



COMUNE DI NAPOLI
DIPARTIMENTO AUTONOMO COMUNICAZIONE
ISTITUZIONALE, TECNOLOGIE E SOCIETÀ
DELL'INFORMAZIONE
SERVIZIO SISTEMA INFORMATIVO AMMINISTRATIVO E DOCUMENTALE

ADMINISTRA
GESTIONE ELETTRONICA DEGLI ATTI E DEI
DOCUMENTI AMMINISTRATIVI
CUP *B63D09000180002*

– DESCRIZIONE DELLE PREESISTENZE –

INDICE

1. Prospetto sintetico degli applicativi	4
2. P.I. - Protocollo Informatico E-Grammata.....	4
2.1. Descrizione funzionale.....	4
2.2. Utenti	4
2.3. Volume dei dati.....	5
2.4. Integrazione con altri applicativi	5
2.5. Architettura	5
2.6. Stato attuale	5
3. SISDOC - Sistema Documentale.....	6
3.1. Descrizione funzionale.....	6
3.2. Utenti	6
3.3. Volume dei dati.....	6
3.4. Integrazione con altri applicativi	7
3.5. Architettura Complessiva	7
3.5.1. Sistemi di Front End	7
3.5.2. Sistemi di Back End	7
4. PMM - Portale Metropolitano Multicanale	8
4.1. Descrizione funzionale.....	8
4.1.1. CMS.....	8
4.1.2. IDEAS	9
4.1.3. CRM	9
4.2. Utenti	10
4.3. Volume dei dati.....	10
4.4. Integrazione con altri applicativi	10
4.5. Architettura	11
4.6. Stato attuale	11

5. URP NAPOLI	11
5.1. Descrizione Funzionale	11
5.2. Utenti	11
5.3. Volume dei dati	12
5.4. Integrazioni con altri Applicativi	12
5.5. Architettura	12
5.6 Stato Attuale.....	12
6. Controllo di Gestione	12
6.1. Descrizione funzionale.....	12
6.2. Utenti	13
6.3. Volume dei Dati	13
6.4. Integrazione con altri applicativi	13
6.5. Architettura del Sistema	13
6.6. Stato Attuale	13

1. Prospetto sintetico degli applicativi

<i>Applicativo</i>	<i>Stato</i>	<i>Ambiente</i>	<i>Numero utenti</i>	<i>Volume dati</i>	<i>Tipologia</i>
<i>Protocollo Informatico</i>	Esercizio	Web	200	15 GB	Verticale
<i>SISDOC</i>	Esercizio	Web	700	2 GB	Trasversale
<i>PMM</i>	Esercizio	Web	7.000	10 GB	Trasversale
<i>URPNAPOLI</i>	Esercizio	Web	250	18 MB	Trasversale
<i>Controllo di Gestione</i>	Esercizio	Web	50	25 MB	Verticale

2. P.I. - Protocollo Informatico E-Grammata

2.1. Descrizione funzionale

E-Grammata è l'ambiente integrato per la gestione del protocollo informatico del Comune di Napoli. L'applicativo nasce basandosi su un'architettura "web application" che, tipicamente, non richiede l'installazione di moduli aggiuntivi sulla postazione dell'utente a meno dei software di integrazione per l'utilizzo della stampante etichette e dello scanner.

Tale soluzione è stata tecnicamente realizzata attraverso la tecnologia Java, per la parte applicativa, e la componente Oracle 9i per la parte relativa alla base dati.

Il modulo "Protocollo Informatico" consente l'automazione dei processi di protocollazione. In particolare è possibile registrare ed assegnare un numero univoco di protocollo ai procedimenti amministrativi in entrata, in uscita e tra uffici dell'Ente stesso. L'applicativo consente di stampare la ricevuta di avvenuta registrazione del procedimento ed una etichetta adesiva da apporre sul documento registrato. Tale etichetta contiene, oltre ai dati di registrazione (numero, data, mittente, destinatario, oggetto) un codice a barre che viene letto con una scansione OCR tramite un software dedicato installato sul client. La lettura ottica del codice a barre, dunque, ha come scopo di consentire all'operatore di effettuare la scansione massiva di più documenti ed associarli automaticamente alle relative registrazioni di protocollo.

