

APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO SPECIALE LOTTI 7-11 SCHEDA BUSINESS CASE

In relazione ai criteri di valutazione C09 per i Lotti 7-11, il concorrente dovrà elaborare la Scheda Business Case fornendo tutti gli elementi di potenziale interesse sul tema proposto.

Il Business Case va inteso come caso di studio per potenziali progetti dell'Amministrazione, che potranno eventualmente essere realizzati nel periodo di fornitura. In questo caso il Fornitore si impegna ad eseguire i progetti, all'interno del perimetro dei servizi di gara, a partire da quanto indicato nella presente Scheda, con particolare riferimento alle stime del dimensionamento per l'erogazione dei servizi di fornitura. Si precisa che per ogni lotto saranno presenti due scenari su cui presentare proposta progettuale una relativa alla strategia di migrazione "re-host" ed una relativa alla strategia di migrazione "re-purchase". Dunque per ogni lotto i concorrenti dovranno proporre due schede. In caso di mancata presentazione anche di solo una delle due schede previste il punteggio assegnato per l'intero criterio sarà pari a 0. Qualora ritenuto necessario per il completamento della scheda, il Concorrente potrà valutare assunzioni e vincoli motivandoli adeguatamente nella scheda.

In relazione ai criteri contenuti nel Capitolato d'Oneri, e descritti nel dettaglio successivamente, il Concorrente è tenuto a compilare la Scheda secondo quanto di seguito riportato:

Titolo della Scheda(Re-host o Re-purchase)	
Concorrente	<i>Indicare il concorrente</i>
Sintesi	<i>Indicare gli elementi di sintesi del caso proposto</i>
Soggetti	<i>Indicare l'Amministrazione/i e gli altri soggetti coinvolti</i>
Descrizione	<i>Descrivere il caso proposto con particolare riferimento agli obiettivi da raggiungere, i servizi erogati e i derivabili di fornitura</i>
Elementi Progettuali	<i>Indicare sinteticamente:</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>approccio metodologico ed organizzativo</i>• <i>strumenti/soluzioni tecnologiche/framework a disposizione dell'Amministrazione (in coerenza con quelli proposti in risposta ai criteri precedenti relativi alle fasi progettuali)</i>• <i>durata orientativa del progetto e relativa tempistica</i> <i>stima di dimensionamento delle risorse da impiegare suddivisa per fase</i>

Ciascuna Scheda dovrà avere una lunghezza massima pari a 20 (venti) pagine e dovrà contenere le informazioni indicate nello schema precedente. Nel caso in cui il Concorrente produca documentazione aggiuntiva, quest'ultima non sarà sottoposta a valutazione.

Per ciascuna scheda il Concorrente dovrà descrivere le seguenti fasi progettuali:

- Solution design e architecture;
- Implementazione migrazione;
- Security;
- Service Management;

- Support.

In particolare il Concorrente dovrà indicare per ciascuna fase il dimensionamento in giorni persona del team ottimale medio di riferimento da impiegare per l'erogazione del servizio.

In relazione al caso affrontato, la valutazione della proposta si baserà sui seguenti elementi:

- concretezza, efficacia e valore aggiunto della proposta;
- approccio metodologico e progettuale;
- competenze e soluzioni/strumenti proposti.

BUSINESS CASE PAC1 – Lotto 7

Scheda re-host:

Descrivere una soluzione progettuale per i servizi di supporto finalizzati alla migrazione in cloud di un servizio di workflow management presso un Ministero Centrale. Il sistema di workflow management costituisce un'area applicativa dell'Ente e consiste in un'applicazione di workflow, realizzata su una soluzione di mercato personalizzata che interagisce con un'applicazione di gestione documentale, composta da altre due applicazioni di protocollo informatico e dematerializzazione degli atti.

Il sistema quindi raccoglie dati da altre 5 applicazioni di front end e back end, connesse a 3 servizi esposti sulla Intranet all'utenza interna, che alimentano 2 DB/repository. Trattandosi di un servizio trasversale lo stesso è erogato in continuità.

Attualmente il sistema è ospitato presso il Data Center dell'Amministrazione, dislocato presso una sede periferica della medesima, gestita in modalità outsourcing da un unico fornitore.

Workflow per richieste di pubblicazione sul Portale

Il sistema di workflow realizzato nell'ambito di questa Area Applicativa è finalizzato a gestire le richieste di pubblicazione di contenuti e/o oggetti grafici sul portale istituzionale dell'Ente.

