività	Figure professionali	Temapo stimato(gg)
Capo progetto per URP	Ingegnere	6
Capo progetto per Market Place	Informatico o equivalente	6
Capo progetto per Protocollo	Informatico o equivalente	3
Capo progetto per Atti formali	Informatico o equivalente	4
Capo progetto per Controllo di Gestione	Informatico o equivalente	3
Capo progetto per Marketing Territoriale	Informatico o equivalente	3
Capo progetto per SUAP	Informatico o equivalente	3
Capo progetto per GIS	Informatico o equivalente	3
Capo progetto per STR	Informatico o equivalente	5
Capo progetto per GAP	Informatico o equivalente	3

VOCE PROGETTAZIONE

Attività: PROG 1

Attività	Figure professionali	Tempo stimato(gg)

Attività: COORD 2

Attività	Figure professionali	Tempo stimato(gg)
Produzione specifiche e controllo per URP	Analista senior	4
Progettazione Adeguamento SW e test per URP	Analista/programmatore Java	3
Produzione specifiche e controllo per Market Place	Analista senior	6
Progettazione Adeguamento SW e test per Market Place	Analista/programmatore Java	4
Produzione specifiche e controllo per Protocollo	Analista senior	1
Progettazione Adeguamento SW e test per Protocollo	Analista/programmatore Java	1
Produzione specifiche e controllo per Atti Formali	Analista senior	3
Progettazione Adeguamento SW e test per Atti Formali	Analista/programmatore Java	3
Produzione specifiche e controllo per Controllo di Gestione	Analista senior	2
Progettazione Adeguamento SW e test per Controllo di Gestione	Analista/programmatore Java	2
Produzione specifiche e controllo per Marketing Territoriale	Analista senior	2
Progettazione Adeguamento SW e test per Marketing Territoriale	Analista/programmatore Java	2
Produzione specifiche e controllo per SUAP	Analista senior	2
Progettazione Adeguamento SW e test per SUAP	Analista/programmatore Java	2
Produzione specifiche e controllo per GIS	Analista senior	2
Progettazione Adeguamento SW e test per GIS	Analista/programmatore Java	2
Produzione specifiche e controllo per STR	Analista senior	3
Progettazione Adeguamento SW e test per STR	Analista/programmatore Java	3
Produzione specifiche e controllo per GAP	Analista senior	2
Progettazione Adeguamento SW e test per GAP	Analista/programmatore Java	2

VOCE PROGETTAZIONE

Attività: PROG 1

Attività	Figure professionali	Tempo stimato(gg)

Attività: COORD 3

Attività	Figure professionali	Tempo stimato(gg)
Progettazione Configurazioni Sistemistiche per URP	Sistemista Esperto	4
Progettazione Configurazioni Sistemistiche per Market Place	Sistemista Esperto	8
Progettazioni Configurazioni Sistemistiche per Protocollo	Sistemista Esperto	2
Progettazioni Configurazioni Sistemistiche per Atti Formali	Sistemista Esperto	2
Progettazioni Configurazioni Sistemistiche per Controllo di Gestione	Sistemista Esperto	2
Configurazioni Sistemistiche per Marketing Territoriale	Sistemista Esperto	2
Progettazioni Configurazioni Sistemistiche per SUAP	Sistemista Esperto	2
Progettazioni Configurazioni Sistemistiche per GIS	Sistemista Esperto	2
Progettazioni Configurazioni Sistemistiche per STR	Sistemista Esperto	4
ProgettazioneConfigurazioni Sistemistiche per GAP	Sistemista Esperto	3

XXXI-2 Attività di personalizzazione dei SW per i servizi base ed a richiesta (riuso + integrazione con preesistente + migrazione database

ATTIVITA' DI PERSONALIZZAZIONE DEI SW PER I SERVIZI DI BASE ED A RICHIESTA (RIUSO) + (INTEGRAZIONE CON IL PREESISTENTE)	Figure professionali	Tempo stimato(gg)
ATTIVITA' IMPLEMENTAZIONE SW PER I SERVIZI DI BASE		
Produzione specifiche e controllo	Analista senior	10
Adeguamento SW e test	Analista/progr.	41
Attività Sistemistiche	Sistemista	52
TOTALE ATTIVITA' IMPLEMENTAZIONE SW PER I SERVIZI DI BASE		
ATTIVITA' PER PORTALE URP E CST		
Attività: URP 1		
Produzione specifiche e controllo	Analista senior	2
Adeguamento SW e test	Analista/programmatore Java	4
Modifiche apportate al CMS	Analista/Programmatore Java	4
Interfaccia grafica	Grafico	5
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	4
Attività: URP 2		
Produzione specifiche e controllo	Analista senior	3
Implementazione SW e test	Analista/programmatore Java	9
Interfaccia grafica	Grafico	3
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	3

