



Regione Toscana

Scheda per la descrizione di
programmi informatici o parti di essi
ceduti in riuso

Scheda descrittiva del programma
Infrastruttura per l'erogazione di Servizi di
Pagamento On Line (I.R.I.S.)
ceduto in riuso

Giunta regionale - Regione Toscana



1 SEZIONE 1 – CONTESTO ORGANIZZATIVO

1.1 Generalità

1.1.1 Identificazione e classificazione dell'amministrazione cedente

- â Amministrazione cedente : **Giunta Regionale - Regione Toscana**
- â Amministrazione cedente – Sigla: **Regione Toscana**
- â Tipologia di Amministrazione cedente: Amministrazione regionale

1.1.2 Identificazione e classificazione dell'Oggetto

- â Oggetto offerto in riuso
Infrastruttura per l'erogazione di Servizi di pagamento on line - I.R.I.S. Il sistema offerto in riuso è una infrastruttura regionale capace di ospitare una soluzione per l'erogazione di servizi di pagamento tramite canali di pagamento diversificati, quali WEB e Mobile ma anche canale bancario (attraverso i terminali ATM o home banking delle banche abilitate dall'ente pubblico all'erogazione del servizio), Poste Italiane, reti di terminali private (Sisal, Lottomatica, etc.), Grande Distribuzione, alternativi ai canali tradizionali, che consenta al cittadino o all'Impresa di effettuare il pagamento di vari servizi erogati da Enti diversi, quali: ticket sanitari, bollo auto, tasse comunali, servizi nell'ambito della scuola (scuola materna, trasporto alunni, mensa scolastica, etc.), multe, etc
- â Oggetto offerto in riuso – Sigla: **IRIS**
- â Tipologia di Oggetto offerto in riuso: Servizi a terzi
- â Collocazione funzionale dell'Oggetto.

L'Oggetto realizza funzioni a livello di: Servizio
- â Tipologia di licenza dell'Oggetto offerto: Proprietario
- â Modalità di implementazione dell'Oggetto ceduto in riuso: Realizzazione su specifiche dell'amministrazione
- â Oggetto/i di cessione in riuso: Oggetto o parte di esso



1.1.3 Referenti dell'amministrazione cedente

â	Responsabile dei sistemi informativi	<ul style="list-style-type: none">• Nome e cognome:• Indirizzo:• Tel/Cel:• e-mail::	Laura Castellani via di Novoli 26 - 50127 Firenze pal a - stanza 146 0554383373 laura.castellani@regione.toscana.it
â	Referente/i di progetto	<ul style="list-style-type: none">• Nome e cognome:• Indirizzo:• Tel/Cel:• e-mail::	Andrea Panichi via di Novoli 26 - 50127 Firenze pal a - stanza 142 0554383238 andrea.panichi@regione.toscana.it
â	Referente/i amministrativo	<ul style="list-style-type: none">• Nome e cognome:• Indirizzo:• Tel/Cel:• e-mail::	Andrea Panichi via di Novoli 26 - 50127 Firenze pal a - stanza 142 0554383238 andrea.panichi@regione.toscana.it



1.2 Scenario di riuso

1.2.1 Ambito amministrativo interessato

- Servizi al cittadino
- Servizi alle Imprese
- Tributi

1.2.2 Utenti fruitori dell'Oggetto

Numero totale di Utenti che utilizzano l'Oggetto: Potenzialmente tutti i cittadini della Regione Toscana

â Contesto organizzativo

IRIS, Infrastruttura Regionale Integrata Situazione debitoria, è la soluzione che Regione Toscana ha commissionato (attraverso Bando di Gara) al RTI composta da TAS spa e LiberoLogico srl per offrire ai Cittadini ed alle imprese della Regione Toscana un portale multicanale mediante il quale Cittadini e Imprese possono consultare la propria posizione debitoria e pagare i servizi/tributi erogati da Enti diversi. Gli enti aderenti all'infrastruttura condividono in un *repository* condiviso con Regione toscana i tributi/servizi che prevedono un pagamento. I Cittadini/Imprese che devono pagare questi tributi/servizi hanno a disposizione i canali e gli strumenti che la Regione Toscana attiva progressivamente, non ultimo il Nodo dei Pagamenti di AgID. I tributi/servizi vengono "normalizzati" per quanto riguarda le informazioni relative al pagamento, permettendo così al Cittadino/Impresa di pagare con le stesse modalità (lo stesso codice IUV) presso il canale più semplice da utilizzare (per prossimità, per facilità, per costo,...) con lo strumento a lui più consono (Carta di credito, Home Banking, Sportello Postale....).

