



Avviso 1 del 4 novembre 2003

ALLEGATO A1

SCHEMA PER LA REDAZIONE DEL PROGETTO ESECUTIVO

**Misura 6.05 “Reti e Servizi per la Società dell’Informazione” – Azione 3
P.O.R. Sicilia 2000/2006**

Titolo del progetto: R.I.P.C. – RETE INTEGRATA PORTALI COMUNALI

Codice del progetto: 1999.IT.16.1.PO.011/6.05/4.2.1/0061

*Allegato “E” alla Determinazione Responsabile del Settore Sviluppo Organizzativo e Strategie
R.G. n. 2087 del 21/12/2006*

INDICE

1	ANAGRAFICA PROGETTO	3
1.	ENTI PARTECIPANTI.....	7
2.	OBIETTIVI DELL'INTERVENTO.....	9
4	SERVIZI	24
5	INFRASTRUTTURE.....	37
6	MILESTONE	38
7	ATTIVITA'	40
8.	PRODOTTI (DELIVERABLE).....	44
9	SOSTENIBILITA FINANZIARIA'	48
10	COSTI.....	49
11	DIAGRAMMA DI GANTT.....	51
12	DIAGRAMMA DI PERT	52

1 ANAGRAFICA PROGETTO

1.1 CODICE DEL PROGETTO	1999.IT.16.1.PO.011/6.05/4.2.1/0061
1.2 TITOLO DEL PROGETTO	RETE INTEGRATA PORTALI COMUNALI
1.3 DESCRIZIONE	Extranet e portali comunali integrati tra comuni
1.4 COORDINATORE	COMUNE DI PARTINICO (PA)
1.5 DATA DI INIZIO PREVISTA	01/04/2005
1.6 DURATA	18

1.7 OBIETTIVI DI E-GOVERNMENT	
1.7.1 SERVIZI AI CITTADINI:	
– Numero di Servizi erogati:	17
– Servizi erogati:	Pagamento ICI, Dichiarazione ICI, Richiesta rimborso ICI, Pagamento TARSU, Pagamento contravvenzioni, Informazioni sui servizi civici, Moduli di autocertificazione precompilati, Visure atti, bandi, concorsi della PA, Finanziamenti per ristrutturazione, Consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi, Sportello unico, Informazioni su eventi e impianti sportivi, Iscrizione a centri sportivi circoscrizionali, Finanziamenti agli studi (borse, buoni), Richiesta assistenza economica (anziani, orfani), Informazioni su eventi e centri socializzazione, Servizi Anagrafici
1.7.2 SERVIZI ALLA FAMIGLIA:	
– Numero di Servizi erogati:	10
– Servizi erogati:	Consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi, Informazioni su eventi e impianti sportivi, Iscrizione a centri sportivi circoscrizionali, Iscrizioni scolastiche e pagamento tasse, Finanziamenti agli studi (borse, buoni), Servizi scolastici, Richiesta assistenza economica (anziani, orfani), Prenotazione visite mediche, Informazioni su eventi e centri socializzazione, Adozioni internazionali
1.7.3 SERVIZI ALLE IMPRESE:	
– Numero di servizi erogati:	7
– Servizi erogati	Pagamento ICI, Dichiarazione ICI, Richiesta rimborso ICI, Pagamento TARSU, Pagamento contravvenzioni,
1.7.4 POSTA ELETTRONICA	
– Numero di dipendenti pubblici cui verrà fornito accesso alla posta elettronica grazie al progetto:	
– Numero di dipendenti pubblici cui verrà fornito accesso alla posta elettronica certificata grazie al progetto:	
1.7.5 COOPERAZIONE APPLICATIVA	
– Numero di Enti Pubblici che espongono servizi di cooperazione applicativa grazie alle infrastrutture realizzate nell'ambito del progetto:	5
– Numero complessivo servizi esposti:	Non definibile a priori, l'attivazione di un portale intranet prevede una serie di servizi attivabili su iniziativa dell'utente; saranno comunque attivate faq, mailing lists, news, avvisi, contenitori comuni di documenti (repository),

	Richiesta pagamento:installazione insegna e pubblicità, occupazione suolo pubblico, Sportello unico
1.7.6 ALTRI SERVIZI INFRASTRUTTURALI	
- Numero Servizi infrastutturali (autenticazione, comunicazione sicura,etc):	
- Servizi infrastutturali :	

1.8 CUSTOMER RELASHIONSHIP MANAGEMENT
--

--

1.9 ADDESTRAMENTO

1.9.1 MODALITÀ ATTUATIVE	
---------------------------------	--

1.9.2 NUMERO DI DIPENDENTI INTERESSATI	
---	--

1.10 COSTO TOTALE DEL PROGETTO	
1.10.1 Costo totale	387.066,00
1.10.2 Costo servizi informatici:	22.900,00
1.10.3 Costo sviluppo software e acquisto licenze:	206.800,00
1.10.4 Costo banche dati:	25.000,00
1.10.5 Costo hardware:	106.616,00
1.10.6 Costo reti:	2.500,00
1.10.7 Costo consulenze specialistiche:	9.750,00
1.10.8 Costo connettività internet:	0,00
1.10.9 Costo servizi informatici:	0,00
1.10.10 Costo addestramento personale:	0,00
1.10.11 Costo progettazione e direzione lavori:	13.500,00

1.11 POPOLAZIONE AMMINISTRATA	58.097
1.12 PUBBLICI DIPENDENTI	747

1.13 COFINANZIAMENTO		
	EURO	Ripartizione
Finanziamento su Misura 6.05	282.910,62	73,091
Finanziamento Soggetto proponente	104.155,38	26,909
TOTALE	387.066,00	100%

1.14 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

1. ENTI PARTECIPANTI

2.1 DATI IDENTIFICATIVI DELL'ENTE CAPOFILA (Partecipante n. 1)			
Codice del partecipante	COMUNE.01		
Denominazione	Comune di Partitico		
Livello amministrativo	Comune		
Indirizzo	P.zza Umberto I° n°3		
Tel.		Fax	
E_mail	info@comune.partinico.pa.it		
Popolazione amministrata:	31.533		
Pubblici dipendenti:	476		

RESPONSABILE TECNICO/SCIENTIFICO DEL PROGETTO			
Cognome e nome	Angelo Lucca		
Indirizzo	c/o Comune di Partitico		
Tel.	091-8913221	Fax	091-8900611
E_mail	angelo.lucca@comune.partinico.pa.it		
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO DEL PROGETTO			
Cognome e nome	Salvo Santoro		
Indirizzo	c/o Comune di Partitico		
Tel.	091-8913111	Fax	091-8900611
E_mail	Salvo.santoro@comune.partinico.pa.it		

2.2 DATI IDENTIFICATIVI DEI PARTECIPANTI			
Codice del partecipante	COMUNE.02		
Denominazione	Comune di Borgetto		
Livello amministrativo	Comune		
Referente:	Rag. Filippo Malsano		
Indirizzo	P.zza V.E. Orlando		
Tel.	091-8981093	Fax	091-8982809
E_mail			
Popolazione amministrata:	6.583		
Pubblici dipendenti:	43		

2.3 DATI IDENTIFICATIVI DEI PARTECIPANTI			
Codice del partecipante	COMUNE.03		
Denominazione	Comune di Cinisi		
Livello amministrativo	Comune		
Referente:	D.ssa Giuseppina Orlando		
Indirizzo	P.zza V.E. Orlando		
Tel.	091-8960225	Fax	091-8667001
E_mail			
Popolazione amministrata:	10.848		
Pubblici dipendenti:	135		

2.4 DATI IDENTIFICATIVI DEI PARTECIPANTI	
Codice del partecipante	COMUNE.04
Denominazione	Comune di Montelepre

Livello amministrativo	Comune		
Referente:	D.ssa Derna e/o Sig. Gianfranco Terranova		
Indirizzo	Largo Ospedale n° 1		
Tel.	091-8984013	Fax	091-8784264
E_mail			
Popolazione amministrata:	6.196		
Pubblici dipendenti:	54		

2.5 DATI IDENTIFICATIVI DEI PARTECIPANTI			
Codice del partecipante	COMUNE.05		
Denominazione	Comune di Trappeto		
Livello amministrativo	Comune		
Referente:	Avv. Milazzo		
Indirizzo	P.zza Municipio n° 1		
Tel.	091-8788341	Fax	091-8978009
E_mail			
Popolazione amministrata:	2.937		
Pubblici dipendenti:	39		

2. OBIETTIVI DELL'INTERVENTO

OBIETTIVI

SINTESI DELL'INTERVENTO

Premessa

Il progetto RIPC nasce con l'obiettivo di migliorare le interazioni tra cittadini, imprese ed Amministrazioni nell'area dei servizi e alla loro de-burocratizzazione attraverso la creazione di una piattaforma multicanale che consenta di gestire on line un buon numero degli adempimenti e processi amministrativi di supporto. Attorno a tale nucleo centrale dell'idea si sviluppano una serie di applicazioni accessorie che permettono sin dalla prima fase del progetto di supportare numerosi altri "eventi della vita" tra i prioritari definiti nel Piano nazionale.

La soluzione RIPC è concepita come un momento di continuità evolutiva nei rapporti tra cittadini ed Amministrazione: in pratica non si intende modificare i modelli, ma rivoluzionare i meccanismi, gestendo in modalità innovativa gli attuali servizi: il cittadino/impresa avrà la possibilità di eseguire on line le stesse operazioni che attualmente svolge attraverso canali tradizionali, utilizzando gli stessi moduli, formulari e dichiarazioni a lui familiari.

Il progetto RIPC non prevede unicamente lo sviluppo di una soluzione, ma la creazione di un nuovo modello di gestione dei servizi in modalità congiunta tra le Amministrazioni coinvolte e questo attraverso la creazione di un Centro Servizi, ma diremmo meglio di un centro di competenze che sia in grado di ampliare la gamma dell'offerta, di integrare RIPC con altri Progetti Provinciali (quale ad esempio il progetto denominato "Panta Rei"). Regionali e Nazionali e riteniamo che la gestione dinamica della piattaforma e la disponibilità di un Centro Servizi, consentano alle Amministrazioni locali coinvolte di disporre di uno strumento operativo e di front end per gestire con maggiore efficacia il massiccio trasferimento di competenze che ultimamente hanno dovuto assorbire, con il conseguente appesantimento dei processi interni e la crescente responsabilità verso i cittadini/imprese. Alla luce delle linee guida del piano nazionale e soprattutto del piano dell'Amministrazione Regionale, le modalità di gestione proposte acquistano un significato ancora maggiore, costituendo un forte segnale verso il "passaggio dalla spesa informatica all'investimento in soluzioni e tecnologie". Il forte radicamento sul Territorio regionale dei soggetti proponenti ha consentito di definire un progetto che fosse sicuramente coerentemente con gli obiettivi del piano nazionale di eGovernment, all'interno del quale l'iniziativa si inquadra, ma anche e soprattutto ritagliato sulle esigenze specifiche dei Comuni coinvolti.

Sintesi degli obiettivi

In sintesi, il progetto RIPC si propone come nucleo fondamentale di realizzare una piattaforma ed un Centro servizi:

- che supporti il processo di snellimento e di digitalizzazione della macchina amministrativa regionale;
- su cui possano poggiarsi le amministrazioni coinvolte, per ricevere servizi di altissimo livello, attualmente non altrimenti reperibili per barriere di costo e di complessità;
- attraverso il quale i cittadini e le imprese, possano accedere a servizi ad elevato valore aggiunto, tramite differenti canali, un'interfaccia omogenea e un unico punto di accesso per ogni applicazione offerta dalle PAL regionali, con un conseguente importante e significativo incremento nel livello di qualità ricevuto e percepito. Tali interfacce saranno focalizzate anche a garantire la piena accessibilità da parte dei portatori di handicap, in accordo a standard internazionali (es. www.w3c.org/wai)

I servizi che si intendono realizzare

Nella tabella seguente viene riportato l'elenco dei principali servizi offerti da RIPC, con l'indicazione dell'Evento della Vita soddisfatto e dell'utenza target di riferimento (Cittadini e/o Imprese). Nelle schede successive verrà riportata una breve descrizione sia delle funzionalità offerte per ciascun servizio elencato che delle modalità di gestione del processo on line.

Servizi offerti	Evento della vita	Cittadini	Imprese	Famiglia
Pagamento ICI	Pagare le tasse	X	X	
Dichiarazione ICI	Pagare le tasse	X	X	
Richiesta rimborso ICI	Pagare le tasse	X	X	
Pagamento TAR SU	Pagare le tasse	X	X	
Pagamento contravvenzioni	Usare un mezzo di trasporto	X	X	

Richiesta pagamento: - installazione insegna e pubblicità - occupazione suolo pubblico	Sviluppare un'attività		X	
Informazioni sui servizi civici	Essere cittadino	X		
Moduli di autocertificazione precompilati	Essere cittadino	X		
Visure atti, bandi, concorsi della PA	Essere cittadino	X		
Finanziamenti per ristrutturazione	Avere una casa	X		
Consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi	Vivere il tempo libero e la cultura	X		X
Sportello unico	Essere cittadino Sviluppare un'attività	X	X	
Informazioni su eventi e impianti sportivi	Fare sport	X		X
Iscrizione a centri sportivi circoscrizionali	Fare sport	X		X
Iscrizioni scolastiche e pagamento tasse	Studiare			X
Finanziamenti agli studi (borse, buoni)	Studiare	X		X
Servizi scolastici	Studiare			X
Richiesta assistenza economica (anziani, orfani)	Vivere in salute	X		X
Prenotazione visite mediche	Vivere in salute			X
Informazioni su eventi e centri socializzazione	Vivere il tempo libero e la cultura	X		X

Come da linee guida delle Reti Civiche, verranno fornite stazioni di lavoro per il sistema delle adozioni internazionale.

Verrà inoltre realizzata una piattaforma di Portale Intranet riservata agli utenti delle Amministrazioni, che conterrà la piattaforma comune per l'anagrafe dei comuni (sempre come da Linee Guida).

OBIETTIVI DELL'INTERVENTO E BENEFICI ATTESI

I benefici del progetto coinvolgono: Amministrazioni Regionali, Amministrazioni Locali, Cittadini, Imprese e Famiglie:

Obiettivi per la Regione Sicilia

Il progetto RIPC permetterà alla Regione Sicilia di ottenere una serie di benefici immediati rispetto ai propri processi interni ed erogare un insieme di soluzioni ad elevato valore a favore di Cittadini, Imprese ed Amministrazioni locali; a titolo esemplificativo:

- rendere disponibili e facilmente accessibili le informazioni necessarie per una più corretta ed efficiente imposizione fiscale (es. ICI) e per una gestione e pianificazione del territorio più consapevole, trasparente e consensuale;
- promuovere, coordinare, quindi accelerare, il processo di decentramento del rapporto col cittadino/imprese;
- creare un centro di competenza che assista gli enti locali nel recepimento delle competenze in materia di e-government, promuovendo in particolare lo sviluppo di forme associate di gestione;
- sostenere iniziative per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni;
- costruire un insieme integrato di infrastrutture informatiche, telematiche, dati, metadati, procedure software e regole, che consente di fornire subito il pagamento tributi e di poter in seguito integrare o realizzare rapidamente gli altri servizi (Carta Identità elettronica, Centro Unico di Prenotazioni sanitario, eProcurement e molti altri servizi) ai cittadini/imprese, attraverso la gestione di diverse tipologie di dati (fra i quali spiccano quelli anagrafici, tributari, geografici e catastali) e l'interoperabilità fra le relative banche dati (in genere diverse sia dal punto di vista tecnologico, che per quanto riguarda la titolarità dei dati);
- integrazione "verticale": favorire integrazione applicativa fra tutta la P.A., nazionale, regionale e locale;
- integrazione "orizzontale": favorire il "riuso" delle soluzioni progettuali e dei prodotti applicativi tra gli Enti Locali e, in prospettiva, in altre regioni;

Obiettivi per le Pubbliche Amministrazioni Locali (PAL)

La piattaforma permetterà alle pubbliche Amministrazioni di crearsi, qualora non ne abbiano uno, un proprio spazio nel quale inserire e personalizzare i contenuti informativi, gestire dichiarazioni online che oggi richiedono la compilazione di moduli cartacei, offrire contenuti e servizi personalizzati secondo il profilo

dell'utente, gestire il pagamento di tributi, accedere allo stato e allo storico dei pagamenti. Inoltre il progetto RIPC consentirà di:

- rendere le attività di controllo e accertamento fiscale più efficaci e puntuali, con benefiche conseguenze anche in tema di incremento del gettito; disporre delle informazioni utili per effettuare previsioni e predisporre preventivi e rendicontazioni;
- favorire la trasparenza dei servizi offerti mediante una carta dei servizi in cui la PAL pubblica i livelli di servizio offerti in maniera trasparente e misurabile;
- ridurre la distanza con i cittadini/imprese;
- ridurre i flussi documentali, evitando errori e dispersioni nella gestione del processo;
- integrare rapidamente e a costi contenuti uno strumento che gli permetta di offrire servizi reali ai cittadini/imprese;
- stabilire un "dialogo" bidirezionale con i cittadini/imprese mediante strumenti di Front Office che permettano ai cittadini/imprese di effettuare domande e ricevere risposte, costituendo così una comunità locale;

Benefici per cittadini, imprese e famiglie

La soluzione proposta consentirà ai cittadini/imprese l'accesso, mediante autenticazione debole e/o forte, ai servizi nelle diverse modalità previste dal canale specifico (web, wap, sms etc.), la possibilità di pagare i tributi, di effettuare dichiarazioni o modifiche ai propri dati, dialogare mediante strumenti di online con la pubblica Amministrazione locale, visualizzare un giorno la propria "Cartella Unificata di Pagamento" (CUP), visualizzare lo storico dei pagamenti.