ATTIVITA' DI PERSONALIZZAZIONE DEI SW PER I SERVIZI DI BASE ED A RICHIESTA (RIUSO) + (INTEGRAZIONE CON IL PREESISTENTE)	Figure professionali	Tempo stimato(gg)
ATTIVITA' PER MARKET PLACE		
Produzione specifiche e controllo	Analista senior	8
Adeguamento SW e test	Analista/programmatore Java	12
Modifiche apportate al CMS	Analista/Programmatore Java	7
Interfaccia grafica	Grafico	7
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	6

ATTIVITA PER PROTOCOLLO INFORMATICO CON GESTIONE DOCUMENTALE		
Attività: PROT 1		
Produzione specifiche e controllo	Analista senior	3
Adeguamento SW e test	Analista/programmatore Java	5
Attività: PROT 2		
Produzione specifiche e controllo	Analista senior	2
Implementazione SW e test	Analista/programmatore Java	6
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	1
Attività: PROT 3		
Produzione specifiche e controllo	Analista senior	2
Implementazione SW e test	Analista/programmatore Java	5
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	2

ATTIVITA' DI PERSONALIZZAZIONE DEI SW PER I SERVIZI DI BASE ED A RICHIESTA (RIUSO) + (INTEGRAZIONE CON IL PREESISTENTE)	Figure professionali	Tempo stimato(gg)
ATTIVITA' PER ATTI FORMALI		

Attività: ATF 1

Produzione specifiche e controllo	Analista senior	6
Adeguamento SW e test	Analista/programmatore Java	5

Attività: ATF 2

Produzione specifiche e controllo	Analista senior	2
Implementazione SW e test	Analista/programmatore Java	9
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	1

Attività: ATF 3

Produzione specifiche e controllo	Analista senior	1
Implementazione SW e test	Analista/programmatore Java	7
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	2

ATTIVITA' DI PERSONALIZZAZIONE DEI SW PER I SERVIZI DI BASE ED A RICHIESTA (RIUSO) + (INTEGRAZIONE CON IL PREESISTENTE)	Figure professionali	Tempo stimato(gg)
ATTIVITA' PER CONTROLLO DI GESTIONE		
Attività: GES 1		
Produzione specifiche e controllo	Analista senior	2
Adeguamento SW e test	Analista/programmatore	13
Attività: GES 2		
Produzione specifiche e controllo	Analista senior	6
Implementazione SW e test	Analista/programmatore Java	10
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	4
Attività: GES 3		
Produzione specifiche e controllo	Analista senior	1
Implementazione SW e test	Analista/programmatore Java	3
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	3

ATTIVITA' DI PERSONALIZZAZIONE DEI SW PER I SERVIZI DI BASE ED A RICHIESTA (RIUSO) + (INTEGRAZIONE CON IL PREESISTENTE)	Figure professionali	Tempo stimato(gg)
ATTIVITA' PER MARKETING TERRITORIALE		

Attività: MKT 1

Produzione specifiche e controllo	Analista senior	4
Adeguamento SW e test	Analista/programmatore	6
Attività di Caricamento Dati	Programmatore	50

Attività: MKT 2

Produzione specifiche e controllo	Analista senior	4
Implementazione SW e test	Analista/programmatore Java	1
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	15

Attività: MKT 3

Produzione specifiche e controllo	Analista senior	1
Implementazione SW e test	Analista/programmatore Java	18
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	5

ATTIVITA' DI PERSONALIZZAZIONE DEI SW PER I SERVIZI DI BASE ED A RICHIESTA (RIUSO) + (INTEGRAZIONE CON IL PREESISTENTE)	Figure professionali	Tempo stimato(gg)
ATTIVITA' PER SPORTELLO UNICO DELLE IMPRESE		
Attività: SUAP 1		
Produzione specifiche e controllo	Analista senior	2
Adeguamento SW e test	Analista/programmatore	10
Attività: SUAP 2		
Produzione specifiche e controllo	Analista senior	3
Implementazione SW e test	Analista/programmatore Java	5
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	2
Attività: SUAP 3		
Produzione specifiche e controllo	Analista senior	1
Implementazione SW e test	Analista/programmatore Java	6
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	6

