

**OFFERTA PER FORNITURA DEL SOFTWARE SUE E SUAP CIVILIA WEB E RELATIVI  
SERVIZI PROFESSIONALI**

L'applicativo offre inoltre la possibilità di collegarsi ad un unico repository di informazioni utenti LDAP che provvederà alla gestione degli account di ogni utente ed alle relative password gestendone i rinnovi, le scadenze ecc.

Le funzionalità di attribuzione di ruoli e permessi al singolo utente è interna a Civilia Web che eredita solamente i dati gestiti da LDAP (UserId e Password).

Il collegamento con LDAP è opzionale e sono attive anche tutte le funzionalità interne all'applicativo di creazione e manutenzione di utenti e password per gli Enti che non utilizzino LDAP.

L'applicazione consente la massima flessibilità nella progettazione degli Iter che si vogliono adottare. Consente inoltre di progettare i singoli elementi procedurali (workstep) e successivamente di aggregarli a piacere in un Iter. Ciascun workstep rappresenta un passo che la pratica compie all'interno del suo iter, tutti i worksteps sono monitorati e ordinati in base al flusso generato dal motore di workflow.

Sono previste due modalità di gestione delle pratiche di Sportello Unico per l'Edilizia destinate, nella logica applicativa, a due tipologie di utenti diversi:

1. gestione verticale (sulla base di quanto definito nel disegno del work flow)

Avviene tramite una comoda To Do List che propone agli utenti abilitati le fasi di lavorazione della pratica definite nell'iter amministrativo al momento esatto in cui devono essere espletate

2. gestione orizzontale (indipendentemente dal work flow)

permette di gestire la proposta indipendentemente dall'ordine cronologico delle fasi di lavorazione previste dall'iter amministrativo. Consente altresì di gestire una serie di funzionalità naturalmente trasversali, quali:

- a. il controllo dello stato dell'iter
- b. il collegamento tra pratiche
- c. le non conformità rispetto all'iter

L'APPLICAZIONE DEVE ESSERE INTEGRATA CON IL MODULO "ORGANI DELIBERANTI"

(CFR. DOCUMENTO A PARTE).

## **LE FUNZIONALITA' E TOOL DISPONIBILI**

Attivando le funzioni di personalizzazione contenute nell'applicativo è possibile configurare ogni singolo passo procedurale con i processi ad esso legati, dipendenti od opzionali, sino al compimento finale del procedimento.

Con semplicità di uso e potenza di personalizzazione lo strumento permette di impostare l'iter in fasi, eventi ed azioni aderenti al proprio modus operandi, che di fatto indica quali attività software dovranno essere realizzate e ne crea un sistema automatico di controllo e verifica.

L'Utente può organizzare come desidera la struttura degli iter che ciascuna pratica dovrà seguire. Lo strumento consente infatti un'analisi dettagliata delle attività da compiere, le organizza in fasi, le dettaglia in eventi che si concretizzano in Azioni.

Ciascun evento è completamente descritto: riferisce chi ha in carico la pratica, da quando a quando, illustra le azioni da compiere parallelamente e successivamente.

É possibile, per mezzo dell'articolazione degli Iter, gestire tutte le tipologie di pratica non solo come sequenza di eventi monitorati, ma come sequenze di attività software tra loro relazionate.

L'applicazione consente la massima flessibilità nella progettazione degli Iter che si vogliono adottare. Consente inoltre di progettare i singoli elementi procedurali (workstep) e successivamente di aggregarli a piacere in un Iter. Ciascun workstep rappresenta un passo che la pratica compie all'interno del suo iter, tutti i worksteps sono monitorati e ordinati in base al flusso generato dal motore di workflow.

## FUNZIONALITÀ DI FRONT OFFICE

IL FRONT OFFICE VIENE GESTITO TRAMITE APPOSITO APPLICATIVO "OPENWEB"  
(CFR. DOCUMENTO A PARTE).

Di seguito vengono elencate le principali funzionalità presenti all'interno dell'applicativo OpenWeb che viene descritto all'interno di apposito documento. Tramite il Front-Office i cittadini e le imprese possono acquisire una serie di informazioni, alcune a carattere generale, altre specifiche, per la pratica presentata o da presentare e possono inoltre presentare nuove istanze (domande) direttamente attraverso il portale.

Le funzionalità previste per il Front Office sono:

### Consultazione pratiche e provvedimenti

Attraverso questa funzione gli utenti che si collegano al portale avranno la possibilità di consultare il registro dei provvedimenti emessi. Ovviamente all'interno del registro non saranno presenti dati sensibili relativamente alle pratiche contenute nell'elenco. Potranno essere impostate tipologie di registro diverse sulle quali l'utente potrà operare ricerche per arrivare alla consultazione dei dati desiderati.

### Stato delle pratiche

Diversamente dalla consultazione pubblica dei registri, la presente funzione offrirà la possibilità di consultare le informazioni in maniera maggiormente dettagliata e fornirà tutti i dati relativi allo stato della pratica ed al suo avanzamento nell'iter procedurale.

Ogni cittadino potrà quindi verificare direttamente dal portale lo stato delle proprie pratiche attraverso l'accesso al portale con login e password.

E' altresì prevista la possibilità di consultare lo stato delle pratiche anche in assenza login e password (senza quindi dover far registrare gli utenti a portale), attraverso il codice della pratica, disponibile come chiave di stampa nel sistema gestionale, ed il proprio codice fiscale.

### Inserimento pratiche

La presente funzione permette all'utente (principalmente ai Professionisti) di caricare direttamente dal portale i dati relativi alla pratica da istruire attraverso delle semplici ed intuitive pagine web.

Il modulo, inserito logicamente nella parte riservata del portale, consente di istruire una nuova istanza scegliendo la tipologia fra quelle messe a disposizione dall'Ente. Le informazioni che vengono rese disponibili per il caricamento a portale sono le seguenti:

- Allegati
- Caratteristiche
- Referenti sulla pratica
- Informazioni territoriali
- Altri dati

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Albi professionali (definisce gli albi professionali a cui possono essere collegati i professionisti che operano sui procedimenti)</li> <li>• Enti (vengono codificati tutti gli Enti che possono essere coinvolti nella gestione dei procedimenti)</li> <li>• Tipi di onere (è possibile codificare le varie tipologie di onere collegati alle varie tipologie di procedimento)</li> <li>• Tipi di referenze (permette la codifica delle possibili referenze che verranno utilizzate per stabilire a quale titolo ogni nominativo è collegato ad un procedimento)</li> <li>• Codici Istat (la tabella contiene i codici Istat a cui si possono essere riferiti i procedimenti)</li> <li>• Tipi di stampa (permette di definire le stampe che possono essere utilizzate in gestione dei procedimenti. Ad ogni tipologia di stampa corrisponde un modello .rtf)</li> <li>• Allegati (è possibile codificare tutti i documenti, allegati o i loro sostituti che dovranno essere abbinati ai procedimenti)</li> <li>• Pareri (permette la codifica dei pareri che possono essere richiesti ai vari Enti coinvolti nella gestione dei processi. Ad ogni tipologia di parere corrisponde il testo della richiesta da inviare all'Ente)</li> <li>• Moduli (permette di definire e codificare i modelli di domanda. Ad ogni modulo possono essere inoltre abbinati gli allegati precedentemente codificati nell'apposita tabella)</li> <li>• Tipi di procedimento (permette di creare le tipologie di procedimento che si intendono utilizzare. Ogni tipologia di procedimento è riferita ad una categoria merceologica e ad ogni tipologia di procedimento sono collegati il modulo della domanda ed il processo di workflow precedentemente istanziato. Ad ogni tipologia di procedimento sono collegati inoltre gli Enti coinvolti con i relativi pareri, gli allegati ed i modelli di stampa)</li> <li>• Tipi di pratica (permette di definire le tipologie di pratica. Ad ogni tipologia di pratica corrisponde una tipologia di procedimento)</li> <li>• Tipi di provvedimento (definisce le tipologie dei provvedimenti che potranno essere collegate ai procedimenti)</li> <li>• Tariffario oneri di urbanizzazione differenziato per zone PRG, tipi di intervento, destinazioni d'uso</li> </ul>
Referenti	Permette la codifica o la ricerca dei dati anagrafici relativi alle persone fisiche e giuridiche che abbiano un qualche riferimento con il procedimento. Oltre ai dati anagrafici è possibile abbinare ad ogni referente anche gli indirizzi ed il titolo di referenza. La funzione prevede la possibilità di gestire eventuali volturazioni riferite alle persone precedentemente collegate
Allegati	Permette la gestione degli allegati per ogni procedimento. Per ogni allegato può essere indicato il numero di protocollo e la data di presa in carico. Per ogni procedimento può essere modificato l'elenco proposto aggiungendo nuovi allegati o eliminando allegati presenti nell'elenco. Il documento elettronico allegato al procedimento può essere un documento firmato digitalmente ed il sistema permette la verifica dell'integrità del documento firmato. Il sistema permette inoltre la firma elettronica dei documenti allegati.
Oggetti Territoriali	Permette di gestire il riferimento dell'insediamento al territorio. Per ogni oggetto territoriale sono gestiti i dati relativi agli indirizzi, ai dati catastali, a persone fisiche e giuridiche
Oneri	Vengono indicati gli oneri richiesti per il singolo procedimento. E' possibile gestire più pagamenti e per ogni pagamento è possibile stampare la relativa ricevuta di quietanza
Enti coinvolti	La funzione permette di inviare agli Enti coinvolti sul singolo procedimento la richiesta di pareri. L'elenco degli Enti proposto è quello definito nella tabella di definizione dei procedimenti. In questa sede è comunque possibile eseguire variazioni coinvolgendo più o meno Enti rispetto a quanto proposto.

Calcolo degli oneri	La funzione permette la gestione del calcolo di eventuali oneri a carico di cittadini / imprese richiedenti Gli oneri possono essere calcolati o tramite una procedura di calcolo esterna (in tal caso riportando manualmente i dati nell'iter per proseguire con la gestione del procedimento) oppure con la gestione automatizzata del calcolo (tale modalità utilizza un foglio di calcolo, formato .xls, associato alla relativa pratica e visualizzabile e personalizzabile dall'operatore in qualsiasi momento)
Gestione degli oneri	La funzione permette la gestione degli oneri (rateizzazione e riscossione) calcolati come descritto in precedenza
Gestione delle garanzie	La funzione permette all'operatore di inserire per ogni pratica, qualora necessario, i dati relativi alle garanzie prestate dal cittadino/impresa per il pagamento degli oneri, nonché associare i relativi documenti in formato elettronico
Chiusura della pratica	La funzione di chiusura della pratica permette di chiudere il procedimento e rendere tutte le fasi ed i dati abbinati al procedimento non più modificabili e solamente consultabili.
Conferenza dei Servizi	La funzione consente di gestire la Conferenza dei Servizi o altre Commissioni il cui parere sia richiesto per l'espletamento del procedimento. L'esito espresso dalla Conferenza dei Servizi o da altra Commissione può essere consultato direttamente dalla gestione del procedimento senza dover accedere alla seduta nella quale l'esito è stato espresso. Le funzionalità relative alla gestione della conferenza dei servizi sono descritte nel paragrafo relativo alla gestione degli Organi Deliberanti.
Scadenziario	permette all'utente di ottenere evidenza delle pratiche che corrispondono ai criteri dati. In particolare, posti alcuni parametri di ricerca quali ad esempio la data scadenza, data protocollo, settore di appartenenza, tipi di procedimento, pratiche archiviate oppure pratiche ancora attive, il sistema restituisce l'elenco delle pratiche che rispettano i criteri indicati dall'utente permettendo allo stesso di consultarle, di lavorarle, di generare stampe partendo dalla selezione o di esportare i dati delle pratiche selezionate in formato xml.

### *Fasi operative*

Le principali fasi che la procedura di gestione dello Sportello Unico per l'Edilizia permette di rappresentare e supportare sono le seguenti:

#### **a) Integrazione con il portale (Front Office)**

Le funzionalità di integrazione con l'apposito modulo di Front Office permettono di interagire con il portale stesso in modo tale da permettere la presentazione a portale, da parte di professionisti autenticati, della richiesta di creazione di una nuova pratica e di validare ed importare le informazioni caricate dal professionista all'interno dell'applicativo permettendo così la creazione automatica di un nuovo procedimento e la conseguente attivazione del processo ad essa collegato.

Le funzionalità gestite sono le seguenti:

- condivisione con il portale delle informazioni di base che dovranno essere utilizzate dal professionista in fase di caricamento dati per una nuova pratica;

i dati che verranno messi a disposizione e che non potranno essere mai modificati a portale ma solamente utilizzati riguardano le seguenti informazioni: tipologia di pratica, documenti allegati necessari all'espletamento della pratica, viario dell'ente, classi territoriali a cui riferirsi, codifica dei Comuni italiano ed esteri gestita dall'Ente, altre informazioni base.

- verifica dei dati inseriti a portale dal professionista;

l'operatore ha la possibilità di verificare i dati che il professionista ha caricato a portale e che riguardano la nuova pratica che il professionista intende presentare. I dati possono essere corretti ed allora si procederà alla loro importazione oppure possono essere non corretti ed allora l'operatore respingerà i dati al professionista che li dovrà modificare ed eventualmente ripresentare.

- importazione dei dati inseriti a portale dal professionista;

### *Il Motore di Workflow e la Generazione di Iter*

Il motore di workflow integrato all'interno dell'applicativo di gestione dei Procedimenti (e degli Atti Formali) è in grado di definire:

- in modo visuale il processo amministrativo
- il flusso e gli step operativi che lo compongono
- l'esecutore dello step (un utente predefinito o da assegnare dinamicamente al momento dell'esecuzione del processo secondo regole di appartenenza a gruppi e ruoli, un sistema esterno preesistente, etc)
- i controlli
- l'automazione degli step operativi
- gli eventi scatenanti eventuali azioni preventive e/o correttive
- le regole per correlare il verificarsi di eventi interni/esterni al processo alle azioni da intraprendere
- gli eventuali sottoprocessi, nonché di
- integrare e-mail e sistemi preesistenti (ERP, CRM, EAI, etc).