A livello più generale la piattaforma consentirà di:

- semplificare il processo di pagamento dei tributi e le relative comunicazioni con le PAL;
- evitare di recarsi fisicamente presso uffici pubblici per effettuare adempimenti oggi tecnologicamente delocalizzabili (dichiarazioni, pagamenti, richieste informazioni e molti altri);
- avere un punto unico di contatto multi canale con la PAL per reperire informazioni, per inoltrare richieste di servizi e per ottenere risposte;
- partecipare alla community locale esprimendo il proprio contributo per il miglioramento dei servizi e per arricchire di informazioni auto prodotte il portale;
- conoscere i tempi e i modi previsti per l'adempimento delle attività della PAL avendo accesso alla carta dei servizi, nonché conoscere i risultati periodici sul funzionamento del servizio attraverso le misurazioni effettuate sui servizi/prestazioni offerti dal portale.

SERVIZI CHE SI REALIZZERANNO

Il portale comunale/intracomunale

Le ultime tecnologie internet hanno permesso lo sviluppo di nuovi servizi di collaborazione sincrona e asincrona per la gente che lavora allo stesso progetto, ma è posta su uffici decentralizzati, per fornire un ampio spettro di funzionalità di tipo *groupware*. La piattaforma permette agli utenti, dopo la registrazione, di accedere e contribuire alle informazioni nel sito. In più gli utenti registrati hanno la possibilità di creare la loro homepage con la personalizzazione dei contenuti, aprire un indirizzo di posta e partecipare a stanze chat e forum interni. Varie organizzazioni hanno adottato questo servizio per migliorare l'efficienza della comunicazione tra il personale addetto agli stessi progetti e attività, riempiendo appunti, avendo accesso bollettini di annunci e ad altre informazioni aziendali, dichiarazioni di stampa, etc. Inoltre, se necessario, il sistema può supportare la comunicazione su Internet e lo scambio di idee tra persone che condividono gli stessi interessi. Sovente, un portale di questo genere viene denominato di tipo B2E (Business To Employers), e cioè quando si parla un portale Intranet con collegamenti (link) a documenti come database interni, pagine Web esterne e componenti applicativi, quali previsioni di bilancio, elenco delle e-mail più importanti, comunicazioni di varia natura. Per rappresentare tutti i servizi disponibili, i sottoservizi del portale presentano una grande varietà di applicazioni che permettono di estrarre esclusivamente parte di informazione preselezionata e scegliendo quali componenti associare ai servizi Internet in un ambiente personalizzato. La piattaforma da sviluppare deve fornire una struttura integrata per l'informazione all'interno del singolo Comune e la collaborazione a supporto di *groupware* e operazioni di workflow all'interno dell'intranet aziendale. Se necessario, può essere fornito l'accesso a parte del portale via internet ad altri utenti autorizzati. Ai gruppi di lavoro è dato l'accesso a informazioni riservate e a diversi servizi di *groupware* ed eventuali workflow allo scopo di abilitare uno scambio efficiente e sicuro di informazioni attraverso la familiare interfaccia web. I vantaggi sono il coordinamento delle attività di comunicazione tra umani, documenti di amministrazione, immagini e spedizione automatica di e-mail riguardo le condizioni dell'azienda; la riduzione significativa di lavori d'ufficio e supporto all'inserimento di dati in forma

elettronica; analisi, ri-progettazione e implementazione dei processi aziendali nei modi più efficienti; pianificazione, esecuzione, coordinamento e monitoraggio dei processi di organizzazione che coinvolgono le attività manuali e automatizzate e diffusione attraverso diverse imprese all'interno di ambienti computazionali eterogenei; supporto di gruppi da differenti tipi di aziende che lavorano alle stesse attività; supporto alla comunicazione, condivisione di documenti e accesso alle informazioni riservate tra impiegati che lavorano in differenti posti; scambio di informazioni, comunicazione e collaborazione tra amministrazioni pubbliche. Le funzionalità da presentare saranno le seguenti:

- Deposito di documenti
- Agende / guide telefoniche
- Supporto per incontri reali e virtuali
- Giornale elettronico
- Ricezione/restituzione di informazioni
- Integrazione con workflow
- Annunci/bollettini
- Inchieste e indagini
- Notizie aziendali - stampa
- Link utili
- Feedback utenti/novità
- Calendari
- E-mail di notifica ogni qualvolta appare una notizia o cambia qualcosa
- Interfacce multilingua
- Integrazione con sistemi host e client/server
- Eventuale integrazione con sistemi ERP e CRM
- Amministrazione centralizzata (pagine di aiuto, servizi di statistica, replica di diversi server)
- Integrazione di servizi presenti nei singoli Comuni attraverso l'utilizzo dell'interfaccia Web

Il sistema si baserà su personalizzazioni della piattaforma Microsoft SharePoint Portal Server, che implementa tecnologie del tutto aderenti agli ultimi standard di mercato. **Come da linee guida, verrà realizzato un filtro connector che, in base ai dati delle anagrafi dei singoli comuni, resi disponibili ad esempio in formato XML, permetterà un punto di accesso comune ai cittadini e la possibilità di un facile interscambio di dati tra le varie amministrazioni.**

Pagamento ICI

Il servizio offre la possibilità di compilare on line i moduli ICI e di effettuare il relativo pagamento tramite la piattaforma RIPC, abilitando la verifica della normativa in essere, dello stato della pratica, il calcolo del tributo e la consultazione di tutti i pagamenti effettuati. Il livello di interazione previsto è il 4, essendo possibile pagare direttamente tramite carta di credito sul portale stesso.

Il cittadino/impresa può inserire l'importo o calcolarlo in base ai parametri ICI del comune dell'immobile. Se il cittadino/impresa è riconosciuta in maniera "forte" può anche vedere gli importi pagati in passato all'Ente di Riscossione ed eventualmente riportare l'importo e le informazioni nel modulo di pagamento online. L'utente potrà quindi procedere con il pagamento tramite carta di credito. Al termine dell'operazione di versamento, il sistema rilascerà una ricevuta firmata digitalmente con le coordinate della transazione intercorsa. La PAL verrà informata dell'avvenuto pagamento e la CUP sarà aggiornata con l'informazione del tributo versato. Il servizio provvederà, inoltre, all'allineamento degli estremi del pagamento effettuato dal cittadino/impresa nella banca dati dell'Ente di Riscossione. Il servizio consente alla PAL di realizzare una serie di vantaggi quali, ad esempio, ridurre la distanza con i cittadini e le imprese, ridurre i flussi documentali evitando errori e dispersioni nella gestione del processo, stabilire un "dialogo" bidirezionale con il privato, creare una community locale, favorire la trasparenza dei servizi offerti attraverso la pubblicazione di una carta dei servizi in cui sono resi noti i livelli di servizio offerti. Dal lato dell'utente, il servizio consente di ottimizzare i costi e i tempi necessari per svolgere le pratiche amministrative nei confronti delle PAL. Permette di verificare costantemente se le pratiche presentate sono in lavorazione e se la PAL ha bisogno di eventuali informazioni/documentazioni aggiuntive. Permette un significativo risparmio di tempo grazie al pagamento disposti via Internet. I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate. Il successo del servizio sarà misurabile, ad esempio, con il numero di transazioni effettuate, con il numero di cittadini/impresе che utilizzano il servizio e con l'importo globale del versato.

Dichiarazione ICI

Il servizio offre la possibilità di compilare le dichiarazioni ICI online. La transazione prevede la risposta ai cittadini/imprese tramite RIPC, da parte della pubblica Amministrazione direttamente coinvolta nel processo. Il livello di interazione proposto è il 4, essendo possibile completare, direttamente on line, l'intero processo di presentazione della domanda, di ricezione delle eventuali richieste di maggiori informazioni e delle notifiche di completamento della pratica.

Il cittadino/impresa può compilare via web il modulo e inviarlo al sistema. I dati vengono firmati mediante il certificato dell'utente e archiviati nel sistema stesso, che invia al cittadino/impresa una mail firmata dell'avvenuta transazione e notifica alla PAL la ricezione della richiesta. Una volta ricevuta la notifica, l'Amministrazione locale, mediante il back office del sistema, può iniziare il trattamento della pratica. L'addetto della PAL può stampare la richiesta come se fosse stata consegnata a mano presso l'ufficio preposto, assegnargli un codice di protocollo e procedere con il workflow previsto per l'approvazione della pratica. Il sistema, mediante un'e-mail, avvisa l'utente che la pratica è stata scaricata e che il procedimento è stato avviato. Durante tutto il processo di approvazione l'addetto al back office della PAL può utilizzare il sistema per ogni comunicazione con il cittadino/impresa in merito a ulteriori documentazioni o spiegazioni necessarie per il procedimento. Una volta terminato il procedimento, l'addetto della PAL aggiorna lo stato della pratica sul sistema, che avviserà automaticamente l'utente del termine del procedimento.

Il presente servizio consente alla PAL di realizzare una serie di vantaggi, quali ,ad esempio, ridurre la distanza con i cittadini e le imprese, ridurre i flussi documentali evitando errori e dispersioni nella gestione del processo, stabilire un "dialogo" bidirezionale con il privato, creare una community locale, favorire la trasparenza dei servizi offerti attraverso la pubblicazione di una carta dei servizi in cui sono resi noti i livelli di servizio offerti. Dal lato degli utenti, il servizio consente di ottimizzare i costi e i tempi necessari per svolgere le pratiche amministrative nei confronti delle PAL. Permette di verificare costantemente se le pratiche presentate sono in lavorazione e se la PAL ha bisogno di eventuali informazioni/documentazioni aggiuntive. Permette inoltre il risparmio di tempo connesso ai pagamenti disposti tramite internet.

I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni. Tutte le transazioni tra i cittadini/imprese e la PAL saranno misurabili e costituiranno la base quantitativa su cui verificare il raggiungimento dei livelli di servizio previsti nella Carta dei Servizi.

Richiesta rimborso ICI

Il servizio offre la possibilità di compilare la richiesta di rimborso ICI. La transazione prevede la risposta al cittadino/impresa tramite RIPC, da parte della pubblica Amministrazione direttamente coinvolta nel processo. Il livello di interazione previsto è il 4, essendo possibile completare, direttamente tramite il portale, l'intero processo di presentazione della domanda, ricevere le eventuali richieste di maggiori informazioni e ricevere le notifiche di completamento della pratica. Il cittadino/impresa può compilare il modulo disponibile via web e inviarlo al sistema. I dati vengono firmati mediante il certificato dell'utente e archiviati nel sistema, che invia al cittadino/impresa una mail firmata dell'avvenuta transazione e notifica alla PAL la ricezione della richiesta. Ricevuta la notifica la PAL, mediante il back office del sistema, può iniziare il trattamento della pratica. Analogamente al servizio precedente, l'addetto dell'Amministrazione può stampare la richiesta come se fosse stata consegnata a mano presso l'ufficio preposto, assegnargli un codice di protocollo e procedere con il workflow previsto per l'approvazione della pratica. Il sistema, mediante un'email, avvisa il cittadino/impresa che la pratica è stata scaricata e che il procedimento è stato avviato. Durante tutto il processo di approvazione l'addetto al back office della PAL può utilizzare il sistema per ogni comunicazione con il cittadino/impresa in merito a ulteriori documentazioni o spiegazioni necessarie per il procedimento. Una volta terminate le attività necessarie, l'addetto della PAL aggiorna lo stato della pratica sul sistema, che comunicherà automaticamente all'utente l'importo, le modalità e i tempi previsti del rimborso. Il servizio permetterà alle PAL di conseguire una serie di vantaggi, fra cui: ridurre la distanza con i cittadini/imprese, ridurre i flussi documentali evitando errori e dispersioni nella gestione del processo, stabilire un "dialogo" bidirezionale con il pubblico di utenti, creare una community locale, favorire la trasparenza dei servizi offerti mediante la pubblicazione della carta dei servizi. I cittadini e le imprese potranno, invece, ottimizzare i costi e i tempi necessari per svolgere le pratiche amministrative nei confronti delle PAL, oltre che verificare costantemente se le pratiche presentate presso la PAL sono in lavorazione e se

la PAL stessa ha bisogno di eventuali informazioni/documentazioni aggiuntive. I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni. Tutte le transazioni tra cittadino/imprese e PAL saranno misurabili e costituiranno la base quantitativa su cui verificare il raggiungimento dei livelli di servizio previsti nella Carta dei Servizi.

Pagamento TARSU

Il servizio offrirà la possibilità di realizzare on line le seguenti attività: compilazione delle denunce TARSU e delle richieste di pagamento, verifica della normativa corrente, visualizzazione del percorso della pratica, calcolo del tributo da versare e consultazione dello stato di tutti i propri pagamenti. Il livello di interazione previsto è il 4, essendo possibile effettuare il pagamento direttamente tramite carta di credito sul portale.

Il cittadino/impresa può inserire l'importo da pagare o, se è riconosciuta in maniera "forte", può anche verificare l'importo inserito a Ruolo nei sistemi informativi dell'Ente di Riscossione e procedere con il pagamento tramite carta di credito. Al termine dell'operazione, il sistema rilascerà una ricevuta firmata, con le coordinate della transazione avvenuta. La PAL verrà informata dell'avvenuto pagamento e la CUP sarà aggiornata con l'informazione del tributo pagato. Il servizio provvederà all'allineamento degli estremi del pagamento, effettuato dall'utente, nella banca dati dell'Ente di Riscossione. Il servizio consentirà alle PAL di ridurre la distanza con le imprese, di ridurre i flussi documentali, evitando errori e dispersioni nella gestione del processo, di stabilire un "dialogo" bidirezionale con le imprese, di creare una community locale dei cittadini/imprese, di favorire la trasparenza dei servizi offerti mediante la pubblicazione di una carta dei servizi in cui verranno resi noti i livelli di servizio offerti. Il servizio permetterà, inoltre, ai cittadini ed imprese di ottimizzare i costi e i tempi necessari per svolgere le pratiche amministrative nei confronti delle PAL, di verificare costantemente se le pratiche presentate sono in corso di esame e se la PAL ha bisogno di eventuali informazioni/documentazioni aggiuntive. Consentirà, inoltre, di risparmiare tempo nel processo di pagamento, disponibile tramite internet. I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni. Il successo del servizio sarà misurabile, ad esempio, con il numero di transazioni effettuate, il numero di cittadini/imprese che utilizzano il servizio e l'importo globale del transato.

Pagamento contravvenzioni

Il servizio permetterà di compilare i campi relativi alla contravvenzione e di effettuare il pagamento on line, garantendo il livello massimo di interazione (4). Il cittadino può compilare il modulo presente via web, indicando il numero di verbale, l'importo da pagare, gli estremi della contravvenzione e quindi procedere con il pagamento. I dati vengono firmati mediante il certificato e archiviati sul sistema, che, al termine dell'operazione di pagamento, rilascerà una ricevuta firmata con le coordinate della transazione intercorsa. La PAL verrà informata dell'avvenuto pagamento e la si verrà aggiornati con l'informazione della contravvenzione pagata. Il servizio consentirà alle PAL di ridurre la distanza con i cittadini, ridurre i flussi documentali, evitando errori e dispersioni nella gestione del processo, stabilire un "dialogo" bidirezionale con i cittadini, creare una community locale dei cittadini, favorire la trasparenza dei servizi offerti mediante una carta dei servizi in cui la PAL pubblica i livelli di servizio offerti in maniera trasparente e misurabile.