ATTIVITA' DI PERSONALIZZAZIONE DEI SW PER I SERVIZI DI BASE ED A RICHIESTA (RIUSO) + (INTEGRAZIONE CON IL PREESISTENTE)	Figure professionali	Tempo stimato(gg)
ATTIVITA' PER CATASTO		
Attività: GIS1		
Produzione specifiche e controllo	Analista senior	2
Adeguamento SW e test	Analista/programmatore	4
Configurazioni Sistemistiche	Analista/programmatore	2
Attività: GIS 2		
Produzione specifiche e controllo	Analista senior	2
Implementazione SW e test	Analista/programmatore	3
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	1
Attività: GIS 3		
Produzione specifiche e controllo	Analista senior	1
Trattamento Dati GIS	Operatore GIS	50
Implementazione SW e test	Analista/programmatore	5
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	3
Attività: GIS 4		
Produzione specifiche e controllo	Analista senior	1
Trattamento Dati GIS	Operatore GIS	50
Implementazione SW e test	Analista/programmatore	2
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	3

ATTIVITA' DI PERSONALIZZAZIONE DEI SW PER I SERVIZI DI BASE ED A RICHIESTA (RIUSO) + (INTEGRAZIONE CON IL PREESISTENTE)	Figure professionali	Tempo stimato(gg)
ATTIVITA' PER GESTIONE TRIBUTI		

Attività: STR1

Produzione specifiche e controllo	Analista senior	5
Adeguamento SW e test	Analista/programmatore	15
Configurazioni Sistemistiche	Analista/programmatore	5

Attività: STR2

Produzione specifiche e controllo	Analista senior	3
Implementazione SW e test	Analista/programmatore	3
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	1

Attività: STR3

Produzione specifiche e controllo	Analista senior	1
Implementazione SW e test	Analista/programmatore	6
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	4

Attività: STR4

Produzione specifiche e controllo	Analista senior	1
Implementazione SW e test	Analista/programmatore	6
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	4

Attività: STR5

Produzione specifiche e controllo	Analista senior	1
Implementazione SW e test	Analista/programmatore	4
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	4

ATTIVITA' DI PERSONALIZZAZIONE DEI SW PER I SERVIZI DI BASE ED A RICHIESTA (RIUSO) + (INTEGRAZIONE CON IL PREESISTENTE)	Figure professionali	Tempo stimato(gg)
ATTIVITA PER ANAGRAFE INTEGRATA		

Attività: GAP1

Produzione specifiche e controllo	Analista senior	1
Adeguamento SW e test	Analista/programmatore	4
Configurazioni Sistemistiche	Analista/programmatore	2

Attività: GAP2

Produzione specifiche e controllo	Analista senior	1
Implementazione SW e test	Analista/programmatore	3
Configurazioni Sistemistiche	Analista/programmatore	3

Attività: GAP3

Produzione specifiche e controllo	Analista senior	1
Implementazione SW e test	Analista/programmatore	4
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	3

Attività: GAP4

Produzione specifiche e controllo	Analista senior	1
Implementazione SW e test	Analista/programmatore	3
Configurazioni Sistemistiche	Sistemista Esperto	4

XXXI-3 Fornitura e posa in opera di i infrastruttura HW di base + Infrastruttura rete fisica dei locali

Fornitura e posa in opera di infrastruttura HW di base + Infrastruttura di rete fisica dei locali da destinati al CST		

Infrastruttura telematica	**U.M.**	**Quant.**
Server singolo nodo con licenza s.o.	cad.	39
UPS per server del singolo nodo	cad.	39
Workstation con licenze WinXPsp2 e Office2003	cad.	10
Server hw ridondato	corpo	9
Server quadriprocessore	corpo	1
Armadi rack 19" 42U	cad.	2
Armadi rack 19" 36U	cad.	1
Switch KVM	cad.	2
Tastiera formato rack	cad.	2
Monitor formato rack	cad.	2
Permutatore patch panel	cad.	1
Stampante di rete	cad.	1
Stampante colori	cad.	1
Switch 24 port	cad.	1
Switch layer 3	cad.	1
Router affasciamento nodi e accesso Internet	cad.	1
Router per interconnessione a SPC	cad.	1
Router/firewall singolo nodo	cad.	39
Armadio ignifugo	cad.	1
Manutenzione e Servizi di base		
Piano di manutenzione per almeno 2 anni di tutto l'hardware fornito	corpo	1

.

Fornitura e posa in opera di infrastruttura HW di base + Infrastruttura di rete fisica dei locali da destinati al CST		
ELENCO PREZZI UNITARI INTEGRATIVI		
Infrastruttura telematica	**U.M.**	**Quant.**
Firewall per CST	cad	2
Sonde IDS	cad	1
STORAGE NETWORK AREA come da progetto	cad	1
Scanner A3	cad	1
Scanner A4	cad	1
Stampante ad impanto per stampe massive	cad	1
Monitor 32 "	cad	4
Portatili	cad	6
Palmari	cad	6
videoproiettore	cad	1

XXXI-4 Fornitura e configurazione Sw di base e VPN; licenze.