Il sistema è aperto sia a utenti esterni sia a utenti interni, principalmente individuati fra gli uffici dell'Amministrazione centrale e periferica. L'applicazione si compone di diversi work-flow disegnati in base al processo di pubblicazione che deve essere eseguito ed ha come attore principale l'ufficio Comunicazione che ha il compito di analizzare il contenuto della richiesta, verificarne l'accessibilità e la leggibilità degli allegati e inoltrarla al gruppo di redazione al fine di procedere con la pubblicazione.

Il sistema gestito nell'ambito di questa Area Applicativa è finalizzato alla gestione di tutti i processi di protocollazione dell'Amministrazione centrale e territoriale.

Elementi Infrastruttura

- numero server virtuali: 16 (4x 4vCPU, 16 GB RAM; 6x 8vCPU, 32 GB RAM; 4x 8vCPU, 64 GB RAM; 2x 32vCPU, 128 GB RAM)
- numero server fisici: 4 (2x 2CPU e 8GB RAM per la gestione delle autenticazioni LDAP; 2x 32CPU e 128GB RAM per i database)
- storage: 1 PB
- Appliance Load balancer che gestisce 10 regole di bilanciamento esterne ed altrettante interne
- Firewall perimetrale per l'esposizione dei servizi via HTTPS ed FTP
- Core switch per la gestione delle VLAN

Sistema di Protocollo Informatico

Il sistema di protocollo informatico e gestione documentale riguarda tutti gli Uffici interni dell'Amministrazione. Consente l'automazione dell'intero ciclo di vita del documento sia in entrata che in uscita, a partire dall'assegnazione

del numero di protocollo e delle informazioni identificative minime sino alla classificazione e all'assegnazione alle unità operative o ai soggetti responsabili e alla successiva fascicolazione. L'applicativo dispone di un insieme di Ruoli predefiniti: Amministratore, Amministratore di AOO, Operatore, Utente, rispetto ai quali l'Amministratore di Ente ha comunque la possibilità di modificare l'attivazione dei permessi in funzione delle specifiche attività che dovranno essere svolte dall'Utente.

Il sistema è integrato, tramite PEC e web services, con altre due applicazioni relative al protocollo informatico, per la protocollazione dei documenti ed alla dematerializzazione degli atti.

Utenti

Il sistema si rivolge ad una tipologia di utenza sia interna sia esterna, composta da classi di utenza eterogenee con differenti ruoli, responsabilità ed attività sul sistema. Gli utenti potenziali possono essere stimati in circa:

- 8.500 per il personale interno dell'Amministrazione, per attività di gestione documentale, protocollazione, gestione atti amministrativi;
- 16.000 utenti interni delle segreterie dislocate sul territorio nazionale, per attività di protocollazione e trasmissione degli atti in entrata ed uscita;
- 100 utenti interni dell'ufficio centrale del personale e della comunicazione, per attività di pubblicazione esterna e gestione del workflow.

Scheda re-purchase:

Descrivere una proposta progettuale per la migrazione di migrazione di un sistema di Posta elettronica presso un Ministero Centrale.

L'infrastruttura del sistema informativo che ospita l'applicativo si compone come di seguito descritto:

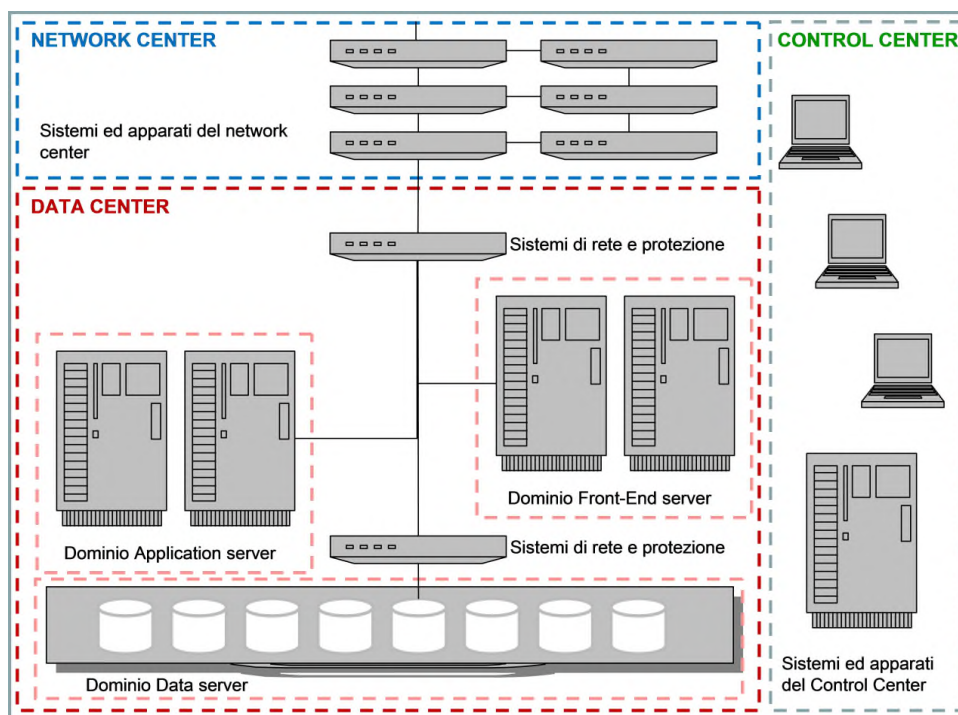
- Data Center;
- Network Center;
- Control Center.