L'Infrastruttura "disaccoppia" gli Applicativi degli Enti dai Canali, permettendo così di attivare nel tempo ulteriori strumenti e/o canali, senza che all'Ente sia richiesto nessun intervento sia tecnico che contrattuale e viceversa, cioè ai canali non è chiesto nessun intervento al momento in cui un Ente intenda aggiungersi agli altri Enti aderenti.

Le dimensioni notevoli raggiungibili (in termini di numerosità di Enti e, quindi, di volumi di transazioni di pagamento veicolate), permette inoltre di ottenere vantaggi per quanto riguarda, ad esempio, i costi di commissioni a carico dei Cittadini/Imprese al momento del Pagamento.

Inoltre ai Cittadini/Imprese è abilitata la possibilità di abbassare ulteriormente i costi di commissioni, pagando con una unica transazione più tributi/servizi erogati da Enti differenti (Carrello).

â Obiettivi perseguiti

Realizzazione e messa in opera di una infrastruttura regionale capace di ospitare una soluzione per l'erogazione di sistemi di pagamento che consenta :

1. al cittadino o all'Impresa, di autenticarsi in maniera forte e di accedere alla propria posizione debitoria;



2. al cittadino o all'Impresa di effettuare il pagamento di servizi/tributi, quali: ticket sanitari, bollo auto, tasse comunali, servizi nell'ambito della scuola (scuola materna, trasporto alunni, mensa scolastica, etc.), multe, ecc :
 - a. erogati da Enti diversi (multi Ente);
 - b. attraverso molteplici canali di accesso quali Internet, ATM,etc. (Multicanalità);
 - c. in modalità alternative a quelle tradizionali (poste, sportelli bancari, tesorerie, uffici comunali,...)
3. di interfacciarsi con uno o più gateway di sistemi di pagamento per rendere disponibili vari canali/strumenti di pagamento al cittadino: in primis il Nodo dei Pagamenti-SPC di AgID, ma anche da/ reti di terminali private (Sisal, Lottomatica,...), Grande Distribuzione, etc. impresa con gli strumenti messi attualmente messi a disposizione come carte di credito, canale bancario (ATM, Home Banking personale), ...
4. di coadiuvare il singolo Ente per tutte quelle attività necessarie affinché il sistema informativo dell'Ente sia in grado da un lato di fornire e aggiornare l'insieme di posizioni debitorie di propria competenza e dall'altro di acquisire le informazioni provenienti da questi ulteriori canali di pagamento.

Detta infrastruttura dovrà quindi essere multicanale con modalità di autenticazione differenziate, multi Ente e dovrà essere messa in grado di interfacciarsi con molteplici gateway Sistemi di Pagamento

â Aspetti dimensionali

- Numero totale di *Function Point* dell'Oggetto: **ND**
- Numero Classi java: **4.570**
- Numero di Moduli: **28**

1.2.3 Descrizione dettagliata delle funzionalità e/o delle classi

Nome	Descrizione	Dati	
		Input	Output
Autenticazione e ruoli applicativi			
Autenticazione forte	Processo di autenticazione dell'utente mediante certificati digitali	Credenziali dell'utente (CNS)	Accesso al sistema
Autenticazione basic	Processo di autenticazione dell'utente mediante username e password	Credenziali fornite dal sistema all'utente	Accesso al sistema
Visualizzazione dei ruoli	Visualizzazione dell'elenco dei ruoli con i quali l'utente può operare nel sistema: utente (debitore), operatore di back-office (creditore o operatore di sistema).	Estrazione dalla configurazione del sistema dei ruoli configurati per l'utente	Visualizzazione dei ruoli
Funzionalità debitore			
Visualizzazione della posizione debitoria	Visualizzazione completa delle informazioni relative ai debiti dell'utente nei confronti di uno o più creditori	Codice Fiscale dell'utente ed eventuali filtri di selezione (tipologia della posizione, stato della posizione)	Visualizzazione dati dei debiti



Visualizzazione delle posizioni debitorie in scadenza	Visualizzazione sintetica delle informazioni relative ai debiti dell'utente che sono di prossima scadenza	Codice Fiscale dell'utente	Visualizzazione dati dei debiti in scadenza
Visualizzazione delle condizioni di pagamento	Visualizzazione in una specifica pagina di dettaglio delle condizioni di pagamento relative ad un debito dell'utente	Identificativo della posizione debitoria	Visualizzazione dati di dettaglio del debito e condizioni di pagamento
Gestione del carrello	Aggiunta al carrello di una posizione debitoria che l'utente intende pagare	Identificativo della posizione debitoria	Visualizzazione del carrello (numero dei pagamenti, dati di dettaglio delle condizioni, totale importi)
Elenco delle modalità di pagamento	Elenco della modalità di pagamento per il pagamento del carrello	Estrazione dalla configurazione del sistema delle modalità di pagamento disponibili e ammesse	Visualizzazione delle modalità di pagamento
Esecuzione di un pagamento da portale	Sceita di una modalità di pagamento e gestione di un processo di pagamento specifico del sistema di pagamento integrato	Informazioni presenti nel carrello	Visualizzazione dell'esito del processo pagamento (dati riepilogativi e download della ricevuta di pagamento in formato PDF)
Documento di pagamento	Emissione e stampa di un documento di pagamento per il pagamento del carrello presso una rete di accettazione convenzionata con il sistema	Informazioni presenti nel carrello	Produzione dei un documento in formato PDF contenente i dati riepilogativi e le istruzioni per il pagamento
Pagamento spontaneo da portale	Pagamento di un debito/servizio, anche non presente sul sistema, sulla base di estremi di pagamento noti all'utente (anche nella modalità "conto terzi")	Data entry specifico della tipologia di debito/servizio	Visualizzazione dell'esito del processo pagamento (dati riepilogativi e download della ricevuta di pagamento in