Fornitura e configurazione software di base e VPN - Licenze		Numero
Licenza dbms	cad.	1
Licenze so server	cad.	50
Licenze Antivirus server e workstation	cad.	60
Licenze XP e Office	cad.	360
Licenza ArcEditor della ESRI	cad.	1
Licenza ArdSDE	cad.	1
Licenza X-WAY	cad.	1
Banca Dati Grafo+UrBanMAP	cad.	1
Sezioni di Censimento	cad.	1
DB Imprese Infocamere	cad.	1
licenza Oracle Application Server 10G	cad.	1
Arcview	cad.	5
Mappali del Catasto	cad.	100
Licenze illimitate di Civilia Web	cad.	1
Licenza full use di Board	cad.	1
Licenze Portal di Savion	cad.	100
Licenze Designer di Savion	cad.	3
Servizi di Configurazione Sw di Base	sistemista CST	83

XXXI-5 - Fornitura e posa in opera impianti elettrici e speciali

FORNITURA E POSA IN OPERA IMPIANTI ELETTRICI E SPECIALI		Numero
Impianto elettrico		
Fornitura e posa in opera di quadro elettrico generale adeguatamente dimensionato	corpo	1
Fornitura e posa in opera di sottoquadro elettrico per alimentazione CED	corpo	1
Fornitura e posa in opera di presa CEE da parete con coperchietto di protezione e custodia in tecnopolimero autoestinguente	corpo	1
Fornitura e posa in opera di postazioni di lavoro come da disciplinare tecnico	corpo	10
Fornitura e posa in opera di punto presa da esterno completo di cassetta grado di prot. IP55 ed 1 Bipasso	corpo	2
Fornitura e posa in opera di interruttore da esterno completo cassetta	corpo	7
Fornitura e posa in opera di plafoniere con ottica tipo dark light 60° pot. 2x36W	corpo	4
Fornitura e posa in opera di plafoniere con ottica tipo dark light 60° pot. 2x36W complete di inverter e batteria	corpo	4
Fornitura e posa in opera di apparecchi di illuminazione di sicurezza per montaggio incassato o esterno in materiale plastico autoestinguente, circuito elettronico di controllo, classe isol. II, fusibile, spia rete/ricarica, grado di protezione IP 40, ali	corpo	2
Fornitura e posa in opera di canalina in pvc completa di coperchio, dei raccordi e dei dispositivi di fissaggio necessari, per cornici e pareti, 20 × 70 mm	ml	200
Fornitura e posa in opera di cavo N07VK, 1X1,5 mmq	ml	200
Fornitura e posa in opera di cavo N07VK, 1X2,5 mmq	ml	200
Fornitura e posa in opera di cavo N07VK, 1X4 mmq	ml	200
Fornitura e posa in opera di cavo N07VK, 1X6 mmq	ml	60
Fornitura e posa in opera di cavo tipo FG7(O)R sezione 4x35 mm²	ml	
Fornitura e posa in opera di cavo tipo FG7(O)R sezione 5x16 mm²	ml	25

FORNITURA E POSA IN OPERA IMPIANTI ELETTRICI E SPECIALI PER CST		Numero
Impianto elettrico		
Fornitura e posa in opera di cavo UTP non schermato, 4 coppie, guaina in pvc - cat.5e	ml	150
Fornitura e posa in opera di dispersore a croce in profilato di acciaio zincato a caldo in accordo alle norme CEI 7-6, munito di bandierina con 2 fori diametro 13 mm per allacciamento conduttori tondi e bandelle alloggiato in pozzetto di materiale plastic	corpo	1
Fornitura e posa in opera di pozzetto in materiale plastico, completo di chiusino carrabile, incluso lo scavo ed il reinterro, delle dimensioni esterne di 400x400x400 mm	corpo	N/A
Fornitura e posa in opera di collettore di terra in bandella di rame, sezione 25x4 mm, istallato a vista in cassetta trasparente	corpo	1
Fornitura e posa in opera di gruppo di continuità statico (UPS) potenza apparente nominale 20 KVA, autonomia 30 minuti	corpo	1