Il Data Center, ospita i sistemi di elaborazione, gli apparati di rete e quelli di sicurezza deputati al collegamento dei server ed alla gestione delle regole di colloquio tra i sistemi.

Il Network Center, ubicato anch'esso presso i medesimi locali, raccoglie tutte le linee di trasmissione dati per la interconnessione degli utenti, per il collegamento della infrastruttura alle Pubbliche Amministrazioni, ad altri Enti ed a Internet.

Il Control Center è la componente tecnologica centralizzata del Sistema di Controllo, in cui si concentrano gli strumenti ed i servizi per le attività di controllo e di gestione del sistema informatico. Il Control Center, garantisce alla struttura organizzativa addetta al governo ed al controllo del sistema informatico, non solo la possibilità di analizzare e correggere le situazioni anomale ma anche la possibilità di segnalare e rimuovere preventivamente le cause delle potenziali criticità.

Nella figura seguente è rappresentata l'architettura logica dell'infrastruttura nelle sue componenti principali.



Gli elaboratori presenti nel CED, sono classificabili nelle seguenti categorie:

- elaboratori virtualizzati con caratteristiche Hardware di tipo High End in cui la potenza viene espressa in processori virtuali (vCPU) e nei quali più ambienti logici possono essere configurati nell'ambito di un stesso elaboratore. In particolare vengono utilizzati virtualizzatori di mercato (ambienti VMWare/OracleVM) con partizioni virtuali aventi ambienti operativi di tipo Microsoft o Linux Redhat;
- elaboratori fisici con caratteristiche Hardware di tipo X86, (Intel Xeon da 4 processori con 64 core e 45MB di cache), nei quali sono ospitati ambienti operativi fisici di tipo Linux.

A tali componenti si affiancano quelle di Storage comprensive di sottosistemi dischi, switch di SAN, Tape Library e relativi software e server per la gestione dei back-up.

L'infrastruttura di rete del DC è basata su una coppia di apparati di centro stella, in configurazione HA, dotati di connettività a 10G e a 40G e collegati con link in fibra a 10 G ai 2 apparati di centro stella del Network Center. Alla coppia di apparati di centro stella sono collegati seguenti switch di distribuzione.

L'Amministrazione in oggetto è di grandi dimensioni con elevato numero di utenti interni che usufruiscono dei servizi erogati. In particolare sono presenti le seguenti tipologie di utenti:

- 10.000 utenti standard;
- 2.500 utenti critici;
- 40 utenti VIP.

La tipologia di utenti standard utilizza postazioni “desktop” ed utilizzano i servizi di posta esclusivamente dall’ufficio per ogni utente è prevista una casella da 1GB con backup giornaliero e retention 7 giorni; la tipologia di utenti critici prevede utilizzo dei servizi di posta sia da laptop che da dispositivo mobile hanno a disposizione una casella da 5GB con backup giornaliero e retention 15 giorni; la tipologia di utenti VIP utilizza i servizi di posta in mobilità e condivide il calendario con gli uffici di segreteria, hanno a disposizione una casella da 50GB backup giornaliero e retention fino a 6 mesi.

BUSINESS CASE PAC2 – Lotto 8

Scheda re-host:

Descrivere una soluzione progettuale per la migrazione in cloud di una soluzione per il monitoraggio e la gestione delle crisi presso una grande Amministrazione.

La soluzione ha il cuore nella dashboard di monitoraggio che consente agli operatori di identificare:

- Il numero di richieste (con dettaglio di numero di Chiamate in entrata, numero di richieste sospese, numero di richieste assegnate, numero di richieste presidiate)
- Il numero di mezzi in servizio (con dettaglio di mezzi disponibili in sede, numero di mezzi in viaggio, numero di mezzi in rientro, numero di mezzi in azione)
- Il personale in servizio (con dettaglio del numero di squadre in servizio, numero di squadre in servizio impegnate, numero di Alti funzionari disponibili, numero di funzionari disponibili)

La dashboard fornisce agli operatori informazioni geografiche sulla posizione degli eventi, dei mezzi e delle squadre, fornendo anche informazioni meteo sul territorio visualizzato.