Non tutte le informazioni devono essere obbligatoriamente fornite al momento del disegno. Ad esempio, le regole di funzionamento possono essere aggiunte/modificate anche mentre il processo è in esecuzione, senza variare quindi il disegno originario che continua ad essere valido.

In tal modo, in qualunque momento, è possibile gestire le eccezioni e, più in generale, è possibile aggiungere logica al processo per governare dinamicamente il mutare delle condizioni e degli eventi interni/esterni al processo stesso.

Il motore di workflow permette di implementare on line, sul Web, i processi realizzati trasformandoli così in applicazioni Web Based, flessibili, distribuite e aperte; tali applicazioni sono utilizzabili dagli utenti tramite Intranets, Extranets e Internet usando PC Browser. Le applicazioni/processi sono eseguite secondo il flusso disegnato sulla base di informazioni e regole definite.

Accessi determinati permettono all'amministratore, agli utenti, ai tecnici istruttori e ai responsabili di procedimento di interagire con il sistema e gestire l'ambiente dal punto di vista sistemistico (in termini di start e shutdown della piattaforma, deploy e undeploy delle applicazioni, definizione degli utenti), di analizzare gli stati degli steps, di analizzare i logs ed eseguire i tasks dei processi, di monitorare e analizzare i processi nel loro complesso e, se necessario, migliorarli.

Ogni processo, può coinvolgere un numero illimitato di utenti che sono chiamati ad intervenire solo quando il flusso lo richiede e per l'attività di loro competenza prevista nello stesso (workflow).

Avviene tramite una comoda To Do List che propone agli utenti abilitati le fasi di lavorazione della pratica definite nell'iter amministrativo al momento esatto in cui devono essere espletate

**2. gestione orizzontale (indipendentemente dal work flow)**

permette di gestire la proposta indipendentemente dall'ordine cronologico delle fasi di lavorazione previste dall'iter amministrativo. Consente altresì di gestire una serie di funzionalità naturalmente trasversali, quali:

il controllo dello stato dell'iter

il collegamento tra pratiche

le non conformità rispetto all'iter

L'APPLICAZIONE DEVE ESSERE INTEGRATA CON IL MODULO "ORGANI DELIBERANTI"  
(CFR. DOCUMENTO A PARTE).

**LE FUNZIONALITA' E TOOL DISPONIBILI**

Attivando le funzioni di personalizzazione contenute nell'applicativo è possibile configurare ogni singolo passo procedurale con i processi ad esso legati, dipendenti od opzionali, sino al compimento finale del procedimento.

Con semplicità di uso e potenza di personalizzazione lo strumento permette di impostare l'iter in fasi, eventi ed azioni aderenti al proprio modus operandi, che di fatto indica quali attività software dovranno essere realizzate e ne crea un sistema automatico di controllo e verifica.

L'Utente può organizzare come desidera la struttura degli iter che ciascuna pratica dovrà seguire. Lo strumento consente infatti un'analisi dettagliata delle attività da compiere, le organizza in fasi, le dettaglia in eventi che si concretizzano in Azioni.

Ciascun evento è completamente descritto: riferisce chi ha in carico la pratica, da quando a quando, illustra le azioni da compiere parallelamente e successivamente.

E' possibile, per mezzo dell'articolazione degli Iter, gestire tutte le tipologie di pratica non solo come sequenza di eventi monitorati, ma come sequenze di attività software tra loro relazionate.

L'applicazione consente la massima flessibilità nella progettazione degli Iter che si vogliono adottare. Consente inoltre di progettare i singoli elementi procedurali (workstep) e successivamente di aggregarli a piacere in un Iter. Ciascun workstep rappresenta un passo che la pratica compie all'interno del suo iter, tutti i worksteps sono monitorati e ordinati in base al flusso generato dal motore di workflow.

E' permessa la gestione dell'attività multifunzione. Questa è una nuova tipologia di attività che permette di racchiudere al proprio interno più attività elementari. Generalmente in fase di creazione di una nuova pratica dovrà essere inserito il riferimento ai richiedenti, ai professionisti, ai documenti allegati ed ai riferimenti della pratica con il territorio. Queste informazioni possono essere gestite da apposite attività elementari (una per i referenti ed una per i dati territoriali ed una per gli allegati). L'attività multifunzione permette di abbinare fra loro le due o più attività elementari. In fase di gestione delle pratiche per l'operatore viene proposta una sola attività che racchiude al proprio interno le attività elementari in essa raggruppate. Le singole attività elementari contenute in una multifunzione possono essere configurate, in fase di definizione del workflow, per permettere all'operatore la gestione dei dati o la sola consultazione degli stessi.

Oltre a quanto precedentemente descritto l'applicazione permette di gestire anche iter completamente o parzialmente destrutturati. La destrutturazione del workflow consente di inserire all'interno di un workflow rigido e perfettamente strutturato la possibilità, in fase di lavorazione dello stesso, di selezionare in maniera parametrica gli utenti che saranno destinatari della successiva assegnazione e le attività che dovranno essere loro assegnate. La funzione permette di definire in fase di disegno del processo (workflow) quali siano le attività elementari che possono essere gestite in maniera destrutturata. Deve essere definito inoltre quali siano gli utenti ai quali possa essere messa in carico l'attività gestita in maniera destrutturata.

## FUNZIONALITÀ DI BACK OFFICE

Il Back-Office applicativo provvede alla gestione dei procedimenti amministrativi integrando il lavoro dei diversi operatori, dei responsabili e degli enti esterni coinvolti.

Le principali funzionalità presenti all'interno della componente Back-Office sono di seguito descritte.

Modellazione dei processi	tramite un WorkFlow integrato è possibile definire graficamente il percorso autorizzatorio dei procedimenti intesi come macroprocedimenti, endoprocedimenti o sottoprocedimenti. E' possibile impostare le regole associate ad ogni passaggio di stato - dall'avvio sino alla conclusione attraverso tutti i passi intermedi. E' prevista la possibilità, in corrispondenza di ogni fase di workflow, di inviare una comunicazione a mezzo e-mail, parametrizzandola secondo le esigenze dell'Ufficio, indirizzata sia ad utenti interni che a cittadini/utenti esterni.
Template delle fasi di processo	catalogo di modelli delle fasi; combinati fra di loro, detti modelli andranno a costituire e/o variare i processi associati alle istanze
ToDo List	Politiche di push e pull nella formazione delle liste delle attività, ToDo List. Gli utenti abilitati prendono in carico e lavorano, o riassegnano, le attività durante lo sviluppo dell'iter procedimentale. <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ possibilità di paginare in maniera parametrica il numero di righe che devono essere visualizzate per ogni pagina;</li> <li>▲ possibilità di impostare un filtro di ricerca attraverso il quale effettuare ricerche sulle attività previste per l'operatore.</li> <li>▲ possibilità di visualizzare la ToDo List ordinando i dati in funzione delle principali informazioni in essa contenute.</li> </ul>
Monitoraggio dei tempi	sistema di controllo dei tempi di ogni attività, con produzione automatica di preavvisi, allarmi e solleciti
Reporting	produzione automatica di elaborati parametrici di dettaglio, consultabili sia su terminale video che su supporto cartaceo
Profili utente	blocco di funzionalità che consentono di abilitare/disabilitare/controllare i diversi livelli di accesso alle funzionalità dell'applicativo (Back Office)
Struttura organizzativa	possibilità di definire all'interno del sistema la struttura organizzativa dell'Ente con successiva possibilità di abbinare ad ogni ufficio gli utenti o gruppi applicativi che si riferiscono all'ufficio, il riferimento del responsabile dell'ufficio, i procedimenti che possono essere attivati ed il tipo di visibilità che gli utenti dell'ufficio hanno sui dati relativi ai singoli procedimenti.
Allegati multiformato	permette di accludere alla pratica documenti in formato elettronico quali .xls, .pdf, .doc, .txt, .rtf e così via
Lavorazione massiva	lavorazione massiva di più attività abbinata ad un utente. Ad esempio nel caso del responsabile di un ufficio che debba esprimere un parere relativamente a diverse pratiche se questo parere dovesse essere espresso in maniera singola il responsabile dalla gestione 'Pratiche in carico' dovrebbe selezionare singolarmente le varie attività e per ciascuna di esse esprimere il proprio parere e successivamente completare l'attività. Utilizzando la lavorazione massiva invece il responsabile avrà la possibilità di consultare un elenco all'interno del quale verranno evidenziate le arie attività (suddivise per tipologia di processo) in carico al responsabile. Per ogni attività verrà anche visualizzato l'elenco delle pratiche relative ad ogni attività.
Protocollazione istanza	possibilità di effettuare l'attività di protocollazione attraverso la creazione di una nuova tipologia di attività di workflow oppure dalle funzioni di gestione della pratica.
Rilascio ricevute	a fronte della domanda presentata, il sistema rilascia una ricevuta e una quietanza in unica soluzione
Gestione archivi di base	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Settori merceologici (permette di definire i settori merceologici a cui sono riferiti i procedimenti gestiti)</li> <li>▲ Albi professionali (definisce gli albi professionali a cui possono essere collegati i professionisti che operano sui procedimenti)</li> <li>▲ Enti (vengono codificati tutti gli Enti che possono essere coinvolti nella gestione dei procedimenti)</li> <li>▲ Tipi di onere (è possibile codificare le varie tipologie di onere collegati alle varie tipologie di procedimento)</li> </ul>

Stampe parametriche	La funzione permette di eseguire le stampe partendo dal modello precedentemente predisposto. Durante la fase di stampa la funzione inserisce nel modello i dati del procedimento prelevandoli dall'archivio
Dati aggiuntivi	E' prevista la possibilità di definire e codificare dati specifici per ogni tipologia di procedimento amministrativo che non sono gestiti in maniera nativa dalla procedura. Ogni dato aggiuntivo dovrà essere codificato, dovrà esserne indicata la tipologia di dato (numero, stringa, data ecc.) e dovrà essere aggregato all'interno di categorie omogenee. Le operazioni che si rendono necessarie nella gestione dei dati aggiuntivi sono pertanto la definizione delle categorie e la definizione di tipologie ed elenchi. Ogni nuova tipologia di dato creata dovrà essere abbinata almeno ad una categoria. Questi nuovi raggruppamenti potranno essere utilizzati sia all'interno della gestione delle attività da workflow sia dalla gestione dei dati aggiuntivi dalla gestione pratica. Nel primo caso in fase di disegno del flusso ad ogni attività relativa alla gestione dei dati aggiuntivi dovrà essere abbinata la categoria di dati che potranno essere lavorati all'interno dell'attività. Nel caso di lavorazione da gestione pratica si dovrà invece selezionare la categoria di dati aggiuntivi prima di poter inserire/modificare i valori relativi ai dati stessi.
Responsabile del procedimento	E' prevista la possibilità di gestire il responsabile di ogni procedimento. Tale responsabile avrà visibilità totale sui dati contenuti nella pratica. Sono possibili variazioni e storicizzazioni dei responsabili di procedimento delle varie pratiche.
Gestione termini di lavorazione	Questa funzione permette la corretta gestione dei termini di lavorazione delle pratiche. Le funzionalità prevede la gestione delle informazioni necessarie alla corretta gestione dei termini di lavorazione. In dettaglio le attività permesse sono le seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Sospensione della pratica. Possono essere attivate le seguenti tipologie di sospensione: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sospensione senza aggiornamento termini</li> <li>• sospensione con aggiornamento termini:</li> <li>• sospensione con ripartenza termini:</li> </ul> </li> <li>▲ Ripresa da sospensione. La funzione di ripresa da sospensione permette di riprendere la pratica a seguito di sospensione.</li> <li>▲ Chiusura dei termini. La funzione permette di indicare che la lavorazione del procedimento è conclusa anche se la pratica rimane aperta.</li> <li>▲ Visualizzazione sospensioni. La funzione permette di consultare lo storico delle sospensioni che sono state effettuate sulla singola pratica</li> </ul>
Chiusura della pratica	La funzione di chiusura della pratica permette di chiudere il procedimento e rendere tutte le fasi ed i dati abbinati al procedimento non più modificabili e solamente consultabili.
Scadenziario	permette all'utente di ottenere evidenza delle pratiche che corrispondono ai criteri dati. In particolare, posti alcuni parametri di ricerca quali ad esempio la data scadenza, data protocollo, settore di appartenenza, tipi di procedimento, pratiche archiviate oppure pratiche ancora attive, il sistema restituisce l'elenco delle pratiche che rispettano i criteri indicati dall'utente permettendo allo stesso di consultarle, di lavorarle, di generare stampe partendo dalla selezione o di esportare i dati delle pratiche selezionate in formato xml.
Conferenza dei Servizi	La funzione consente di gestire la Conferenza dei Servizi o altre Commissioni il cui parere sia richiesto per l'espletamento del procedimento. L'esito espresso dalla Conferenza dei Servizi o da altra Commissione può essere consultato direttamente dalla gestione del procedimento senza dover accedere alla seduta nella quale l'esito è stato espresso. Le funzionalità relative alla gestione della conferenza dei servizi sono descritte nel paragrafo relativo alla gestione degli Organi Deliberanti.

### *Fasi operative*

Le principali fasi che la procedura di gestione dello Sportello Unico permette di rappresentare e supportare sono le seguenti:

- Process monitor (permette di visualizzare/modificare i dati contenuti all'interno del processo, permette inoltre di agire sull'intero processo per operazioni di sospensione e ripresa e sulle singole attività per permettere la rassegnazione o altro).
- Cancellazione pratica (cancella la pratica selezionata e tutti i dati ad essa abbinati).
- Cancellazione referente (cancella i dati relativi al referente se non abbinato a pratiche)
- Riapertura pratica (permette di riaprire una pratica erroneamente chiusa)
  - RIASSEGNAZIONE ATTIVITÀ (TUTTE LE ATTIVITÀ IN CARICO AD UN UTENTE POSSONO ESSERE RASSEGNALE IN MANIERA CUMULATIVA AD UN UTENTE DIVERSO).

