

Comune di Castelfranco di Sotto

**PROCEDURA NEGOZIATA MEDIANTE COTTIMO FIDUCIARIO AI SENSI
DELL'ART. 125 DEL D.LGS N.163 DEL 12/04/2006 E S.M.I. PER
L'EVOLUZIONE DEL PROGETTO DI E-GOVERNMENT SPORTELLI
VIRTUALI E SERVIZI ALLE IMPRESE E AI CITTADINI (SPORVIC):
SPORVIC2**

CUP: I62B09000010006

CIG: 041451114C

Allegato 2 - CAPITOLATO TECNICO

1.	Scopo	4
2.	Legislazione di Riferimento	4
3.	Acronimi	4
4.	Caratteristiche della nuova applicazione SPORVIC2	5
4.1	OGGETTO	5
4.2	CARATTERISTICHE GENERALI	5
4.3	BANCA DATI RETE REGIONALE DEI SUAP DELLA TOSCANA	6
4.4	I SERVIZI DELL'APPLICAZIONE SPORVIC2	6
4.5	I SERVIZI	7
4.5.1	DESCRIZIONE ARCHITETTURA LOGICA	7
4.5.2	SERVIZI DI FRONT-OFFICE	7
4.5.3	GESTIONE PRATICHE	8
4.5.4	GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI	9
4.5.5	GESTIONE DOCUMENTI	9
4.5.6	GESTIONE ONERI PRATICA	9
4.5.7	GESTIONE REPORT	9
4.5.8	AMMINISTRAZIONE UTENTI	10
4.5.9	FUNZIONALITÀ PER GLI ENTI RIUSATORI	10
4.5.10	SERVIZI DI CONSULTAZIONE	11
4.5.11	HELPONLINE	11
4.6	COOPERAZIONE APPLICATIVA E INTEROPERABILITÀ DEI SISTEMI	11
4.7	PREREQUISITI TECNICI E VINCOLI	12
5.	Requisiti Tecnologici	12
5.1	ARCHITETTURA	12
5.2	USO DI STANDARD APERTI E FRAMEWORK OPENSOURCE	13
5.3	DBMS	13
6.	Caratteristiche generali	13
6.1	TRASPARENZA	13
6.2	FACILITÀ D'USO	13
6.3	RISPETTO DELLA PRIVACY	13
6.4	PORTABILITÀ	13
6.5	MODULARITÀ	13
6.6	SCALABILITÀ	13
6.7	INTEROPERABILITÀ	13
6.8	ACCESSIBILITÀ	14
6.9	AFFIDABILITÀ E SICUREZZA	14
6.10	RIUSABILITÀ	14
7.	Assistenza, manutenzione e monitoraggio	14

7.1	ASSISTENZA E MANUTENZIONE	14
7.2	MONITORAGGIO	15
8.	Formazione	15

1. Scopo

Scopo del documento è fornire la descrizione tecnica delle applicazioni che dovranno essere sviluppate per la realizzazione del progetto SPORVIC2, che ha come obiettivo l'evoluzione dell'attuale servizio di Sportello Unico alle Attività Produttive (SUAP), previsto dal progetto SPORVIC (<http://www.sporvic.it>) secondo il nuovo quadro normativo attuato a livello nazionale e regionale per lo sviluppo dei servizi SUAP.

Tutta la documentazione relativa alla presente gara è disponibile sul Portale del Comprensorio del Cuoio (<http://www.distrettodelcuoio.it>) e sul sito del Comune di Castelfranco di Sotto (<http://www.comune.castelfranco-di-sotto.pi.it>).

- Allegato 1: Capitolato speciale
- Allegato 2: Capitolato tecnico
- Allegato 3: Specifiche tecniche dell'attuale applicazione SUAP SPORVIC
- Allegato 4: Progetto di riuso
- Allegato 5: Modello di partecipazione a gara e autocertificazione
- Allegato 6: Modello di presentazione dell'offerta economica

2. Legislazione di Riferimento

- Decreto Legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito con modificazioni dalla Legge 6 agosto 2008, n. 133
- Legge regionale 23 luglio 2009, n. 40 "Legge di semplificazione e riordino normativo 2009"

3. Acronimi

ARPA	Autenticazione Ruoli Profili Applicazioni
BDR	Banca Dati Rete Regionale dei SUAP della Toscana
CAD	Codice della pubblica Amministrazione Digitale (D. Lgs. n. 7 marzo 2005, n. 82 aggiornato con le modifiche introdotte dal D. Lgs. n. 4 aprile 2006 recante disposizioni integrative e correttive al Codice dell'amministrazione digitale)
CART	Infrastruttura di Cooperazione Applicativa di Regione Toscana
CIE	Carte di Identità Elettronica
CNIPA	Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione
CNS	Carta Nazionale dei Servizi
J2EE	Java 2 Enterprise Edition Insieme di specifiche Sun che definiscono un ambiente operativo per le applicazioni accessibili via protocolli Internet (http)
PEC	Posta Elettronica Certificata
RTRT	Rete Telematica Regionale Toscana
SPC	Sistema Pubblico di Connettività
SUAP	Sportello Unico per le Attività Produttive
TTR	Tavolo Tecnico Regionale per lo sviluppo dei servizi SUAP