Piattaforma

La piattaforma applicativa, interamente sviluppata in .Net e caratterizzata da un backend RESTful, è composta da specifiche componenti che espongono le funzionalità necessarie agli operatori:

- a. Visualizzazione dettagli richieste (contatto, identificativo, data/ora apertura, luogo incidente, squadra assegnata, box con messaggi dalla squadra di intervento)
- b. Richiamo contatto richiesta (integrazione con soft phone per richiamare il contatto)
- c. Comunicazione alle squadre di intervento (invio modulo richiesta e comunicazione con il caposquadra tramite chiamata)
- d. Inserimento nuovo intervento (creazione nuovo record richiesta con possibilità di inserire il contatto, il luogo, scegliere una tipologia di squadra di intervento a seconda delle richieste)

La piattaforma, infine, è stata dotata di una connessione specifica, realizzata mediante web service dedicato, per l'interscambio dati con un tool esterno per la comunicazione con le forze dell'ordine.

Elementi Infrastruttura

- numero server virtuali: 8 (4x 4vCPU, 16 GB RAM; 4x 8vCPU, 64 GB RAM)
- storage: 1,2 TB
- Appliance Load balancer che gestisce 2 regole di bilanciamento esterne
- Firewall perimetrale per l'esposizione dei servizi via HTTPS
- Core switch per la gestione delle VLAN

Utenti

Il sistema si rivolge ad una tipologia di utenza interna, composta da tutti i dipendenti con finalità di immissione e consultazione dei dati, invocazione di servizi e verifica del flusso di richieste tramite accesso al sistema.

La piattaforma supporta circa 50 licenze utente di tipo concorrente e 10 licenze di tipo unitario.

Scheda re-purchase:

Descrivere una soluzione progettuale per la migrazione in cloud di un sistema ERP di un Ente previdenziale, basato su soluzioni di mercato.

Il sistema ERP è un'area applicativa composta da una piattaforma Enterprise Resource Planning (di seguito ERP) di mercato che è stata adattata nel tempo alle esigenze specifiche degli utenti mediante diversi interventi di customizzazione. Il sistema ERP consta di una piattaforma, 3 applicazioni prioritarie e altre 4 secondarie, oltre a servizi di interoperabilità con applicazioni esterne quali sito web e open data.

Attualmente la piattaforma è ospitata nel Data Center dell'Ente su due ambienti separati (test e produzione) con un RDBMS dedicato. La piattaforma è gestita dal punto di vista applicativo tramite un apposito contratto diretto con il fornitore tecnologico e produttore della piattaforma per la manutenzione delle licenze software e ed un altro contratto di fornitura per i servizi di parametrizzazione e personalizzazione software della piattaforma, nonché per i servizi di assistenza e gestione applicativa.

La Direzione Sistemi Informativi ha la responsabilità la responsabilità tecnica e progettuale dell'applicazione e gestisce l'intero ciclo dei servizi informatici. La responsabilità amministrativa è affidata alla Direzione Amministrativa che cura le fasi di procurement e gestione amministrativa del contratto.

Piattaforma ERP

Il Sistema ERP è composta da alcune specifiche componenti corrispondenti alle funzionalità ed ai servizi interni dell'Amministrazione e consta dei seguenti moduli applicativi:

- a. Contabilità Generale
- b. Contabilità Analitica
- c. Contabilità Cespiti
- d. Contabilità Fornitori
- f. Pianificazione e Controllo di Budget (con workflow)
- g. Ciclo Acquisti
- i. Tesoreria
- j. Profilazione utenti e Sicurezza.

La piattaforma, inoltre, è stata corredata nel tempo di applicativi aggiuntivi sviluppati da terze parti e integrati con la piattaforma:

1. Gestione Fatture: permette di gestire le registrazioni simulate e le scritture automatiche a Fatture da Ricevere e include ulteriori due moduli Workflow Approvativo e Controllo Budget;

2. Gestione Personale: applicativo per la gestione del personale integrato con la piattaforma che supporta le seguenti funzionalità:
 - a. compilazione del time report mensile da parte dei dipendenti, con attività di consultazione e verifica;
 - b. gestione delle posizioni lavorative delle risorse interne, modifiche e spostamenti di servizio;
 - c. contabilizzazione e registrazioni;
 - d. export dei dati.
3. Modulo per la gestione delle fatture attive elettroniche (Fattura PA).