FORNITURA E POSA IN OPERA IMPIANTI ELETTRICI E SPECIALI PER CST		Numero
Impianto di condizionamento		
Fornitura e posa in opera di impianto di condizionamento realizzato nel rispetto delle indicazioni dettate dal disciplinare tecnico (All. 1)	corpo	3
TTOALE IMPIANTO DI CONDIZIONAMENTO		
Impianto TVCC. ed antifurto		
Fornitura e posa in opera di monitor 14" a b/n	corpo	1
Fornitura e posa in opera di videoregistratore	corpo	1
Fornitura e posa in opera di telecamera industriale b/n 500x582 pixel, con sensore di ripresa CCD, completa di diaframma automatico 1/3" di circuito comparatore, segnale video, etc. IN OPERA COME DA DISCIPLINARE TECNICO	corpo	4
Fornitura e posa in opera di cavo coassiale RG 11	ml	80
Centrale a zone, con 3 temporizzatori per la regolazione del tempo di ritardo ingresso uscita e durata dell'allarme, 2 circuiti di comando dispositivi di segnalazione, circuito alimentazione batterie, etc. IN OPERA COME DA DISCIPLINARE TECNICO	corpo	1
Fornitura e posa in opera di cavo twistato schermato	ml	150
Fornitura e posa in opera di sirena x interno	cad.	1
Fornitura e posa in opera di sirena x esterno	cad.	1
Fornitura e posa in opera di rivelatore volumetrico a doppia tecnologia, microonde/infrarosso, in contenitore plastico con staffa di supporto a parete e snodo, circuito di memoria allarme, etc. IN OPERA COME DA DISCIPLINARE TECNICO	cad.	9
Fornitura e posa in opera di chiave elettronica digitale a microprocessore	cad.	1
Fornitura e posa in opera di canalina in pvc completa di coperchio, dei raccordi e dei dispositivi di fissaggio necessari, per cornici e pareti, 20 × 70 mm	ml	68
Fornitura e posa in opera di combinatore telefonico del tipo GSM per un numero max di 8 telefonate	corpo	1

FORNITURA E POSA IN OPERA IMPIANTI ELETTRICI E SPECIALI PER CST		Numero
Impianto antincendio		
Centrale convenzionale di segnalazione automatica di incendio, per impianti a zone, centrale a microprocessore, tastiera di programmazione ed abilitazioni funzioni, visualizzazioni allarmi a led, etc. IN OPERA COME DA DISCIPLINARE TECNICO	cad.	1
Fornitura e posa in opera di Rivelatore convenzionale termico, del tipo termovelocimetrico completo di base di montaggio e relè ausiliario	cad.	8
Fornitura e posa in opera di Rivelatore convenzionale di gas, con due soglie di intervento regolabili separatamente, doppio led di indicazione, uscita compatibile con centrali antincendio, etc. IN OPERA COME DA DISCIPLINARE TECNICO	cad.	N/A
Pulsante di emergenza a rottura di vetro con pressione, completo di telaio da esterno e martelletto per rottura vetro; compresa l'attivazione dell'impianto per montaggio interno	cad.	1
Segnalatore ottico/acustico, flash incorporato, sirena 110 db a 1 m, autoalimentato, completo di batteria	cad.	1
Fornitura e posa in opera di schermato 2x0,22+2x0,22	ml	97
Fornitura e posa in opera di canalina in pvc completa di coperchio, dei raccordi e dei dispositivi di fissaggio necessari, per cornici e pareti, 20 × 70 mm	ml	45
Fornitura e posa in opera di porta tagliafuoco completa di maniglione antipanico	cad.	1
Fornitura e posa in opera di impianto di spegnimento dimensionato nel rispetto delle indicazioni fornite in all.1, par. 4.1.5	corpo	1

FORNITURA E POSA IN OPERA IMPIANTI ELETTRICI E SPECIALI PER CST		Numero
Impianto elettrico - unitari integrativi		
Fornitura e posa in opera di postazioni di lavoro come da disciplinare tecnico	corpo	2
Fornitura e posa in opera di punto presa da esterno completo di cassetta grado di prot. IP55 ed 1 Bipasso	corpo	2
Fornitura e posa in opera di interruttore da esterno completo cassetta	corpo	11
Fornitura e posa in opera di plafoniere con ottica tipo dark light 60° pot. 2x36W	corpo	4
Fornitura e posa in opera di plafoniere con ottica tipo dark light 60° pot. 2x36W complete di inverter e batteria	corpo	4
Fornitura e posa in opera di apparecchi di illuminazione di sicurezza per montaggio incassato o esterno in materiale plastico autoestinguente, circuito elettronico di controllo, classe isol. II, fusibile, spia rete/ricarica, grado di protezione IP 40, ali	corpo	1
Fornitura e posa in opera di canalina in pvc completa di coperchio, dei raccordi e dei dispositivi di fissaggio necessari, per cornici e pareti, 20 × 70 mm	ml	18
Fornitura e posa in opera di cavo N07VK, 1X1,5 mmq	ml	100
Fornitura e posa in opera di cavo N07VK, 1X2,5 mmq	ml	325
Fornitura e posa in opera di cavo N07VK, 1X4 mmq	ml	399
Fornitura e posa in opera di cavo UTP non schermato, 4 coppie, guaina in pvc - cat.5e	ml	1
Fornitura e posa in opera di collettore di terra in bandella di rame, sezione 25x4 mm, istallato a vista in cassetta trasparente	corpo	1
Pulsante di emergenza a rottura di vetro con pressione, completo di telaio da esterno e martelletto per rottura vetro; compresa l'attivazione dell'impianto per montaggio interno	cad.	1
Segnalatore ottico/acustico, flash incorporato, sirena 110 db a 1 m, autoalimentato, completo di batteria	cad.	1
Centralino general pupose	cad.	1
Quadro consegna ENEL	cad.	1
Torretta telescopica postaziono lavoro tavolo conferenza	cad.	1
Torretta a pavimento alimentazione RacK	cad.	3
Plaffoniera con lampada florescente 1 x 18W bagni	cad.	2
Corda di rame nuda da 35 mm^2 per impianto terra	ml	15
Cavo per collegamento nodi di terra 1 x 16 mm2	ml	28
Impianto controllo accessi con lettore di badge	a corpo	1
Gruppo elettrogeno da 20Kva con quadro commutazione automatica	corpo	1