WEBSERVICE	Applicazione software le cui funzionalità sono descrivibili, identificabili ed usufruibili tramite linguaggio XML; le interazioni con altre applicazioni vengono effettuate tramite scambio di protocolli Inter net (HTTP) di messaggi basati su XML con l'utilizzo
XML	EXtensible Markup Language

4. Caratteristiche della nuova applicazione SPORVIC2

4.1 Oggetto

Oggetto del presente capitolato è sviluppare le applicazioni software secondo le caratteristiche di seguito descritte partendo dall'applicazione SUAP SPORVIC attualmente disponibile. Il sistema SPORVIC2 deve essere sviluppato partendo dal sistema SUAP SPORVIC posto attualmente a riuso nel catalogo regionale (<http://web.rete.toscana.it/riuso/portale/albo>). Le specifiche tecniche dell'attuale applicazione SUAP SPORVIC sono descritte nell'Allegato 3 e sono consultabili sul Portale del Comprensorio del Cuoio (<http://www.distrettodelcuoio.it>) e sul sito del Comune di Castelfranco di Sotto (<http://www.comune.castelfranco-di-sotto.pi.it>).

Il sistema SPORVIC2 deve essere utilizzabile dagli Enti che hanno aderito al riuso del Progetto SPORVIC come descritto nell'Allegato 4, tutti localizzati nel territorio della Provincia di Pisa, e da quelli che aderiranno al progetto SPORVIC in qualità di riusatori.

A completamento della presente procedura, è richiesta la realizzazione di una personalizzazione del sistema SPORVIC2, oggetto del presente capitolato, per il SUAP del Comprensorio del Cuoio (<http://www.distrettodelcuoio.it>).

4.2 Caratteristiche generali

L'evoluzione dell'applicazione SPORVIC, denominata SPORVIC2, oggetto del presente capitolato, richiede l'adeguamento dell'attuale sistema SPORVIC in modo che diventi l'unico referente telematico e coordinatore delle attività che la Pubblica Amministrazione deve svolgere per rispondere alle esigenze dell'Impresa per tutte le attività e verifiche richieste per le autorizzazioni, dichiarazioni di inizio attività e comunicazioni necessarie ad insediamenti produttivi dalla presentazione di una pratica fino alla sua conclusione.

L'innovazione introdotta dalla nuova normativa dei procedimenti SUAP, sia nazionale che regionale, avvalorata e specializzata dalle indicazioni del Tavolo Tecnico Regionale per lo sviluppo dei servizi SUAP (TTR), richiede che tutte le attività di gestione e di coordinamento verso gli Enti terzi e gli altri uffici amministrativi, concernenti le pratiche relative ad insediamenti produttivi, siano eseguite telematicamente secondo gli step riportati di seguito:

- L'imprenditore utilizza il sito del SUAP come punto di riferimento per acquisire le informazioni e la documentazione necessarie alla presentazione di qualsiasi pratica
- Deve essere data la possibilità all'imprenditore, l'agenzia per le imprese, l'associazione di categoria, il professionista di compilare, firmare digitalmente e inviare telematicamente la domanda/dichiarazione, la documentazione, le informazioni necessarie per il SUAP, per gli Enti terzi ed i relativi allegati
- Il SUAP, dopo aver effettuato, i necessari controlli preliminari deve trasmettere per via telematica la propria dichiarazione di aver ricevuto la domanda/dichiarazione, le informazioni specifiche previste dalle normative di settore ed i relativi allegati agli Enti terzi, agli altri uffici comunali e alle CCIAA utilizzando, ove necessario, le infrastrutture infotelematiche di RTRT
- Il SUAP deve gestire le relazioni tra gli uffici interni del Comune coinvolti nell'iter della pratica
- Tutti i rapporti con gli Enti Terzi devono essere gestiti per via telematica, potendo inviare/ricevere documenti e tener traccia degli avanzamenti e dei tempi del procedimento. Il SUAP, ricevuti i pareri/atti istruttori da parte degli Enti Terzi, ed eventualmente portata a

termine la procedura, conclude la pratica emettendo l'atto unico di autorizzazione o dando attuazione comunque alle previsioni delle normative vigenti

- Il SUAP provvede in via telematica alle riscossioni dei diritti per tutti gli Enti/uffici e al riversamento ad essi delle somme riscosse

Per svolgere le sue attività il SUAP SPORVIC2 utilizza le infrastrutture infotelematiche messe a disposizione da RTRT.