#### *Il Motore di Workflow e la Generazione di Iter*

Il motore di workflow integrato all'interno dell'applicativo di gestione dei Procedimenti (e degli Atti Formali) è in grado di definire:

- in modo visuale il processo amministrativo
- il flusso e gli step operativi che lo compongono
- l'esecutore dello step (un utente predefinito o da assegnare dinamicamente al momento dell'esecuzione del processo secondo regole di appartenenza a gruppi e ruoli, un sistema esterno preesistente, etc)
- i controlli
- l'automazione degli step operativi
- gli eventi scatenanti eventuali azioni preventive e/o correttive
- le regole per correlare il verificarsi di eventi interni/esterni al processo alle azioni da intraprendere
- gli eventuali sottoprocessi, nonché di
- integrare e-mail e sistemi preesistenti (ERP, CRM, EAI, etc).

Non tutte le informazioni devono essere obbligatoriamente fornite al momento del disegno. Ad esempio, le regole di funzionamento possono essere aggiunte/modificate anche mentre il processo è in esecuzione, senza variare quindi il disegno originario che continua ad essere valido.

In tal modo, in qualunque momento, è possibile gestire le eccezioni e, più in generale, è possibile aggiungere logica al processo per governare dinamicamente il mutare delle condizioni e degli eventi interni/esterni al processo stesso.

Il motore di workflow permette di implementare on line, sul Web, i processi realizzati trasformandoli così in applicazioni Web Based, flessibili, distribuite e aperte; tali applicazioni sono utilizzabili dagli utenti tramite Intranets, Extranets e Internet usando PC Browser. Le applicazioni/processi sono eseguite secondo il flusso disegnato sulla base di informazioni e regole definite.

Accessi determinati permettono all'amministratore, agli utenti, ai tecnici istruttori e ai responsabili di procedimento di interagire con il sistema e gestire l'ambiente dal punto di vista sistemistico (in termini di start e shutdown della piattaforma, deploy e undeploy delle applicazioni, definizione degli utenti), di analizzare gli stati degli steps, di analizzare i logs ed eseguire i tasks dei processi, di monitorare e analizzare i processi nel loro complesso e, se necessario, migliorarli.

Ogni processo, può coinvolgere un numero illimitato di utenti che sono chiamati ad intervenire solo quando il flusso lo richiede e per l'attività di loro competenza prevista nello stesso (workflow).

- Procedimenti istanziabili (il sistema di presentazione istanze viene fornito parametrato in funzione dei dati del Suap Kit)

**Dettaglio dei servizi professionali (parametrizzazione, formazione e training on the job) per SUE e SUAP**

Descrizione	Dettaglio gg./u on site	Dettaglio gg./u back office
<b>Fase I: Installazione</b>		
Installazione Ente Civilia SUE e SUAP	2	
Creazione Ente Open Web + creazione base dati + creazione estrattore + creazione in OpenWeb della base dati per la presentazione nuove istanze		3
<b>Fase II: Parametrizzazione</b>		
<b>SUE</b>		
SUE Civilia Web: configurazione e popolamento standard della base dati + flusso standard	1	1
Configurazione utenti	1	1
<b>SUAP</b>		
SUAP Civilia Web: configurazione e popolamento standard della base dati + flusso + modelli di stampa standard	1	1
Configurazione utenti	1	1
<b>Fase III: Formazione</b>		
SUE Civilia Web: Formazione all'uso dell'applicativo	4	
Suap Civilia Web: Formazione all'uso dell'applicativo	4	
Formazione OpenWeb (front Office): pubblicazione dati, presentazione istanze (la formazione viene fatta agli operatori Comunali che formeranno poi i professionisti ecc)	1	

OPZIONALMENTE potranno essere effettuate le seguenti attività

- In caso di ulteriori necessità Delisa si rende disponibile a fornire, sulla base di accordi extra progetto, il necessario supporto per l'implementazione o la modifica di ulteriori workflow e report di stampa.
- Se il Comune vuole diventare autonomo per la creazione e modifica dei processi (Workflow/Iter), reportistica e stampe allora si deve predisporre un progettino ad hoc.

## **PREDISPOSIZIONE A CURA DEL CLIENTE**

Sono a cura del cliente la fornitura/predisposizione dei seguenti punti:

**□ Server con le seguenti caratteristiche minime:**

- Biprocesso o superiore;
- O.S: Windows Server 2008 o 2012; Linux Centos 4.7 o 5 a 64bit;
- 8 Gb RAM
- Db Oracle 9.x o 10.x o 11.x; (N.B. : Le licenze necessarie dipendono da numerosi fattori ( numero di processori, numero di core, ect.))
- Spazio su disco minimo per l'applicativo: 40Gb;
- Spazio su disco minimo per db: 120Gb
- Connessione ADSL;

É disponibile una versione gratuita del DB Oracle (Oracle XE) con le seguenti limitazioni:

- ▲ Può utilizzare un solo processore
- ▲ Gestisce un massimo di 4 GB di dati
- ▲ Utilizza un solo GB di RAM
- ▲ Su ogni macchina puo essere eseguita un'unica istanza di base di dati

**Client con le seguenti caratteristiche minime:**

- ▲ Sistemi Operativi: Windows;
- ▲ Browser: Explorer 6 o superiore; Mozilla, Chrome;
- ▲ almeno 512 MB di Ram
- ▲ Connessione adsl

- attivare le procedure di installazione della patch.

Tale servizio può essere attivato dal personale del Committente e si esplica, per quanto riguarda le segnalazioni di anomalie, attraverso l'invio di appositi moduli via e-mail/Fax.

### **SLA della Manutenzione ordinaria**

I livelli di servizio forniti per l'erogazione della manutenzione ordinaria sono i seguenti:

Anomalia	Tempo di presa in carico della segnalazione (ore)	Tempo medio previsto di risoluzione anomalia (ore)
Livello 1 (bloccante)	2-4	< 8 nel 90% dei casi; < 16 nel restante 10%
Livello 2 (grave)	4-6	< 12 nel 90% dei casi; < 16 nel restante 10%
Livello 3 (critica)	8-12	< 24 nel 90% dei casi; < 36 nel restante 10%
Livello 4 (generica)	12-16	< 32 nel 90% dei casi; < 48 nel restante 10%

- *Tabella 1: SLA per la manutenzione ordinaria*

Le ore si considerano nell'ambito delle giornate di erogazione dei servizi, come definite precedentemente.

L'obbligo di prestare i servizi d'assistenza verrà meno:

- Nel caso in cui le anomalie riscontrate siano imputabili ad incuria dell'utente e/o alla mancata o non corretta osservanza delle procedure previste per il sistema;
- Nel caso in cui l'anomalia sia imputabile ad atti di pirateria informatica;
- Nel caso in cui l'anomalia sia imputabile ad aggiornamenti di release del sistema o della piattaforma, eseguiti dal Committente senza verifica col fornitore;
- Nel caso in cui l'anomalia non venga segnalata correttamente.

La consegna del software corretto o versioni successive che verranno rilasciate durante la durata del contratto avverrà di norma per via telematica attraverso il nostro sito con protocollo ftp, in tal senso verranno rilasciate apposite credenziali all'utente finale.

Qualora vi fossero oggettivi difficoltà da parte di quest'ultimo all'acquisizione dei rilasci, gli stessi potranno essere inviati via posta su CD-ROM o per casi particolari recapitati on-site dal nostro personale tecnico.

## **2 MANUTENZIONE ADEGUATIVA ED EVOLUTIVA**

Il servizio comprende le attività adattative a fronte di eventuali evoluzioni di disposizioni legislative, amministrative o regolamentari – sopravvenute successivamente al rilascio degli applicativi.

Il servizio comprende altresì le attività relative all'adeguamento dell'applicazione alle nuove release del software di base/ambiente del committente, comprensivo dell'attività di certificazione nel contesto target.

Il servizio comprende inoltre le attività evolutive nell'ottica di una costante evoluzione dei prodotti offerti ad insindacabile giudizio del Proponente, che consentano l'ottimizzazione delle performance.

Tutte le releases, siano esse di tipo correttivo, adattativo oppure evolutivo, saranno messe a disposizione dell'Ente attraverso opportune e veloci procedure (CD-ROM, FTP ecc).

Il servizio di aggiornamento applicativi, prevede l'installazione delle nuove versioni disponibili dei prodotti.

Oltre all'installazione dei programmi, all'allineamento della base dati, saranno inviate tramite e-mail al/i responsabile/i interessati tutta la documentazione di rilascio.

## **3 ASSISTENZA TELEFONICA (HOT LINE)**

Il servizio comprende l'assistenza agli utenti relativamente alle problematiche applicative, supportando passo passo l'utente nell'utilizzo della procedura, comprendendo altresì il supporto alla diagnostica di possibili malfunzionamenti.

Il servizio viene erogato nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:30.

**OFFERTA PER FORNITURA DEL SOFTWARE SUE E SUAP CIVILIA WEB E RELATIVI  
SERVIZI PROFESSIONALI**

## DESCRIZIONE PRODOTTO

### SUE

#### INTRODUZIONE

La soluzione dell'Area P.A. di Delisa per la gestione dello Sportello Unico per l'Edilizia si basa su un work flow personalizzabile: ad ogni pratica può essere automaticamente agganciato l'Iter corrispondente, cioè tutto ciò che deve essere fatto per portare a termine quella determinata pratica. L'Iter è strutturato in worksteps che scandiscono tutti le fasi costituenti un determinato procedimento.

La struttura Sportello Unico per l'Edilizia avrà modo di lavorare le domande attraverso un'applicazione web oriented che consentirà di inserire e gestire le pratiche, nonché di creare gli Iter e tutti gli elementi ad esso collegati. Lo Sportello Unico per l'Edilizia si pone come gestore generalizzato di tutte le problematiche e delle attività tecnico-burocratiche dell'Ente locale. Il suo raggio di azione copre tutte le possibili attività previste dalla legge di riferimento che l'Ente intende attivare.

#### LA SOLUZIONE

Lo Sportello Unico per l'Edilizia (SUE) Civilia Web è un'applicazione che governa in maniera agevole e unitaria il ciclo di vita dei procedimenti necessari alla creazione, gestione e controllo delle pratiche riguardanti l'Ufficio Tecnico.

Tramite il Front-office dell'applicazione, i cittadini e le imprese possono acquisire informazioni sulla pratica da istruire, utilizzare la modulistica, inoltrare il procedimento on-line e monitorare il suo stato di avanzamento.

Il Back-office applicativo, dal canto suo, provvede alla gestione dei procedimenti integrando il lavoro dei diversi operatori, dei responsabili e degli enti esterni coinvolti.

SUE Civilia Web è sviluppato con tecnologia web based d'avanguardia e consente:

- l'aggiornamento real time degli stati di lavorazione delle pratiche su front office;
- l'inoltro telematico delle domande di autorizzazione da parte del cittadino/imprenditore con la possibilità di firmarle elettronicamente;
- la pubblicazione della normativa di riferimento, di tutta la modulistica attinente i procedimenti attivati e le rispettive indicazioni sulla loro corretta compilazione;
- la gestione, con un motore di workflow, dei procedimenti attivati con la possibilità di monitorarne il corretto andamento;
- di discriminare gli accessi in base al profilo d'Utente, riconoscendo a ciascuno (Utente interno, esterno, associazione di categoria, cittadino o imprenditore) quali siano i diritti specifici in termini di lettura, gestione e modifica delle informazioni;

La soluzione è svincolata dal tipo di organizzazione degli Enti coinvolti e dal tipo di soluzione software da loro adottata: la struttura web oriented del sistema permette il transito delle informazioni riguardanti le pratiche, sia verso gli uffici interni all'Ente, sia verso quelli esterni, esclusivamente via web.

L'applicativo permettere in maniera nativa la gestione multiente, permette cioè la gestione di più Enti a partire dall'unica applicazione installata. In fase di installazione/configurazione è possibile definire quali Enti/archivi debbano essere gestiti dalla procedura. Ovviamente ogni singolo Ente avrà la possibilità di attribuire ad ogni utente i diritti applicativi che avranno validità per il singolo Ente al quale si riferiscono. Ogni utente potrà quindi essere abilitato all'interno di Enti diversi con ruoli e permessi applicativi diversi. Il tutto a partire dall'unica procedura installata.

L'applicativo offre inoltre la possibilità di collegarsi ad un unico repository di informazioni utenti LDAP che provvederà alla gestione degli account di ogni utente ed alle relative password gestendone i rinnovi, le scadenze ecc.

Le funzionalità di attribuzione di ruoli e permessi al singolo utente è interna a Civilia Web che eredita solamente i dati gestiti da LDAP (UserId e Password).

Il collegamento con LDAP è opzionale e sono attive anche tutte le funzionalità interne all'applicativo di creazione e manutenzione di utenti e password per gli Enti che non utilizzino LDAP.

L'applicazione consente la massima flessibilità nella progettazione degli Iter che si vogliono adottare. Consente inoltre di progettare i singoli elementi procedurali (workstep) e successivamente di aggregarli a piacere in un Iter. Ciascun workstep rappresenta un passo che la pratica compie all'interno del suo iter, tutti i worksteps sono monitorati e ordinati in base al flusso generato dal motore di workflow.

Sono previste due modalità di gestione delle pratiche di Sportello Unico per l'Edilizia destinate, nella logica applicativa, a due tipologie di utenti diversi:

1. gestione verticale (sulla base di quanto definito nel disegno del work flow)

Avviene tramite una comoda To Do List che propone agli utenti abilitati le fasi di lavorazione della pratica definite nell'iter amministrativo al momento esatto in cui devono essere espletate

2. gestione orizzontale (indipendentemente dal work flow)

permette di gestire la proposta indipendentemente dall'ordine cronologico delle fasi di lavorazione previste dall'iter amministrativo. Consente altresì di gestire una serie di funzionalità naturalmente trasversali, quali:

- a. il controllo dello stato dell'iter
- b. il collegamento tra pratiche
- c. le non conformità rispetto all'iter

L'APPLICAZIONE DEVE ESSERE INTEGRATA CON IL MODULO "ORGANI DELIBERANTI"  
(CFR. DOCUMENTO A PARTE).