Il servizio consentirà ai cittadini di ottimizzare i costi e i tempi necessari per svolgere le pratiche amministrative nei confronti delle PAL, verificare costantemente se le pratiche presentate presso la PAL sono in progress e se la PAL ha bisogno di eventuali informazioni/documentazioni aggiuntive. Permetterà, inoltre, risparmi di tempo legati alle attività di pagamento, realizzabili tramite Internet. I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni. Tutte le transazioni tra cittadino e PAL saranno misurabili e costituiranno la base quantitativa su cui verificare il raggiungimento dei livelli di servizio previsti nella Carta dei Servizi.

Richiesta e pagamento tassa di installazione e pubblicità e di occupazione del suolo pubblico

Questi servizi, come i precedenti, saranno disponibili con il livello di interattività massima (4), abilitando on line la gestione dell'intero processo di presentazione della domanda, ricezione delle eventuali richieste di maggiori informazioni e delle notifiche di completamento della pratica, oltre che di pagamento tramite carta di credito. Il cittadino/impresa può, quindi, compilare il modulo disponibile on line e inviarlo al sistema. I

dati vengono firmati mediante il certificato del cittadino/impresa e archiviati nel sistema stesso, che invia al cittadino/impresa una mail firmata dell'avvenuta transazione e notifica alla PAL la ricezione della richiesta. Ricevuta tale notifica la PAL, mediante il back office del sistema, può iniziare il trattamento della pratica. L'addetto dell'Amministrazione può stampare la richiesta come se fosse stata consegnata a mano presso l'ufficio preposto, assegnargli un codice di protocollo e procedere con il workflow previsto per l'approvazione della pratica. Nel frattempo, il sistema, mediante un'e-mail, avvisa il cittadino/impresa che la pratica è stata scaricata e che il procedimento è stato avviato. Durante tutto il processo di approvazione l'addetto al back office della PAL può utilizzare il sistema per ogni comunicazione con il cittadino/impresa in merito a ulteriori documentazioni o spiegazioni necessarie per il procedimento. Una volta terminato il procedimento, l'addetto della PAL aggiorna lo stato della pratica. L'importo viene iscritto a Ruolo presso l'Ente di Riscossione che rende l'importo disponibile on line su RIPC per il pagamento. Il sistema invia, quindi, una email al cittadino/impresa per informarlo che il procedimento è approvato e che può procedere con il pagamento. Avvenuta la transazione il sistema rilascerà una ricevuta firmata con le coordinate dell'operazione avvenuta. La PAL verrà informata dell'avvenuto pagamento e il sistema sarà aggiornato con l'informazione del versamento effettuato. Il servizio provvederà all'allineamento degli estremi del pagamento, effettuato dall'utente, nella banca dati dell'Ente di Riscossione. Il servizio consentirà alle PAL di ridurre la distanza con i cittadini, ridurre i flussi documentali, evitando errori e dispersioni nella gestione del processo, stabilire un "dialogo" bidirezionale con i cittadini, creare una community locale dei cittadini, favorire la trasparenza dei servizi offerti mediante una carta dei servizi in cui la PAL pubblica i livelli di servizio offerti in maniera trasparente e misurabile. Il servizio consentirà ai cittadini di ottimizzare i costi e i tempi necessari per svolgere le pratiche amministrative nel confronti delle PAL, verificare costantemente se le pratiche presentate presso la PAL sono in progress e se la PAL ha bisogno di eventuali informazioni/documentazioni aggiuntive. Permetterà, inoltre, risparmi di tempo legati alle attività di pagamento, realizzabili tramite Internet. I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni. I canali attraverso cui si accede al servizio e alle informazioni correlate sono: Portale, Sportello, Chiosco. Tutte le transazioni tra cittadino/impres e PAL saranno misurabili e costituiranno la base quantitativa su cui verificare il raggiungimento dei livelli di servizio previsti nella Carta dei Servizi. Una ulteriore misurazione del successo

del servizio è il numero di transazioni effettuate, il numero di cittadini/impres che utilizzano il servizio e l'importo globale del transato.

Informazioni sui servizi civici

Il servizio riguarda tutte le informazioni sui principali servizi civici, quali cimitero, camera mortuaria e igiene pubblica. Il livello di interazione previsto è il 4 essendo possibile rispondere online alle domande poste dagli utenti privati. Il sistema utilizza un sistema di Content Management, personalizzabile da parte della pubblica Amministrazione locale, mediante il quale è possibile introdurre nuove categorie di informazioni e nuovi contenuti. Il sistema permetterà alle PAL di gestire i contenuti di interesse locale, aggiornarli e catalogarli, fornendo maggiori dettagli ai cittadini interessati. Permetterà, inoltre, al cittadino di reperire informazioni aggiornate sui principali servizi civici, utilizzando gli strumenti proposti dal sistema e disponibili on line. I beneficio principali apportati dal servizio sono, quindi, la riduzione della "distanza" tra cittadino e la pubblica Amministrazione locale e il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nella relazione pubblico - privato (informazioni immediatamente disponibili, aggiornate, etc.). I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio e alle informazioni ad esso correlate sono: il Portale RIPC, il Call Center del sistema, gli sportelli fisici presso le Amministrazioni Pubbliche, i chioschi elettronici installati presso le Amministrazioni interessate, che ne hanno fatto specifica richiesta. Per valutare il livello di gradimento e l'efficienza del servizio, verranno misurati la pagine più consultate, le sezioni più utilizzate, il numero di utenti interessati ad ogni specifica sezione, il numero di domande poste, i tempi di risposta minimi/medi/massimi delle PAL e ogni altra eventuale informazione che possa essere utilizzata per incrementare il livello di qualità dei servizi offerti.

Moduli di autocertificazione precompilati

Il servizio permette di scaricare i moduli di autocertificazione precompilati con i dati del cittadino. Il modulo è pronto sia per essere stampato, firmato e consegnato agli uffici interessati, che per essere firmato digitalmente ed inviato via mail alle Amministrazioni interessate. Il livello di interazione previsto è il 4

essendo possibile scaricare, stampare e inviare via mail il documento precompilato ed eventualmente corretto e rivisto dall'utente. La lista delle dichiarazioni che possono essere autocertificate è la seguente: nascita, residenza, cittadinanza, godimento diritti civili e politici, stato civile, stato di famiglia, nascita di figli, esistenza in vita, decesso di un familiare, codice fiscale, Partita IVA, titolo di studio, esami sostenuti, qualifica professionale, iscrizione ad albi o elenchi tenuti dalla pubblica Amministrazione, iscrizione presso associazioni o formazioni sociali, assolvimento obblighi militari, situazione reddituale o economica, assolvimento di specifici obblighi contributivi, appartenenza ad ordini professionali, dati presenti nell'archivio dell'Anagrafe Tributaria, condanne penali, procedimenti penali, qualità di vivenza a carico, dati conoscenza dell'interessato contenuti nello stato civile, stato di liquidazione o fallimento, altre dichiarazioni, atto di notorietà. Il servizio abilita le PAL all'offerta di un servizio informativo e di supporto ai cittadini sulla normativa dell'autocertificazione e consente ai cittadini di utilizzare al meglio tale normativa, accedendo a moduli opportunamente precompilati e aggiornabili / integrabili on line con le proprie informazioni anagrafiche. I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio e alle informazioni ad esso correlate sono: il Portale RIPC, gli sportelli fisici presso le Amministrazioni Pubbliche, i chioschi elettronici installati presso le Amministrazioni interessate, che ne hanno fatto specifica richiesta. Tutte le transazioni tra cittadino e PAL saranno misurabili e costituiranno la base quantitativa su cui verificare il raggiungimento dei livelli di servizio previsti nella Carta dei Servizi.

Visure atti, bandi e concorsi e progetti nelle P.A.

Il servizio riguarda tutte le informazioni su atti, bandi, concorsi e progetti pubblicati dalla pubblica Amministrazione locale e regionale ed è presente su RIPC con il massimo livello di interattività previsto (4), essendo possibile richiedere informazioni on line. Il servizio è realizzato mediante un apposito sistema di content management, integrato eventualmente con un sistema di document management. Esso permette alle PAL di attivare un processo di miglioramento della trasparenza dei provvedimenti della pubblica Amministrazione, in quanto, attraverso RIPC, la PAL potrà gestire anche la pubblicazione di atti, bandi e concorsi. Il cittadino/impresa avrà accesso alle informazioni rese pubbliche, potrà effettuare quesiti sugli argomenti di interesse, ricevere risposte, oltre che scaricare i documenti interessanti senza doversi recare presso gli uffici pubblici. I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio e alle informazioni ad esso correlate sono: il Portale RIPC, gli sportelli fisici presso le Amministrazioni Pubbliche, i chioschi elettronici installati presso le Amministrazioni interessate, che ne hanno fatto specifica richiesta. Per valutare il livello di gradimento e l'efficienza del servizio, verranno misurati la pagine più consultate, le sezioni più utilizzate, il numero di utenti interessati ad ogni specifica sezione, il numero di domande poste, i tempi di risposta minimi/medi/massimi delle PAL e ogni altra eventuale informazione che possa essere utilizzata per incrementare il livello di qualità dei servizi offerti.

Finanziamenti per ristrutturazione

Il servizio riguarda tutte le informazioni su atti, bandi, concorsi e progetto pubblicati dalla pubblica Amministrazione locale e regionale ed è presente su RIPC con il massimo livello di interattività previsto (4), essendo possibile richiedere informazioni on line. Il servizio è realizzato mediante un apposito sistema di content management, integrato con un sistema di document management. Il cittadino/impresa avrà accesso alle informazioni rese pubbliche, potrà effettuare quesiti sugli argomenti di interesse, ricevere risposte, oltre che scaricare i documenti interessanti senza doversi recare presso gli uffici pubblici, e questo per tutto ciò che riguarda l'avviamento degli iter di richiesta di finanziamento per le ristrutturazioni di immobili. Potrà essere visitata tutta la normativa di riferimento e potranno essere compilati in automatico i modelli. I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio e alle informazioni ad esso correlate sono: il Portale RIPC, gli sportelli fisici presso le Amministrazioni Pubbliche, i chioschi elettronici installati presso le Amministrazioni interessate, che ne hanno fatto specifica richiesta. Per valutare il livello di gradimento e l'efficienza del servizio, verranno misurati la pagine più consultate, le sezioni più utilizzate, il numero di utenti interessati ad ogni specifica sezione, il numero di domande poste, i tempi di risposta minimi/medi/massimi delle PAL e ogni altra eventuale informazione che possa essere utilizzata per incrementare il livello di qualità dei servizi offerti.

Sportello unico

I servizi che si intendono realizzare sono i seguenti:

per gli utenti esterni (cittadini interessati, professionisti ecc....) la presentazione delle istanze al SUAP in formato cartaceo, elettronico o misto, la presentazione di un'unica copia, anche se cartacea; sistemi di

compilazione guidata delle domande e della trasmissione degli allegati, con formazione della "pratica elettronica", consulenza on-line per la compilazione; possibilità di visualizzare via web lo stato di avanzamento della pratica; accesso ad un sistema di "agenda elettronica" per stabilire appuntamenti con i funzionari responsabili di sportello.

per gli operatori SUAP: ricezione delle istanze on-line (con semplificazione nell'apertura al pubblico); trasmissione delle istanze e degli allegati senza archiviazione cartacea presso lo Sportello; possibilità delle coesistenza del doppio regime della firma digitale e del sistema tradizionale (cartaceo);

per gli enti terzi: ricezione della documentazione in tempo reale; accesso controllato a documenti ed informazioni anche relativi a procedimenti non di competenza; accesso alla documentazione "storica" dell'interessato; forme di conferenza dei servizi "virtuali"; per tutti gli appartenenti alla "comunità degli sportelli unici" (operatori ed utenti SUAP, ma anche professionisti e cittadini interessati alle problematiche dello Sportello Unico); accesso ad un sistema di news costantemente aggiornato; gestione di pagine "faq" (frequently asked questions) su argomenti inerenti i procedimenti SUAP, la normativa, le procedure; forum di discussione tematici moderati.

I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio e alle informazioni ad esso correlate sono: il Portale RIPC, gli sportelli fisici presso le Amministrazioni Pubbliche, i chioschi elettronici installati presso le Amministrazioni interessate, che ne hanno fatto specifica richiesta. Per valutare il livello di gradimento e l'efficienza del servizio, verranno misurati la pagine più consultate, le sezioni più utilizzate, il numero di utenti interessati ad ogni specifica sezione, il numero di domande poste, i tempi di risposta minimi/medi/massimi delle PAL e ogni altra eventuale informazione che possa essere utilizzata per incrementare il livello di qualità dei servizi offerti.

Consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi

Il servizio riguarda tutte le informazioni sui documenti, testi e libri di cui è dotata l'Amministrazione locale e regionale ed è presente su RIPC con il massimo livello di interattività previsto (4), essendo possibile richiedere informazioni on line. Il servizio è realizzato mediante un apposito sistema di consultazione delle basi dati fornite dalle singole amministrazioni. Il cittadino avrà accesso alle informazioni sulla possibilità di avere prestata o noleggiata la pubblicazione, potrà prenotarla, pagare il noleggio (se previsto), o verificare la data di nuova disponibilità di quanto cerca. La ricerca, a scelta, potrà essere effettuata su di una singola banca dati, o su più di una contemporaneamente. I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio e alle informazioni ad esso correlate sono: il Portale RIPC, gli sportelli fisici presso le Amministrazioni Pubbliche, i chioschi elettronici installati presso le Amministrazioni interessate e le relative biblioteche. Per valutare il livello di gradimento e l'efficienza del servizio, verranno misurati il numero di interrogazioni effettuate, il numero di abstract letti, il numero di prenotazioni.

Informazioni su eventi e impianti sportivi

Il servizio riguarda tutte le informazioni sui principali servizi legati agli eventi sportivi e al vivere gli impianti per lo sport. Il livello di interazione previsto è il 4 essendo possibile rispondere online alle domande poste dagli utenti privati. Il sistema utilizza un sistema di Content Management, personalizzabile da parte della pubblica Amministrazione locale, mediante il quale è possibile introdurre nuove categorie di informazioni e nuovi contenuti. Il sistema permetterà alle PAL di gestire i contenuti di interesse locale, aggiornarli e catalogarli, fornendo maggiori dettagli ai cittadini interessati. Permetterà, inoltre, al cittadino di reperire informazioni aggiornate sui principali servizi eventi, utilizzando gli strumenti proposti dal sistema e disponibili on line. I benefici principali apportati dal servizio sono, quindi, la riduzione della "distanza" tra cittadino e la pubblica Amministrazione locale e il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nella relazione pubblico – privato (informazioni immediatamente disponibili, aggiornate, etc.). I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio e alle informazioni ad esso correlate sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center del sistema, gli sportelli fisici presso le Amministrazioni Pubbliche, i chioschi elettronici installati presso le Amministrazioni interessate, che ne hanno fatto specifica richiesta. Per valutare il livello di gradimento e l'efficienza del servizio, verranno misurati la pagine più consultate, le sezioni più utilizzate, il numero di utenti interessati ad ogni specifica sezione, il numero di domande poste, i tempi di risposta minimi/medi/massimi delle PAL e ogni altra eventuale informazione che possa essere utilizzata per incrementare il livello di qualità dei servizi offerti.

Iscrizione a centri sportivi circoscrizionali

Il servizio riguarda tutte le informazioni sui principali servizi legati alla iscrizione del cittadino a impianti sportivi comunali. Il livello di interazione previsto è il 4 essendo possibile preparare documenti e

certificazioni on line, vedere la disponibilità degli impianti, prenotare sedute/lezioni. Il sistema utilizza un sistema di Content Management, personalizzabile da parte della pubblica Amministrazione locale, mediante il quale è possibile introdurre nuove categorie di informazioni e nuovi contenuti. Il sistema permetterà alle PAL di gestire le nuove iniziative, catalogarle, fornendo maggiori dettagli ai cittadini interessati. I benefici principali apportati dal servizio sono, quindi, la riduzione della “distanza” tra cittadino e la pubblica Amministrazione locale e il miglioramento dell’efficacia e dell’efficienza nella relazione pubblico – privato (informazioni immediatamente disponibili, aggiornate, etc.). I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio e alle informazioni ad esso correlate sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center del sistema, gli sportelli fisici presso le Amministrazioni Pubbliche, i chioschi elettronici installati presso le Amministrazioni interessate, che ne hanno fatto specifica richiesta. Per valutare il livello di gradimento e l’efficienza del servizio, verranno misurati la pagine più consultate, le sezioni più utilizzate, il numero di utenti interessati ad ogni specifica sezione, il numero di domande poste, i tempi di risposta minimi/medi/massimi delle PAL e ogni altra eventuale informazione che possa essere utilizzata per incrementare il livello di qualità dei servizi offerti.