4.3 Banca Dati Rete Regionale dei SUAP della Toscana

Il sistema SPORVIC2 deve adeguare l'attuale sistema SPORVIC dal punto di vista tecnologico e funzionale per garantire l'integrazione con la Banca Dati Rete Regionale dei SUAP della Toscana (BDR).

La BDR contiene al momento più di 500 procedimenti ed endoprocedimenti corredati da istruzioni e moduli standardizzati secondo le disposizioni definite dal TTR per lo sviluppo dei servizi SUAP. Il TTR al fine di superare le divisioni organizzative fra Comuni ed Enti terzi, semplificare i processi amministrativi e favorire l'utenza ha definito un linguaggio e un basamento informativo comune per la definizione dei procedimenti e dei flussi ad essi associati codificandoli nella BDR.

Le informazioni sulla BDR e le indicazioni del TTR sono disponibili all'indirizzo <http://www.suap.toscana.it>.

Al fine di integrare la BDR del TTR, le logiche di servizio del SUAP SPORVIC devono essere aggiornate per fornire le seguenti funzionalità:

- Integrazione Dizionario Regionale procedimenti
- Ricezione dei moduli ufficializzati
- Ricezione delle variazioni sui moduli
- Trasmissione delle modifiche che i SUAP operano sui moduli
- Trasmissione di moduli locali verso il TTR

Tutti i servizi del SUAP di front-office per l'utente finale e di back-office per gli operatori SUAP e gli Enti terzi devono essere aggiornati per presentare e gestire i dati integrati dalla BDR.

4.4 I servizi dell'applicazione SPORVIC2

Dal punto di vista funzionale il SUAP di SPORVIC2, integrato con il Dizionario Regionale dei procedimenti e endoprocedimenti e l'archivio della BDR, deve fornire le seguenti macro-funzionalità:

- Gestione completa del ciclo di vita del procedimento dalla presentazione on line (o allo sportello) fino alla chiusura:
 - Lato amministratore del SUAP e operatori del SUAP
 - Lato imprese, agenzie delle imprese, associazione di categoria, professionisti e cittadini
 - Lato Ente terzo
- Gestione della parte "pubblica" del SUAP e di front-office lato imprese
 - Sottomissione della pratica completa e verifica della completezza formale
 - Protocollazione informatica della pratica, secondo le regole del protocollo interoperante di Regione Toscana (INTERPRO)
 - Invio ricevuta all'Impresa di presa in carico
- Gestione della parte di back-office per la gestione del flusso lavorativo degli uffici SUAP
- Modifica e personalizzazione dei procedimenti (authoring)
- Predisposizione del contenuto con integrazione per l'invio del feedback verso la BDR

- Integrazione con la BDR del TTR per:
 - Ricezione dei moduli ufficializzati
 - Ricezione delle variazioni sui moduli
 - Trasmissione delle modifiche che i SUAP operano sui moduli
 - Trasmissione di moduli locali verso il TTR
- Integrazione, attraverso l'infrastruttura di trasporto CART, con la Rete Dei SUAP per:
 - Monitoraggio, invio eventi
 - Integrazione con enti terzi, altri SUAP, altri servizi della RTRT
 - Integrazione con anagrafi ufficiali (quali ad esempio CCIA)
 - Sicurezza e integrazione con infrastrutture di SSO della Regione Toscana come ARPA che facilita anche l'uso di CIE/CNS al posto di infrastrutture non aperte
- Meccanismi per la cooperazione applicativa con una serie di progetti e infrastrutture regionali, per la messa a fattor comune delle esperienze:
 - Progetto INTERPRO (Protocollo interoperabile)
 - Sistema PARIX-GATE per la gestione delle visure camerali
- Fornisce l'interoperabilità con:
 - I software gestionali in uso presso gli enti riusatori di SPORVIC di cui all'Allegato 4 o presso altri uffici comunali interessati, e presso quelli che aderiranno al progetto in qualità di riusatori

4.5 I Servizi

4.5.1 Descrizione Architettura Logica

Dal punto di vista dell'architettura software SPORVIC2 si deve presentare come una applicazione Web con architettura multi-tier composta dai seguenti layer:

- Presentation Layer: implementa le funzionalità di presentazione del FrontEnd e definisce il punto di accesso al servizio per gli attori del Sistema:
 - Impresa, Agenzia delle imprese, associazione di categoria / tecnici o professionisti, cittadini in base alla Legge 6 agosto 2008, n. 133, Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, recante disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria
 - Enti terzi
 - Operatori SUAP
 - Amministratori SUAP
- Business Layer e Integration Layer: implementa la logica di funzionamento dei servizi e il proxy applicativo per l'integrazione dei servizi esterni e di cooperazione
- Data Layer: fornisce le funzionalità di astrazione per il recupero e l'accesso ai dati del repository

4.5.2 Servizi di Front-office

Di seguito vengono descritte le funzionalità per l'utenza (Cittadino, impresa, associazione di categoria, Agenzia delle imprese) del front-office informativo e operativo. Alcune informazioni sono di dominio pubblico, mentre altre possono essere accessibili in funzione del ruolo e del profilo utente.