## **LE FUNZIONALITA' E TOOL DISPONIBILI**

Attivando le funzioni di personalizzazione contenute nell'applicativo è possibile configurare ogni singolo passo procedurale con i processi ad esso legati, dipendenti od opzionali, sino al compimento finale del procedimento.

Con semplicità di uso e potenza di personalizzazione lo strumento permette di impostare l'iter in fasi, eventi ed azioni aderenti al proprio modus operandi, che di fatto indica quali attività software dovranno essere realizzate e ne crea un sistema automatico di controllo e verifica.

L'Utente può organizzare come desidera la struttura degli iter che ciascuna pratica dovrà seguire. Lo strumento consente infatti un'analisi dettagliata delle attività da compiere, le organizza in fasi, le dettaglia in eventi che si concretizzano in Azioni.

Ciascun evento è completamente descritto: riferisce chi ha in carico la pratica, da quando a quando, illustra le azioni da compiere parallelamente e successivamente.

È possibile, per mezzo dell'articolazione degli Iter, gestire tutte le tipologie di pratica non solo come sequenza di eventi monitorati, ma come sequenze di attività software tra loro relazionate.

L'applicazione consente la massima flessibilità nella progettazione degli Iter che si vogliono adottare. Consente inoltre di progettare i singoli elementi procedurali (workstep) e successivamente di aggregarli a piacere in un Iter. Ciascun workstep rappresenta un passo che la pratica compie all'interno del suo iter, tutti i worksteps sono monitorati e ordinati in base al flusso generato dal motore di workflow.

E' permessa la gestione dell'attività multifunzione. Questa è una nuova tipologia di attività che permette di racchiudere al proprio interno più attività elementari. Generalmente in fase di creazione di una nuova pratica dovrà essere inserito il riferimento ai richiedenti, ai professionisti, ai documenti allegati ed ai riferimenti della pratica con il territorio. Queste informazioni possono essere gestite da apposite attività elementari (una per i referenti ed una per i dati territoriali ed una per gli allegati). L'attività multifunzione permette di abbinare fra loro le due o più attività elementari. In fase di gestione delle pratiche per l'operatore viene proposta una sola attività che racchiude al proprio interno le attività elementari in essa raggruppate. Le singole attività elementari contenute in una multifunzione possono essere configurate, in fase di definizione del workflow, per permettere all'operatore la gestione dei dati o la sola consultazione degli stessi.

Oltre a quanto precedentemente descritto l'applicazione permette di gestire anche iter completamente o parzialmente destrutturati. La destrutturazione del workflow consente di inserire all'interno di un workflow rigido e perfettamente strutturato la possibilità, in fase di lavorazione dello stesso, di selezionare in maniera parametrica gli utenti che saranno destinatari della successiva assegnazione e le attività che dovranno essere loro assegnate. La funzione permette di definire in fase di disegno del processo (workflow) quali siano le attività elementari che possono essere gestite in maniera destrutturata. Deve essere definito inoltre quali siano gli utenti ai quali possa essere messa in carico l'attività gestita in maniera destrutturata.

In fase di esecuzione dell'attività dalla gestione delle pratiche in carico l'operatore potrà selezionare quale/i attività debbano essere oggetto di assegnazione e a quale/i utente/i debbano essere messe in carico. Ovviamente la selezione potrà essere effettuata solamente fra le attività e gli utenti definiti in fase di configurazione dell'attività.

Possono essere create più attività del tipo destrutturato che potranno a loro volta essere inserite nel workflow nelle posizioni più consone.

## FUNZIONALITÀ DI FRONT OFFICE

IL FRONT OFFICE VIENE GESTITO TRAMITE APPOSITO APPLICATIVO "OPENWEB"  
(CFR. DOCUMENTO A PARTE).

Di seguito vengono elencate le principali funzionalità presenti all'interno dell'applicativo OpenWeb che viene descritto all'interno di apposito documento. Tramite il Front-Office i cittadini e le imprese possono acquisire una serie di informazioni, alcune a carattere generale, altre specifiche, per la pratica presentata o da presentare e possono inoltre presentare nuove istanze (domande) direttamente attraverso il portale.

Le funzionalità previste per il Front Office sono:

### Consultazione pratiche e provvedimenti

Attraverso questa funzione gli utenti che si collegano al portale avranno la possibilità di consultare il registro dei provvedimenti emessi. Ovviamente all'interno del registro non saranno presenti dati sensibili relativamente alle pratiche contenute nell'elenco. Potranno essere impostate tipologie di registro diverse sulle quali l'utente potrà operare ricerche per arrivare alla consultazione dei dati desiderati.

### Stato delle pratiche

Diversamente dalla consultazione pubblica dei registri, la presente funzione offrirà la possibilità di consultare le informazioni in maniera maggiormente dettagliata e fornirà tutti i dati relativi allo stato della pratica ed al suo avanzamento nell'iter procedurale.

Ogni cittadino potrà quindi verificare direttamente dal portale lo stato delle proprie pratiche attraverso l'accesso al portale con login e password.

E' altresì prevista la possibilità di consultare lo stato delle pratiche anche in assenza login e password (senza quindi dover far registrare gli utenti a portale), attraverso il codice della pratica, disponibile come chiave di stampa nel sistema gestionale, ed il proprio codice fiscale.

### Inserimento pratiche

La presente funzione permette all'utente (principalmente ai Professionisti) di caricare direttamente dal portale i dati relativi alla pratica da istruire attraverso delle semplici ed intuitive pagine web.

Il modulo, inserito logicamente nella parte riservata del portale, consente di istruire una nuova istanza scegliendo la tipologia fra quelle messe a disposizione dall'Ente. Le informazioni che vengono rese disponibili per il caricamento a portale sono le seguenti:

- Allegati
- Caratteristiche
- Referenti sulla pratica
- Informazioni territoriali
- Altri dati

## FUNZIONALITÀ DI BACK OFFICE

Il Back-Office applicativo provvede alla gestione dei procedimenti amministrativi integrando il lavoro dei diversi operatori, dei responsabili e degli enti esterni coinvolti.

Le principali funzionalità presenti all'interno della componente Back-Office sono di seguito descritte.

Modellazione dei processi	tramite un WorkFlow integrato è possibile definire graficamente il percorso autorizzatorio dei procedimenti intesi come macroprocedimenti, endoprocedimenti o sottoprocedimenti. E' possibile impostare le regole associate ad ogni passaggio di stato - dall'avvio sino alla conclusione attraverso tutti i passi intermedi. E' prevista la possibilità, in corrispondenza di ogni fase di workflow, di inviare una comunicazione a mezzo e-mail, parametrizzandola secondo le esigenze dell'Ufficio, indirizzata sia ad utenti interni che a cittadini/utenti esterni.
Template delle fasi di processo	catalogo di modelli delle fasi; combinati fra di loro, detti modelli andranno a costituire e/o variare i processi associati alle istanze
ToDo List	<p>Politiche di push e pull nella formazione delle liste delle attività, ToDo List. Gli utenti abilitati prendono in carico e lavorano, o riassegnano, le attività durante lo sviluppo dell'iter procedimentale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o possibilità di paginare in maniera parametrica il numero di righe che devono essere visualizzate per ogni pagina;</li> <li>o possibilità di impostare un filtro di ricerca attraverso il quale effettuare ricerche sulle attività previste per l'operatore.</li> <li>o possibilità di visualizzare la ToDo List ordinando i dati in funzione delle principali informazioni in essa contenute.</li> </ul>
Monitoraggio dei tempi	sistema di controllo dei tempi di ogni attività, con produzione automatica di preavvisi, allarmi e solleciti
Reporting	produzione automatica di elaborati parametrici di dettaglio, consultabili sia su terminale video che su supporto cartaceo
Profili utente	blocco di funzionalità che consentono di abilitare/disabilitare/controllare i diversi livelli di accesso alle funzionalità dell'applicativo (Back Office)
Struttura organizzativa	possibilità di definire all'interno del sistema la struttura organizzativa dell'Ente con successiva possibilità di abbinare ad ogni ufficio gli utenti o gruppi applicativi che si riferiscono all'ufficio, il riferimento del responsabile dell'ufficio, i procedimenti che possono essere attivati ed il tipo di visibilità che gli utenti dell'ufficio hanno sui dati relativi ai singoli procedimenti.
Allegati multiformato	permette di accludere alla pratica documenti in formato elettronico quali .xls, .pdf, .doc, .txt, .rtf e così via
Lavorazione massiva	lavorazione massiva di più attività abbinata ad un utente. Ad esempio nel caso del responsabile di un ufficio che debba esprimere un parere relativamente a diverse pratiche se questo parere dovesse essere espresso in maniera singola il responsabile dalla gestione 'Pratiche in carico' dovrebbe selezionare singolarmente le varie attività e per ciascuna di esse esprimere il proprio parere e successivamente completare l'attività. Utilizzando la lavorazione massiva invece il responsabile avrà la possibilità di consultare un elenco all'interno del quale verranno evidenziate le arie attività (suddivise per tipologia di processo) in carico al responsabile. Per ogni attività verrà anche visualizzato l'elenco delle pratiche relative ad ogni attività.
Protocollazione istanza	possibilità di effettuare l'attività di protocollazione attraverso la creazione di una nuova tipologia di attività di workflow oppure dalle funzioni di gestione della pratica.
Rilascio ricevute	a fronte della domanda presentata, il sistema rilascia una ricevuta e una quietanza in unica soluzione
Gestione archivi di base	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Settori merceologici (permette di definire i settori merceologici a cui sono riferiti i procedimenti gestiti)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Albi professionali (definisce gli albi professionali a cui possono essere collegati i professionisti che operano sui procedimenti)</li> <li>• Enti (vengono codificati tutti gli Enti che possono essere coinvolti nella gestione dei procedimenti)</li> <li>• Tipi di onere (è possibile codificare le varie tipologie di onere collegati alle varie tipologie di procedimento)</li> <li>• Tipi di referenze (permette la codifica delle possibili referenze che verranno utilizzate per stabilire a quale titolo ogni nominativo è collegato ad un procedimento)</li> <li>• Codici Istat (la tabella contiene i codici Istat a cui si possono essere riferiti i procedimenti)</li> <li>• Tipi di stampa (permette di definire le stampe che possono essere utilizzate in gestione dei procedimenti. Ad ogni tipologia di stampa corrisponde un modello .rtf)</li> <li>• Allegati (è possibile codificare tutti i documenti, allegati o i loro sostituti che dovranno essere abbinati ai procedimenti)</li> <li>• Pareri (permette la codifica dei pareri che possono essere richiesti ai vari Enti coinvolti nella gestione dei processi. Ad ogni tipologia di parere corrisponde il testo della richiesta da inviare all'Ente)</li> <li>• Moduli (permette di definire e codificare i modelli di domanda. Ad ogni modulo possono essere inoltre abbinati gli allegati precedentemente codificati nell'apposita tabella)</li> <li>• Tipi di procedimento (permette di creare le tipologie di procedimento che si intendono utilizzare. Ogni tipologia di procedimento è riferita ad una categoria merceologica e ad ogni tipologia di procedimento sono collegati il modulo della domanda ed il processo di workflow precedentemente istanziato. Ad ogni tipologia di procedimento sono collegati inoltre gli Enti coinvolti con i relativi pareri, gli allegati ed i modelli di stampa)</li> <li>• Tipi di pratica (permette di definire le tipologie di pratica. Ad ogni tipologia di pratica corrisponde una tipologia di procedimento)</li> <li>• Tipi di provvedimento (definisce le tipologie dei provvedimenti che potranno essere collegate ai procedimenti)</li> <li>• Tariffario oneri di urbanizzazione differenziato per zone PRG, tipi di intervento, destinazioni d'uso</li> </ul>
Referenti	Permette la codifica o la ricerca dei dati anagrafici relativi alle persone fisiche e giuridiche che abbiano un qualche riferimento con il procedimento. Oltre ai dati anagrafici è possibile abbinare ad ogni referente anche gli indirizzi ed il titolo di referenza. La funzione prevede la possibilità di gestire eventuali volturazioni riferite alle persone precedentemente collegate
Allegati	Permette la gestione degli allegati per ogni procedimento. Per ogni allegato può essere indicato il numero di protocollo e la data di presa in carico. Per ogni procedimento può essere modificato l'elenco proposto aggiungendo nuovi allegati o eliminando allegati presenti nell'elenco. Il documento elettronico allegato al procedimento può essere un documento firmato digitalmente ed il sistema permette la verifica dell'integrità del documento firmato. Il sistema permette inoltre la firma elettronica dei documenti allegati.
Oggetti Territoriali	Permette di gestire il riferimento dell'insediamento al territorio. Per ogni oggetto territoriale sono gestiti i dati relativi agli indirizzi, ai dati catastali, a persone fisiche e giuridiche
Oneri	Vengono indicati gli oneri richiesti per il singolo procedimento. E' possibile gestire più pagamenti e per ogni pagamento è possibile stampare la relativa ricevuta di quietanza
Enti coinvolti	La funzione permette di inviare agli Enti coinvolti sul singolo procedimento la richiesta di pareri. L'elenco degli Enti proposto è quello definito nella tabella di definizione dei procedimenti. In questa sede è comunque possibile eseguire variazioni coinvolgendo più o meno Enti rispetto a quanto proposto.