La piattaforma, infine, è stata dotata di una connessione specifica, realizzata mediante web service dedicato, per l'interscambio dati con un tool esterno per la pubblicazione degli atti ai sensi della vigente normativa in materia di trasparenza e per la pubblicazione sul portale web dell'Amministrazione.

Utenti

Il sistema si rivolge ad una tipologia di utenza interna, composta da tutti i dipendenti con finalità di immissione e consultazione dei dati, invocazione di servizi e verifica del flusso di richieste tramite accesso al sistema.

La piattaforma ERP supporta circa 50 licenze utente di tipo concorrente e 10 licenze di tipo unitario.

BUSINESS CASE PAL Nord – Lotto 9

Scheda re-host:

Descrivere una soluzione progettuale per la migrazione in cloud di un'applicazione custom per la contabilità di un Comune di piccole dimensioni.

L'applicazione è di back end con architettura client-server e viene acceduta tramite connessione a rete internet per l'aggiornamento e la trasmissione dei dati, con DB centralizzato e repository documentale.

La Direzione Generale del Comune ha la responsabilità la responsabilità funzionale ed amministrativa del servizio.

Applicazione Contabilità

L'applicazione è utilizzata da un Comune di piccole dimensioni per la gestione della contabilità e si compone di 5 moduli corrispondenti ad altrettante funzionalità alimentate tramite sistemi di export elementari (es.excel).

- a. Contabilità Economica
- b. Economato
- c. Inventario e Patrimonio
- d. Tesoreria
- e. Controllo di gestione.

Elementi Infrastruttura

- numero server virtuali: 2 (2x 8vCPU, 64 GB RAM)
- storage: 900 GB SSD
- Appliance Load balancer che gestisce 1 regola di bilanciamento interna
- Core switch per la gestione delle VLAN

Utenti

Il sistema si rivolge ad una tipologia di utenza interna, composta da massimo 10 dipendenti comunali che accedono al sistema, immettono i dati e verificano il flusso delle richieste esterne di accesso al sistema.

Scheda re-purchase:

Descrivere una soluzione progettuale per il consolidamento di componenti Database relative ad un Sistema informativo anagrafico di un grande comune. Descrivere dettagliatamente le attività progettuali necessarie ad assicurare la migrazione di più componenti database dettagliando le tecniche per:

- Accorgimenti per la salvaguardia dei dati nel processo di migrazione;
- Modalità di trasferimento dei dati;

- Sincronismo tra i DB source e target considerando l'impossibilità di interrompere le applicazioni e dunque i servizi collegati ai DB;
- Ottimizzazione delle performance considerando un flusso di richieste DB di circa 200 operazioni al secondo consistenti in lettura e scrittura di record.
- Garanzia di alta affidabilità dell'architettura DB.

L'architettura della piattaforma che interagisce con il DB è di tipo WAMP. Il database è in prima forma normale (1NF) ed è costituito da 7 tabelle con relazioni 1...N ed 1...1. Il Database cuba circa 150GB.

La struttura elaborativa è basata su un server fisico in configurazione da 16 CPU e 64 GB di RAM con annessi 2TB di storage in configurazione RAID1+0.

BUSINESS CASE PAL Centro – Lotto 10

Scheda re-host:

Descrivere una proposta progettuale per la migrazione di un applicativo per la gestione dell'albo fornitori presso una Regione.

L'infrastruttura del sistema informativo che ospita l'applicativo si compone come di seguito descritto:

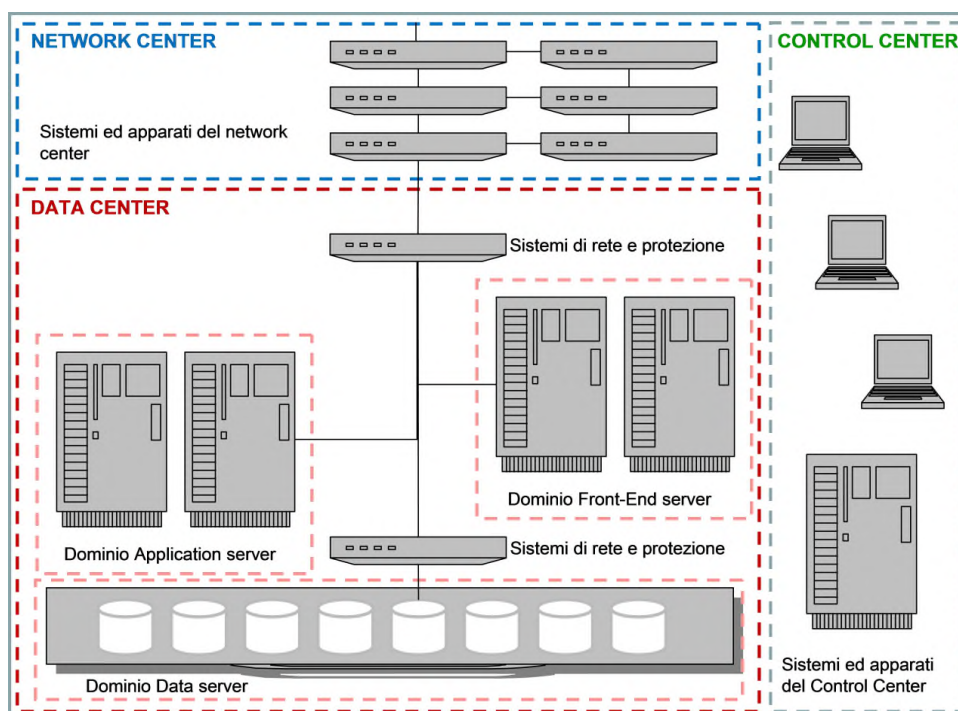
- Data Center;
- Network Center;
- Control Center.

Il Data Center, ospita i sistemi di elaborazione, gli apparati di rete e quelli di sicurezza deputati al collegamento dei server ed alla gestione delle regole di colloquio tra i sistemi.

Il Network Center, ubicato anch'esso presso i medesimi locali, raccoglie tutte le linee di trasmissione dati per la interconnessione degli utenti, per il collegamento della infrastruttura alle Pubbliche Amministrazioni, ad altri Enti ed a Internet.

Il Control Center è la componente tecnologica centralizzata del Sistema di Controllo, in cui si concentrano gli strumenti ed i servizi per le attività di controllo e di gestione del sistema informatico. Il Control Center, garantisce alla struttura organizzativa addetta al governo ed al controllo del sistema informatico, non solo la possibilità di analizzare e correggere le situazioni anomale ma anche la possibilità di segnalare e rimuovere preventivamente le cause delle potenziali criticità.

Nella figura seguente è rappresentata l'architettura logica dell'infrastruttura nelle sue componenti principali.



Gli elaboratori presenti nel CED, sono classificabili nelle seguenti categorie:

- elaboratori virtualizzati con caratteristiche Hardware di tipo High End in cui la potenza viene espressa in processori virtuali (vCPU) e nei quali più ambienti logici possono essere configurati nell'ambito di un stesso elaboratore. In particolare vengono utilizzati virtualizzatori di mercato (ambienti VMWare/OracleVM) con partizioni virtuali aventi ambienti operativi di tipo Microsoft o Linux Redhat;
- elaboratori fisici con caratteristiche Hardware di tipo X86, (Intel Xeon da 4 processori con 64 core e 45MB di cache), nei quali sono ospitati ambienti operativi fisici di tipo Linux.

A tali componenti si affiancano quelle di Storage comprensive di sottosistemi dischi, switch di SAN, Tape Library e relativi software e server per la gestione dei back-up.

Elementi Infrastruttura

- numero server virtuali: 8 (6x 8vCPU, 32 GB RAM; 2x 32vCPU, 128 GB RAM)
- storage: 2 TB
- Appliance Load balancer che gestisce 5 regole di bilanciamento esterne ed altrettante interne
- Firewall perimetrale per l'esposizione dei servizi via HTTPS
- Core switch per la gestione delle VLAN

La tecnologia DBMS per supportare a livello middleware tutti i "layer" applicativi, è di mercato ospitato su un'infrastruttura server Bare metal con una versione obsoleta.

L'infrastruttura di rete del DC è basata su una coppia di apparati di centro stella, in configurazione HA, dotati di connettività a 10G e a 40G e collegati con link in fibra a 10 G ai 2 apparati di centro stella del Network Center. Alla coppia di apparati di centro stella sono collegati seguenti switch di distribuzione.

L'Amministrazione in oggetto è di grandi dimensioni con circa 50 utenti interni che usufruiscono dei servizi erogati.

Scheda re-purchase:

Descrivere una soluzione progettuale per la migrazione in cloud di un servizio di gestione dei contenuti web che si basa sulla piattaforma open source presso un Ente della pubblica amministrazione di medie dimensioni.