- Il catalogo dei procedimenti e endoprocedimenti pubblicati sul SUAP deve essere integrato e coordinato con il Dizionario e il Catalogo dei Procedimenti ed Endoprocedimenti presenti nell'archivio della Banca Dati Regionale dei SUAP della Toscana (BDR)
- Devono essere fornite funzionalità per la consultazione agile del catalogo. Sono da prevedere modalità differenti di ricerca e consultazione in funzione del profilo utente. Per esempio per l'utente meno esperto la selezione dei contenuti di interesse può avvenire attraverso la compilazione di domande e/o l'inserimento di parole chiave che guidano l'utente nel percorso di ricerca, per utenti più esperti l'accesso alle informazioni può essere effettuata attraverso una navigazione diretta dell'albero del Catalogo dei Procedimenti e Endoprocedimenti
- Stesse funzionalità di cui sopra devono essere previste per l'accesso alla modulistica disponibile
- Le schede di spiegazione dei procedimenti e i moduli devono essere strutturati e presentati sul portale SUAP nel rispetto degli standard definiti dal TTR. Le informazioni relative devono essere prelevate dalla BDR
- Deve essere possibile la gestione delle personalizzazioni delle schede di spiegazione e dei moduli per l'integrazione delle informazioni locali secondo quanto previsto dallo standard definito dal TTR
- Devono essere fornite funzioni di stampa per le schede di spiegazione, i moduli, altro materiale informativo e ove necessario
- L'Attivazione di un procedimento on line deve poter essere effettuata sia dall'operatore SUAP che dall'imprenditore o associazione di categoria / tecnici o professionisti che lo rappresentano o dalle Agenzie per le Imprese. La fase di compilazione avviene tramite l'uso di moduli per l'inserimento on line ed è il più possibile semplice e guidata. Sono supportati gli strumenti per l'applicazione della firma digitale dove necessario
- L'elenco delle pratiche attivate è accessibile a tutti gli utenti e ai cittadini in modo indistinto e senza particolari filtri di accesso (Legge 6 agosto 2008, n. 133, Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, recante disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria)
- Deve essere possibile accedere all'elenco delle pratiche (stato iter, stato pagamenti, stato autorizzazioni, pareri, valutazioni tecniche, etc.) e al dettaglio di competenza per l'utente autorizzato
- Devono essere forniti meccanismi di ricerca dei contenuti: pratiche, normative di tipo territoriale e di carattere più generale (regionale), procedimenti con criteri di filtering diversi basati sui metadati

4.5.3 Gestione pratiche

Il sistema SPORVIC2 deve consentire la definizione di endoprocedimenti e procedimenti tipo, la cui strutturazione in termini di informazioni da gestire e flussi da seguire è definita applicando gli standard e le altre indicazioni definite dal TTR

- Il sistema SUAP deve integrare localmente le informazioni della BDR:
 - Catalogo Dizionario
 - Archivio Procedimenti ed EndoProcedimenti pubblicati
 - Modulistica
 - Schede di spiegazione dei procedimenti
- Devono essere forniti meccanismi per la modifica e personalizzazione dei procedimenti e dei flussi che i SUAP possono applicare localmente secondo quanto previsto dagli standard approvati dal TTR: flussi tra SUAP e CCIAA, tra SUAP ed Enti terzi, altri uffici comunali ed altri soggetti interessati alle pratiche (Agenzie per le Imprese)

- Il sistema SPORVIC2 deve prevedere funzioni per la trasmissione da SUAP verso BDR di endoprocedimenti e flussi che, a partire da una esperienza locale, possono essere messi a fattor comune e così arricchire l'archivio regionale. Questo tipo di funzione è riservato ad operatori con ruolo di amministratore SUAP o ad un operatore SUAP con ruolo dirigenziale

Le funzioni di integrazione e scambio informazioni da e verso la BDR devono essere implementate tramite l'uso dei servizi di Cooperazione Applicativa, attraverso le specifiche che saranno definite da parte della Regione Toscana. Deve essere inoltre previsto l'adattamento ad eventuali variazioni normative e regolamentari.