Iscrizioni scolastiche e pagamento tasse

Questi servizi, come i precedenti, saranno disponibili con il livello di interattività massima (4), abilitando on line la gestione dell’intero processo di presentazione della domanda, ricezione delle eventuali richieste di maggiori informazioni e delle notifiche di completamento della pratica, oltre che di pagamento tramite carta di credito. Il cittadino/impresa può, quindi, compilare il modulo disponibile on line e inviarlo al sistema. I dati vengono firmati mediante il certificato del cittadino e archiviati nel sistema stesso, che invia al cittadino una mail firmata dell’avvenuta transazione e notifica alla PAL la ricezione della richiesta. Ricevuta tale notifica la PAL, mediante il back office del sistema, può iniziare il trattamento della pratica. L’addetto dell’Amministrazione può stampare la richiesta come se fosse stata consegnata a mano presso l’ufficio/scuola preposti, assegnargli un codice di protocollo e procedere con l’iter previsto per l’approvazione della pratica. Nel frattempo, il sistema, mediante un’email, avvisa il cittadino/impresa che la pratica è stata scaricata e che il procedimento è stato avviato. Durante tutto il processo di approvazione l’addetto al back office della PAL può utilizzare il sistema per ogni comunicazione con il cittadino/impresa in merito a ulteriori documentazioni o spiegazioni necessarie per il procedimento. Una volta terminato il procedimento, l’addetto della PAL aggiorna lo stato della pratica. L’importo viene iscritto a Ruolo presso l’Ente di Riscossione che rende l’importo disponibile on line su RIPC per il pagamento. Il sistema invia, quindi, una email al cittadino/impresa per informarlo che il procedimento è approvato e che può procedere con il pagamento. Avvenuta la transazione il sistema rilascerà una ricevuta firmata con le coordinate dell’operazione avvenuta. La PAL verrà informata dell’avvenuto pagamento e il sistema sarà aggiornato con l’informazione del versamento effettuato. Il servizio provvederà all’allineamento degli estremi del pagamento, effettuato dall’utente, nella banca dati dell’Ente di Riscossione. Il servizio consentirà alle PAL di ridurre la distanza con i cittadini, ridurre i flussi documentali, evitando errori e dispersioni nella gestione del processo, stabilire un “dialogo” bidirezionale con i cittadini, creare una community locale dei cittadini, favorire la trasparenza dei servizi offerti mediante una carta dei servizi in cui la PAL pubblica i livelli di servizio offerti in maniera trasparente e misurabile. Il servizio consentirà ai cittadini di ottimizzare i costi e i tempi necessari per svolgere le pratiche amministrative nel confronti delle PAL, verificare costantemente se le pratiche presentate presso la PAL sono in progress e se la PAL ha bisogno di eventuali informazioni/documentazioni aggiuntive. Permetterà, inoltre, risparmi di tempo legati alle attività di pagamento, realizzabili tramite Internet. I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni. I canali attraverso cui si accede al servizio e alle informazioni correlate sono: Portale, Sportello, Chiosco. Tutte le transazioni tra cittadino/impres e PAL saranno misurabili e costituiranno la base quantitativa su cui verificare il raggiungimento dei livelli di servizio previsti nella Carta dei Servizi. Una ulteriore misurazione del successo del servizio è il numero di transazioni effettuate, il numero di cittadini/impres che utilizzano il servizio e l’importo globale del transato.

Finanziamento agli studi (borse, buoni)

Questi servizi, come i precedenti, saranno disponibili con il livello di interattività massima (4), abilitando on line la gestione dell’intero processo di presentazione della domanda, ricezione delle eventuali richieste di maggiori informazioni e delle notifiche di completamento della pratica, oltre che il bonifico del

finanziamento. I dati vengono firmati mediante il certificato del cittadino e archiviati nel sistema stesso, che invia al cittadino una mail firmata dell'avvenuta transazione e notifica alla PAL la ricezione della richiesta. Ricevuta tale notifica la PAL, mediante il back office del sistema, può iniziare il trattamento della pratica. L'addetto dell'Amministrazione può stampare la richiesta come se fosse stata consegnata a mano presso l'ufficio/scuola preposti, assegnargli un codice di protocollo e procedere con il workflow previsto per l'approvazione della pratica. Nel frattempo, il sistema, mediante un'email, avvisa il cittadino/impresa che la pratica è stata scaricata e che il procedimento è stato avviato. Durante tutto il processo di approvazione l'addetto al back office della PAL può utilizzare il sistema per ogni comunicazione con il cittadino in merito a ulteriori documentazioni o spiegazioni necessarie per il procedimento. Una volta terminato il procedimento, l'addetto della PAL aggiorna lo stato della pratica. L'importo sarà quindi disponibile on line su RIPC per l'incasso. Il sistema invia, allora, una email al cittadino per informarlo che il procedimento è approvato e che può procedere con la comunicazione del mezzo di incasso preferito. Avvenuta la transazione il sistema rilascerà una ricevuta firmata con le coordinate dell'operazione avvenuta. La PAL verrà informata dell'avvenuto incasso e il sistema sarà aggiornato con l'informazione del pagamento effettuato. Il servizio provvederà all'allineamento degli estremi del pagamento, effettuato dall'ente preposto. Il servizio consentirà alle PAL di ridurre la distanza con i cittadini, ridurre i flussi documentali, evitando errori e dispersioni nella gestione del processo, stabilire un "dialogo" bidirezionale con i cittadini, creare una community locale dei cittadini, favorire la trasparenza dei servizi offerti mediante una carta dei servizi in cui la PAL pubblica i livelli di servizio offerti in maniera trasparente e misurabile. Il servizio consentirà ai cittadini di ottimizzare i costi e i tempi necessari per svolgere le pratiche amministrative nel confronti delle PAL, verificare costantemente se le pratiche presentate presso la PAL sono in progress e se la PAL ha bisogno di eventuali informazioni/documentazioni aggiuntive. Permetterà, inoltre, risparmi di tempo legati alle attività di pagamento, realizzabili tramite Internet. I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, il Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni. I canali attraverso cui si accede al servizio e alle informazioni correlate sono: Portale, Sportello, Chiosco. Tutte le transazioni tra cittadino/impres e PAL saranno misurabili e costituiranno la base quantitativa su cui verificare il raggiungimento dei livelli di servizio previsti nella Carta dei Servizi. Una ulteriore misurazione del successo del servizio è il numero di transazioni effettuate, il numero di cittadini/impres che utilizzano il servizio e l'importo globale dei finanziamenti erogati elettronicamente.

Servizi scolastici

Il servizio riguarda tutte le informazioni sui principali servizi legati alla iscrizione dei neonati, bambini e ragazzi ai servizi scolastici della singola amministrazione. Il livello di interazione previsto è il 4 essendo possibile preparare documenti e certificazioni on line, vedere la disponibilità dei servizi (es. posti in asili nido), prenotare sedute/lezioni. Il sistema utilizza un sistema di Content Management, personalizzabile da parte della pubblica Amministrazione locale, mediante il quale è possibile introdurre nuove categorie di informazioni e nuovi contenuti. Il sistema permetterà alle PAL di gestire le nuove iniziative e i nuovi servizi, catalogarli, fornendo maggiori dettagli ai cittadini interessati. I benefici principali apportati dal servizio sono, quindi, la riduzione della "distanza" tra cittadino e la pubblica Amministrazione locale e il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nella relazione pubblico – privato (informazioni immediatamente disponibili, aggiornate, etc.). I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio e alle informazioni ad esso correlate sono: il Portale RIPC, il Call Center del sistema, gli sportelli fisici presso le Amministrazioni Pubbliche, i chioschi elettronici installati presso le Amministrazioni interessate, che ne hanno fatto specifica richiesta. Per valutare il livello di gradimento e l'efficienza del servizio, verranno misurati la pagine più consultate, le sezioni più utilizzate, il numero di utenti interessati ad ogni specifica sezione, il numero di domande poste, i tempi di risposta minimi/medi/massimi delle PAL e ogni altra eventuale informazione che possa essere utilizzata per incrementare il livello di qualità dei servizi offerti.

Richiesta assistenza economica (anziani, orfani)

Questi servizi, come i precedenti, saranno disponibili con il livello di interattività massima (4), abilitando on line la gestione dell'intero processo di presentazione della domanda, ricezione delle eventuali richieste di maggiori informazioni e delle notifiche di completamento della pratica da parte dei vari enti interessati, oltre che il bonifico del finanziamento o l'invio dell'assegno. La richiesta può anche essere inserita dal cittadino. I dati vengono comunque in generale inseriti dall'ufficio preposto, dopo di che alla richiesta viene assegnato un codice di protocollo e si procede con il workflow previsto per l'approvazione della pratica, con l'invio in automatico, a tutti gli uffici competenti, di copia o parte di interesse della richiesta. Durante tutto il processo

di approvazione l'addetto al back office della PAL può utilizzare il sistema per ogni comunicazione con il cittadino o l'ente preposto in merito a ulteriori documentazioni o spiegazioni necessarie per il procedimento. Una volta terminato il procedimento, l'addetto della PAL aggiorna lo stato della pratica. Una volta terminato il procedimento, l'addetto della PAL aggiorna lo stato della pratica. L'importo sarà quindi disponibile on line su RIPC per l'incasso. Il sistema invia, allora, una e-mail al cittadino per informarlo che il procedimento è approvato e che può procedere con la comunicazione del mezzo di incasso preferito. Avvenuta la transazione il sistema rilascerà una ricevuta firmata con le coordinate dell'operazione avvenuta. La PAL verrà informata dell'avvenuto incasso e il sistema sarà aggiornato con l'informazione del pagamento effettuato. Il servizio provvederà all'allineamento degli estremi del pagamento, effettuato dall'ente preposto. Il servizio consentirà alle PAL di ridurre la distanza con i cittadini, ridurre i flussi documentali, evitando errori e dispersioni nella gestione del processo, stabilire un "dialogo" bidirezionale con i cittadini e soprattutto con i servizi sociale, creare un network dei servizi sociali, favorire la trasparenza dei servizi offerti mediante una carta dei servizi in cui la PAL pubblica i livelli di servizio offerti in maniera trasparente e misurabile. Il servizio consentirà ai cittadini di ottimizzare i costi e i tempi necessari per svolgere le pratiche amministrative nel confronti delle PAL, verificare costantemente se le pratiche presentate presso la PAL sono in progress e se la PAL ha bisogno di eventuali informazioni/documentazioni aggiuntive. Permetterà, inoltre, risparmi di tempo legati alle attività di pagamento, realizzabili tramite Internet. I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, il Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni. I canali attraverso cui si accede al servizio e alle informazioni correlate sono: Portale, Sportello, Chiosco. Tutte le transazioni tra cittadino/imprese e PAL saranno misurabili e costituiranno la base quantitativa su cui verificare il raggiungimento dei livelli di servizio previsti nella Carta dei Servizi. Una ulteriore misurazione del successo del servizio è il numero di transazioni effettuate, il numero di cittadini che utilizzano il servizio e l'importo globale dei finanziamenti erogati elettronicamente.

Prenotazione visite mediche

Il progetto ha l'obiettivo principale di consentire alla famiglia con un bisogno di tipo socio-sanitario di accedere in un unico punto, attraverso diversi canali (portale web, PDA, call-center, sportello presidiato), all'informazione, consulenza e orientamento sull'offerta delle prestazioni/servizi presenti sul territorio, per fare fronte al suo bisogno e, laddove possibile, alla presa in carico del "caso" da parte dei servizi. Si mettono le basi, quindi, per la creazione di un reale "sistema a rete" territoriale e ospedaliero che, nel rispetto delle competenze e dell'autonomia gestionale di ciascuna amministrazione, preveda la condivisione delle modalità di accesso tra gli enti locali e soggetti sanitari del territorio.

In tale contesto si possono identificare i seguenti obiettivi specifici:

- aumento delle possibilità di accesso al Sistema Sanitario Regionale da parte dei cittadini e degli operatori sanitari utilizzando diverse e diversificate modalità operative (sportelli telematici, servizi Internet, ecc,)
- visibilità, a livello regionale, "anytime" e "anywhere" dei dati e delle informazioni sanitarie relative a ciascun cittadino, sia da parte degli operatori sanitari (in particolare quelli coinvolti nella "primary care"), sia da parte del cittadino stesso
- disponibilità, sul territorio regionale, dei dati e delle informazioni epidemiologiche, clinico-sanitarie, e amministrative relative a ciascun cittadino, ovvero una sorta di "cartella clinica" territoriale del paziente che si compone delle informazioni raccolte durante gli accessi dello stesso alle strutture sanitarie pubbliche e private
- condivisibilità, sul territorio regionale, di dati e informazioni - creazione di un sistema di comunicazione e di un linguaggio comune tra gli operatori sanitari sul territorio ligure (standardizzazione di procedure, codici, profili ...)
- possibilità per il cittadino di ottenere informazioni relative a tutti i servizi sanitari e di accedere alle prestazioni sanitarie prenotabili erogate su tutto il territorio ligure
- sperimentazione dell'erogazione di servizi di accesso di cui sopra presso Enti locali, Associazioni di Volontariato, Centri di Assistenza, ecc.. Tutte le transazioni tra cittadino/imprese e PAL saranno misurabili e costituiranno la base quantitativa su cui verificare il raggiungimento dei livelli di servizio previsti nella Carta dei Servizi. Una ulteriore misurazione del successo del servizio è il numero di transazioni effettuate, il numero di cittadini che utilizzano il servizio e l'importo globale dei finanziamenti erogati elettronicamente.

Informazioni su eventi e centri socializzazione

Il servizio riguarda tutte le informazioni sui principali servizi legati agli eventi di socializzazione (teatro, musica, ecc.) ma anche orientare la famiglia, i ragazzi, gli anziani alla individuazione di associazioni, centri

di assistenza, servizi privati che operano sul sociale. Il livello di interazione previsto è il 4 essendo possibile rispondere online alle domande poste dagli utenti privati. Il sistema utilizza un sistema di Content Management, personalizzabile da parte della pubblica Amministrazione locale, mediante il quale è possibile introdurre nuove categorie di informazioni e nuovi contenuti. Il sistema permetterà alle PAL di gestire i contenuti di interesse locale, aggiornarli e catalogarli, fornendo maggiori dettagli ai cittadini interessati. Permetterà, inoltre, al cittadino di reperire informazioni aggiornate sui principali servizi eventi, utilizzando gli strumenti proposti dal sistema e disponibili on line. I benefici principali apportati dal servizio sono, quindi, la riduzione della “distanza” tra cittadino e la pubblica Amministrazione locale e il miglioramento dell’efficacia e dell’efficienza nella relazione pubblico – privato (informazioni immediatamente disponibili, aggiornate, etc.). I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio e alle informazioni ad esso correlate sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center del sistema, gli sportelli fisici presso le Amministrazioni Pubbliche, i chioschi elettronici installati presso le Amministrazioni interessate, che ne hanno fatto specifica richiesta. Per valutare il livello di gradimento e l’efficienza del servizio, verranno misurati la pagine più consultate, le sezioni più utilizzate, il numero di utenti interessati ad ogni specifica sezione, il numero di domande poste, i tempi di risposta minimi/medi/massimi delle PAL e ogni altra eventuale informazione che possa essere utilizzata per incrementare il livello di qualità dei servizi offerti.

Adozioni internazionali

Come da linee guida della Regione Siciliana, versione 240205, verranno rese disponibili 4 stazioni dotate di stampante e smart card per la firma digitale.