Esecuzione di procedura esterna	La funzione permette di effettuare l'avvio una procedura esterna a Civilia Web e di passare ad essa un parametro che le possa servire per interagire correttamente fra le informazioni contenute nelle due procedure. Sempre maggiore è il caso che prevede che dalla gestione di un processo debba essere avviata una procedura specializzata nella gestione di funzionalità non previste da Civilia Web, già presente all'interno dell'Ente e che abbia la necessità di interagire con i dati relativi ad un determinato processo gestito da Civilia Web.
Numerazione dell'Atto	La funzione permette di numerare ogni singolo provvedimento abbinato al procedimento. Il sistema può gestire più registri, uno per ogni tipologia di provvedimento codificato
Visualizzazione stato dell'iter	La funzione permette di visualizzare lo stato avanzamento della pratica. All'operatore che esegue la funzione viene proposta una videata contenente l'elenco delle fasi del workflow. Per ogni fase viene indicato l'operatore che ha in carico la fase e lo stato della fase stessa
Stampe parametriche	La funzione permette di eseguire le stampe partendo dal modello precedentemente predisposto. Durante la fase di stampa la funzione inserisce nel modello i dati del procedimento prelevandoli dall'archivio
Verifiche tecniche	La funzione permette la gestione dei dati tecnici relativi alla singola pratica per il confronto con i parametri impostati a livello centrale
Dati aggiuntivi	E' prevista la possibilità di definire e codificare dati specifici per ogni tipologia di procedimento amministrativo che non sono gestiti in maniera nativa dalla procedura. Ogni dato aggiuntivo dovrà essere codificato, dovrà esserne indicata la tipologia di dato (numero, stringa, data ecc.) e dovrà essere aggregato all'interno di categorie omogenee. Le operazioni che si rendono necessarie nella gestione dei dati aggiuntivi sono pertanto la definizione delle categorie e la definizione di tipologie ed elenchi. Ogni nuova tipologia di dato creata dovrà essere abbinata almeno ad una categoria. Questi nuovi raggruppamenti potranno essere utilizzati sia all'interno della gestione delle attività da workflow sia dalla gestione dei dati aggiuntivi dalla gestione pratica. Nel primo caso in fase di disegno del flusso ad ogni attività relativa alla gestione dei dati aggiuntivi dovrà essere abbinata la categoria di dati che potranno essere lavorati all'interno dell'attività. Nel caso di lavorazione da gestione pratica si dovrà invece selezionare la categoria di dati aggiuntivi prima di poter inserire/modificare i valori relativi ai dati stessi.
Responsabile del procedimento	E' prevista la possibilità di gestire il responsabile di ogni procedimento. Tale responsabile avrà visibilità totale sui dati contenuti nella pratica. Sono possibili variazioni e storicizzazioni dei responsabili di procedimento delle varie pratiche.
Gestione termini di lavorazione	Questa funzione permette la corretta gestione dei termini di lavorazione delle pratiche. Le funzionalità prevede la gestione delle informazioni necessarie alla corretta gestione dei termini di lavorazione. In dettaglio le attività permesse sono le seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sospensione della pratica. Possono essere attivate le seguenti tipologie di sospensione: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sospensione senza aggiornamento termini</li> <li>• sospensione con aggiornamento termini:</li> <li>• sospensione con ripartenza termini:</li> </ul> </li> <li>o Ripresa da sospensione. La funzione di ripresa da sospensione permette di riprendere la pratica a seguito di sospensione.</li> <li>o Chiusura dei termini. La funzione permette di indicare che la lavorazione del procedimento è conclusa anche se la pratica rimane aperta.</li> <li>o Visualizzazione sospensioni. La funzione permette di consultare lo storico delle sospensioni che sono state effettuate sulla singola pratica</li> </ul>
Definizione del contenuto dei regolamenti	La funzione permette la definizione del contenuto dei regolamenti che governano i procedimenti amministrativi

Calcolo degli oneri	La funzione permette la gestione del calcolo di eventuali oneri a carico di cittadini / imprese richiedenti Gli oneri possono essere calcolati o tramite una procedura di calcolo esterna (in tal caso riportando manualmente i dati nell'iter per proseguire con la gestione del procedimento) oppure con la gestione automatizzata del calcolo (tale modalità utilizza un foglio di calcolo, formato .xls, associato alla relativa pratica e visualizzabile e personalizzabile dall'operatore in qualsiasi momento)
Gestione degli oneri	La funzione permette la gestione degli oneri (rateizzazione e riscossione) calcolati come descritto in precedenza
Gestione delle garanzie	La funzione permette all'operatore di inserire per ogni pratica, qualora necessario, i dati relativi alle garanzie prestate dal cittadino/impresa per il pagamento degli oneri, nonché associare i relativi documenti in formato elettronico
Chiusura della pratica	La funzione di chiusura della pratica permette di chiudere il procedimento e rendere tutte le fasi ed i dati abbinati al procedimento non più modificabili e solamente consultabili.
Conferenza dei Servizi	La funzione consente di gestire la Conferenza dei Servizi o altre Commissioni il cui parere sia richiesto per l'espletamento del procedimento. L'esito espresso dalla Conferenza dei Servizi o da altra Commissione può essere consultato direttamente dalla gestione del procedimento senza dover accedere alla seduta nella quale l'esito è stato espresso. Le funzionalità relative alla gestione della conferenza dei servizi sono descritte nel paragrafo relativo alla gestione degli Organi Deliberanti.
Scadenziario	permette all'utente di ottenere evidenza delle pratiche che corrispondono ai criteri dati. In particolare, posti alcuni parametri di ricerca quali ad esempio la data scadenza, data protocollo, settore di appartenenza, tipi di procedimento, pratiche archiviate oppure pratiche ancora attive, il sistema restituisce l'elenco delle pratiche che rispettano i criteri indicati dall'utente permettendo allo stesso di consultarle, di lavorarle, di generare stampe partendo dalla selezione o di esportare i dati delle pratiche selezionate in formato xml.

### *Fasi operative*

Le principali fasi che la procedura di gestione dello Sportello Unico per l'Edilizia permette di rappresentare e supportare sono le seguenti:

#### **a) Integrazione con il portale (Front Office)**

Le funzionalità di integrazione con l'apposito modulo di Front Office permettono di interagire con il portale stesso in modo tale da permettere la presentazione a portale, da parte di professionisti autenticati, della richiesta di creazione di una nuova pratica e di validare ed importare le informazioni caricate dal professionista all'interno dell'applicativo permettendo così la creazione automatica di un nuovo procedimento e la conseguente attivazione del processo ad essa collegato.

Le funzionalità gestite sono le seguenti:

- condivisione con il portale delle informazioni di base che dovranno essere utilizzate dal professionista in fase di caricamento dati per una nuova pratica;

i dati che verranno messi a disposizione e che non potranno essere mai modificati a portale ma solamente utilizzati riguardano le seguenti informazioni: tipologia di pratica, documenti allegati necessari all'espletamento della pratica, viario dell'ente, classi territoriali a cui riferirsi, codifica dei Comuni italiano ed esteri gestita dall'Ente, altre informazioni base.

- verifica dei dati inseriti a portale dal professionista;

l'operatore ha la possibilità di verificare i dati che il professionista ha caricato a portale e che riguardano la nuova pratica che il professionista intende presentare. I dati possono essere corretti ed allora si procederà alla loro importazione oppure possono essere non corretti ed allora l'operatore respingerà i dati al professionista che li dovrà modificare ed eventualmente ripresentare.

- importazione dei dati inseriti a portale dal professionista;

l'operazione di importazione dei dati da portale permette di generare una nuova pratica appartenente alla tipologia indicata dal professionista, abbina alla nuova pratica tutti gli altri dati caricati dal professionista, numera la nuova pratica ed attiva il processo di workflow ad essa abbinato. Nel momento in cui la nuova pratica viene numerata il sistema rende disponibile al professionista sul portale il numero della nuova pratica creata. In fase di importazione dei dati sono previsti controlli sulla correttezza formale dei dati inseriti dal professionista, ad esempio se viene inserito dal professionista un nominativo già presente nell'archivio comunale con informazioni diverse (es. data di nascita) allora il sistema segnala l'anomalia all'operatore che avrà la possibilità di intervenire a sistemare il dato.

#### **b) Gestione della pratica**

Questa attività viene svolta dagli operatori incaricati della presa in carico della domanda presentata dal cittadino.

Le principali fasi sono le seguenti:

- classificazione dell'iter con l'individuazione degli elementi caratteristici
- gestione delle persone fisiche e giuridiche a qualunque titolo collegate alla pratica
- gestione della documentazione, sia cartacea che in formato elettronico, da allegare alla pratica
- gestione dell'Oggetto Territoriale
- gestione dei pareri di Enti terzi coinvolti nel procedimento amministrativo:
  - richiesta di parere
  - registrazione dell'esito del parere richiesto

#### **c) Assegnazione all'Organo Deliberante competente**

Questa fase permette la gestione della Conferenza dei Servizi e, qualora previsto, di altre tipologie di Organi Deliberanti.

Vedi apposito documento descrittivo della procedura Organi Deliberanti

#### **d) Provvedimento**

Questa fase consiste nell'emissione del provvedimento autorizzatorio da parte dell'Ente, con l'attribuzione di una numerazione formale alla pratica, definita per tipologia di pratica e anno di riferimento

#### **e) Gestione diritti di segreteria**

Questa fase permette, a seguito dell'emissione del provvedimento autorizzatorio, all'Ente di definire tipologia ed ammontare degli oneri da addebitare al cittadino/impresa.

Consente inoltre di gestire i pagamenti attraverso la registrazione ed emissione di una ricevuta di quietanza

#### *Funzioni di manutenzione*

L'applicativo mette a disposizione fra le altre le seguenti funzionalità di manutenzione:

- Process monitor (permette di visualizzare/modificare i dati contenuti all'interno del processo, permette inoltre di agire sull'intero processo per operazioni di sospensione e ripresa e sulle singole attività per permettere la rassegnazione o altro).
- Cancellazione pratica (cancella la pratica selezionata e tutti i dati ad essa abbinati).
- Cancellazione referente (cancella i dati relativi al referente se non abbinato a pratiche)
- Riapertura pratica (permette di riaprire una pratica erroneamente chiusa)
- Riassegnazione attività (tutte le attività in carico ad un utente possono essere rassegnate in maniera cumulativa ad un utente diverso).

### *Il Motore di Workflow e la Generazione di Iter*

Il motore di workflow integrato all'interno dell'applicativo di gestione dei Procedimenti (e degli Atti Formali) è in grado di definire:

- in modo visuale il processo amministrativo
- il flusso e gli step operativi che lo compongono
- l'esecutore dello step (un utente predefinito o da assegnare dinamicamente al momento dell'esecuzione del processo secondo regole di appartenenza a gruppi e ruoli, un sistema esterno preesistente, etc)
- i controlli
- l'automazione degli step operativi
- gli eventi scatenanti eventuali azioni preventive e/o correttive
- le regole per correlare il verificarsi di eventi interni/esterni al processo alle azioni da intraprendere
- gli eventuali sottoprocessi, nonché di
- integrare e-mail e sistemi preesistenti (ERP, CRM, EAI, etc).

Non tutte le informazioni devono essere obbligatoriamente fornite al momento del disegno. Ad esempio, le regole di funzionamento possono essere aggiunte/modificate anche mentre il processo è in esecuzione, senza variare quindi il disegno originario che continua ad essere valido.

In tal modo, in qualunque momento, è possibile gestire le eccezioni e, più in generale, è possibile aggiungere logica al processo per governare dinamicamente il mutare delle condizioni e degli eventi interni/esterni al processo stesso.

Il motore di workflow permette di implementare on line, sul Web, i processi realizzati trasformandoli così in applicazioni Web Based, flessibili, distribuite e aperte; tali applicazioni sono utilizzabili dagli utenti tramite Intranets, Extranets e Internet usando PC Browser. Le applicazioni/processi sono eseguite secondo il flusso disegnato sulla base di informazioni e regole definite.

Accessi determinati permettono all'amministratore, agli utenti, ai tecnici istruttori e ai responsabili di procedimento di interagire con il sistema e gestire l'ambiente dal punto di vista sistemistico (in termini di start e shutdown della piattaforma, deploy e undeploy delle applicazioni, definizione degli utenti), di analizzare gli stati degli steps, di analizzare i logs ed eseguire i tasks dei processi, di monitorare e analizzare i processi nel loro complesso e, se necessario, migliorarli.

Ogni processo, può coinvolgere un numero illimitato di utenti che sono chiamati ad intervenire solo quando il flusso lo richiede e per l'attività di loro competenza prevista nello stesso (workflow).

## SUAP

### DESCRIZIONE DEL MODULO SOFTWARE *SPORTELLLO UNIVO ATTIVITÀ PRODUTTIVE*

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) di Civilia Web è un'applicazione che governa in maniera agevole e unitaria il ciclo di vita dei procedimenti necessari alla creazione, gestione e controllo di nuove attività economiche sul territorio.

Tramite il Front-office dell'applicazione, i cittadini e le imprese possono acquisire informazioni sulla pratica da istruire, utilizzare la modulistica, inoltrare il procedimento on-line e monitorare il suo stato di avanzamento.

Il Back-office applicativo, dal canto suo, provvede alla gestione dei procedimenti integrando il lavoro dei diversi operatori, dei responsabili e degli enti esterni coinvolti.

SUAP di Civilia Web è sviluppato con tecnologia web based d'avanguardia e consente:

- l'aggiornamento real time degli stati di lavorazione delle pratiche su front office;
- l'inoltro telematico delle domande di autorizzazione da parte del cittadino/imprenditore con la possibilità di firmarle elettronicamente;
- la pubblicazione della normativa di riferimento, di tutta la modulistica attinente i procedimenti attivati e le rispettive indicazioni sulla loro corretta compilazione;
- la gestione, con un motore di workflow dei procedimenti attivati con la possibilità di monitorarne il corretto andamento;
- di discriminare gli accessi in base al profilo d'Utente, riconoscendo a ciascuno (Utente interno, esterno, associazione di categoria, cittadino o imprenditore) quali siano i diritti specifici in termini di lettura, gestione e modifica delle informazioni;

La soluzione è svincolata dal tipo di organizzazione degli Enti coinvolti e dal tipo di soluzione software da loro adottata: la struttura web oriented del sistema permette il transito delle informazioni riguardanti le pratiche, sia verso gli uffici interni all'Ente, sia verso quelli esterni, esclusivamente via web.