4.5.4 Gestione dei flussi documentali

- Ogni singola pratica presentata presso il SUAP deve seguire un proprio iter di gestione in base ai singoli endoprocedimenti che attiva ed all'inquadramento della pratica nelle modalità procedurali previste dal "Decreto Legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito con modificazioni dalla Legge 6 agosto 2008, n. 133" che regola il funzionamento del SUAP. Il sistema deve fornire un motore di workflow che consenta la gestione dei flussi amministrativi della pratica tra i vari uffici e gli Enti coinvolti
- Ogni attore coinvolto nel processo di gestione della pratica deve poter avere una vista filtrata in funzione del ruolo con cui si identifica all'interno del sistema che gli permetta di monitorare le pratiche di propria competenza, lo stato, le dipendenze con le altre parte coinvolte.
- Per ciascuna pratica deve essere possibile avere informazioni sullo stato corrente e l'iter ancora da completare
- Oltre la configurazione dei flussi ordinari di gestione degli endoprocedimento tipo, secondo quanto stabilito dagli standard del TTR, il motore di workflow deve permettere la configurazione e la gestione di eccezioni procedurali che il SUAP può prevedere per la gestione di ogni singola pratica istanziata
- Devono essere fornite funzionalità di monitoraggio/tracking dei tempi di permanenza in uno stato e della scadenza prevista per il completamento della fase e di tutto l'iter cosicché l'operatore possa intervenire per sollecitare gli attori interessati allo svolgimento delle pratiche o attivare i rimedi e gli espedienti procedurali previsti dalle normative

4.5.5 Gestione documenti

La gestione delle pratiche all'interno del SUAP deve consentire la raccolta della documentazione prodotta dal soggetto richiedente, una sua classificazione e la possibilità di ricercare agevolmente i documenti utilizzando criteri di ricerca per esempio per pratica, data, tipologia, etc.

4.5.6 Gestione oneri pratica

- Il sistema SPORVIC2 deve fornire funzionalità per il calcolo degli oneri di una pratica e l'integrazione di un gateway di pagamento on line
- Devono essere fornite ad uso dell'operatore SUAP funzionalità di report e ricerca con filtro sullo stato dei pagamenti, sui destinatari, etc. così da facilitare le attività di Tesoreria e il passaggio di queste informazioni agli uffici di competenza per il successivo riversamento dei diritti agli Enti competenti

4.5.7 Gestione Report

- Deve essere definita una sezione di report del sistema che permetta a ciascun utente, in funzione del ruolo e del profilo con il quale si è autenticato al sistema, di estrarre in tempo reale statistiche sull'uso e lo stato del sistema

Deve essere definito un servizio per l'erogazione di statistiche sull'uso della applicazione. Le informazioni da estrarre in tempo reale saranno diverse in funzione del ruolo e del profilo utente con il quale si autentica al sistema

Per esempio per gli utenti con ruolo di Operatore SUAP deve essere possibile estrarre informazioni di dettaglio su:

- Elenco procedimenti
- Pratiche presentate
- Pratiche in scadenza
- Elenco Pratiche per stato
- Anagrafiche
- Tempistiche di conclusione delle pratiche
- Tipologie di pratiche.

Oppure per l'utente che si profila come Ente Terzo:

- Pratiche in scadenza
- Elenco Pratiche per stato
- Pratiche di propria competenza, anche per data.

Oppure per l'utente che si profila come Impresa:

- Elenco Pratiche per stato

4.5.8 Amministrazione utenti

Devono essere forniti servizi per la configurazione degli utenti in termini di ruolo e profilo per il controllo di sicurezza per l'accesso ai servizi e all'entità del sistema.

Per il SUAP si possono definire i seguenti profili:

- Amministratore SUAP: ha il controllo dell'applicazione con funzionalità di creazione delle utenze e di gestione dei profili
- Responsabile SUAP
- Operatore SUAP
- CCIAA (Registro delle Imprese)
- Agenzie per le Imprese
- Ente terzo
- Impresa
- Associazione di Categoria / tecnici e professionisti
- Guest

Deve essere possibile la registrazione dell'utente e l'autenticazione al sistema attraverso l'infrastruttura ARPA che è il portale per l'accesso sicuro alle risorse applicative di Regione Toscana. L'integrazione permetterebbe di ereditare i vantaggi di una gestione centralizzata dei ruoli e degli accessi ai sistemi utilizzando sistemi di autenticazione sicura basati su smart-card e carta CIE e CNS (come previsto dall'art. 66 del CAD).