Il processo della protocollazione è strettamente integrato con quello della creazione e gestione del flusso documentale. In particolare la fase di registrazione è l'avvio del flusso documentale che seguirà il documento registrato. La registrazione di procedimento e la sua immediata assegnazione all'ufficio / agli uffici di competenza agevolano la fase di istruttoria e chiusura dello stesso garantendo una totale dematerializzazione dei documenti cartacei ed una più rapida esecuzione delle ordinarie attività amministrative.

2.2. Utenti

Gli utenti del sistema sono i responsabili della registrazione dei procedimenti amministrativi ed i responsabili dell'istruttoria tecnica necessaria per la chiusura di ogni procedimento.

Attualmente sono registrati n. 200 utenti.

2.3. Volume dei dati

Nel corso dell'anno 2009 sono stati protocollati 165.852 documenti in entrata, in uscita dall'Ente e tra gli uffici che fanno uso del protocollo informatico.

Il Database ha raggiunto una dimensione di **15** GByte.

2.4. Integrazione con altri applicativi

E-Grammata è già integrato con alcuni servizi.

PMM - Portale Metropolitan Multicanale: generiche istanze inviate dai cittadini autenticati nel sito PMM vengono automaticamente registrate (protocollate) e assegnate all'Unità Organizzativa di competenza attraverso l'applicativo "E-Grammata". Il cittadino titolare della richiesta può quindi ricercare e visualizzare in ogni momento i dati di registrazione della propria istanza.

DIA online – Dichiarazione di inizio attività via web: l'istanza inviata dai professionisti attraverso via PMM viene registrata, titolata, fascicolata, assegnata alla Municipalità competente e archiviata attraverso il sistema di E-Grammata.

CPDA – URP online : le istanze che i cittadini presentano presso i 10 uffici decentrati dell'URP vengono trattate con il software di back office della gestione pratiche URP che è integrato con E-Grammata per l'attribuzione del numero di protocollo in entrata ed uscita, l'assegnazione della U.O. , la titolazione e fascicolazione per la dovuta archiviazione.

LISIA – Applicativo per la gestione delle pratiche dell'Avvocatura Generale: integrazione con E-Grammata per le pratiche in entrata destinate all'Avvocatura.

2.5. Architettura

L'architettura è di tipo Three Tier. Il client non necessita di alcuna installazione applicativa a meno dei software di integrazione applicativa per la stampa delle etichette e per la lettura OCR dei codici a barre. Il server di AS (application server) è Tomcat ed il server di DB (Data Base) necessita di Oracle Database Server. Le versioni in uso sono: Apache Tomcat 5.0 e Oracle9i Release 9.2.0.1.0.

Il Sistema è installato come ambiente di produzione su macchine Microsoft 2003 Server.

2.6. Stato attuale

L'applicativo è in esercizio.

3. SISDOC - Sistema Documentale

3.1. Descrizione funzionale

SISDOC è il sistema del Comune di Napoli per la gestione degli atti e dei procedimenti amministrativi realizzato utilizzando tecnologia di Business Process Management di BEA.. In particolare i prodotti in uso sono quelli della suite Bea Aqualogic BPM sia per il design dei processi (Bea Aqualogic BPM Designer) che per l'implementazione della logica di business (Bea Aqualogic BPM Studio) in virtù dell'approccio di tipo service-oriented di cui si avvalgono tali strumenti per la progettazione dei processi.

AquaLogic BPM Studio supporta l'integrazione delle applicazioni tramite l'uso di connettori di tecnologie per Java, .NET Assembly, COM/DCOM, Web Service, SQL e altre interfacce di uso comune.

Il coordinamento dei processi e delle relative risorse, ad esempio utenti, ruoli, organizzazioni, regole di business, sistemi (vedi la firma elettronica) ecc. avviene attraverso la componente server Bea Aqualogic BPM Server messa a disposizione dalla suite che si occupa di controllare la corretta sequenza delle attività definite nei processi, l'applicazione delle regole di business e il trattamento delle eccezioni.

La componente server dispone di un servizio di directory dove sono definiti l'organigramma dell'Ente, gli utenti, i ruoli previsti per l'interazione con le attività definite nei processi e le regole di accesso ai processi. Tramite la componente server è possibile eseguire tutti i processi progettati in Aqualogic BPM Designer e Aqualogic BPM Studio.