			formato PDF)
Pagamento di una posizione debitoria da portale	Pagamento di un debito presente sul sistema	Identificativo della posizione debitoria	Visualizzazione dell'esito del processo pagamento (dati riepilogativi e download della ricevuta di pagamento in formato PDF)
Visualizzazione storico pagamenti	Visualizzazione completa delle informazioni relative ai pagamenti effettuati dall'utente	Codice Fiscale dell'utente	Visualizzazione dei dati di dettaglio dei pagamenti e download della ricevuta di pagamento in formato PDF)
Visualizzazione ultimi pagamenti	Visualizzazione sintetica delle informazioni relative agli ultimi pagamenti effettuati dall'utente	Codice Fiscale dell'utente	Visualizzazione dei dati relativi ai pagamenti
Attualizzazione	Aggiornamento delle informazioni relative ad un debito dell'utente mediante integrazione con servizi esposti dal gestionale della PA	Identificativo della posizione debitoria	Visualizzazione dati del debito aggiornati
Gestione del profilo	Gestione delle informazioni associate all'utente	Codice Fiscale dell'utente	Visualizzazione (e modifica) informazioni anagrafiche dell'utente
Gestione delle comunicazioni	Gestione dei canali di comunicazione con i quali l'utente vuole essere informato dal sistema	Codice Fiscale dell'utente	Visualizzazione (e modifica) dei canali di comunicazione attivati dall'utente
Visualizzazione informative	Visualizzazione di una specifica pagina informativa (descrizione dei servizi, FAQ, manuali, contatti)	Estrazione dalla configurazione del sistema delle informazioni	Visualizzazione delle informazioni
Funzionalità creditore			
Gestione dati anagrafici	Visualizzazione dei dati anagrafici del creditore	Codice fiscale	Visualizzazione di dettaglio (e modifica) dei dati anagrafici
Gestione delle	Visualizzazione (e configurazione) delle tipologie di	Categoria debito	Visualizzazione di dettaglio (e



tipologie di debito	debito gestite dal creditore		modifica) dei dati associati al debito
Gestione degli operatori	Visualizzazione (e configurazione) degli operatori che operano per il creditore	Codice fiscale, denominazione	Visualizzazione di dettaglio dei dati associati agli operatori
Gestione delle comunicazioni	Visualizzazione (e configurazione) dei canali di comunicazione che possono essere sottoscritti	Estrazione dell'elenco dei canali configurati nel sistema	Visualizzazione di dettaglio dei canali di comunicazione
Ricerca analitica delle posizioni creditorie	Visualizzazione delle posizioni debitorie di competenza del creditore	Codice fiscale debitore, tipo debito, importo, stato	Visualizzazione di dettaglio della posizione debitoria comprensiva degli eventuali pagamenti associati
Esportazione delle posizioni creditorie	Esportazione in formato PDF o XLS delle posizioni debitorie	Codice fiscale debitore, tipo debito, importo, stato	Download del file contenete i dati esportati
Ricerca analitica dei pagamenti	Visualizzazione dei pagamenti a favore del creditore	Data pagamento, codice fiscale debitore, modalità di pagamento, stato	Visualizzazione di dettaglio dei pagamenti comprensiva delle ricevute di pagamento
Esportazione dei pagamenti	Esportazione in formato PDF o XLS dei pagamenti e delle ricevute di pagamento	Data pagamento, codice fiscale debitore, modalità di pagamento, stato	Download del file contenete i dati esportati
Monitoraggi o comunicazioni posizioni debitorie	Visualizzazione delle posizioni debitorie comunicate dal creditore al sistema	Data di ricezione, identificativi sistema mittente	Visualizzazione di dettaglio dei messaggi inviati comprensiva di download del file inviato e dell'esito prodotto dal sistema
Monitoraggi o informative di pagamento	Visualizzazione delle informative di pagamento comunicate dal sistema al creditore	Data di invio, identificativi sistema ricevente	Visualizzazione di dettaglio dei messaggi ricevuti comprensiva di download del file inviato e della conferma