4.5.9 Funzionalità per gli Enti riusatori

Al sistema SPORVIC2 possono aderire diversi Enti singolarmente o in aggregazione. Deve essere pertanto possibile offrire una personalizzazione del servizio che abbia almeno le seguenti caratteristiche:

- Personalizzazione del Look&Feel del portale
- Personalizzazione contenuti istituzionali: news, normative, e altro materiale richiesto dagli Enti (Regolamenti, modulistiche e pianificazioni particolari, etc.)
- Personalizzazione dei servizi SUAP: configurazione sistemi di back-office, filtri e personalizzazioni del catalogo dei procedimenti secondo quanto definito dal TTR
- Servizi di consultazione come di seguito descritti

4.5.10 Servizi di consultazione

- Devono essere fornite funzionalità per la redazione e validazione dei contenuti di tipo informativo e istituzionali che possono essere pubblicati e fruiti sul portale SUAP: **news, forum, faq, richiesta informazioni, newsletter, bandi, gare, e-mail istituzionali, rubriche, etc**
- L'utenza del portale SUAP potrà consultare le sezioni di cui sopra e i contenuti devono poter essere filtrati in funzione del profilo e del ruolo degli utenti
- Deve essere fornita l'integrazione con i sistemi di news degli Enti (via RSS) e di supporto all'utenza quali ad esempio l'"Esperto risponde" del portale regionale della Rete dei SUAP (<http://www.suap.toscana.it>)
- Devono essere fornite funzionalità di **accesso agli atti** che permette di richiedere la consultazione o copia di atti anche non pubblici e per la **consultazione libera** di delibere di Giunta e di Consiglio, determinazioni, ordinanze, etc. con motore di ricerca che guida nelle scelte (atti on line), previo caricamento informazioni

4.5.11 HelpOnLine

- È richiesto un servizio di Help On Line per l'uso dell'applicazione che possa essere acceduto direttamente dall'applicazione SUAP

4.6 Cooperazione Applicativa e Interoperabilità dei sistemi

Il sistema SPORVIC2 si configura come lo strumento e/o interfaccia unica con il quale aggregare e offrire i servizi necessari per gestire le richieste / comunicazioni delle imprese e tutti i rapporti con gli altri uffici comunali, gli Enti terzi, la CCIAA e le Agenzie per le Imprese.

L'interoperabilità del sistema e quindi la sua capacità di scambiare informazioni e contenuti in una di servizi e attori eterogenea si realizza attraverso i sistemi di cooperazione applicativa messi a disposizione dalla Regione Toscana con l'infrastruttura tecnologica CART o l'integrazione di moduli/servizi locali già esistenti.

L'interscambio delle informazioni tra i vari sistemi è basato:

- sullo scambio di informazioni XML veicolati dal protocollo SOAP e veicolati tramite la pubblicazione di specifici WebServices
- l'uso di altre tecnologie abilitanti di altri servizi infrastrutturali quali:
 - Firma digitale
 - Posta elettronica certificata (PEC)

Il sistema SPORVIC2 si deve integrare con i seguenti sistemi di cooperazione applicativa:

- Rete Regionale dei SUAP (Programma C4 e nuove specifiche di interoperabilità della Rete Regionale dei SUAP), implementa i servizi di Regione Toscana a supporto della Rete dei SUAP per:
 - La gestione delle comunicazioni e lo scambio di informazioni da e verso gli Enti terzi
 - La consultazione e/o aggiornamento della Banca Dati Regionale che raccoglie il basamento informativo messo a disposizione dal processo di standardizzazione portato a termine dal Tavolo Tecnico Regionale

- InterPro, implementa i servizi di cooperazione applicativa per il trattamento e lo scambio di documenti digitali tra amministrazioni permettendone la protocollazione e quindi la tracciabilità all'interno dell'archivio documentale
- ARPA, infrastruttura di Regione Toscana che implementa i servizi di autenticazione, autorizzazione ed accesso sicuro ai servizi delle applicazioni della rete regionale. Il sistema permette una gestione centralizzata delle utenze, l'uso di strumenti di autenticazione sicura basati su smart-card e carta CIE e CNS, servizi per la definizione e l'accesso ai servizi sulla base del ruolo utente
- ARIS e PARIX-GATE Archivio di Sintesi delle Imprese progettato da Regione Toscana per consentire l'integrazione fra i dati estratti da Registro Imprese Nazionale con i dati di impresa registrati in altri sistemi locali. In particolare il sistema SUAP si deve interfacciare con il gateway Parix - GATE che è la componente della piattaforma PARIX che implementa la porta applicativa della Pubblica Amministrazione per distribuire in rete i dati dell'archivio di sintesi in formato XML e consentire la condivisione e cooperazione applicativa con i sistemi informativi di altre Pubbliche Amministrazioni locali

Il sistema SPORVIC2 deve fornire inoltre l'interoperabilità:

- Con i software gestionali in uso presso la rete dei SUAP degli Enti aderenti a SPORVIC o presso altri uffici comunali interessati, attraverso l'esposizione di servizi di cooperazione applicativa che permettano ai back-office di terze parti di accedere alle informazioni delle pratiche e alle pratiche stesse attraverso il portale dei servizi