SOLUZIONI TECNOLOGICHE

Approccio metodologico

La definizione della presente proposta tecnica è stata indirizzata dalle seguenti linee guida:

Riutilizzabilità dei componenti - Realizzazione di un sistema caratterizzato dal massimo livello di riuso delle componenti sviluppate e concepito per essere riutilizzato e ampliato negli sviluppi futuri creando un patrimonio condivisibile di “buone soluzioni”;

Affidabilità della piattaforma – Realizzazione di una soluzione altamente innovativa, tramite l’utilizzo di metodologie ampiamente collaudate. Riduzione del rischio di progetto tramite scelte architetture (hardware e software) affidabili ed ampiamente accettate, in grado di determinare un significativo innalzamento di qualità ed efficienza dei servizi ai cittadini e alle imprese, coerentemente agli obiettivi generali del Piano Nazionale di e-government;

Scalabilità e modularità - Definizione di un impianto architetture, robusto ed affidabile, che si presti per essere mantenuto come base per la crescita di altri servizi su Internet. Tutte le attività realizzate in tale fase saranno impostate alla luce della salvaguardia dell’investimento e del riuso delle componenti sviluppate, non solo dal punto di vista della scalabilità, ma anche dell’integrazione con altre tecnologie. In tal senso, la soluzione RIPC si propone come piattaforma focalizzata, da subito, sui servizi interattivi e transattivi per la fiscalità di cittadini ed imprese, come ad esempio servizi legati all’ICI e ad altri tipi di problematiche similari.

Compatibilità con gli standard CNIPA – Pieno rispetto degli standard approvati, per il miglioramento della sicurezza e dell’interoperabilità fra i sistemi e lo sviluppo di applicazioni di cooperazione intra e infra – regionale.

Misurabilità e monitoraggio dei risultati – Introduzione di un sistema di gestione per obiettivi, di strumenti e di un processo periodico di misurazione dell’efficacia e dell’efficienza dei servizi erogati, focalizzato sull’utente cittadino e impresa, che risponda all’obiettivo di qualità del progetto

In sintesi, la strategia proposta per la realizzazione del sistema RIPC si basa su un approccio evolutivo in più fasi, consequenziali e scalabili, che abilitano il conseguimento degli obiettivi primari dell’iniziativa di e-government in Sicilia, quali:

Snellire i processi e le procedure amministrative impattate dal sistema, orientandoli alla “cultura del risultato e non a quella della norma”, attraverso l’incremento dell’efficacia operativa e dei livelli di servizio al cliente con strumenti di workflow automation e la completa integrazione con i sistemi host. La digitalizzazione della riscossione dei tributi e l’automazione del processo consentiranno, inoltre, di ridurre i costi del processo interno, permettendo alle Amministrazioni di liberare le risorse ad esso dedicate, a favore di attività a maggior valore aggiunto

Rendere disponibili ai cittadini servizi sempre più tempestivi ed efficienti, che consentano loro di “risparmiare tempo e sperimentare modalità di fruizione qualitativamente più efficaci”.

Creare l’opportunità per le aziende di conseguire “un vantaggio competitivo in termini di efficienza complessiva del sistema”. Si pensi, ad esempio, ai benefici indotti dalla disponibilità di un servizio multicanale e multimodale, accessibile 7X7, 24X24, 365X365 e al miglioramento dei processi interni all’Amministrazione e dalla virtualizzazione del rapporto di pagamento. Si consideri, a tal proposito, che i Comuni che hanno adottato il catasto elettronico hanno ridotto, nel giro di due anni, l’aliquota ICI.

La soluzione tecnologica proposta, tanto in termini di piattaforma quanto in termini di funzionalità, fornisce, pertanto, le massime garanzie di scalabilità nel tempo ed è stata concepita sulla base di un’analisi approfondita delle esigenze attuali e prospettive dei Comuni coinvolti. In particolare, la connotazione che intendiamo dare alla soluzione RIPC è quella di “unico punto di accesso” (one-stop-shop) dove i cittadini e le imprese possano trovare, in termini di informazioni e di strumenti, tutto ciò di cui possano aver bisogno per contattare on line gli enti locali, oltre che a tutto ciò che è necessario per “pagare le tasse” (ad esempio, compilare le dichiarazioni on line, avere supporto nella determinazione degli importi da versare, pagare, consultare l’archivio storico dei propri pagamenti, verificare lo stato avanzamento pratiche, consultare gli scadenziari fiscali, etc.).

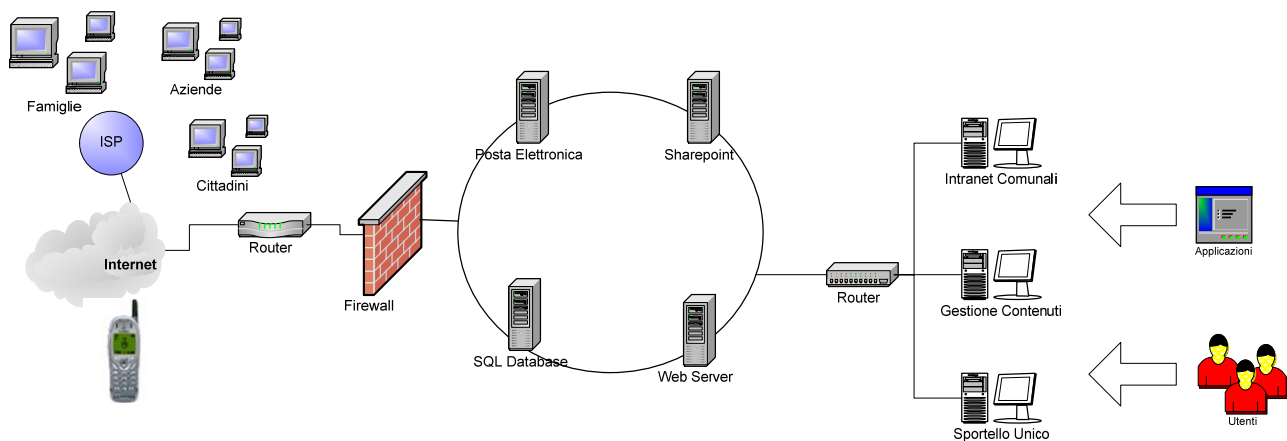
Strumentazione e tecnologie

I principali obiettivi, tutti ugualmente prioritari, che la soluzione architettuale raggiunge sono:

- semplicità, per passare dalla fase di sviluppo dei servizi alla loro erogazione in maniera rapida e a costi contenuti, per la fase di gestione dell’operatività quotidiana;
- scalabilità, per far fronte alla possibile crescita nel tempo sia del numero di utenti sia di quello dei servizi;
- sicurezza, in termini di identificazione, autenticazione, confidenzialità delle informazioni trasmesse e memorizzate nelle basi dati, autorizzazione, non ripudiabilità delle dichiarazioni e delle transazioni effettuate, integrità, continuità del servizio erogato;
- integrabilità, espressa sia con le applicazioni presenti negli enti sia con altri enti coinvolti nell’erogazione dei servizi;
- multicanalità anche nei confronti di portatori di handicap e massimo livello di interazione tra utente ed Amministrazione
- riusabilità presso altre Amministrazioni
- adattabilità a diversi scenari di utilizzo (Comuni, Province, Regione Sicilia, Istituti di Credito, Società di Riscossione, ecc.).

Un elemento di peculiarità del progetto RIPC è la prevista predisposizione per integrazioni future dello stesso con un canale digitale per gestire bidirezionalmente il rapporto con l’utenza; tale area di sviluppo è stata definita alla luce dei motivi ispiratori del bando, che espressamente indicano come priorità il raggiungimento di una fascia di cittadini ed imprese quanto più ampia possibile; in tale ottica, se è vero che l’area di elezione del Piano nazionale è probabilmente il web e le sue integrazioni con canali tipici della CTI (call center, palmare, ecc.) è altresì vero che ad oggi solo il 20% circa della popolazione siciliana accede ad internet contro un 97% delle famiglie possiede un televisore ed una presa telefonica. Nonostante la crescita vertiginosa degli accessi alla rete, riteniamo che solo attraverso tale canale si possibile nel medio periodo raggiungere la quasi totalità della popolazione della Regione.

Dal punto di vista architettuale la struttura di servizio segue un modello a tre livelli con il livello di Presentazione che si poggia su Internet Information Services di Microsoft Windows 2003 Server, con utilizzo di Active Server Pages. Il livello di logica di business è costituito da pagine ASP e da componenti COM+ che costituiscono il motore dell’intera soluzione. Per il livello Dati, la base dati sulla quale si appoggia il processo di business risiede su Microsoft SQL Server 2000. I servizi Intranet fra le amministrazioni saranno garantiti di Microsoft SharePoint Portal Server 2003. Verranno inoltre forniti, ad ogni Comune che partecipa al progetto, tre PC test da dedicare interamente a questa attività.



Schema progetto RIPC

VALORIZZAZIONE RISORSE E SERVIZI ESISTENTI

Valorizzazione risorse e servizi esistenti

All'interno del consorzio di Comuni che presentano il progetto RIPC vi sono sicuramente due di questi che sia per lungimiranza degli amministratori che per possibilità di un minimo di risorse finanziarie hanno cominciato ad applicare una certa progettualità nell'implementazione e nell'aggiornamento del proprio sistema informativo. I comuni di cui stiamo parlando sono i comuni di Partinico e Cinisi.

Il Comune di Partinico, oltre che essere il capofila e destinatario delle apparecchiature server, nonché promotore di questa iniziativa, è già dotato di alcuni server che dedica alla produttività aziendale, alla posta elettronica, la gestione di VPN tra sedi quali la sede centrale e l'anagrafe, la gestione di un firewall su base autenticazione. Il Comune di Partinico sta attualmente investendo su una piattaforma tecnologica molto simile a quella del presente progetto per la realizzazione di una propria Intranet, il collegamento di tutte e otto le sedi periferiche. Gli investimenti soprattutto in tema di firewalling e di implementazione di servizi Intranet sono essenziali per la riuscita del presente progetto, anzi ne fanno parte integrante.

Il Comune di Cinisi è un altro soggetto che ha fatto e sta continuando a fare investimenti in tale direzione (è in fase di acquisizione di nuovi server e ha messo in rete più di 70 utenti) e anch'esso si è orientato verso una piattaforma Client/Server con Tecnologia Microsoft.

L'adesione a tali tecnologie rende più semplice l'implementazione del nuovo sistema e questi due comuni saranno quindi i Comuni guida nel Progetto.

Gli altri comuni partecipanti sono invece dotati di infrastrutture tecnologiche di base, orientate alla gestione corrente e di bilancio. La loro partecipazione è, ovviamente, un'occasione impedibile di aggiornamento, implementazione di nuovi servizi, soprattutto con l'attenzione rivolta alla trasparenza e alla socialità.

4 SERVIZI

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	D.12.H.2
4.2: NOME	PAGAMENTO ICI
4.3 DESCRIZIONE	Il servizio offre la possibilità di compilare on line i moduli ICI e di effettuare il relativo pagamento
4.4 BENEFICIARI	Cittadini, Imprese
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	4
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	D.12.D.17
4.2: NOME	DICHIARAZIONE ICI
4.3 DESCRIZIONE	Il servizio offre la possibilità di compilare le dichiarazioni ICI online. La transazione prevede la risposta ai cittadini/imprese tramite RIPC, da parte della pubblica Amministrazione direttamente coinvolta nel processo. Il livello di interazione proposto è il 4, essendo possibile completare, direttamente on line, l'intero processo di presentazione della domanda, di ricezione delle eventuali richieste di maggiori informazioni e delle notifiche di completamento della pratica.
4.4 BENEFICIARI	Cittadini, Imprese
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	4
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	D.12.E.9
4.2: NOME	RICHIESTE RIMBORSO ICI
4.3 DESCRIZIONE	Il servizio offre la possibilità di compilare la richiesta di rimborso ICI.
4.4 BENEFICIARI	Cittadini, Imprese
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	4
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	B.2.H.1
4.2 NOME	PAGAMENTO TARSU
4.3 DESCRIZIONE	Il servizio offrirà la possibilità di realizzare on line le seguenti attività: compilazione delle denunce TARSU e delle richieste di pagamento, verifica della normativa corrente, visualizzazione del percorso della pratica, calcolo del tributo da versare e consultazione dello stato di tutti i propri pagamenti.
4.4 BENEFICIARI	Cittadini, Imprese
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	4
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	C.17.H.3
4.2 NOME	PAGAMENTO CONTRAVVENZIONI
4.3 DESCRIZIONE	Il servizio permetterà di compilare i campi relativi alla contravvenzione e di effettuare il pagamento on line
4.4 BENEFICIARI	Cittadini, Imprese
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	4
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	C.22.H.4
4.2 NOME	RICHIESTA E PAGAMENTO TASSA DI INSTALLAZIONE E PUBBLICITA' E OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO
4.3 DESCRIZIONE	Abilitante on line la gestione dell'intero processo di presentazione della domanda, ricezione delle eventuali richieste di maggiori informazioni e delle notifiche di completamento della pratica, oltre che di pagamento tramite carta di credito.
4.4 BENEFICIARI	Imprese
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	4
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	C.22.H.4
4.2 NOME	RICHIESTA E PAGAMENTO TASSA DI INSTALLAZIONE E PUBBLICITA' E OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO

4.3 DESCRIZIONE	Abilitante on line la gestione dell'intero processo di presentazione della domanda, ricezione delle eventuali richieste di maggiori informazioni e delle notifiche di completamento della pratica, oltre che di pagamento tramite carta di credito.
4.4 BENEFICIARI	Imprese
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	4
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	A.8.A.4
4.2 NOME	AUTORIZZAZIONE INSTALLAZIONE INSEGNE PUBBLICITARIE
4.3 DESCRIZIONE	Abilitante on line la gestione dell'intero processo di presentazione della domanda, ricezione delle eventuali richieste di maggiori informazioni e delle notifiche di completamento della pratica, oltre che di pagamento tramite carta di credito.
4.4 BENEFICIARI	Imprese
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	4
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	A.8.A.28
4.2 NOME	REGISTRAZIONE VARIAZIONE/CESSAZIONE IMPOSTA COMUNALE INSEGNE E PUBBLICITA'
4.3 DESCRIZIONE	Abilitante on line la gestione dell'intero processo di presentazione della domanda, ricezione delle eventuali richieste di maggiori informazioni e delle notifiche di completamento della pratica, oltre che di pagamento tramite carta di credito.
4.4 BENEFICIARI	Imprese
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	4
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	A.8.H.2
4.2 NOME	PAGAMENTO IMPOSTA COMUNALE INSEGNE E PUBBLICITA'

4.3 DESCRIZIONE	Abilitante on line la gestione dell'intero processo di presentazione della domanda, ricezione delle eventuali richieste di maggiori informazioni e delle notifiche di completamento della pratica, oltre che di pagamento tramite carta di credito.
4.4 BENEFICIARI	Imprese
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	4
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	C.22.A.6
4.2 NOME	CONCESSIONE OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO
4.3 DESCRIZIONE	Abilitante on line la gestione dell'intero processo di presentazione della domanda, ricezione delle eventuali richieste di maggiori informazioni e delle notifiche di completamento della pratica, oltre che di pagamento tramite carta di credito.
4.4 BENEFICIARI	Imprese
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	4
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	F.21.A.1 F.21.E.1 F.21.E.2 F.21.E.3 F.21.E.4 F.21.E.5 F.21.H.1 F.21.H.2
4.2 NOME	INFORMAZIONI SUI SERVIZI CIVICI
4.3 DESCRIZIONE	Il servizio riguarda tutte le informazioni sui principali servizi civici, quali cimitero, camera mortuaria e igiene pubblica.
4.4 BENEFICIARI	Cittadini
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	4
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	F.19.A.1 F.19.D.1 F.19.D.2 F.19.D.3 F.19.E.1 F.19.E.2 F.19.E.3 F.19.E.4 F.19.E.5 F.19.E.5.1 F.19.E.5.2 F.19.E.6 F.19.E.6.1 F.19.E.6.2 F.19.E.7 F.19.E.9 F.19.E.10 F.19.E.11 F.19.E.12 F.19.E.13 F.19.F.1 F.19.F.2 F.19.H.1 F.19.H.2 F.19.N.1 F.19.N.2 F.19.N.5 F.19.N.5.1 F.19.N.5.2 F.19.N.3 F.19.N.4 F.19.N.5.3 F.19.N.5.4 F.19.N.5.5 F.19.N.5.6 F.19.N.5.7 F.19.N.5.8
4.2 NOME	INFORMAZIONI SUI SERVIZI CIVICI
4.3 DESCRIZIONE	Il servizio riguarda tutte le informazioni sui principali servizi civici, quali cimitero, camera mortuaria e igiene pubblica.
4.4 BENEFICIARI	Cittadini
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	2
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	F.10.A.1 F.10.A.2 F.10.A.3 F.10.A.4 F.10.A.5 F.10.A.5.1 F.10.A.5.2 F.10.A.5.3 F.10.A.5.4 F.10.A.5.5 F.10.A.5.6 F.10.A.5.7 F.10.A.5.8 F.10.A.5.9 F.10.A.5.10 F.10.A.5.11 F.10.A.5.12 F.10.A.5.13 F.10.A.5.14 F.10.A.5.15 F.10.A.5.16 F.10.A.5.17 F.10.A.5.18 F.10.A.5.19 F.10.A.5.20 F.10.A.5.21 F.10.A.5.22 F.10.A.5.23 F.10.A.5.24 F.10.A.5.25 F.10.A.5.26 F.10.A.6 F.10.A.6.1 F.10.A.6.2 F.10.A.6.3 F.10.A.7 F.10.A.8 F.10.A.8.1 F.10.A.8.2 F.10.A.8.3 F.10.A.8.4 F.10.A.8.5 F.10.A.8.6 F.10.A.9 F.10.A.9.1 F.10.A.10 F.10.A.10.1 F.10.A.10.2 F.10.A.10.3 F.10.A.11 F.10.A.11.1 F.10.A.11.2 F.10.A.11.3 F.10.A.11.4 F.10.B.1 F.10.B.2 F.10.C.1 F.10.D.1 F.10.D.2 F.10.D.3 F.10.E.1 F.10.E.2 F.10.E.3 F.10.E.4 F.10.E.5 F.10.E.6 F.10.E.7 F.10.G.1 F.10.N.1 F.10.N.2 F.10.N.3 F.10.N.4 F.10.N.5 F.10.Q.1 F.10.Q.2
4.2 NOME	INFORMAZIONI SUI SERVIZI CIVICI
4.3 DESCRIZIONE	Il servizio riguarda tutte le informazioni sui principali servizi civici, quali cimitero, camera mortuaria e igiene pubblica.