Le attività di gestione del sito web vengono eseguite tramite un'interfaccia integrata nel front-end del sito web. Sono possibili due modalità che permettono di lavorare sui contenuti del sito: l'interfaccia del redattore (front-end) e l'interfaccia di amministrazione (back-end).

Gli elementi dell'interfaccia del redattore vengono visualizzati solo dagli utenti che appartengono a un gruppo con privilegi, per esempio, di Editor o Amministratore. Pertanto, gli ospiti del sito, anche se sono registrati, non possono accedere a questa interfaccia.

Le attività amministrative più complesse, invece, come la gestione degli utenti e la progettazione del sito, vengono eseguite tramite l'interfaccia di amministrazione. Generalmente solo gli utenti avanzati, come amministratori di siti e

webmaster, devono utilizzare l'interfaccia di amministrazione. In ogni caso, tutte le attività di modifica che possono essere eseguite tramite l'interfaccia del redattore possono anche essere eseguite tramite l'interfaccia di amministrazione.

Il sistema di gestione dei contenuti è basata sull'utilizzo di dati strutturati. Tale strutturazione e quindi la gestione dei contenuti avviene tramite le classi di contenuto. Una classe di contenuto rappresenta un modello per un particolare tipo di contenuto che esprime gli attributi di quell'oggetto.

Gli oggetti di contenuto possono essere sia singoli oggetti sia contenitori che contengono altri oggetti situati al di sotto di essi nell'albero dei contenuti. Ad esempio, uno o più oggetti di tipo Avviso (contenuti) possono essere memorizzati sotto un oggetto di tipo Pagina del sito (contenitore). Quando viene visualizzato l'oggetto Pagina del sito, questo visualizza automaticamente un elenco di riepilogo degli oggetti di tipo Avviso memorizzati al di sotto di esso.

Ogni classe di contenuto è composta da una serie di voci o campi da compilare (attributi) che rappresenta le principali caratteristiche che quel tipo di contenuto ha. Gli attributi - che variano da una classe all'altra - (ad esempio "Titolo", "Testo", "Data di inizio validità", "Ufficio proponente") vanno compilati in fase di creazione e/o modifica dei contenuti: le interfacce di creazione e modifica di un contenuto sono infatti basate sugli attributi specifici di ogni classe di contenuto.

Per gli utenti appartenenti al gruppo Editor o Amministratore, è disponibile una barra degli strumenti del sito web che viene visualizzata in ogni pagina del sito. La barra degli strumenti consente di disporre delle funzionalità di content management direttamente sulle pagine del sito (senza bisogno di accedere all'interfaccia di amministrazione).

La barra degli strumenti permette di eseguire le seguenti operazioni sui contenuti:

- Creare un nuovo contenuto
- Modificare un contenuto esistente
- Spostare un contenuto
- Eliminare un contenuto
- Visualizzare un contenuto in più posti
- Ordinare un elenco di contenuti
- Copiare un contenuto
- Accedere all'interfaccia di amministrazione
- Tradurre un contenuto
- Visualizzare delle informazioni sul contenuto (data di creazione, autore, tipologia di contenuto, ...)

BUSINESS CASE PAL Sud – Lotto 11

Scheda re-host:

Descrivere una soluzione progettuale per la migrazione in cloud di un servizio per la creazione e la ricezione di istanze digitali presso un Comune di medie dimensioni.

Il servizio implementa un framework agile e componibile per “abilitare” ad una serie di funzionalità previste dal CAD ed è stato integrato con SPID e PagoPA, nonché con il gestore documentale interno al fine di inviare le notifiche sullo stato del procedimento in maniera automatica al cittadino e raccogliere i dati in maniera strutturata.

Le principali caratteristiche del framework sono:

- Integrazione con SPID
- Integrazione con il software di gestione documentale
- Interfacce web che seguono le specifiche di design.italia.it
- Interfaccia di accoglimento istanze
- Invio notifiche al cittadino sullo stato dell'istanza presentata
- Interfacciamento dei flussi dati con i gestionali dell'ufficio
- Gestione memorizzazione e storico delle istanze presentate dal cittadino

Il caso d'uso tipico presente all'interno del Comune:

Richiesta di prenotazione e rinnovo di una o più autorizzazione. L'ufficio preposto gestisce le richieste su cartaceo inviato tramite email con allegata la scansione della richiesta e dei documenti di identità del richiedente. Gli operatori aprono una mail alla volta, leggono i documenti, salvano i dati su di un file di excel e i documenti allegati su di una cartella di rete. Le domande vengono protocollate una ad una. Il richiedente non ha nessun dato sullo stato del procedimento se non mediante richiesta telefonica indirizzata all'ufficio stesso.