XXXI-6 - Fornitura e posa in opera Arredo Uffici

FORNITURA E POSA IN OPERA ARREDI UFFICIO E CST		
Posti di lavoro professionale con cassettiera	cad.	8
Poltrone professionali	cad.	8
tavolo per riunioni almeno 8 posti	cad.	1
Poltrone visitatori	cad.	20
Armadi da ufficio	cad.	5
plotter a colori	cad.	1
telefoni da tavolo	cad.	8
centralini telefonici	cad.	1
timbratrice	cad.	1
affrancatrice e imbustratrice	cad.	1
distruggidocumenti	cad.	1
FAX/Fotocopiatrice	cad.	1

XXXI-7 – attivazione l'interconnessione di rete (primo anno)

VOCE COSTI DI ATTIVAZIONE + CANONE ANNUALE PER L'INTERCONNESSIONE - PRIMO ANNO	U.M.	Numero
attivazione connesioni	a corpo	43
connesione per un anno CST	a corpo	3

XXXI- 8 formazione del Personale

FASE A	DESTINATARI	ALLIEVI	ORE
Conoscere il CST			
INDIVIDUAZIONE, SOCIALIZZAZIONE E CONDIVISIONE DI OBIETTIVI, MOTIVAZIONE, VANTAGGI, ETC DEI CST	73 DIPENDENTI DEI 38 COMUNI (38 RESPONSABILE INFORMATICO PER CIASCUNO + RESPONSABILI PROCEDURE COMUNI PIU' GRANDI) 2 RESPONSABILI INFORMATICI PER LE COMUNITA' MONTANE 5 RESPONSABILI DEI SERVIZI DEL CST (1 TECNICO, 1 AMMINISTRATIVO, 1 TRIBUTARIO, 1 CONTABILITA 1 INFORMATICO)	80	**30**
FASE B			
L'Informatica e i servizi della pubblica amministrazione	TUTTI TRANNE RESP. INFORMATICO CST	79	30
Il modulo intende formare i discenti sull' uso avanzato degli applicativi di calcolo, database, posta elettronica e internet elaborazione di testi: microsoft word. Contenuti: gestione di fogli elettronici: microsoft excel, gestione ed elaborazione di dati: microsoft access, l'utilizzo di Internet per accesso a banche dati documentali, newsgroups, forum.			
FONDAMENTI DI SWITCHING E ROUTING	RESPONSABILE ICT CST, RESPONSABILE ICT COMUNI	76	25
Il modulo intende fornire competenze sulla gestione, configurazione organizzazione di reti informatiche. Contenuti: router, switch, hub e access point, configurazione delle unità fondamentali della rete.			