Su tale piattaforma allo stato sono stati implementati i seguenti procedimenti amministrativi:

- Dichiarazione Inizio Attività Edilizia (DIA on line)
- Rilevazione Assenze (RILASS - Raccolta informazioni e elaborazione dei dati immessi dai servizi dell'ente per consentire la trasmissione di statistiche al ministero della Funzione Pubblica)
- Determinazioni Dirigenziali
- Ordinanze sindacali
- Delibere di Giunta Comunale

di cui i primi due sono in uso da febbraio 2010.

3.2. Utenti

Gli utenti del sistema sono coloro che partecipano ai procedimenti implementati. Ad oggi, sono stati registrati e profilati circa 500 utenti. Tale numero è destinato ad aumentare sensibilmente in quanto i potenziali utenti delle DIA on line, processo in uso da un mese, sono i professionisti appartenenti a vari Ordini professionali (Ordine degli Ingegneri, Architetti, Geometri, Periti Edili).

3.3. Volume dei dati

Relativamente alle DIA on Line a tutt'oggi sono state registrate N.30 pratiche per un'occupazione di spazio fisico sul DBSERVER di circa 300 MB.

Relativamente a RILASS il numero di record attualmente registrato è di circa 2000 per un'occupazione fisica di 200 Kb

3.4. Integrazione con altri applicativi

SISDOC è integrato con il PMM: Portale Metropolitan Multicanale. e il Protocollo Informatico. In particolare per poter usufruire del servizio DIA on line, il professionista deve preventivamente iscriversi al portale con un grado di connettività medio. Tramite Portale il professionista accede a SISDOC per compilare on line i modelli e inoltrare l'istanza. Al momento dell'inoltro della DIA e nelle varie fasi procedurali in cui si inoltra una comunicazione all'utente, viene invocato, in modalità webservice, il Protocollo Informatico che restituisce un numero di protocollo.

3.5. Architettura Complessiva

I sistemi e le applicazioni che formano l'architettura del sistema attuale sono classificabili o scomponibili nelle seguenti tipologie:

- Sistemi di Front-End
- Sistemi di Back-End

Per la separazione dei livelli, è stata adottata un'infrastruttura di rete e di sicurezza opportuna, che consente di ridurre al minimo i rischi di intromissioni e compromissione dei sistemi.

3.5.1. Sistemi di Front End

I sistemi relativi al livello logico di presentazione sono tutti nella zone di Front-End (DMZ), mentre i sistemi del livello Applicazione e Database sono concentrati nel livello di Back-End.

I sistemi di Front end si occupano di gestire tutte le funzionalità di comunicazione e accesso alla piattaforma.

3.5.2. Sistemi di Back End

Application Server

L'attuale scenario vede la coesistenza dei seguenti Application Server:

- Jboss 4.05
- Aqualogic Bpm Server Enterprise Standalone

Database Server

In tale livello sono raccolte tutte le componenti preposte alla gestione e conservazione dei dati necessari per il corretto svolgimento dei processi applicativi. Si trova in questa box il DB relativo ai dati strutturati, il DB relativo ai messaggi scambiati e allo stato dei processi del framework di BPM (transazioni eseguite) ed infine il log degli eventi del sistema.

I database utilizzati sono:

- Oracle 9i

- MySql 5

4. PMM - Portale Metropolitan Multicanale

4.1. Descrizione funzionale

Il Portale Metropolitan Multicanale (di seguito PMM), nato nell'ambito dei progetti E-gov del Comune di Napoli, è un sistema che consente ai cittadini ed alle imprese dell'area metropolitana di Napoli di accedere a servizi ed informazioni di Comune, Provincia, Università "Federico II" e Autorità Portuale attraverso una molteplicità di canali: WEB, SMS, SPORTELLI SOTTOCASA, CALL CENTER.

L'applicativo si compone dei seguenti moduli:

- Sottosistema di accesso (Portale Multicanale)
- Content Management System (CMS)
- Sottosistema di sicurezza (IDEAS)
- Customer Relationship Management (CRM)

Il Portale Multicanale è il punto dove avviene:

- la classificazione strutturata delle informazioni/servizi offerti;
- l'organizzazione gerarchica e reticolare delle informazioni.