4.7 Prerequisiti Tecnici e Vincoli

L'attuale SPORVIC è realizzato utilizzando la piattaforma di Content management Kaistar (<http://sourceforge.net/projects/kaistar>). Per salvaguardare gli investimenti già fatti dalle Amministrazioni Pubbliche, anche in termini di formazione, per la realizzazione del nuovo portale SUAP SPORVIC2 è richiesto l'utilizzo della stessa piattaforma per la gestione di tutti i contenuti del portale di tipo istituzionale, promozionale, servizi di Forum, News, Feed, etc.

Le specifiche tecniche del sistema di Content Management sono descritte nell'Allegato 3 e disponibili sul Portale del Comprensorio del Cuoio (<http://www.distrettodelcuoio.it>) e sul sito del Comune di Castelfranco di Sotto (<http://www.comune.castelfranco-di-sotto.pi.it>).

SPORVIC2 dovrà essere reso eToscana compliance in base alle indicazioni sviluppate dalla Regione Toscana. Dovrà quindi essere fornito supporto completo (dall'inizio fino alla fine del processo) per l'ottenimento della certificazione per SPORVIC2.

Tutta la documentazione rilasciata a corredo del sistema dovrà essere rilasciata in formati aperti e documentati. Tutta la documentazione gestita e prodotta attraverso SPORVIC2 deve essere trattabile e disponibile anche in formati aperti e documentati.

5. Requisiti Tecnologici

SPORVIC2 dovrà essere sviluppato tenendo conto delle indicazioni della L. R. n. 54/09 "Istituzione del sistema informativo e del sistema statistico regionale. Misure per il coordinamento delle infrastrutture e dei servizi per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza", in particolare agli artt. 25-26-27.

5.1 Architettura

L'architettura generale e il sistema dovranno essere migliorativi rispetto all'attuale architettura in uso al SUAP e prevedere almeno uno schema "three-tier" secondo il pattern Model-View-Controller (MVC).

Per gli standard tecnologici da utilizzare per lo sviluppo di sistemi che si relazionano con i servizi di collaborazione applicativa di Regione Toscana è possibile seguire le linee guida riportate sul sito di Regione Toscana <http://www.e.toscana.it>.

Di seguito sono riportate le caratteristiche generali a cui la soluzione proposta si dovrà uniformare.

5.2 Uso di Standard aperti e framework OpenSource¹

Il sistema sviluppato deve essere Open Source¹ e prevedere l'uso di standard aperti o similari, quali XML, SOAP, WSDL, e framework di base aperti per lo sviluppo dei servizi Open Source¹ al fine di ridurre:

- la complessità del sistema;
- la dipendenze dove possibile dai fornitori;
- i costi dei beni strumentali per la realizzazione del sistema; avere maggiore garanzie di sicurezza e affidabilità.

Il codice e ogni altro componente deve essere sviluppato esclusivamente utilizzando sistemi Open Source, pena l'esclusione dalla gara, e rilasciato all'Amministrazione aggiudicatrice.

5.3 DBMS

I DBMS utilizzati devono essere di tipo relazionale e devono essere il più possibili aderenti ai più recenti standard SQL (ANSI SQL-92) e sono obbligatorie soluzioni in cui il codice sorgente è rilasciato pubblicamente e usufruibile gratuitamente. Tutte le strutture dati devono essere documentate e dovranno essere rilasciate all'Amministrazione aggiudicatrice.

6. Caratteristiche generali

6.1 Trasparenza

La disponibilità delle informazioni deve essere massima indipendentemente dal profilo di chi esegue le interrogazioni e nel rispetto della sicurezza e della privacy.

6.2 Facilità d'uso

Le informazioni e i servizi forniti tramite Internet devono essere facili da reperire. La navigazione deve essere intuitiva, ergonomica e uniforme.

6.3 Rispetto della privacy

L'utente deve immettere solo le informazioni strettamente necessarie per l'identificazione e la fruizione dei servizi. Tali informazioni devono essere mantenute strettamente private ed essere eventualmente diffuse solo col consenso dell'utente.

6.4 Portabilità

Il sistema dovrà essere il più indipendente possibile dalla piattaforma hardware e dal software di base al fine di assicurarne la portabilità su piattaforme differenti, anche ai fini del riuso da parte di altre pubbliche amministrazioni, e minimizzare i costi di uscita.

Il sistema deve essere utilizzabile su piattaforme Macintosh.

6.5 Modularità

Il sistema deve offrire soluzioni modulari che permettano la sostituzione o l'estensione di una componente con il minor impatto possibile sulle altre componenti e interfaccia di sistema.