FASE A	DESTINATARI	ALLIEVI	ORE
Conoscere il CST			
E - DEMOCRACY E E - GOVERNMENT	RESPONSABILE ICT CST, RESPONSABILE ICT COMUNI, RESPONSABILI DEI SERVIZI, ADDETTO COMMERCIALE, SEGRETARIA	79	20
Il modulo intende aggiornare i partecipanti sulle normative europee ed italiane che disciplinano la firma digitale (in particolare il D.Lgs 10/02; il DPR 513/97 e il DPR 445/00), fornendo altresì indicazioni sugli aspetti tecnici che la caratterizzano. Verranno illustrati i principali campi di applicazione della firma digitale nell'ambito delle attività dell'ente, affiancando l' illustrazione con casi di impiego della firma negli enti locali italiani, nell'ambito di progetti di e-government. I Contenuti saranno i seguenti: La natura tecnica della firma digitale: il sistema delle chiavi simmetriche e asimmetriche. Il rapporto tra la firma digitale e la crittografia: cenni. La struttura del documento informatico e la procedura di firma L'autenticazione e la certificazione della firma. Il ruolo dei certificatori nella normativa italiana: l'autorità di certificazione e l'autorità di registrazione I principali sistemi di protezione dei dati sensibili: gestione password, token fisici e virtuali (GSM), chiavi biometriche La certificazione negli enti pubblici Esempi di sottoscrizione con firma digitale Esempi di installazione ed utilizzo degli apparati ed applicativi per la firma digitale.Il documento digitale nella Pubblica Amministrazione Lo scenario normativo determinato dal D.P.R. 513/97 e dal D.P.C.M 8 febbraio 1999: Requisiti del documento informatico - Efficacia probatoria del documento informatico - Copie di atti e documenti - Contratti stipulati con strumenti informatici o per via telematica - Trasmissione del documento e segretezza della corrispondenza trasmessa per via telematica - Pagamenti informatici - Libri e scritture Gli atti sottoscrivibili con firma digitale secondo il D.P.R. 445/00 Il valore legale e l'efficacia probatoria del documento informatico Il quadro comunitario della firma elettronica secondo quanto previsto dal D.Lgs 10/02 Documenti informatici delle pubbliche amministrazioni.			
SERVIZI DI INNOVAZIONE NEGLI ENTI PUBBLICI	RESPONSABILE ICT CST, RESPONSABILE ICT COMUNI, RESPONSABILI DEI SERVIZI, ADDETTO COMMERCIALE	78	20
Obiettivi del modulo: informatizzazione degli enti locali: erogazione dei servizi integrati al cittadino, esposizione in rete dei servizi, portale per i servizi di certificazione, sviluppo delle reti civiche; Integrazione delle anagrafi: interazioni tra amministrazioni centrali e comuni, l'indice delle anagrafi, notifica delle variazioni anagrafiche; Sistema interscambio Catasto-Comuni; La carta d identità elettronica; E-procurement: l'approvvigionamento elettronico, vantaggi.			

FASE A	DESTINATARI	ALLIEVI	ORE
Conoscere il CST			
CONTROLLO DI GESTIONE	SEGRETARIA, RESPONSABILI DEI SERVIZI, ADDETTO COMMERCIALE	6	25
Il modulo ha l'obiettivo di identificare le fasi e le logiche dei processi di pianificazione e programmazione e comprendere il ruolo dei differenti strumenti che ne devono costituire il presidio dal punto di vista tecnico fornire una metodologia che garantisca la chiarezza nella definizione delle responsabilità degli obiettivi di gestione e delle risorse, favorire una programmazione che, partendo dagli obiettivi, vi correli le risorse finanziarie, umane e strumentali. Favorire la leggibilità dei dati economico-finanziari in relazione alle diverse esigenze informative. I Contenuti saranno i seguenti: Il processo di programmazione ed il sistema dei documenti contabili La definizione delle responsabilità e degli obiettivi di gestione La definizione delle risorse finanziarie, umane e strumentali La gestione del budget L'analisi per le decisioni ed il controllo di gestione Rapporto con i clienti-fornitori			
GUIDA ALL'USO DEL PORTALE CST	RESPONSABILE ICT CST, RESPONSABILE ICT COMUNI, RESPONSABILI DEI SERVIZI, ADDETTO COMMERCIALE	80	15
Servizi on-line: introduzione all'erogazione di servizi al cittadino tramite internet; il sito web del Cst, i servizi offerti; i quattro livelli di rapporti remoti con l'utenza: informazioni on-line, interazione one way; interazione two way, esecuzione on-line dell'intera procedura; fruibilità del servizio on-line: le procedure amministrative, le fasi da seguire nelle interazioni remote con l'utenza: introduzione alle modalità di gestione di interazioni on-line.			
FASE C	1 RESPONSABILE DEI SERVIZI ICT, 1 RESPONSABILE DEI SERVIZI TECNICI, 1 RESPONSABILE DEI SERVIZI TRIBUTARI, 1 RESPONSABILE DEI SERVIZI DI CONTABILITA', SEGRETARIA, ADDETTO COMMERCIALE	7	**800**
Questa fase realizzata attraverso la metodologia dell' AFFIANCAMENTO, prevede il trattamento di contenuti relativi alla gestione dei servizi secondo le specifiche aree di competenza dei responsabili destinatari dell'azione.			