Per accedere ai veri e propri servizi *on line*, l'utente deve registrarsi. Il primo servizio *on line* richiesto dall'utente presenterà una finestra per l'immissione di codice utente e password, mentre per ogni successivo servizio *on line*, all'interno della stessa sessione di lavoro, non sarà richiesta alcuna ulteriore autenticazione.

Tale modulo raggruppa le funzioni che supportano la comunicazione con gli utenti del Portale: cittadini e imprese, operatori e utenti interni alle Amministrazioni.

Per il Portale quindi rivestono particolare importanza l'usabilità e l'accessibilità; in particolare, il portale è realizzato in conformità al livello standard WAI-AA.

I canali utilizzabili per comunicare con il sistema vengono distinti in:

- *canali self-service*: l'utente finale può dialogare direttamente con il sistema, in questo caso si ha una modalità operativa self-service, poiché ciò che caratterizza l'operatività è il *dialogo diretto* tra utente finale e sistema (ad esempio WEB, SMS, FAX).
- *canali intermediati*: l'utente finale può accedere ai servizi del sistema attraverso l'*intermediazione* di un *utente specializzato*. L'utente specializzato fa uso dei servizi messi a disposizione dal Portale per soddisfare una specifica richiesta sottomessa da un utente finale; rientrano in questa classe, in quanto prevedono l'intermediazione di un operatore, il Call Center e gli Sportelli URP

4.1.1. CMS

Il sistema di CMS è stato realizzato personalizzando il framework SCF di Engineering Ingegneria Informatica.

Il modulo principale è il Content Author che supporta la gestione della struttura dei contenuti da parte dei redattori. L'unità di contenuto minima è denominata **infobean**. Nell'ambito di sistema di CMS del PMM un infobean denota un contenuto e l'insieme di attributi che corredano il contenuto stesso. La creazione degli infobeans avviene attraverso una consolle grafica.

La creazione di un infobean genera una struttura dati corrispondente nel repository e le form che consentono la manipolazione (inserimento, modifica, cancellazione) dei contenuti che vanno ad alimentare il dato infobean.

Inoltre, il modulo Content Author consente:

1. la definizione del workflow redazionale associato a ciascun infobean; tale processo definisce i passi che costituiscono il trattamento a cui deve essere sottoposto ciascun contenuto che va ad alimentare un dato infobean: dalla redazione di un nuovo contenuto alla sua approvazione e pubblicazione.
2. la storicizzazione e archiviazione dei contenuti non più in linea.

4.1.2. IDEAS

Il sistema di sicurezza utilizza la suite IDEAS (IDentity E Access management Suite) di Engiweb Security, società controllata da Engineering Ingegneria Informatica.

IDEAS integra e utilizza un potente strumento di profilatura delle utenze che viene utilizzato trasversalmente e che permette la "delegated user management", ovvero la delega della gestione dei ruoli e delle autorizzazioni alle Unità Organizzative decentrate sul territorio e un potente sistema di accounting, logging e auditing anch'esso utilizzato trasversalmente da tutti i servizi di business.

La soluzione adottata consente di:

- fornire soluzioni di Single Sign On (SSO) per l'accesso semplificato alle eterogenee risorse disponibili nell'ambito dell'ente;
- realizzare una soluzione estremamente modulare e scalabile predisposta a supportare le future evoluzioni del sistema, anche in ambito regionale.

I servizi di sicurezza forniti dalla soluzione proposta, alla base della esigenza di proteggere le applicazioni e le risorse sono i classici servizi 4A:

- Autenticazione - identificazione ed autenticazione di utenti/Enti e componenti del sistema;
- Autorizzazione - controllo degli accessi sulla base delle credenziali validate e del profilo dell'utente;
- Amministrazione - Gestione dei flussi di provisioning degli utenti e risorse e funzionalità di amministrazione;
- Auditing - Accountability, auditing e monitoring.

4.1.3. CRM

Per la componente del CRM Operazionale, il PMM utilizza l'applicativo **Geocall** di OVERIT, società del Gruppo Engineering.