Il servizio consente di digitalizzare il processo secondo il seguente schema:

1. Si prepara il form web (componibile) per la richiesta dati
2. Si comunica il link sul sito web dell'ente per accedere la portale per l'inoltro dell'istanza
3. I cittadini richiedenti si autenticano con SPID compilano i dati ed inviano l'istanza
4. L'istanza viene protocollata automaticamente e inoltrata all'ufficio competente mediante il software di gestione documentale interno
5. I dati inviati vengono raccolti automaticamente in un file di excel per la gestione del procedimento da parte dell'ufficio
6. Al cittadino viene inviata automaticamente una notifica di avvio di procedimento con il protocollo e tutte le informazioni necessarie per eventuali chiarimenti
7. Successivamente al cittadino vengono inviate le notifiche sullo stato di avanzamento e completamento del procedimento

Le Tecnologie utilizzate sono AngularJs per il client e NodeJs per il server, mentre l'architettura della piattaforma si compone di due parti. La parte client realizzata con AngularJS permette la visualizzazione e la gestione di un form articolato per l'acquisizione dei dati da parte dell'utente. La web app è stata sviluppata per l'ambiente mobile secondo le specifiche Agid. La parte server è realizzata in NodeJs. Per ogni form è presente un file di configurazione che ne descrive i dati da raccogliere.

Elementi Infrastruttura

- numero server fisici: 4 (2x 2CPU e 8GB RAM; 2x 32CPU e 128GB RAM)
- storage: 500 GB
- Firewall perimetrale per l'esposizione dei servizi via HTTPS
- Core switch per la gestione delle VLAN

Utenti

Il sistema si rivolge ad una tipologia di utenza sia interna sia esterna, composta da classi di utenza eterogenee con differenti ruoli, responsabilità ed attività sul sistema. Gli utenti potenziali possono essere stimati in circa:

- 20 per il personale interno del Comune, per attività di gestione documentale, protocollazione, gestione atti amministrativi;
- 150.000 abitanti del Comune;

Scheda re-purchase:

Descrivere una soluzione progettuale per la migrazione in cloud di un servizio di gestione documentale presso un Ente della pubblica amministrazione di medie dimensioni.

Il sistema di gestione documentale costituisce un'applicazione dell'Ente per la gestione delle comunicazioni e dei documenti connessi verso i soggetti esterni. L'applicazione è stata sviluppata ad hoc per l'Ente e interagisce con un'applicazione interna di protocollo informatico ed una esterna di spedizione ai destinatari delle comunicazioni.

Il sistema quindi raccoglie dati da altre 2 applicazioni di back end, connesse ad 1 servizio per l'utenza interna, che alimenta un apposito DB.

Attualmente il sistema è ospitato presso il CED dell'Amministrazione, ubicato presso la propria sede, senza un servizio dedicato di disaster recovery e business continuity.

La Divisione Sistemi Informativi, che riporta funzionalmente alla Direzione Affari Generali, ha la responsabilità progettuale e tecnica dei servizi informativi, mentre la responsabilità funzionale è affidata ad un'altra divisione a cui afferisce il procedimento amministrativo in oggetto. L'Ente ha attualmente un unico contratto di fornitura con cui gestisce l'erogazione dei servizi di manutenzione e sviluppo software, la gestione applicativa e il supporto agli utenti, nonché la gestione del Data Center e dei relativi servizi infrastrutturali.

Sistema Gestione delle Comunicazioni

Il "Sistema di gestione delle comunicazioni" ha come finalità la creazione di un processo centralizzato di raccolta e trattamento delle comunicazioni generate dal Sistema Informativo nel corso del ciclo di vita dei procedimenti amministrativi. Trattandosi di un servizio trasversale lo stesso è erogato in continuità.

Le componenti applicative realizzate sono relative a:

- ricezione delle comunicazioni da inviare o già inviate da parte dei settori applicativi;
- flussi dati di invio di comunicazioni al gestore esterno della spedizione;
- flussi di ricezione, dal gestore, delle informazioni relative all'esito delle spedizioni effettuate;
- funzionalità per la ricerca, consultazione e riproduzione delle comunicazioni.

Il Database occupa 500GB di spazio con un numero di record pari a 1 milione.

Utenti

Il sistema si rivolge ad una tipologia di utenza esterna, composta da classi eterogenee ma con medesimi ruoli ed attività sul sistema. Le comunicazioni inviate in uscita da sistema sono pari ad una media di circa 47.000 all'anno con un picco da 10.000 in un singolo mese.