L'applicativo permettere in maniera nativa la gestione multiente, permette cioè la gestione di più Enti a partire dall'unica applicazione installata. In fase di installazione/configurazione è possibile definire quali Enti/archivi debbano essere gestiti dalla procedura. Ovviamente ogni singolo Ente avrà la possibilità di attribuire ad ogni utente i diritti applicativi che avranno validità per il singolo Ente al quale si riferiscono. Ogni utente potrà quindi essere abilitato all'interno di Enti diversi con ruoli e permessi applicativi diversi. Il tutto a partire dall'unica procedura installata.

L'applicativo offre inoltre la possibilità di collegarsi ad un unico repository di informazioni utenti LDAP che provvederà alla gestione degli account di ogni utente ed alle relative password gestendone i rinnovi, le scadenze ecc.

Le funzionalità di attribuzione di ruoli e permessi al singolo utente è interna a Civilia Web che erediterà solamente i dati gestiti da LDAP (UserId e Password).

Il collegamento con LDAP è opzionale e sono attive anche tutte le funzionalità interne all'applicativo di creazione e manutenzione di utenti e password per gli Enti che non utilizzino LDAP.

L'applicazione consente la massima flessibilità nella progettazione degli Iter che si vogliono adottare. Consente inoltre di progettare i singoli elementi procedurali (workstep) e successivamente di aggregarli a piacere in un Iter. Ciascun workstep rappresenta un passo che la pratica compie all'interno del suo iter, tutti i worksteps sono monitorati e ordinati in base al flusso generato dal motore di workflow.

Sono previste due modalità di gestione delle pratiche di Sportello Unico destinate, nella logica applicativa, a due tipologie di utenti diversi:

- 1.** gestione verticale (sulla base di quanto definito nel disegno del work flow)

Avviene tramite una comoda To Do List che propone agli utenti abilitati le fasi di lavorazione della pratica definite nell'iter amministrativo al momento esatto in cui devono essere espletate

## **2. gestione orizzontale (indipendentemente dal work flow)**

permette di gestire la proposta indipendentemente dall'ordine cronologico delle fasi di lavorazione previste dall'iter amministrativo. Consente altresì di gestire una serie di funzionalità naturalmente trasversali, quali:

il controllo dello stato dell'iter

il collegamento tra pratiche

le non conformità rispetto all'iter

L'APPLICAZIONE DEVE ESSERE INTEGRATA CON IL MODULO "ORGANI DELIBERANTI"  
(CFR. DOCUMENTO A PARTE).

## **LE FUNZIONALITA' E TOOL DISPONIBILI**

Attivando le funzioni di personalizzazione contenute nell'applicativo è possibile configurare ogni singolo passo procedurale con i processi ad esso legati, dipendenti od opzionali, sino al compimento finale del procedimento.

Con semplicità di uso e potenza di personalizzazione lo strumento permette di impostare l'iter in fasi, eventi ed azioni aderenti al proprio modus operandi, che di fatto indica quali attività software dovranno essere realizzate e ne crea un sistema automatico di controllo e verifica.

L'Utente può organizzare come desidera la struttura degli iter che ciascuna pratica dovrà seguire. Lo strumento consente infatti un'analisi dettagliata delle attività da compiere, le organizza in fasi, le dettaglia in eventi che si concretizzano in Azioni.

Ciascun evento è completamente descritto: riferisce chi ha in carico la pratica, da quando a quando, illustra le azioni da compiere parallelamente e successivamente.

È possibile, per mezzo dell'articolazione degli Iter, gestire tutte le tipologie di pratica non solo come sequenza di eventi monitorati, ma come sequenze di attività software tra loro relazionate.

L'applicazione consente la massima flessibilità nella progettazione degli Iter che si vogliono adottare. Consente inoltre di progettare i singoli elementi procedurali (workstep) e successivamente di aggregarli a piacere in un Iter. Ciascun workstep rappresenta un passo che la pratica compie all'interno del suo iter, tutti i worksteps sono monitorati e ordinati in base al flusso generato dal motore di workflow.

È permessa la gestione dell'attività multifunzione. Questa è una nuova tipologia di attività che permette di racchiudere al proprio interno più attività elementari. Generalmente in fase di creazione di una nuova pratica dovrà essere inserito il riferimento ai richiedenti, ai professionisti, ai documenti allegati ed ai riferimenti della pratica con il territorio. Queste informazioni possono essere gestite da apposite attività elementari (una per i referenti ed una per i dati territoriali ed una per gli allegati). L'attività multifunzione permette di abbinare fra loro le due o più attività elementari. In fase di gestione delle pratiche per l'operatore viene proposta una sola attività che racchiude al proprio interno le attività elementari in essa raggruppate. Le singole attività elementari contenute in una multifunzione possono essere configurate, in fase di definizione del workflow, per permettere all'operatore la gestione dei dati o la sola consultazione degli stessi.

Oltre a quanto precedentemente descritto l'applicazione permette di gestire anche iter completamente o parzialmente destrutturati. La destrutturazione del workflow consente di inserire all'interno di un workflow rigido e perfettamente strutturato la possibilità, in fase di lavorazione dello stesso, di selezionare in maniera parametrica gli utenti che saranno destinatari della successiva assegnazione e le attività che dovranno essere loro assegnate. La funzione permette di definire in fase di disegno del processo (workflow) quali siano le attività elementari che possono essere gestite in maniera destrutturata. Deve essere definito inoltre quali siano gli utenti ai quali possa essere messa in carico l'attività gestita in maniera destrutturata.

In fase di esecuzione dell'attività dalla gestione delle pratiche in carico l'operatore potrà selezionare quale/i attività debbano essere oggetto di assegnazione e a quale/i utente/i debbano essere messe in carico. Ovviamente la selezione potrà essere effettuata solamente fra le attività e gli utenti definiti in fase di configurazione dell'attività.

Possono essere create più attività del tipo destrutturato che potranno a loro volta essere inserite nel workflow nelle posizioni più consone.

## **FUNZIONALITÀ DI FRONT OFFICE**

### **IL FRONT OFFICE VIENE GESTITO TRAMITE APPOSITO APPLICATIVO "OPENWEB"**

Di seguito vengono elencate le principali funzionalità presenti all'interno dell'applicativo OpenWeb che viene descritto all'interno di apposito documento. Tramite il Front-Office i cittadini e le imprese possono acquisire una serie di informazioni, alcune a carattere generale, altre specifiche, per la pratica presentata o da presentare e possono inoltre presentare nuove istanze (domande) direttamente attraverso il portale.

Le funzionalità previste per il Front Office sono:

#### **Consultazione pratiche e provvedimenti**

Attraverso questa funzione gli utenti che si collegano al portale avranno la possibilità di consultare il registro dei provvedimenti emessi. Ovviamente all'interno del registro non saranno presenti dati sensibili relativamente alle pratiche contenute nell'elenco. Potranno essere impostate tipologie di registro diverse sulle quali l'utente potrà operare ricerche per arrivare alla consultazione dei dati desiderati.

#### **Stato delle pratiche**

Diversamente dalla consultazione pubblica dei registri, la presente funzione offrirà la possibilità di consultare le informazioni in maniera maggiormente dettagliata e fornirà tutti i dati relativi allo stato della pratica ed al suo avanzamento nell'iter procedurale.

Ogni cittadino potrà quindi verificare direttamente dal portale lo stato delle proprie pratiche attraverso l'accesso al portale con login e password.

E' altresì prevista la possibilità di consultare lo stato delle pratiche anche in assenza login e password (senza quindi dover far registrare gli utenti a portale), attraverso il codice della pratica, disponibile come chiave di stampa nel sistema gestionale, ed il proprio codice fiscale.

#### **Inserimento pratiche**

La presente funzione permette all'utente (principalmente ai Professionisti) di caricare direttamente dal portale i dati relativi alla pratica da istruire attraverso delle semplici ed intuitive pagine web.

Il modulo, inserito logicamente nella parte riservata del portale, consente di istruire una nuova istanza scegliendo la tipologia fra quelle messe a disposizione dall'Ente. Le informazioni che vengono rese disponibili per il caricamento a portale sono le seguenti:

- Allegati
- Caratteristiche
- Referenti sulla pratica
- Informazioni territoriali
- Altri dati

## FUNZIONALITÀ DI BACK OFFICE

Il Back-Office applicativo provvede alla gestione dei procedimenti amministrativi integrando il lavoro dei diversi operatori, dei responsabili e degli enti esterni coinvolti.

Le principali funzionalità presenti all'interno della componente Back-Office sono di seguito descritte.

Modellazione dei processi	tramite un WorkFlow integrato è possibile definire graficamente il percorso autorizzatorio dei procedimenti intesi come macroprocedimenti, endoprocedimenti o sottoprocedimenti. E' possibile impostare le regole associate ad ogni passaggio di stato - dall'avvio sino alla conclusione attraverso tutti i passi intermedi. E' prevista la possibilità, in corrispondenza di ogni fase di workflow, di inviare una comunicazione a mezzo e-mail, parametrizzandola secondo le esigenze dell'Ufficio, indirizzata sia ad utenti interni che a cittadini/utenti esterni.
Template delle fasi di processo	catalogo di modelli delle fasi; combinati fra di loro, detti modelli andranno a costituire e/o variare i processi associati alle istanze
ToDo List	Politiche di push e pull nella formazione delle liste delle attività, ToDo List. Gli utenti abilitati prendono in carico e lavorano, o riassegnano, le attività durante lo sviluppo dell'iter procedimentale. <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ possibilità di paginare in maniera parametrica il numero di righe che devono essere visualizzate per ogni pagina;</li> <li>▲ possibilità di impostare un filtro di ricerca attraverso il quale effettuare ricerche sulle attività previste per l'operatore.</li> <li>▲ possibilità di visualizzare la ToDo List ordinando i dati in funzione delle principali informazioni in essa contenute.</li> </ul>
Monitoraggio dei tempi	sistema di controllo dei tempi di ogni attività, con produzione automatica di preavvisi, allarmi e solleciti
Reporting	produzione automatica di elaborati parametrici di dettaglio, consultabili sia su terminale video che su supporto cartaceo
Profili utente	blocco di funzionalità che consentono di abilitare/disabilitare/controllare i diversi livelli di accesso alle funzionalità dell'applicativo (Back Office)
Struttura organizzativa	possibilità di definire all'interno del sistema la struttura organizzativa dell'Ente con successiva possibilità di abbinare ad ogni ufficio gli utenti o gruppi applicativi che si riferiscono all'ufficio, il riferimento del responsabile dell'ufficio, i procedimenti che possono essere attivati ed il tipo di visibilità che gli utenti dell'ufficio hanno sui dati relativi ai singoli procedimenti.
Allegati multiformato	permette di accludere alla pratica documenti in formato elettronico quali .xls, .pdf, .doc, .txt, .rtf e così via
Lavorazione massiva	lavorazione massiva di più attività abbinata ad un utente. Ad esempio nel caso del responsabile di un ufficio che debba esprimere un parere relativamente a diverse pratiche se questo parere dovesse essere espresso in maniera singola il responsabile dalla gestione 'Pratiche in carico' dovrebbe selezionare singolarmente la varie attività e per ciascuna di esse esprimere il proprio parere e successivamente completare l'attività. Utilizzando la lavorazione massiva invece il responsabile avrà la possibilità di consultare un elenco all'interno del quale verranno evidenziate le varie attività (suddivise per tipologia di processo) in carico al responsabile. Per ogni attività verrà anche visualizzato l'elenco delle pratiche relative ad ogni attività.
Protocollazione istanza	possibilità di effettuare l'attività di protocollazione attraverso la creazione di una nuova tipologia di attività di workflow oppure dalle funzioni di gestione della pratica.
Rilascio ricevute	a fronte della domanda presentata, il sistema rilascia una ricevuta e una quietanza in unica soluzione
Gestione archivi di base	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Settori merceologici (permette di definire i settori merceologici a cui sono riferiti i procedimenti gestiti)</li> <li>▲ Albi professionali (definisce gli albi professionali a cui possono essere collegati i professionisti che operano sui procedimenti)</li> <li>▲ Enti (vengono codificati tutti gli Enti che possono essere coinvolti nella gestione dei procedimenti)</li> <li>▲ Tipi di onere (è possibile codificare le varie tipologie di onere collegati alle varie tipologie di procedimento)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>^ Tipi di referenze (permette la codifica delle possibili referenze che verranno utilizzate per stabilire a quale titolo ogni nominativo è collegato ad un procedimento)</li> <li>^ Codici Istat (la tabella contiene i codici Istat a cui si possono essere riferiti i procedimenti)</li> <li>^ Tipi di stampa (permette di definire le stampe che possono essere utilizzate in gestione dei procedimenti. Ad ogni tipologia di stampa corrisponde un modello .rtf)</li> <li>^ Allegati (è possibile codificare tutti i documenti, allegati o i loro sostituti che dovranno essere abbinati ai procedimenti)</li> <li>^ Pareri (permette la codifica dei pareri che possono essere richiesti ai vari Enti coinvolti nella gestione dei processi. Ad ogni tipologia di parere corrisponde il testo della richiesta da inviare all'Ente)</li> <li>^ Moduli (permette di definire e codificare i modelli di domanda. Ad ogni modulo possono essere inoltre abbinati gli allegati precedentemente codificati nell'apposita tabella)</li> <li>^ Tipi di procedimento (permette di creare le tipologie di procedimento che si intendono utilizzare. Ogni tipologia di procedimento è riferita ad una categoria merceologica e ad ogni tipologia di procedimento sono collegati il modulo della domanda ed il processo di workflow precedentemente istanziato. Ad ogni tipologia di procedimento sono collegati inoltre gli Enti coinvolti con i relativi pareri, gli allegati ed i modelli di stampa)</li> <li>^ Tipi di pratica (permette di definire le tipologie di pratica. Ad ogni tipologia di pratica corrisponde una tipologia di procedimento)</li> <li>^ Tipi di provvedimento (definisce le tipologie dei provvedimenti che potranno essere collegate ai procedimenti)</li> <li>^ Tariffario oneri di urbanizzazione differenziato per zone PRG, tipi di intervento, destinazioni d'uso</li> </ul>
Referenti	Permette la codifica o la ricerca dei dati anagrafici relativi alle persone fisiche e giuridiche che abbiano un qualche riferimento con il procedimento. Oltre ai dati anagrafici è possibile abbinare ad ogni referente anche gli indirizzi ed il titolo di referenza. La funzione prevede la possibilità di gestire eventuali volturazioni riferite alle persone precedentemente collegate
Allegati	Permette di visualizzare l'elenco degli allegati abbinati al procedimento. Per ogni allegato può essere indicato il numero di protocollo e la data di presa in carico. Per ogni procedimento può essere modificato l'elenco proposto aggiungendo nuovi allegati o eliminando allegati presenti nell'elenco
Oggetti Territoriali	Permette di gestire il riferimento dell'insediamento al territorio. Per ogni oggetto territoriale sono gestiti i dati relativi agli indirizzi, ai dati catastali, a persone fisiche e giuridiche
Oneri	Vengono indicati gli oneri richiesti per il singolo procedimento. E' possibile gestire più pagamenti e per ogni pagamento è possibile stampare la relativa ricevuta di quietanza
Enti coinvolti	La funzione permette di inviare agli Enti coinvolti sul singolo procedimento la richiesta di pareri. L'elenco degli Enti proposto è quello definito nella tabella di definizione dei procedimenti. In questa sede è comunque possibile eseguire variazioni coinvolgendo più o meno Enti rispetto a quanto proposto.
Esecuzione di procedura esterna	La funzione permette di effettuare l'avvio una procedura esterna a Civilia Web e di passare ad essa un parametro che le possa servire per interagire correttamente fra le informazioni contenute nelle due procedure. Sempre maggiore è il caso che prevede che dalla gestione di un processo debba essere avviata una procedura specializzata nella gestione di funzionalità non previste da Civilia Web, già presente all'interno dell'Ente e che abbia la necessità di interagire con i dati relativi ad un determinato processo gestito da Civilia Web.
Numerazione dell'Atto	La funzione permette di numerare ogni singolo provvedimento abbinato al procedimento. Il sistema può gestire più registri, uno per ogni tipologia di provvedimento codificato
Visualizzazione stato dell'iter	La funzione permette di visualizzare lo stato avanzamento della pratica. All'operatore che esegue la funzione viene proposta una videata contenente l'elenco delle fasi del workflow. Per ogni fase viene indicato l'operatore che ha in carico la fase e lo stato della fase stessa