Il modello utilizzato per il CRM contempla le aree tematiche descritte di seguito:

Canali

Il canale è il punto di ingresso e di contatto con l'utente. Le analisi che si conducono in quest'area hanno lo scopo di monitorarne l'efficienza in termini di accessibilità ai servizi, di tempi di risposta e di disponibilità e di determinare le statistiche principali di utilizzo.

E' interesse dell'ente quello di verificare se alcuni canali sono sotto o sovra-utilizzati, se queste dinamiche sono legate a delle fasce orarie o a periodi temporali precisi, se certe caratteristiche hanno una connotazione discreta o sono uniformemente distribuite su tutto il territorio.

L'analisi contempla tutte le tipologie di canali disponibili: i canali tradizionali (Sportello, URP, etc.), il Portale e il Call Center.

Servizi

Lo scopo dell'analisi dei servizi è da una parte legato agli aspetti di efficienza, di accessibilità, di qualità e, quindi, tende ad privilegiare la prospettiva dell'utente-cittadino.

In modo complementare ragionando dal punto di vista di chi eroga ha lo scopo di capire come questi servizi vengono utilizzati o non utilizzati.

Contatti

Il contatto va inteso in modo ampio come tutti gli eventi che hanno determinato una relazione tra un utente e una struttura organizzativa sia in modo diretto che attraverso una intermediazione. E' un contatto l'istanza di servizio presentata ad uno sportello, la telefonata fatta al Call Center, l'utilizzo del servizio del Portale..

Una direzione d'analisi è quella che riguarda le modalità di contatto, ovvero delle ragioni che regolano la relazione tra cittadini ed enti.

Profilatura cittadini

Un ente che eroga dei servizi ha l'esigenza di modulare i propri interventi in base alle istanze che provengono dagli utenti. Questo significa che occorre analizzare non solo i comportamenti passati (bisogni espressi) ma, compito molto più complesso di comprenderne i bisogni latenti, le aspettative. Questo poi si può tradurre in piani d'intervento per la progettazione di nuovi servizi o di rifasatura di quelli già offerti.

Per avviare questo tipo di iniziative l'ente ha necessità di raccogliere da ogni contatto il maggior numero possibile di informazioni sul cittadino e deve riuscire a raggruppare gli utenti-cittadini (e imprese) in base a segmenti che rappresentano caratteristiche statistiche o dinamiche che si desumono dai contatti. L'attribuzione di segmenti comportamentali ai cittadini permette all'amministrazione pubblica di veicolare le proprie iniziative al cittadino in modo mirato e personalizzato. La profilatura e segmentazione degli utenti è il centro nevralgico della componente analitica del CRM.

4.2. Utenti

Gli utenti PMM sono coloro che interagiscono con l'intero sistema (Cittadini, Imprese, operatori del Call Center, gestori del CMS e utenti di IDEAS).

Il numero di utenti registrati al PMM, ad oggi, è di 4839 suddivisi in 4756 persone fisiche e 83 imprese.

4.3. Volume dei dati

Dal 2006, anno di messa in produzione del sistema, sono stati registrati circa 179.000 contatti di cui circa 47.000 nell'anno in corso.

Il Database ha raggiunto, ad oggi, una dimensione di 11 GByte.

4.4. Integrazione con altri applicativi

Il PMM è integrato con i seguenti sistemi esterni:

- applicativo "Arcadia" di gestione dell'Anagrafe Comunale relativamente ai servizi Anagrafici che prevedono un iter della pratica (esempio Cambio di Domicilio);
- applicativo "E-Grammata" per la gestione centralizzata del protocollo informatico;
- applicativo "Sisdoc – DIA" per la gestione delle pratiche edilizie (in particolare Denuncia Inizio attività);
- sistema di Firma Digitale per la registrazione al PMM con CIE (Carta di Identità Elettronica).
- Portale delle Entrate.

4.5. Architettura

Il Sistema è installato come ambiente di produzione su macchine IBM (Sistema Operativo Windows Server 2003), presso il CED del servizio PMM ubicato presso la sede di Soccavo del Comune di Napoli. Di seguito si elencano i principali software di base utilizzati:

SOFTWARE	RELEASE	NOTE
Java Virtual Machine	1.4.2_08	Virtual machine della SUN
JBoss	3.2.6	Application Server
DB Oracle9i	9.2.0.1.0	
Cocoon Portal		
Apache	2.0.54	Http Server
Tomcat	4.1.31	Application Server
Business Objects	6.5	Applicazione di Business Intelligence

4.6. Stato attuale

In esercizio.