4.4 BENEFICIARI	Cittadini
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	2
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	E.3.C.3
4.2 NOME	MODULI DI AUTOCERTIFICAZIONE PRECOMPILATI
4.3 DESCRIZIONE	Il servizio permette di scaricare i moduli di autocertificazione precompilati con i dati del cittadino. Il modulo è pronto sia per essere stampato, firmato e consegnato agli uffici interessati, che per essere firmato digitalmente ed inviato via mail alle Amministrazioni interessate.
4.4 BENEFICIARI	Cittadini
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	3
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	A.13.N.7
4.2 NOME	VISURE ATTI BANDI E CONCORSI E PROGETTI NELLA P.A.
4.3 DESCRIZIONE	Il servizio riguarda tutte le informazioni su atti, bandi, concorsi e progetti pubblicati dalla pubblica Amministrazione locale e regionale.
4.4 BENEFICIARI	Cittadini
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	2
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	I.16.I.1
4.2 NOME	VISURE ATTI BANDI E CONCORSI E PROGETTI NELLA P.A.
4.3 DESCRIZIONE	Il servizio riguarda tutte le informazioni su atti, bandi, concorsi e progetti pubblicati dalla pubblica Amministrazione locale e regionale.
4.4 BENEFICIARI	Cittadini
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	2
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06

4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	G.12.G.5
4.2 NOME	FINANZIAMENTI PER RISTRUTTURAZIONE IMMOBILI
4.3 DESCRIZIONE	Il servizio riguarda tutte le informazioni relative ai finanziamenti messi a disposizione della Amministrazione locale e regionale.
4.4 BENEFICIARI	Cittadini
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	2
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	A.13.G.1.1 A.13.G.1.2 A.13.G.1.3 A.13.G.1.4 A.13.D.2 A.13.D.3 A.13.D.4 A.13.D.5 A.13.D.6 A.13.D.7 A.13.D.8 A.13.D.9 A.13.D.10 A.13.D.11 A.13.D.12 A.13.D.13 A.13.D.14 A.13.D.15 A.13.D.16 A.13.D.17 A.13.D.18 A.13.D.19 A.13.D.49 A.13.D.20 A.13.D.21 A.13.D.22 A.13.D.23 A.13.D.24 A.13.D.25 A.13.D.26 A.13.D.27 A.13.D.28 A.13.D.29 A.13.D.30 A.13.D.31 A.13.D.32 A.13.D.32.1 A.13.D.32.2 A.13.D.32.3 A.13.D.32.4
4.2 NOME	SPORTELLINO UNICO – SISTEMA DI INFORMATICA PUBBLICA

4.3 DESCRIZIONE	Consente, anche ad utenti privi di conoscenze tecniche, la redazione e pubblicazione sul web delle informazioni previste dal regolamento per lo sportello unico
4.4 BENEFICIARI	Cittadini, Imprese
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	2
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	G.5.N.3
4.2 NOME	BANCA DATI BIBLIOTECHE
4.3 DESCRIZIONE	Il servizio riguarda tutte le informazioni sui documenti, testi e libri di cui è dotata l'Amministrazione locale e regionale
4.4 BENEFICIARI	Cittadini, Famiglia
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	2
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	G.5.N.9
4.2 NOME	BANCA DATI BIBLIOTECHE
4.3 DESCRIZIONE	Il servizio riguarda tutte le informazioni sui documenti, testi e libri di cui è dotata l'Amministrazione locale e regionale
4.4 BENEFICIARI	Cittadini, Famiglia
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	2
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	G.23.N.2
4.2 NOME	INFORMAZIONI SU EVENTI E IMPIANTI SPORTIVI
4.3 DESCRIZIONE	Il servizio riguarda tutte le informazioni sui principali servizi legati agli eventi sportivi e al vivere gli impianti per lo sport.
4.4 BENEFICIARI	Cittadini, Famiglia
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	2
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	

4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.
-----------------	--

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	G.23.E.1
4.2 NOME	ISCRIZIONE A CENTRI SPORTIVI
4.3 DESCRIZIONE	Il servizio riguarda tutte le informazioni sui principali servizi legati alla iscrizione del cittadino a impianti sportivi comunali.
4.4 BENEFICIARI	Cittadini, Famiglia
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	2
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	I.20.E.7
4.2 NOME	ISCRIZIONI SCOLASTICHE E PAGAMENTO TASSE
4.3 DESCRIZIONE	Questi servizi, come i precedenti, saranno disponibili con il livello di interattività massima (4), abilitando on line la gestione dell'intero processo di presentazione della domanda, ricezione delle eventuali richieste di maggiori informazioni e delle notifiche di completamento della pratica, oltre che di pagamento tramite carta di credito
4.4 BENEFICIARI	Cittadini, Famiglia
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	4
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	I.20.H.3
4.2 NOME	ISCRIZIONI SCOLASTICHE E PAGAMENTO TASSE
4.3 DESCRIZIONE	Questi servizi, come i precedenti, saranno disponibili con il livello di interattività massima (4), abilitando on line la gestione dell'intero processo di presentazione della domanda, ricezione delle eventuali richieste di maggiori informazioni e delle notifiche di completamento della pratica, oltre che di pagamento tramite carta di credito
4.4 BENEFICIARI	Cittadini, Famiglia
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	4
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	

4.9 NOTE

I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	I.20.G.1
4.2 NOME	FINANZIAMENTO AGLI STUDI
4.3 DESCRIZIONE	Questi servizi, come i precedenti, saranno disponibili con il livello di interattività massima (4), abilitando on line la gestione dell'intero processo di presentazione della domanda, ricezione delle eventuali richieste di maggiori informazioni e delle notifiche di completamento della pratica, oltre che il bonifico del finanziamento.
4.4 BENEFICIARI	Cittadini, Famiglia
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	4
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	I.20.E.6
4.2 NOME	SERVIZI SCOLASTICI
4.3 DESCRIZIONE	Il servizio riguarda tutte le informazioni sui principali servizi legati alla iscrizione dei neonati, bambini e ragazzi ai servizi scolastici della singola amministrazione.
4.4 BENEFICIARI	Cittadini, Famiglia
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	2
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	H.6.E.6
4.2 NOME	RICHIESTA ASSISTENZA ECONOMICA
4.3 DESCRIZIONE	Questi servizi, come i precedenti, saranno disponibili con il livello di interattività massima (4), abilitando on line la gestione dell'intero processo di presentazione della domanda, ricezione delle eventuali richieste di maggiori informazioni e delle notifiche di completamento della pratica da parte dei vari enti interessati, oltre che il bonifico del finanziamento o l'invio dell'assegno.
4.4 BENEFICIARI	Cittadini, Famiglia
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	4
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	F.19.E.5
4.2 NOME	PRENOTAZIONE VISITE MEDICHE
4.3 DESCRIZIONE	Il progetto ha l'obiettivo principale di consentire alla famiglia con un bisogno di tipo socio-sanitario di accedere in un unico punto, attraverso diversi canali (portale web, PDA, call-center, sportello presidiato), all'informazione, consulenza e orientamento sull'offerta delle prestazioni/servizi presenti sul territorio, per fare fronte al suo bisogno e, laddove possibile, alla presa in carico del "caso" da parte dei servizi.
4.4 BENEFICIARI	Cittadini, Famiglia
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	4
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

4.1 CODICE DEL SERVIZIO	H.6.E.1
4.2 NOME	INFORMAZIONE SU EVENTI E CENTRI DI SOCIALIZZAZIONE
4.3 DESCRIZIONE	Il servizio riguarda tutte le informazioni sui principali servizi legati agli eventi di socializzazione (teatro, musica, ecc.) ma anche orientare la famiglia, i ragazzi, gli anziani alla individuazione di associazioni, centri di assistenza, servizi privati che operano sul sociale.
4.4 BENEFICIARI	Cittadini, Famiglia
4.5 LIVELLO DI INTERATTIVITA'	2
4.6 CANALI DI EROGAZIONE	Portale -15.000,00 contatti
4.7 MILESTONE DI RIFERIMENTO	M.06
4.8 BACINO DI UTENZA	
4.9 NOTE	I canali attraverso cui sarà possibile accedere al servizio sono: il Portale RIPC, un eventuale Call Center, i Chioschi elettronici eventualmente installati su richiesta di Enti Comuni e/o presso le filiali delle Agenzie di Riscossione e gli sportelli di rete fisica delle Amministrazioni e delle banche abilitate.

5 INFRASTRUTTURE

5.1 CODICE INFRASTRUTTURA	L.39.L.8
5.2 NOME	Portale Intracomunale
5.3 DESCRIZIONE	Le ultime tecnologie internet hanno permesso lo sviluppo di nuovi servizi di collaborazione sincrona e asincrona per la gente che lavora allo stesso progetto, ma è posta su uffici decentralizzati, per fornire un ampio spettro di funzionalità di tipo <i>groupware</i> . La piattaforma permette agli utenti, dopo la registrazione, di accedere e contribuire alle informazioni nel sito. In più gli utenti registrati hanno la possibilità di creare la loro homepage con la personalizzazione dei contenuti, aprire un indirizzo di posta e partecipare a stanze chat e forum interni.
5.4 TIPOLOGIA	Servizi di cooperazione applicativa
5.5 STATO	Nuovo Servizio
5.6 AMMINISTRAZIONI INTERESSATE	Comuni di Partinico, Borgetto, Cinisi, Montelepre, Trappeto
5.7 DIPENDENTI PUBBLICI	100
5.8 MILESTONE	M.06
5.9 NOTE	<p>Le funzionalità da presentare saranno le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deposito di documenti - Agende / guide telefoniche - Supporto per incontri reali e virtuali - Giornale elettronico - Ricezione/restituzione di informazioni - Integrazione con workflow - Annunci/bollettini - Inchieste e indagini - Notizie aziendali - stampa - Link utili - Feedback utenti/novità - Calendari - E-mail di notifica ogni qualvolta appare una notizia o cambia qualcosa - Interfacce multilingua - Integrazione con sistemi host e client/server - Eventuale ntegrazione con sistemi ERP e CRM - Amministrazione centralizzata (pagine di aiuto, servizi di statistica, replica di diversi server) - Integrazione di servizi presenti nei singoli Comuni attraverso l'utilizzo dell'interfaccia Web

6 MILESTONE

6.1 CODICE DI MILESTONE	M.01
6.2 NOME	Inizio attività progettuale
6.3 DESCRIZIONE	Vengono stabilite le linee di intervento e l'aderenza alle linee guida Assessorato Bilancio tramite la stesura del presente progetto.
6.4 DATA	01/04/2005
6.5 ATTIVITA' PROPEDEUTICHE	
6.6 TIPO	MILESTONE DI MONITORAGGIO

6.1 CODICE DI MILESTONE	M.02
6.2 NOME	Emissione bando di gara
6.3 DESCRIZIONE	Vengono scritti tutti i documenti, tecnici e amministrativi per l'emissione del bando di gara
6.4 DATA	05/09/2005
6.5 ATTIVITA' PROPEDEUTICHE	A.02
6.6 TIPO	ALTRE MILESTONE DI PROGETTO

6.1 CODICE DI MILESTONE	M.03
6.2 NOME	Start-up di progetto
6.3 DESCRIZIONE	Dopo la approvazione dei verbali di gara e l'assegnazione definitiva delle forniture, il progetto può avere inizio
6.4 DATA	13/12/2005
6.5 ATTIVITA' PROPEDEUTICHE	A.03
6.6 TIPO	MILESTONE DI MONITORAGGIO

6.1 CODICE DI MILESTONE	M.04
6.2 NOME	Termine installazione e configurazione hardware e software presso CED
6.3 DESCRIZIONE	Rappresenta la presenza di apparecchiature hw e software di base installati presso COMUNE.01, insieme a 19 PC residenti negli altri comuni.
6.4 DATA	10/02/2006
6.5 ATTIVITA' PROPEDEUTICHE	A.04,A.05,A.06,A.07
6.6 TIPO	MILESTONE DI RILASCIO DI SERVIZI /INFRASTRUTTURE

6.1 CODICE DI MILESTONE	M.05
6.2 NOME	Rilascio componenti comuni
6.3 DESCRIZIONE	Rappresenta il codice intermedio e il rilascio delle applicazioni di middleware per il funzionamento dei vari servizi del portale
6.4 DATA	01/06/2006
6.5 ATTIVITA' PROPEDEUTICHE	A.8
6.6 TIPO	MILESTONE DI RILASCIO DI SERVIZI /INFRASTRUTTURE

6.1 CODICE DI MILESTONE	M.06
6.2 NOME	Inizio attività pilota
6.3 DESCRIZIONE	Vengono scelti n dipendenti comunali, tra almento tre comuni, per l'utilizzo giornaliero ed intensivo delle applicazioni con specifiche mansioni di individuazione e segnalazione malfunzionamenti
6.4 DATA	13/06/2006
6.5 ATTIVITA' PROPEDEUTICHE	A.09,A.10,A.11,A.12

6.6 TIPO	MILESTONE DI MONITORAGGIO
6.1 CODICE DI MILESTONE	M.07
6.2 NOME	Inizio esercizio
6.3 DESCRIZIONE	I servizi del portale sono rilasciati in versione definitiva
6.4 DATA	29/12/2006
6.5 ATTIVITA' PROPEDEUTICHE	A.13
6.6 TIPO	MILESTONE DI RILASCIO DI SERVIZI /INFRASTRUTTURE

6.1 CODICE DI MILESTONE	M.08
6.2 NOME	Conduzione, gestione, assistenza e manutenzione per l'esercizio
6.3 DESCRIZIONE	Avvio delle attività sopra descritte
6.4 DATA	29/12/2006
6.5 ATTIVITA' PROPEDEUTICHE	A.13
6.6 TIPO	MILESTONE DI MONITORAGGIO

6.1 CODICE DI MILESTONE	M.09
6.2 NOME	Fine progetto
6.3 DESCRIZIONE	Termine del progetto
6.4 DATA	29/12/2006
6.5 ATTIVITA' PROPEDEUTICHE	A.13
6.6 TIPO	MILESTONE DI MONITORAGGIO

7 ATTIVITA'

7.1 CODICE	A.01
7.2 NOME	Scrittura progetto esecutivo
7.3 DESCRIZIONE	Il consulente avvia una serie di interviste presso i singoli comuni per l'individuazione delle macro e micro esigenze di ciascuna realtà, la determinazione delle aree di intervento prioritari, analisi del territorio e delle realtà sociali
7.4 DATA INIZIO	04/04/05
7.5 DURATA	0,7
7.6 COSTO	Progettazione e direzione lavori 13.500,00
7.7 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
7.8 CRITERI DI ATTIVAZIONE	Assegnazione incarico a professionista
7.9 PRODOTTI	Progetto esecutivo RIPC
7.10 SOTTO ATTIVITA'	Analisi di scenario: stato di informatizzazione e scolarizzazione informatica Analisi di mercato/tecnologie: raccolta di preventivi Analisi delle applicazioni e dettaglio delle funzionalità Progettazione infrastruttura informatica del servizio.