Stampe parametriche	La funzione permette di eseguire le stampe partendo dal modello precedentemente predisposto. Durante la fase di stampa la funzione inserisce nel modello i dati del procedimento prelevandoli dall'archivio
Dati aggiuntivi	E' prevista la possibilità di definire e codificare dati specifici per ogni tipologia di procedimento amministrativo che non sono gestiti in maniera nativa dalla procedura. Ogni dato aggiuntivo dovrà essere codificato, dovrà esserne indicata la tipologia di dato (numero, stringa, data ecc.) e dovrà essere aggregato all'interno di categorie omogenee. Le operazioni che si rendono necessarie nella gestione dei dati aggiuntivi sono pertanto la definizione delle categorie e la definizione di tipologie ed elenchi . Ogni nuova tipologia di dato creata dovrà essere abbinata almeno ad una categoria. Questi nuovi raggruppamenti potranno essere utilizzati sia all'interno della gestione delle attività da workflow sia dalla gestione dei dati aggiuntivi dalla gestione pratica. Nel primo caso in fase di disegno del flusso ad ogni attività relativa alla gestione dei dati aggiuntivi dovrà essere abbinata la categoria di dati che potranno essere lavorati all'interno dell'attività. Nel caso di lavorazione da gestione pratica si dovrà invece selezionare la categoria di dati aggiuntivi prima di poter inserire/modificare i valori relativi ai dati stessi.
Responsabile del procedimento	E' prevista la possibilità di gestire il responsabile di ogni procedimento. Tale responsabile avrà visibilità totale sui dati contenuti nella pratica. Sono possibili variazioni e storicizzazioni dei responsabili di procedimento delle varie pratiche.
Gestione termini di lavorazione	Questa funzione permette la corretta gestione dei termini di lavorazione delle pratiche. Le funzionalità prevede la gestione delle informazioni necessarie alla corretta gestione dei termini di lavorazione. In dettaglio le attività permesse sono le seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Sospensione della pratica. Possono essere attivate le seguenti tipologie di sospensione: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sospensione senza aggiornamento termini</li> <li>• sospensione con aggiornamento termini:</li> <li>• sospensione con ripartenza termini:</li> </ul> </li> <li>▲ Ripresa da sospensione. La funzione di ripresa da sospensione permette di riprendere la pratica a seguito di sospensione.</li> <li>▲ Chiusura dei termini. La funzione permette di indicare che la lavorazione del procedimento è conclusa anche se la pratica rimane aperta.</li> <li>▲ Visualizzazione sospensioni. La funzione permette di consultare lo storico delle sospensioni che sono state effettuate sulla singola pratica</li> </ul>
Chiusura della pratica	La funzione di chiusura della pratica permette di chiudere il procedimento e rendere tutte le fasi ed i dati abbinati al procedimento non più modificabili e solamente consultabili.
Scadenziario	permette all'utente di ottenere evidenza delle pratiche che corrispondono ai criteri dati. In particolare, posti alcuni parametri di ricerca quali ad esempio la data scadenza, data protocollo, settore di appartenenza, tipi di procedimento, pratiche archiviate oppure pratiche ancora attive, il sistema restituisce l'elenco delle pratiche che rispettano i criteri indicati dall'utente permettendo allo stesso di consultarle, di lavorarle, di generare stampe partendo dalla selezione o di esportare i dati delle pratiche selezionate in formato xml.
Conferenza dei Servizi	La funzione consente di gestire la Conferenza dei Servizi o altre Commissioni il cui parere sia richiesto per l'espletamento del procedimento. L'esito espresso dalla Conferenza dei Servizi o da altra Commissione può essere consultato direttamente dalla gestione del procedimento senza dover accedere alla seduta nella quale l'esito è stato espresso. Le funzionalità relative alla gestione della conferenza dei servizi sono descritte nel paragrafo relativo alla gestione degli Organi Deliberanti.

### *Fasi operative*

Le principali fasi che la procedura di gestione dello Sportello Unico permette di rappresentare e supportare sono le seguenti:

- **Integrazione con il portale (Front Office)**

Le funzionalità di integrazione con l'apposito modulo di Front Office permettono di interagire con il portale stesso in modo tale da permettere la presentazione a portale, da parte di professionisti autenticati, della richiesta di creazione di una nuova pratica e di validare ed importare le informazioni caricate dal professionista all'interno dell'applicativo permettendo così la creazione automatica di un nuovo procedimento e la conseguente attivazione del processo ad essa collegato.

Le funzionalità gestite sono le seguenti:

- condivisione con il portale delle informazioni di base che dovranno essere utilizzate dal professionista in fase di caricamento dati per una nuova pratica;

i dati che verranno messi a disposizione e che non potranno essere mai modificati a portale ma solamente utilizzati riguardano le seguenti informazioni: tipologia di pratica, documenti allegati necessari all'espletamento della pratica, viario dell'ente, classi territoriali a cui riferirsi, codifica dei Comuni italiano ed esteri gestita dall'Ente, altre informazioni base.

- verifica dei dati inseriti a portale dal professionista;

l'operatore ha la possibilità di verificare i dati che il professionista ha caricato a portale e che riguardano la nuova pratica che il professionista intende presentare. I dati possono essere corretti ed allora si procederà alla loro importazione oppure possono essere non corretti ed allora l'operatore respingerà i dati al professionista che li dovrà modificare ed eventualmente ripresentare.

- importazione dei dati inseriti a portale dal professionista;

l'operazione di importazione dei dati da portale permette di generare una nuova pratica appartenente alla tipologia indicata dal professionista, abbina alla nuova pratica tutti gli altri dati caricati dal professionista, numera la nuova pratica ed attiva il processo di workflow ad essa abbinato. Nel momento in cui la nuova pratica viene numerata il sistema rende disponibile al professionista sul portale il numero della nuova pratica creata. In fase di importazione dei dati sono previsti controlli sulla correttezza formale dei dati inseriti dal professionista, ad esempio se viene inserito dal professionista un nominativo già presente nell'archivio comunale con informazioni diverse (es. data di nascita) allora il sistema segnala l'anomalia all'operatore che avrà la possibilità di intervenire a sistemare il dato.

- **Gestione della pratica**

Questa attività viene svolta dagli operatori incaricati della presa in carico della domanda presentata dal cittadino.

Le principali fasi sono le seguenti:

- ▲ classificazione dell'iter con l'individuazione degli elementi caratteristici
- ▲ gestione delle persone fisiche e giuridiche a qualunque titolo collegate alla proposta
- ▲ gestione della documentazione, sia cartacea che in formato elettronico, da allegare alla proposta
- ▲ gestione dell'Oggetto Territoriale
- ▲ gestione dei pareri di Enti terzi coinvolti nel procedimento amministrativo:
  - richiesta di parere
  - registrazione dell'esito del parere richiesto

- **Assegnazione all'Organo Deliberante competente**

Questa fase permette la gestione della Conferenza dei Servizi e, qualora previsto, di altre tipologie di Organi Deliberanti.

Vedi apposito documento descrittivo della procedura Organi Deliberanti

- **Provvedimento**

Questa fase consiste nell'emissione del provvedimento autorizzatorio da parte dell'Ente, con l'attribuzione di una numerazione formale alla pratica, definita per tipologia di pratica e anno di riferimento

- **Gestione diritti di segreteria**

Questa fase permette, a seguito dell'emissione del provvedimento autorizzatorio, all'Ente di definire tipologia ed ammontare degli oneri da addebitare al cittadino/impresa.

CONSENTE INOLTRE DI GESTIRE I PAGAMENTI ATTRAVERSO LA REGISTRAZIONE ED EMISSIONE DI UNA RICEVUTA DI QUIETANZA

### *Funzioni di manutenzione*

L'applicativo mette a disposizione fra le altre le seguenti funzionalità di manutenzione:

- Process monitor (permette di visualizzare/modificare i dati contenuti all'interno del processo, permette inoltre di agire sull'intero processo per operazioni di sospensione e ripresa e sulle singole attività per permettere la rassegnazione o altro).
- Cancellazione pratica (cancella la pratica selezionata e tutti i dati ad essa abbinati).
- Cancellazione referente (cancella i dati relativi al referente se non abbinato a pratiche)
- Riapertura pratica (permette di riaprire una pratica erroneamente chiusa)
  - RIASSEGNAZIONE ATTIVITÀ (TUTTE LE ATTIVITÀ IN CARICO AD UN UTENTE POSSONO ESSERE RASSEGNAATE IN MANIERA CUMULATIVA AD UN UTENTE DIVERSO).

#### *Il Motore di Workflow e la Generazione di Iter*

Il motore di workflow integrato all'interno dell'applicativo di gestione dei Procedimenti (e degli Atti Formali) è in grado di definire:

- in modo visuale il processo amministrativo
- il flusso e gli step operativi che lo compongono
- l'esecutore dello step (un utente predefinito o da assegnare dinamicamente al momento dell'esecuzione del processo secondo regole di appartenenza a gruppi e ruoli, un sistema esterno preesistente, etc)
- i controlli
- l'automazione degli step operativi
- gli eventi scatenanti eventuali azioni preventive e/o correttive
- le regole per correlare il verificarsi di eventi interni/esterni al processo alle azioni da intraprendere
- gli eventuali sottoprocessi, nonché di
- integrare e-mail e sistemi preesistenti (ERP, CRM, EAI, etc).

Non tutte le informazioni devono essere obbligatoriamente fornite al momento del disegno. Ad esempio, le regole di funzionamento possono essere aggiunte/modificate anche mentre il processo è in esecuzione, senza variare quindi il disegno originario che continua ad essere valido.

In tal modo, in qualunque momento, è possibile gestire le eccezioni e, più in generale, è possibile aggiungere logica al processo per governare dinamicamente il mutare delle condizioni e degli eventi interni/esterni al processo stesso.

Il motore di workflow permette di implementare on line, sul Web, i processi realizzati trasformandoli così in applicazioni Web Based, flessibili, distribuite e aperte; tali applicazioni sono utilizzabili dagli utenti tramite Intranets, Extranets e Internet usando PC Browser. Le applicazioni/processi sono eseguite secondo il flusso disegnato sulla base di informazioni e regole definite.

Accessi determinati permettono all'amministratore, agli utenti, ai tecnici istruttori e ai responsabili di procedimento di interagire con il sistema e gestire l'ambiente dal punto di vista sistemistico (in termini di start e shutdown della piattaforma, deploy e undeploy delle applicazioni, definizione degli utenti), di analizzare gli stati degli steps, di analizzare i logs ed eseguire i tasks dei processi, di monitorare e analizzare i processi nel loro complesso e, se necessario, migliorarli.

Ogni processo, può coinvolgere un numero illimitato di utenti che sono chiamati ad intervenire solo quando il flusso lo richiede e per l'attività di loro competenza prevista nello stesso (workflow).

## DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

L'applicativo è composto dalle funzionalità di BackOffice (Civilia Web) e di Front Office (Civilia OpenWeb).

La soluzione completa prevede la disponibilità delle seguenti componenti:

- Civilia SUE e SUAP – (Back Office)
- Civilia OpenWeb – Presentazione istanze, modulistica, Consultazione avanzamento procedimenti

Tutte le componenti di Front Office, sia quelle previste che eventualmente quelle opzionali, vengono sempre rese disponibili su server Farm Dedagroup.

### Piano di sviluppo delle attività SUE

Il software viene fornito con un kit di avviamento rapido a corredo.