XXXI-9 Start- up per il primo anno (consulenze e personale specialistico tecnico – amministrativo)

START UP PRIMO		
Attività	Figure professionali	Tempo stimato(gg)
Componenti comitato tecnico	Esperto informatico e/o Organizzazione	180
Componenti comitato strategico	Esperto informatico e/o Organizzazione	180
Segretaria	Segretaria	200
Responsabile Informatico	Esperto informatico	200
Responsabile Contabile	Esperto Contabilità	200
Responsabile Amministrativo	Esperto Amministrativo	200
Responsabile tecnico	Esperto Tecnico	200
Responsabile tributi	Esperto Tributi	200
Responsabile Commerciale	Esperto Commerciale	200
Consulente del Lavoro	Esperto del Lavoro	30
Consulente Fiscale	Esperto Contabile	30
Consulenza informatica	Esperto informatico	39

XXXII Diagramma di Gant

DIAGRAMMA DI GANT DELLE ATTIVITA' DEL PROGETTO

Mesi 2006-2007 / Descrizione Servizio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Progettazione Esecutiva																								
Accettazione Decreto attribuzione dei finanziamenti regionali																								
Formalizzazione ingresso compagine sociale																								
Redazione progetto esecutivo																								
Fase di realizzazione e start-up																								
Costituzione gruppo di lavoro																								
Definizione rapporti con Regione																								
Convenzioni con i Comuni																								
Predisposizione gare, concorsi e convenzioni																								
Procedure di assunzione																								
Nomina commissione strategica																								
Rapporto convenzionale con la Copmmissione strategica																								
Stesura del piano operativo di dettaglio																								
Selezione assunzioni																								
Assunzione/collaborazioni del personale e dei Collaboratori e Professionisti																								
Formazione/affiancamento Personale																								

DIAGRAMMA DI GANT DELLE ATTIVITA' DEL PROGETTO

Mesi 2006-2007	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Descrizione Servizio																								
Start -Up Realizzazione dell'infrastruttura - impianti, hardware e software																								
Definizione contratti di fornitura infrastruttura ed impianti con il Fornitore individuato dalla Regione																								
Definizione contratti per la formazione con la ditta individuata dalla Regione																								
Definizione dei contratti per la personalizzazione ed integrazione applicativi Riuso																								
Definizione dei contratti per la fornitura della connessione																								
Fornitura e posa in opera impianti e rete																								
Fornitura e posa in opera Hardware , arredo ed attrezzatura																								
Fornitura e configurazione Software di base e VPN																								
Fornitura software Riuso e personalizzazione ed integrazione																								
Corsi di Formazione/affiancamento																								
Avvio Servizi di base																								
Organizzazione della domanda dei servizi																								
Coordinamento amministrativo settore ICT																								
Web Farming, sicurezza e monitoraggio																								
Servizi di indirizzamento, autenticazione ed autorizzazione																								
Connettività, Posta elettronica, proxy																								
Servizi di supporto CIE																								
Gestione Carta Servizi																								
Gestione Firma Digitale																								

DIAGRAMMA DI GANT DELLE ATTIVITA' DEL PROGETTO

Mesi 2006-2007	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Descrizione Servizio																								
Avvio Servizi di Avanzati																								
Coordinamento e gestione progetti di innovazione																								
Web Call Center																								
Coordinamento interscambio, cooperazione ed integraz. Applicata																								
Progettazione e manutenzione siti Web																								
Portale dei Servizi																								
Sistema di comunicazione Ipermediale																								
Gestione servizi applicativi																								
Archiaviazione ottiuca documenti																								
Produzione di dati statistici e report richiesti ai Comuni dal SISTAN, Sistema Statistico Nazionale																								
Produzione informativa, reportistica, studi, benchmark																								
Supporto di back office per i servizi di e-government che i singoli Comuni intendano erogare																								

DIAGRAMMA DI GANT DELLE ATTIVITA' DEL PROGETTO

Mesi 2006-2007	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Descrizione Servizio																								
Avvio Servizi Aggiuntivi																								
Relazioni sindacali																								
Consulenza Tributi																								
Consulenza finanziamenti																								
Assistenza fiscale																								
Riuso dei progetti di e-gov																								
Consulenza Ufficio stampa e giornale on-line																								
consulenza DPSS																								
Assistenza Informatica																								
Urp e Portale																								
Markett Place																								
Protocollo Informatico e flussi documentali																								
Gestione atti formali																								
Controllo di gestione																								
Consulenza e gestione Marketing teritoriale																								
Suap																								
Riscossione Tributi																								
Consulenza e gestione catasto																								
Anagrafe integrata																								
Promozione di progetti di innovazione																								
Promozione Servizi																								

DIAGRAMMA DI GANT DELLE ATTIVITA' DEL PROGETTO

Mesi 2006-2007	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Descrizione Servizio																								
Avvio Servizi di Formazione e Informazione																								
Organizzazione dei bisogni formativi																								
Coordinamento erogazione corsi																								
Formazione a distanza																								
progettazione nuovi corsi																								
Corsi, Seminari e convegni																								
Avvio Servizi gestionali																								
Supporto gestione tributi e riscossione coattiva																								
Elaborazione paghe																								
Trasmissione telematica dichiarazioni																								
Consulenza e Gestione Contabilità Finanziaria ed Inventario																								