7.1 CODICE	A.02
7.2 NOME	Scrittura bando di gara
7.3 DESCRIZIONE	
7.4 DATA INIZIO	18/07/2005
7.5 DURATA	1
7.6 COSTO	Consulenze specialitiche 2.250,00
7.7 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
7.8 CRITERI DI ATTIVAZIONE	Assegnazione incarico a professionista
7.9 PRODOTTI	Documenti per la pubblicazione del bando di gara, specifiche apparecchiature e software di base, specifiche di massima del software applicativo
7.10 SOTTO ATTIVITA'	

7.1 CODICE	A.03
7.2 NOME	Espletamento procedure gara
7.3 DESCRIZIONE	In base all'analisi della documentazione vengono redatti i verbali di assegnazione provvisoria gara e vengono richieste eventuali integrazioni di documenti
7.4 DATA INIZIO	08/09/2005
7.5 DURATA	2
7.6 COSTO	
7.7 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
7.8 CRITERI DI ATTIVAZIONE	Pubblicazione bando di gara
7.9 PRODOTTI	Contratti di fornitura
7.10 SOTTO ATTIVITA'	

7.1 CODICE	A.04
7.2 NOME	Acquisizione, installazione HW
7.3 DESCRIZIONE	Saranno intraprese tutte le attività necessarie per garantire la consegna dell'hardware e del software previsto nei tempi espressi nel piano di lavoro.
7.4 DATA INIZIO	13/12/2005
7.5 DURATA	1,5
7.6 COSTO	Hardware: 106.610,00
7.7 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01

7.8 CRITERI DI ATTIVAZIONE	Ordine apparecchiature e software di base
7.9 PRODOTTI	Verbali di collaudo funzionamento delle apparecchiature
7.10 SOTTO ATTIVITA'	

7.1 CODICE	A.05
7.2 NOME	Acquisizione, installazione SW di base
7.3 DESCRIZIONE	Saranno intraprese tutte le attività necessarie per garantire la consegna dell'hardware e del software previsto nei tempi espressi nel piano di lavoro.
7.4 DATA INIZIO	13/12/2005
7.5 DURATA	1,5
7.6 COSTO	Sviluppo software e acquisto licenze: 57.800,00
7.7 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
7.8 CRITERI DI ATTIVAZIONE	Ordine apparecchiature e software di base
7.9 PRODOTTI	Verbali di analisi licenze e cd/dvd di distribuzione
7.10 SOTTO ATTIVITA'	

7.1 CODICE	A.06
7.2 NOME	Configurazione ambienti HW e SW di base
7.3 DESCRIZIONE	Saranno intraprese tutte le attività necessarie per garantire la corretta installazione del software previsto e nei tempi espressi nel piano di lavoro. Sarà quindi utilizzato personale esperto per l'installazione e configurazione dei vari ambienti operativi (Windows Server, Exchange, Isa Server, SQL Server e SharePoint)
7.4 DATA INIZIO	13/12/2005
7.5 DURATA	1,5
7.6 COSTO	Servizi informatici: 12.400,00
7.7 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
7.8 CRITERI DI ATTIVAZIONE	Ordine servizi software
7.9 PRODOTTI	Verbali di collaudo sistema
7.10 SOTTO ATTIVITA'	Analisi dei log
	Analisi delle policies di sicurezza
	Test demo

7.1 CODICE	A.07
7.2 NOME	Connettività
7.3 DESCRIZIONE	Sarà utilizzato personale esperto per l'installazione e configurazione dei vari collegamenti. L'attività non sarà continuativa, ma seguirà l'andamento delle attività indicate nel piano di progetto
7.4 DATA INIZIO	13/12/2005
7.5 DURATA	1,5
7.6 COSTO	Reti: 2.500,00
7.7 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
7.8 CRITERI DI ATTIVAZIONE	Ordine router
7.9 PRODOTTI	Attivazione collegamento (verbale con configurazione rete internet)
7.10 SOTTO ATTIVITA'	Installazione router e linea
	Collegamento server
	Test collegamenti e intrusion detection

7.1 CODICE	A.08
7.2 NOME	Progettazione e Realizzazione componenti comuni

7.3 DESCRIZIONE	Sarà organizzato un team di sviluppo che attraverso i prodotti della piattaforma Microsoft .NET implementerà le applicazioni previste nel piano
7.4 DATA INIZIO	13/12/2005
7.5 DURATA	6
7.6 COSTO	Sviluppo software e acquisto licenze: 36.000,00
7.7 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
7.8 CRITERI DI ATTIVAZIONE	Ordine software applicativo
7.9 PRODOTTI	Middleware applicativo della piattaforma RIPC
7.10 SOTTO ATTIVITA'	Registrazione
	Autenticazione
	Profilazione
	Pagamento e restituzione ricevuta firmata elettronicamente
	Protocollazione
	Firma Modulistica
	Forum, Sondaggi, Test, FAQ, suggerimenti ecc...
	Statistiche utilizzo servizi
	Sottomissione documentazione firmata
	Realizzazione moduli autocertificazione
	Pushing delle scadenze sul canale espresso nelle preferenze
	Pubblicazione Atti, Bandi, Concorsi
	Pubblicazione servizi civici
	Pubblicazioni documenti
	Sistemi di ricerca informazioni
	Pratiche welfare

7.1 CODICE	A.09
7.2 NOME	Realizzazione portale Intranet
7.3 DESCRIZIONE	Sarà organizzato un team di sviluppo che attraverso i prodotti della piattaforma Microsoft .NET implementerà le funzionalità necessarie per l'erogazione dei servizi
7.4 DATA INIZIO	13/12/2005
7.5 DURATA	6
7.6 COSTO	Sviluppo software e acquisto licenze: 33.000,00
7.7 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
7.8 CRITERI DI ATTIVAZIONE	Ordine sw portale
7.9 PRODOTTI	Verbale di collaudo applicazione da parte di almeno tre comuni
7.10 SOTTO ATTIVITA'	Analisi
	Design
	Sviluppo e Test
	Accettazione presso l'associazione dei Comuni

7.1 CODICE	A.10
7.2 NOME	Servizio Internet Cittadini
7.3 DESCRIZIONE	Sarà organizzato un team di sviluppo che attraverso i prodotti della piattaforma Microsoft .NET implementerà le funzionalità necessarie per l'erogazione dei servizi
7.4 DATA INIZIO	13/12/2005
7.5 DURATA	6
7.6 COSTO	Sviluppo software e acquisto licenze: 33.000,00
7.7 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
7.8 CRITERI DI ATTIVAZIONE	Ordine sviluppo software
7.9 PRODOTTI	Verbale di utilizzo di applicazione da parte di almeno tre comuni
7.10 SOTTO ATTIVITA'	Analisi

	Design
	Sviluppo e Test
	Accettazione presso l'associazione dei Comuni

7.1 CODICE	A.11
7.2 NOME	Servizio Sportello Unico
7.3 DESCRIZIONE	Sarà organizzato un team di sviluppo che attraverso i prodotti della piattaforma Microsoft .NET implementerà le funzionalità necessarie per l'erogazione dei servizi
7.4 DATA INIZIO	13/12/2005
7.5 DURATA	6
7.6 COSTO	Sviluppo software e acquisto licenze: 33.000,00
7.7 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
7.8 CRITERI DI ATTIVAZIONE	Ordine sviluppo software
7.9 PRODOTTI	Verbale di collaudo applicazione da parte di almeno tre comuni i
7.10 SOTTO ATTIVITA'	Analisi
	Design
	Sviluppo e Test
	Accettazione presso l'associazione dei Comuni

7.1 CODICE	A.12
7.2 NOME	Servizio Internet Famiglia
7.3 DESCRIZIONE	Sarà organizzato un team di sviluppo che attraverso i prodotti della piattaforma Microsoft .NET implementerà le funzionalità necessarie per l'erogazione dei servizi
7.4 DATA INIZIO	13/12/2005
7.5 DURATA	6
7.6 COSTO	Sviluppo software e acquisto licenze: 14.000,00
7.7 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
7.8 CRITERI DI ATTIVAZIONE	Ordine sviluppo software
7.9 PRODOTTI	Verbale di collaudo applicazione da parte di almeno tre comuni
7.10 SOTTO ATTIVITA'	Analisi
	Design
	Sviluppo e Test
	Accettazione presso l'associazione dei Comuni

7.1 CODICE	A.13
7.2 NOME	Rilascio presso Comuni
7.3 DESCRIZIONE	Attività di test e debugging presso almeno tre comuni e validazione delle procedure realizzate
7.4 DATA INIZIO	05/07/2006
7.5 DURATA	6
7.6 COSTO	Sviluppo software: 15.200,00
7.7 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
7.8 CRITERI DI ATTIVAZIONE	Stato di avanzamento lavori
7.9 PRODOTTI	Chiamate di assistenza e fogli d'intervento
7.10 SOTTO ATTIVITA'	

8. PRODOTTI (DELIVERABLE)

8.1 CODICE PRODOTTO	P.01
8.2 DENOMINAZIONE	Assegnazione incarico a professionista
8.3 DESCRIZIONE	Atto di incarico per la progettazione esecutiva
8.4 TIPO	DOCUMENTO
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	Viene valutato curriculum

8.1 CODICE PRODOTTO	P.02
8.2 DENOMINAZIONE	Progetto esecutivo RPC
8.3 DESCRIZIONE	Il progetto esecutivo redatto secondo lo schema Assessorato Bilancio Regione Siciliana
8.4 TIPO	DOCUMENTO
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	E' il presente documento

8.1 CODICE PRODOTTO	P.03
8.2 DENOMINAZIONE	Documenti bando di gara
8.3 DESCRIZIONE	Il bando di gara redatto a partire dalle specifiche di progetto
8.4 TIPO	DOCUMENTO
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	

8.1 CODICE PRODOTTO	P.04
8.2 DENOMINAZIONE	Specifiche hw e sw di base
8.3 DESCRIZIONE	Il bando di gara redatto a partire dalle specifiche di progetto
8.4 TIPO	DOCUMENTO
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	Documento analitico che specifica quantità e caratteristiche delle apparecchiature e del software di base da acquisire per la realizzazione del progetto

8.1 CODICE PRODOTTO	P.05
8.2 DENOMINAZIONE	Specifiche di massima sw applicativo
8.3 DESCRIZIONE	Il bando di gara redatto a partire dalle specifiche di progetto
8.4 TIPO	DOCUMENTO
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	Documento analitico che specifica le funzionalità di base del software applicativo per una valutazione del costo da parte delle ditte partecipanti alle eventuali gare/appalti concorso

8.1 CODICE PRODOTTO	P.06
8.2 DENOMINAZIONE	Contratto di fornitura
8.3 DESCRIZIONE	In base alle risultanze della selezione, vengono redatti i contratti di fornitura
8.4 TIPO	DOCUMENTO
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	Differenziato per HW, SW di base e SW applicativo

8.1 CODICE PRODOTTO	P.07
8.2 DENOMINAZIONE	Sistema informativo HW
8.3 DESCRIZIONE	Sistema rack di server per lo sviluppo, test e implementazione dei servizi del portale RIPC
8.4 TIPO	HARDWARE
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	

8.1 CODICE PRODOTTO	P.08
8.2 DENOMINAZIONE	Sistema informativo SW
8.3 DESCRIZIONE	Piattaforma applicativa Microsoft per lo sviluppo dei servizi del portale e a cittadini, imprese e famiglia
8.4 TIPO	SOFTWARE
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	

8.1 CODICE PRODOTTO	P.09
8.2 DENOMINAZIONE	Verbale di collaudo hardware
8.3 DESCRIZIONE	Analisi di aderenza di quanto ordinato e consegnato, collaudo funzionamento
8.4 TIPO	DOCUMENTO
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	

8.1 CODICE PRODOTTO	P.10
8.2 DENOMINAZIONE	Verbale di analisi licenze e cd/dvd di distribuzione
8.3 DESCRIZIONE	Analisi di aderenza di quanto ordinato e consegnato, verifica licenze
8.4 TIPO	DOCUMENTO
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	

8.1 CODICE PRODOTTO	P.11
8.2 DENOMINAZIONE	Verbale di collaudo del sistema
8.3 DESCRIZIONE	Documento di verifica installazione software di base da parte del personale specialistico
8.4 TIPO	DOCUMENTO
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	

8.1 CODICE PRODOTTO	P.12
8.2 DENOMINAZIONE	Verbale attivazione linea internet
8.3 DESCRIZIONE	Documento specificante gli indirizzi IP assegnati alla linea internet
8.4 TIPO	DOCUMENTO
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	Da essere redatto dall'azienda di Telecomunicazioni

8.1 CODICE PRODOTTO	P.13
8.2 DENOMINAZIONE	Middleware applicativo della piattaforma RIPC
8.3 DESCRIZIONE	Insieme di applicativi di livello servizio
8.4 TIPO	SOFTWARE
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	Verificare la presenza degli oggetti ed eventuali web services nell'Application Server

8.1 CODICE PRODOTTO	P.14
8.2 DENOMINAZIONE	Verbale di collaudo Portale Intranet
8.3 DESCRIZIONE	Analisi utilizzo portale secondo specifiche da parte di almeno tre comuni
8.4 TIPO	DOCUMENTO
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	

8.1 CODICE PRODOTTO	P.15
8.2 DENOMINAZIONE	Verbale di collaudo Servizio Internet Cittadini
8.3 DESCRIZIONE	Analisi utilizzo portale secondo specifiche da parte di almeno tre comuni
8.4 TIPO	DOCUMENTO
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	

8.1 CODICE PRODOTTO	P.16
8.2 DENOMINAZIONE	Verbale di collaudo Servizio Sportello Unico
8.3 DESCRIZIONE	Analisi utilizzo portale secondo specifiche da parte di almeno tre comuni
8.4 TIPO	DOCUMENTO
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	

8.1 CODICE PRODOTTO	P.17
8.2 DENOMINAZIONE	Verbale di collaudo Servizio Internet Famiglia
8.3 DESCRIZIONE	Analisi utilizzo portale secondo specifiche da parte di almeno tre comuni
8.4 TIPO	DOCUMENTO
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	

8.1 CODICE PRODOTTO	P.18
8.2 DENOMINAZIONE	Servizio Portale Intercomunale
8.3 DESCRIZIONE	Presenza on-line del servizio
8.4 TIPO	SOFTWARE
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	

8.1 CODICE PRODOTTO	P.19
8.2 DENOMINAZIONE	Servizio SUAP
8.3 DESCRIZIONE	Presenza on-line del servizio
8.4 TIPO	SOFTWARE
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	

8.1 CODICE PRODOTTO	P.20
8.2 DENOMINAZIONE	Servizio Internet Cittadini
8.3 DESCRIZIONE	Presenza on-line del servizio
8.4 TIPO	SOFTWARE
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	

8.1 CODICE PRODOTTO	P.21
8.2 DENOMINAZIONE	Servizio Internet Famiglia

8.3 DESCRIZIONE	Presenza on-line del servizio
8.4 TIPO	SOFTWARE
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	

8.1 CODICE PRODOTTO	P.22
8.2 DENOMINAZIONE	Chiamate di assistenza
8.3 DESCRIZIONE	Segnalazione da parte degli utenti dei comuni di errori e malfunzionamenti
8.4 TIPO	DOCUMENTO
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01, COMUNE.02, COMUNE.03, COMUNE.04, COMUNE.05
8.6 NOTE	

8.1 CODICE PRODOTTO	P.23
8.2 DENOMINAZIONE	Fogli d'intervento
8.3 DESCRIZIONE	Descrizione risoluzione problematiche individuate
8.4 TIPO	DOCUMENTO
8.5 ENTE RESPONSABILE	COMUNE.01
8.6 NOTE	

9 SOSTENIBILITA' FINANZIARIA

9.1 SOSTENIBILITA' FINANZIARIA

Il servizio, in quanto sistema centralizzato, ha come costi di esercizio solo quelli legati alla connettività internet (presente in tutte le PAL coinvolte nel progetto), quelli legati alla manutenzione del software (in questo momento non quantificabili e legati o al cambiamento di normative o a drastiche rivoluzioni nei software di base), la manutenzione delle apparecchiature (che comunque saranno coperte in assoluto per tre anni e quindi un anno e mezzo oltre la scadenza del progetto) e i costi del personale CED, già sostenuti comunque e attualmente dalle amministrazioni locali.

La eventuale condivisione delle risorse tra Comuni, l'utilizzo di un moderato outsourcing e l'impegno ad investire somme sul progetto e, infine, la "monetizzazione" immediata che avranno i comune grazie ai servizi (es.ICI) garantiranno la non cessazione del servizio.