Il kit comprende:

#### Lato Back Office (Civilia SUE)

- N° 1 workflow standard per la gestione dei procedimenti SUE
- Una collezione di moduli generici da utilizzare per la produzione di reportistica di stampa
- Catalogo base dei tipi di procedimento con relativi allegati richiesti
- Popolamento delle tabelle base necessarie al funzionamento del SUE

La fornitura del kit consente di velocizzare la fase di configurazione e attivazione della procedura.

#### Lato Front Office (OpenWeb consultazione avanzamento procedimenti)

- Interfaccia di consultazione dell'avanzamento dei procedimenti (Possibilità di impostare logo + nome Ente. L'interfaccia è quella standard e non personalizzata).
- Estrattore (l'estrattore viene fornito parametrato in funzione dei dati del SUE Kit)

#### Lato Front Office (OpenWeb presentazione nuove istanze)

- Interfaccia di presentazione istanze (Possibilità di impostare logo + nome Ente. L'interfaccia è quella standard e non personalizzata).
- Procedimenti istanziabili (il sistema di presentazione istanze viene fornito parametrato in funzione dei dati del SUE Kit: SCIA, CIL, CILA, permesso a costruire )

### Piano di sviluppo delle attività SUAP

Il software viene fornito con un kit di avviamento rapido a corredo.

Il kit comprende:

#### Lato Back Office (Civilia Suap)

- N° 1 workflow standard per la gestione dei procedimenti SUAP
- Una collezione di moduli generici da utilizzare per la produzione di reportistica di stampa
- Catalogo base dei tipi di procedimento con relativi allegati richiesti
- Popolamento delle tabelle base necessarie al funzionamento del SUAP

La fornitura del kit consente di velocizzare la fase di configurazione e attivazione della procedura.

#### Lato Front Office (OpenWeb consultazione avanzamento procedimenti)

- Interfaccia di consultazione dell'avanzamento dei procedimenti (Possibilità di impostare logo + nome Ente. L'interfaccia è quella standard e non personalizzata).
- Estrattore (l'estrattore viene fornito parametrato in funzione dei dati del Suap Kit)

#### Lato Front Office (OpenWeb presentazione nuove istanze)

- Interfaccia di presentazione istanze (Possibilità di impostare logo + nome Ente. L'interfaccia è quella standard e non personalizzata).

- Procedimenti istanzabili (il sistema di presentazione istanze viene fornito parametrato in funzione dei dati del Suap Kit)

**Dettaglio dei servizi professionali (parametrizzazione, formazione e training on the job) per SUE e SUAP**

Descrizione	Dettaglio gg./u on site	Dettaglio gg./u back office
<b>Fase I: Installazione</b>		
Installazione Ente Civilia SUE e SUAP	2	
Creazione Ente Open Web + creazione base dati + creazione estrattore + creazione in OpenWeb della base dati per la presentazione nuove istanze		3
<b>Fase II: Parametrizzazione</b>		
<b>SUE</b>		
SUE Civilia Web: configurazione e popolamento standard della base dati + flusso standard	1	1
Configurazione utenti	1	1
<b>SUAP</b>		
SUAP Civilia Web: configurazione e popolamento standard della base dati + flusso + modelli di stampa standard	1	1
Configurazione utenti	1	1
<b>Fase III: Formazione</b>		
SUE Civilia Web: Formazione all'uso dell'applicativo	4	
Suap Civilia Web: Formazione all'uso dell'applicativo	4	
Formazione OpenWeb (front Office): <i>pubblicazione dati, presentazione istanze</i> (la formazione viene fatta agli operatori Comunali che formeranno poi i professionisti ecc)	1	

OPZIONALMENTE potranno essere effettuate le seguenti attività

- In caso di ulteriori necessità Delisa si rende disponibile a fornire, sulla base di accordi extra progetto, il necessario supporto per l'implementazione o la modifica di ulteriori workflow e report di stampa.
- Se il Comune vuole diventare autonomo per la creazione e modifica dei processi (Workflow/Iter), reportistica e stampe allora si deve predisporre un progetto ad hoc.

## OFFERTA ECONOMICA

### Licenza d'uso e servizi professionali

Descrizione	Listino	Q.tà	Sconto	Prezzo a Voi riservato
<b>Licenza d'uso</b>				
<b>Moduli software Civilia Web:</b> SUE (Sportello Unico Edilizia) SUAP (Sportello unico Attività Produttive) Portale di Front Office Open Web comprensivo di servizi di repository e di Hosting presso nostro DataCenter Attività a corpo di tutti i servizi necessari al Vostro Ente relativi alla installazione, configurazione e parametrizzazione del software per un corretto utilizzo di tutte le funzionalità su esposte	€ 60.000,00		80%	€ 12.000,00
<b>Servizi Professionali</b>				
Servizi di installazione			-	<b>Compresi</b>
Parametrizzazione			-	<b>Compresi</b>
Configurazione			-	<b>Compresi</b>

**Tutti i prezzi si intendono IVA esclusa.**

Il modulo front office verrà installato su nostri server.

La Modulistica e ogni altro documento, sia per la parte di Back Office, sia per quella da pubblicare sulla componente Front Office, sono gratuitamente fornite dal nostro laboratorio tecnico secondo dei template standard e già in uso presso i nostri clienti.

Eventuali personalizzazioni possono essere fatte direttamente dal Vostro personale o commissionate separatamente alla scrivente.

Le Soluzioni software proposte avvalendosi di un database relazionale possono esportare i dati secondo gli standard Ascii ed xml verso le più comuni piattaforme SIT/GIS presenti sul mercato, lasciando al produttore della piattaforma SIT/GIS la gestione della creazione dell'interfaccia di comunicazione dei dati.

Il prodotto è comprensivo di un anno solare di manutenzione software che decorre dalla data di installazione dei software (vedi successiva descrizione SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE)

## PREDISPOSIZIONE A CURA DEL CLIENTE

Sono a cura del cliente la fornitura/predisposizione dei seguenti punti:

□ **Server con le seguenti caratteristiche minime:**

- Biprocessore o superiore;
- O.S: Windows Server 2008 o 2012; Linux Centos 4.7 o 5 a 64bit;
- 8 Gb RAM
- Db Oracle 9.x o 10.x o 11.x; (N.B. : Le licenze necessarie dipendono da numerosi fattori ( numero di processori, numero di core, ect.))
- Spazio su disco minimo per l'applicativo: 40Gb;
- Spazio su disco minimo per db: 120Gb
- Connessione ADSL;

É disponibile una versione gratuita del DB Oracle (Oracle XE) con le seguenti limitazioni:

- ▲ Può utilizzare un solo processore
- ▲ Gestisce un massimo di 4 GB di dati
- ▲ Utilizza un solo GB di RAM
- ▲ Su ogni macchina puo essere eseguita un'unica istanza di base di dati

**Client con le seguenti caratteristiche minime:**

- ▲ Sistemi Operativi: Windows;
- ▲ Browser: Explorer 6 o superiore; Mozilla, Chrome;
- ▲ almeno 512 MB di Ram
- ▲ Connessione adsl

## SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE

Il contratto di manutenzione degli applicativi, prevede le seguenti attività:

- manutenzione correttiva (eliminazione di eventuali vizi e/o errori);
- manutenzione adeguativa (adeguamento a variazioni legislative);
- manutenzione evolutiva (aggiornamenti in relazione agli sviluppi degli ambienti hardware e software)

Le attività di manutenzione sono classificabili dal punto di vista degli obiettivi a loro associati e in tale ambito sono individuate le attività di:

- Manutenzione Ordinaria (correttiva)  
servizio volto alla diagnosi ed alla rimozione delle cause e degli effetti di un malfunzionamento di procedure e programmi del Sistema in esercizio.
- Manutenzione Adeguativa ed Evolutiva  
Comprendono le implementazioni che non comportano la variazione delle funzionalità del sistema, ma che sono generalmente dettate da esigenze di migrazione di piattaforma, innalzamento di versioni del software, miglioramento delle performance e quant'altro consenta, ad insindacabile giudizio del Proponente, il mantenimento del corretto funzionamento del software fornito al Committente. Sono altresì comprese tutte gli adeguamenti normativi di legge che non comportano ad insindacabile giudizio del proponente il rilascio di specifiche nuove funzionalità/procedurali.

### 1 MANUTENZIONE ORDINARIA

Per garantire la continuità delle applicazioni rilasciate in esercizio, Delisa dispone una struttura dedicata alla diagnosi e risoluzione di eventuali malfunzionamenti.

La struttura di manutenzione correttiva provvederà alla risoluzione del problema.

Tutte le notifiche di anomalia saranno tracciate attraverso un sistema di gestione delle anomalie. Ad ogni anomalia verrà associato un codice di gravità che consentirà di prioritizzare gli interventi; sono identificati quattro livelli di anomalie:

- Livello 1: anomalia bloccante (malfunzionamenti per cui è impedito l'uso del sistema o di una o più funzioni)
- Livello 2: anomalia grave (malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni, ad esempio per alcuni dati di input)
- Livello 3: anomalia critica (malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa)
- Livello 4: anomalia generica (malfunzionamenti di tipo marginale)

A fronte dell'assegnazione di un'anomalia, il gruppo di lavoro provvederà ad:

- analizzare la causa dell'anomalia, identificando eventuali anomalie collegate e i componenti software interessati.
- identificare la soluzione che potrà consistere nella semplice correzione di un errore chiaramente individuato, così come nell'inserimento di nuovi controlli nel software, fino all'implementazione di nuove routine o componenti.
- progettare eventuali nuove componenti software o procedere al re-engineering delle esistenti se necessario per la soluzione dell'anomalia. In considerazione del possibile collegamento tra anomalie, nell'attività di progettazione si identificherà la soluzione per l'insieme di tutte le anomalie collegate.
- progettare le catene di test per la validazione della risoluzione. Questa attività è generalmente effettuata da un gruppo distinto sia da quello di progettazione sia da quello di sviluppo, al fine di sottoporre il software a test rigorosi ed obiettivi.
- implementare le azioni correttive sulla base delle analisi effettuate e relativa progettazione.
- verificare, sulla base delle catene di test, la correttezza funzionale delle correzioni/implementazioni effettuate. I test saranno di tre tipi: unitario (relativo alla singola componente interessata da modifiche), di integrazione (relativo alla correttezza delle interazioni del componente modificato nei confronti degli altri componenti del sistema con cui esso interagisce o si integra) ed infine di sistema (volte a verificare la correttezza funzionale e semantica dell'intero sistema a valle delle modifiche effettuate).
- rilasciare le modifiche per la verifica ed accettazione del Committente.

- attivare le procedure di installazione della patch.

Tale servizio può essere attivato dal personale del Committente e si esplica, per quanto riguarda le segnalazioni di anomalie, attraverso l'invio di appositi moduli via e-mail/Fax.

### **SLA della Manutenzione ordinaria**

I livelli di servizio forniti per l'erogazione della manutenzione ordinaria sono i seguenti:

Anomalia	Tempo di presa in carico della segnalazione (ore)	Tempo medio previsto di risoluzione anomalia (ore)
Livello 1 (bloccante)	2-4	< 8 nel 90% dei casi; < 16 nel restante 10%
Livello 2 (grave)	4-6	< 12 nel 90% dei casi; < 16 nel restante 10%
Livello 3 (critica)	8-12	< 24 nel 90% dei casi; < 36 nel restante 10%
Livello 4 (generica)	12-16	< 32 nel 90% dei casi; < 48 nel restante 10%

- *Tabella 1: SLA per la manutenzione ordinaria*

Le ore si considerano nell'ambito delle giornate di erogazione dei servizi, come definite precedentemente.

L'obbligo di prestare i servizi d'assistenza verrà meno:

- Nel caso in cui le anomalie riscontrate siano imputabili ad incuria dell'utente e/o alla mancata o non corretta osservanza delle procedure previste per il sistema;
- Nel caso in cui l'anomalia sia imputabile ad atti di pirateria informatica;
- Nel caso in cui l'anomalia sia imputabile ad aggiornamenti di release del sistema o della piattaforma, eseguiti dal Committente senza verifica col fornitore;
- Nel caso in cui l'anomalia non venga segnalata correttamente.

La consegna del software corretto o versioni successive che verranno rilasciate durante la durata del contratto avverrà di norma per via telematica attraverso il nostro sito con protocollo ftp, in tal senso verranno rilasciate apposite credenziali all'utente finale.

Qualora vi fossero oggettivi difficoltà da parte di quest'ultimo all'acquisizione dei rilasci, gli stessi potranno essere inviati via posta su CD-ROM o per casi particolari recapitati on-site dal nostro personale tecnico.

## **2 MANUTENZIONE ADEGUATIVA ED EVOLUTIVA**

Il servizio comprende le attività adattative a fronte di eventuali evoluzioni di disposizioni legislative, amministrative o regolamentari – sopravvenute successivamente al rilascio degli applicativi.

Il servizio comprende altresì le attività relative all'adeguamento dell'applicazione alle nuove release del software di base/ambiente del committente, comprensivo dell'attività di certificazione nel contesto target.

Il servizio comprende inoltre le attività evolutive nell'ottica di una costante evoluzione dei prodotti offerti ad insindacabile giudizio del Proponente, che consentano l'ottimizzazione delle performance.

Tutte le releases, siano esse di tipo correttivo, adattativo oppure evolutivo, saranno messe a disposizione dell'Ente attraverso opportune e veloci procedure (CD-ROM, FTP etc).

Il servizio di aggiornamento applicativi, prevede l'installazione delle nuove versioni disponibili dei prodotti.

Oltre all'installazione dei programmi, all'allineamento della base dati, saranno inviate tramite e-mail al/i responsabile/i interessati tutta la documentazione di rilascio.

## **3 ASSISTENZA TELEFONICA (HOT LINE)**

Il servizio comprende l'assistenza agli utenti relativamente alle problematiche applicative, supportando passo passo l'utente nell'utilizzo della procedura, comprendendo altresì il supporto alla diagnostica di possibili malfunzionamenti.

Il servizio viene erogato nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:30.