5. URP NAPOLI

5.1. Descrizione Funzionale

Il sistema informativo denominato “URP NAPOLI” e’ stato realizzato per la gestione informatizzata delle pratiche che vengono espletate dal Servizio URP/CPDAA .Nello specifico vengono elencate la tipologia di tali pratiche:

- Richieste Estrazioni Copie e/o Visure Atti
- Reclami da parte dei cittadini
- Segnalazioni
- Richieste sullo stato dei procedimenti

Il Sistema consente l’acquisizione in tempo reale delle richieste dei cittadini provenienti dagli uffici decentrati distribuiti sul territorio.

L’operatore di FRONT OFFICE, ascoltata la richiesta, provvede ad identificare l’interessato attraverso il controllo del documento di riconoscimento esibito, inserisce i dati nella “maschera anagrafica” del sistema che assegna in automatico il protocollo in entrata e stampa la ricevuta che consegna al cittadino.

Il personale del Back Office del Servizio URP/CPDAA provvede con ulteriori funzionalità messe a disposizione dal sistema alla gestione completa della pratica, che si conclude con la fase di archiviazione.

5.2. Utenti

Gli utenti coinvolti nell’applicativo URP NAPOLI si possono sostanzialmente classificare in 3 gruppi

- Dirigenti
- Front Office
- Back Office

In totale a vario titolo sono coinvolti circa 250 utenti.

5.3. Volume dei dati

L'applicativo e' in esercizio dal 15-Settembre 2009 e al 31-Dicembre dello stesso anno, sono state rilevate circa 3.000 registrazioni.

5.4. Integrazioni con altri Applicativi

Il Sistema URP NAPOLI si integra attraverso tecnologia WebServices al protocollo Informatico.

5.5. Architettura

URP NAPOLI è una applicazione web scritta in linguaggio PHP strutturata su tre livelli.
Il Client può essere costituito da un qualsiasi Browser, il server web è APACHE e il database MYSQL.

5.6 Stato Attuale

In esercizio.

6. Controllo di Gestione

6.1. Descrizione funzionale

CUPIDO, acronimo di Cruscotto Unico per il Piano Dettagliato degli Obiettivi è un sistema nato nell'ambito delle attività di Controllo di Gestione del Comune di Napoli.

E' uno strumento per il monitoraggio in "tempo reale" dello stato di avanzamento degli obiettivi assegnati ai Servizi del Comune con il Piano dettagliato degli Obiettivi (PDO).

In particolare il sistema fornisce ai dirigenti dei Servizi un riepilogo degli "obiettivi" assegnati e delle "fasi" che li compongono con le relative scadenze e la possibilità di comunicare alla propria struttura di riferimento (Dipartimento/Direzione) l'avvenuta conclusione delle stesse nonché di fornire in allegato gli "elementi di verifica" richiesti.

I direttori dei Dipartimenti/Direzioni, attraverso appositi filtri di ricerca, possono monitorare gli "obiettivi" e le "fasi" dei Servizi ad essi afferenti ed eventualmente comunicare

I responsabili della Direzione Generale hanno invece a disposizione un quadro generale che permette di governare tutto il processo .

6.2. Utenti

Gli utenti del sistema sono i dirigenti ai quali sono stati assegnati obiettivi PDO, i direttori dei Dipartimenti/Direzioni e i responsabili del controllo di gestione presso la Direzione Generale del Comune di Napoli. Gli utenti attualmente registrati sono 320.

6.3. Volume dei Dati

Ad oggi il database ha raggiunto la dimensione di 25 Giga.

6.4. Integrazione con altri applicativi

Il sistema non è integrato con altri applicativi.

6.5. Architettura del Sistema

CUPIDO è una applicazione web utilizzabile nell'ambito della Intranet del Comune di Napoli. E' scritta in linguaggio PHP, ed è attualmente installata in via sperimentale su un PC presso gli uffici della Direzione Generale, in ambiente "EASYPHP"
EASYPHP è una piattaforma di sviluppo comprendente il server web APACHE , un interprete PHP e il database MYSQL.

6.6. Stato Attuale

In esercizio.