Se si vuole dare una stima quantitativi di questi costi su base annua, si può ipotizzare quanto segue:

- Connettività internet (già attivata nel comune capofila): €2.000,00
- 5-15% valore del software: €10-30.000,00
- Manutenzione delle apparecchiature: €3.600,00
- Personale CED, 1 unità, €28.000,00

Totale costi annui: €43.000,00-63.000,00

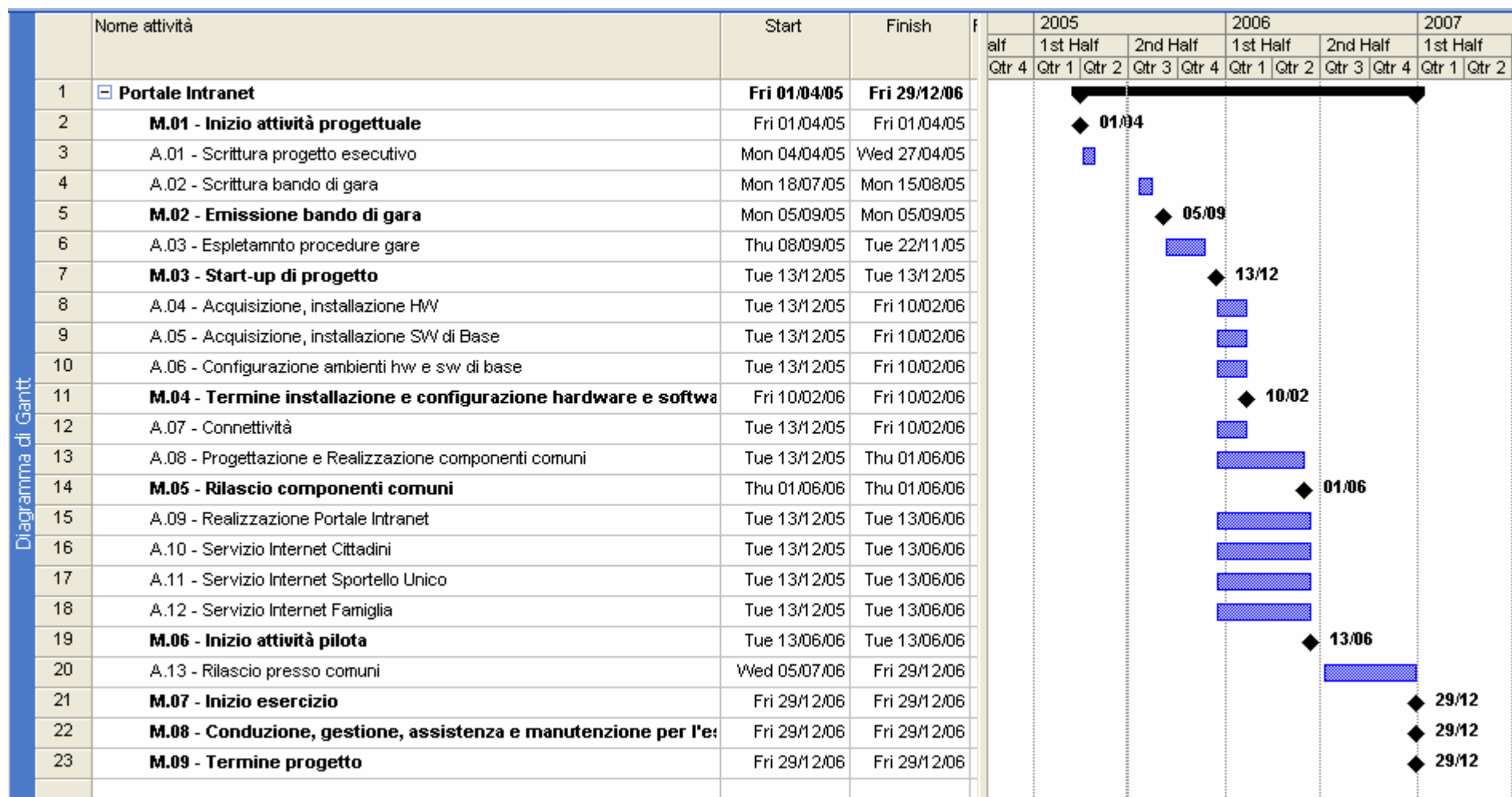
Come sopra detto, i costi sopraelencati sono già sostenuti dall'ente capofila, e la manutenzione di basso profilo in quanto centralizzata. Da condividere poi tra gli altri comuni.

10 COSTI

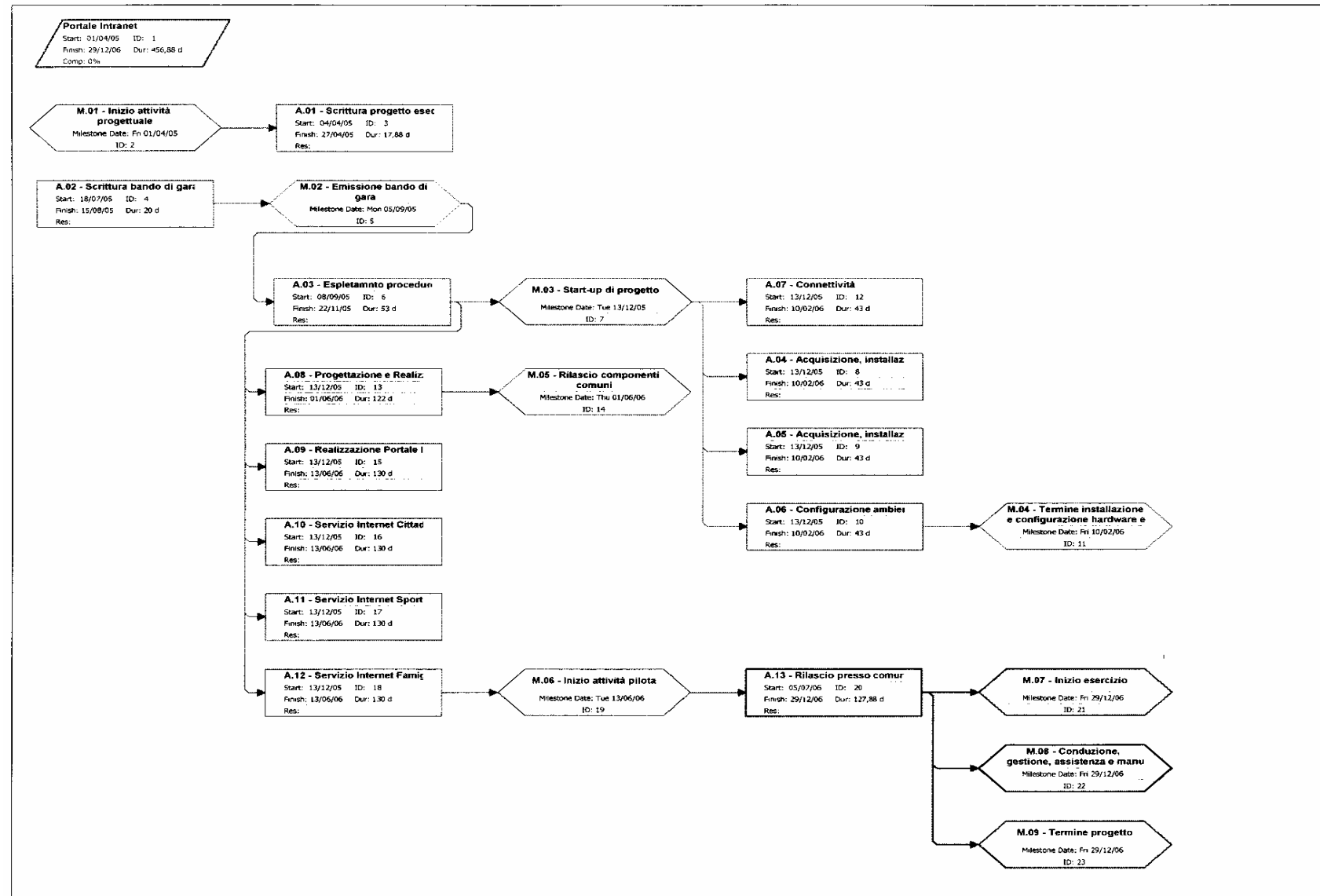
Progetto	RIPC - RETE INTEGRATA PORTALI COMUNALI	Misura	Azione	Tipologia di attività	
Soggetto proponente	COMUNI DI PARTINICO, CINISI, BORGETTO, MONTELEPRE, TRAPPETO	6.05	3		
Tipologia di spesa	Voci di costo analitiche	1^ semestre	2^ semestre	3^ semestre	Totale
		124.866,00	254.700,00	7.500,00	387.066,00
servizi informatici					22.900,00
	a.1 installazione e configurazione server		4.000,00		4.000,00
	a.2 installazione e configurazione software di base		8.400,00		8.400,00
	a.3 installazione, configurazione e avviamento stazioni remote del sistema		10.500,00		10.500,00
	Sub-totali	-	22.900,00	-	22.900,00
sviluppo software e acquisto licenze					206.800,00
	b.1 realizzazione applicazioni comuni del portale		36.000,00		36.000,00
	b.2 analisi e design portale intranet dei comuni		8.000,00		8.000,00
	b.3 realizzazione e testing del portale intranet dei comuni		25.000,00		25.000,00
	b.4 analisi e design portale per il cittadino		8.000,00		8.000,00
	b.5 realizzazione e testing del portale per il cittadino		25.000,00		25.000,00
	b.6 analisi e design portale per Sportello Unico		8.000,00		8.000,00
	b.7 realizzazione e testing del portale Sportello Unico		25.000,00		25.000,00
	b.8 analisi e design portale per la Famiglia		4.000,00		4.000,00
	b.9 realizzazione e testing del portale per la Famiglia		10.000,00		10.000,00
	b.10 Windows Svr Ent 2003 Win32 Italian OLP C GOVT		14.700,00		14.700,00
	b.11 Windows Server CAL Italian SA OLP C GOVT Device CAL		1.300,00		1.300,00
	b.12 ISA Server Std Ed English Lic/SA Pack OLP C GOVT 1 Processor License		7.000,00		7.000,00
	b.13 SharePoint Portal Svr 2003 English OLP C GOVT		3.650,00		3.650,00
	b.14 SharePoint Portal Svr 2003 External Connector Italian OLP C		17.600,00		17.600,00
	b.15 SQL Server Standard 2000 Italian OLP NL GOVT		700,00		700,00
	b.16 SharePoint Portal CAL Italian SA OLP C GOVT User CAL		3.200,00		3.200,00
	b.17 Exchange server Enterprise 2003 ITA GOLPC		3.650,00		3.650,00
	b.18 Exchange server 2003 client GOLPC DEVICE		6.000,00		6.000,00
	Sub-totali	-	206.800,00	-	206.800,00
banche dati					25.000,00
	c.1 banche dati intranet comuni		10.000,00		10.000,00
	c.2 banche dati per portale cittadini		7.500,00		7.500,00
	c.3 banche dati per portale famiglia		7.500,00		7.500,00
	Sub-totali	-	25.000,00	-	25.000,00
hardware					106.616,00

	d.1 Rack system per server	3.250,00			3.250,00
	d.2 server rack, raid 5, alim. Ridondante, doppio proc.	76.300,00			76.300,00
	d.3 monitor per rack 17" LCD	546,00			546,00
	d.4 gruppo continuità per rack 4K VA	7.900,00			7.900,00
	d.5 postazioni test per i comuni	14.700,00			14.700,00
	d.6 postazioni ufficio adozioni internazionali	3.920,00			3.920,00
	d.7				-
	Sub-totali	106.616,00	-	-	106.616,00
reti					2.500,00
	e.1 fornitura router CISCO e configurazione collegamenti	2.500,00			2.500,00
	e.2				-
	e.3				-
	Sub-totali	2.500,00	-	-	2.500,00
consulenze specialistiche					9.750,00
	f.1 specifiche per redazione bando di gara	2.250,00			2.250,00
	f.2 coordinamento progetto e sperimentazione modello applicativo				
	f.3 Verifica dei risultati attesi sui comuni pilota, analisi della documentazione e test di usabilità			3.500,00	3.500,00
	Sub-totali	2.250,00		3.500,00	5.750,00
connettività internet					-
	g.1				-
	g.2				-
	g.,3				-
	Sub-totali		-	-	-
addestramento personale					-
	h.1 avviamento al portale dei cittadini			1.000,00	1.000,00
	h.2 avviamento al servizio sportello unico			2.500,00	2.500,00
	h.3 avviamento al servizio internet famiglia			500,00	500,00
	Sub-totali		-	4.000,00	4.000,00
progettazione e direzione lavori					13.500,00
	i.1 redazione progetto esecutivo	9.000,00			9.000,00
	i.2 revisione progetto	4.500,00			4.500,00
	i.3				-
	Sub-totali	13.500,00		-	13.500,00
COSTO TOTALE DEL PROGETTO		124.866,00	254.700,00	7.500,00	387.066,00

11 DIAGRAMMA DI GANTT



12 DIAGRAMMA DI PERT



DETTAGLIO COSTI DELLE VOCI DI SVILUPPO

Si fa riferimento alle seguenti figure professionali con i seguenti costi orari:

Figura professionale	Tariffa giornaliera (k€)
Consulente/Programmatore Senior	0,4
Consulente/Programmatore Junior	0,3
Sistemista	0,3

Attività	Descrizione	gg/uomo	Tariffa	Totale (k€)
<i>b.1</i>	<i>realizzazione applicazioni comuni del portale</i>			<i>36,00</i>
	Programmatore senior	24	0,4	9,60
	Programmatore junior	82	0,3	24,60
	Sistemista	6	0,3	1,80
<i>b.3</i>	<i>realizzazione e testing portale intranet dei comuni</i>			<i>25,00</i>
	Programmatore senior	13	0,4	5,20
	Programmatore junior	60	0,3	18,00
	Sistemista	6	0,3	1,80
<i>b.5</i>	<i>realizzazione e testing portale per il cittadino</i>			<i>25,00</i>
	Programmatore senior	13	0,4	5,20
	Programmatore junior	60	0,3	18,00
	Sistemista	6	0,3	1,80
<i>b.5</i>	<i>realizzazione e testing portale Sportello Unico</i>			<i>25,00</i>
	Programmatore senior	13	0,4	5,20
	Programmatore junior	60	0,3	18,00
	Sistemista	6	0,3	1,80
	Totale gg.uomo	349		

PRESCRIZIONI GENERALI DI PROGETTO

Con riferimento alle prescrizioni generali dettate dalla Commissione Coordinamento Sistemi Informativi, Allegato A al verbale del 9.09.2005, si confermano le seguenti prescrizioni:

- ✓ In sede di appalto, verrà rispettata la direttiva 2004/18/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 marzo 2004, non solo relativamente all'acquisto di personal computer, ma a tutte le forniture e servizi
- ✓ I contratti relativi alla connettività prevedranno la possibilità di recedere dal contratto dopo 1 anno dall'attivazione
- ✓ Eventuali database off-line sincronizzati avranno una replica garantita entro le 24 ore
- ✓ Non verranno realizzati servizi on line, offerti al cittadino, il cui costo delle transazioni superi quello dei canali tradizionali
- ✓ Non sono previste CNS o CRS nel progetto
- ✓ Sarà usato il modello di cooperazione ed interoperabilità applicativa definito dal CNIPA
- ✓ Nel progetto, sebbene la struttura dati sia predisposta anche all'utilizzo di comunicazione via SMS con l'utenza, non verrà attivato questo tipo di servizio
- ✓ Nell'eventualità di fondi esterni per il cofinanziamento, verrà effettuata una attenta valutazione al fine di non ingenerare ribaltamenti sul costo del progetto

Si confermano i punti di prescrizioni sopra esposti.

REVISIONE DEI COSTI DI CUI AL PUNTO f.2

I costi assegnati all'attività f.2 non erano pertinenti. Le relative somme sono state rimodulate allo scopo di poter effettuare attività di avviamento specifico sugli applicativi internet che verranno realizzati.

PRECISAZIONE SUI COSTI DI CUI AL PUNTO a.3

Si precisa che le attività descritte al punto in oggetto rientrano tra quelle svolte dall'azienda aggiudicataria dell'appalto di assegnazione dei lavori. Queste attività si intendono effettuate dalla stessa e comprendono le attività di macroanalisi e infrastruttura del sistema nonché l'organizzazione del gruppo di lavoro e l'interazione con le unità lavorative responsabili di progetto, ovvero le attività di start-up dello sviluppo necessarie all'avvio del coding e customizzazione di eventuali prodotti.