6.6 Scalabilità

Il sistema deve garantire la scalabilità dell'architettura e del software in uso permettendo l'integrazione di ulteriori moduli software garantendo così l'evoluzione del sistema.

6.7 Interoperabilità

Il sistema deve essere progettato per favorire l'interazione, lo scambio di dati e il riuso fra sistemi informativi differenti anche non omogenei. Il sistema per l'implementazione delle

¹ Open Source, Software Libero, Free Software: "È possibile riferirsi al software Open Source chiamandolo Software libero o Free Software, ovvero corredato di una licenza riconosciuta dalla Free Software Foundation (FSF), cfr. <http://www.fsf.org>.

funzioni di cooperazione applicativa deve prevedere l'uso di standard aperti quali XML, SOAP, WSDL.

6.8 Accessibilità

- Il sistema dovrà rispettare le norme di accessibilità previste dalla normativa vigente in materia (Decreto del Presidente della Repubblica, 1 marzo 2005, n. 75; Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici. Pubblicato in G.U. n. 101 del 3 maggio 2005)
- L'interfaccia di FrontEnd deve essere fruibile almeno con i browser Firefox, Explorer versione 7.+ , Safari
- L'interfaccia deve essere semplice da usare e gestita in maniera efficace per esempio privilegiando l'uso di tecnologia Ajax

6.9 Affidabilità e Sicurezza

Nel caso di guasti di uno o più sottosistemi devono poter essere attuate procedure per preservare l'integrità delle informazioni e il funzionamento del sistema complessivo.

L'architettura deve essere fault-tolerant, devono essere forniti livelli di protezione per l'accesso alle risorse di sistema e devono essere forniti meccanismi di disaster e recovery.

6.10 Riusabilità

Il nuovo sistema deve mantenere i requisiti tecnici e applicativi richiesti dalla normativa in materia di riuso (art. 69 del CAD), dal CNIPA (<http://www.cnipa.gov.it/site/it-IT/Attivit%c3%a0/Riuso>) e della Regione Toscana (Centro di Competenza regionale per il riuso - <http://www.crcr.unipi.it>), in particolare al Decreto regionale n. 5913 del 10 dicembre 2008, Approvazione delle "Istruzioni per le modalità del riuso di applicazioni e prodotti di amministrazione digitale nell'ambito della Rete Telematica Regionale Toscana e per la gestione del Catalogo Regionale del riuso in Toscana" e all'art. 27 della L. R. n. 54/09 "Istituzione del sistema informativo e del sistema statistico regionale. Misure per il coordinamento delle infrastrutture e dei servizi per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza".

7. Assistenza, manutenzione e monitoraggio

7.1 Assistenza e Manutenzione

È richiesto l'attivazione di un servizio di assistenza e manutenzione di primo e secondo livello per 12 mesi a partire dal collaudo positivo dell'applicazione SPORVIC2. In questo periodo per tutti i software di base, di ambiente, di comunicazione o di qualsiasi altra tipologia che saranno forniti dovrà essere garantito il regolare funzionamento, l'aggiornamento a nuove release se necessario, il rilascio di patch per l'eventuale attività di manutenzione correttiva, etc...

Si richiede di specificare le condizioni del servizio di assistenza e manutenzione, in particolare:

- Sistema di trouble ticketing utilizzato
- Tempi di individuazione e risoluzione dei problemi: definizione Service Level Agreement (SLA)

Il monitoraggio delle attività di help-desk, assistenza e manutenzione, dovrà produrre una documentazione trimestrale da consegnare all'Amministrazione, per tutta la durata del contratto dalla data del collaudo complessivo con esito positivo del sistema oggetto dell'appalto. Tale documentazione dovrà rendicontare -in maniera sintetica e in dettaglio- le effettive attività svolte.

Le attività di help desk e di monitoraggio dovranno essere effettuate presso il soggetto aggiudicatario.

Deve essere prevista l'assistenza e la manutenzione ordinaria ed evolutiva dalla scadenza del 12 mesi di assistenza e manutenzione di cui sopra, fino alla data di conclusione del Progetto di riuso SPORVIC presentato al CNIPA di cui all'Allegato 4.

7.2 Monitoraggio

Si richiede l'uso di strumenti per il monitoraggio della raggiungibilità delle applicazione e delle risorse di sistema e di rete al fine di garantire una qualità e presenza del servizio sempre ottimale. Gli strumenti devono poter inviare notifiche quando l'applicazione riscontra problemi, definire azioni automatiche da attivare all'apparire o alla risoluzione di un problema, tracciare statiche sui risultati del monitoraggio etc.

8. Formazione

A completamento delle attività di progetto deve essere pianificata una attività di formazione sull'uso dell'applicazione e sulla gestione del sistema.