			prodotta dal ricevente
Funzionalità operatore di sistema (aggiuntive rispetto a quelle del creditore e con possibilità di operare sui dati di tutti i creditori)			
Gestione generale delle anagrafiche	Visualizzazione dei dati anagrafici relativi a debitori e creditori	Codice fiscale, denominazione, tipologia	Visualizzazione di dettaglio (e modifica) dei dati anagrafici
Gestione degli operatori	Visualizzazione (e configurazione) degli operatori di sistema	Codice fiscale, denominazione	Visualizzazione di dettaglio dei dati associati agli operatori
Gestione del motore dei pagamenti	Visualizzazione (e configurazione) dei parametri del motore di pagamenti: strumenti di pagamento, canali di pagamento, modalità di pagamento, commissioni	Fornitore, denominazione PSP, strumento di pagamento	Visualizzazione di dettaglio dei dati associati al motore dei pagamenti
Gestione categorie debiti	Visualizzazione (e configurazione) delle tipologie generali dei debiti	Denominazione o codice categoria	Visualizzazione di dettaglio dei dati associati a ciascuna categoria
Gestione dei profili applicativi	Visualizzazione (e configurazione) delle funzionalità associate a un ruolo applicativo	Tipo ruolo	Visualizzazione di dettaglio delle funzionalità associabili a ciascun ruolo
Gestione dei canali di comunicazione	Visualizzazione (e configurazione) dei canali di comunicazione attivabili e dei loro parametri	Tipo canale	Visualizzazione di dettaglio dei dati associati al canale
Gestione degli eventi di comunicazione	Visualizzazione (e configurazione) degli eventi che determinano una comunicazione	Tipo evento	Visualizzazione di dettaglio dei dati associati all'evento
Visualizzazione riaccrediti	Visualizzazione dei riaccrediti ai creditori legati ai pagamenti effettuati nel sistema	Denominazione creditore, codice Iban, stato, data	Visualizzazione di dettaglio delle disposizioni di riaccredito
Monitoraggi o delle comunicazioni	Visualizzazione dello storico comunicazioni sui canali gestiti dal sistema	Tipo canale, stato, data	Visualizzazione di dettaglio degli eventi che hanno generato una comunicazione



Monitoraggi o operatività creditori	Visualizzazione di sintesi dei pagamenti e degli incassi di ciascun creditore	Denominazione creditore	Visualizzazione aggregata dei dati (totali assoluti e per tipologia di debito)
Monitoraggi o flussi contabili informativi	Visualizzazione dei flussi informativi ricevuti dai sistemi di pagamento integrati dal sistema	Tipologia flusso, denominazione mittente, data di ricezione	Visualizzazione di dettaglio dei dati dei flussi informativi e download del flusso
Monitoraggi o flussi contabili dispositivi	Visualizzazione dei flussi dispositivi verso i sistemi di pagamento integrati dal sistema	Tipologia flusso, denominazione destinatario, data di invio	Visualizzazione di dettaglio dei dati dei flussi dispositivi e download del flusso
Monitoraggi o canali di pagamento	Visualizzazione delle comunicazioni da e verso i canali di pagamento integrati dal sistema mediante servizi	Denominazione canale di pagamento, tipologia operazione, data	Visualizzazione di dettaglio dei dati scambiati con il canale di pagamento

1.2.4 Servizi o procedure implementati/e

Nome servizio	Descrizione sintetica	Destinatari del servizio
Posizione Debitoria	Verifica della propria posizione nei confronti delle PA aderenti, sia per pagamenti effettuati che da effettuare	<input type="checkbox"/> Cittadini <input type="checkbox"/> Imprese <input type="checkbox"/> Liberi professionisti <input type="checkbox"/> Personale della PA <input type="checkbox"/> Altre PA
Pagamenti autenticati	Pagamenti effettuabili a partire dalla Posizione debitoria, per utenti riconosciuto attraverso il sistema di autenticazione della regione Toscana	<input type="checkbox"/> Cittadini <input type="checkbox"/> Imprese <input type="checkbox"/> Liberi professionisti <input type="checkbox"/> Personale della PA <input type="checkbox"/> Altre PA
Pagamenti anonimi	Pagamenti effettuabili senza riconoscimento preventivo, utilizzando lo <i>IUV - Identificativo Univoco di Versamento</i>) associato al tributo/servizio da pagare	<input type="checkbox"/> Cittadini <input type="checkbox"/> Imprese <input type="checkbox"/> Liberi professionisti <input type="checkbox"/> Personale della PA <input type="checkbox"/> Altre PA
Pagamenti spontanei	Pagamenti di tributi/servizi che il Cittadino sa di dover pagare anche senza <i>IUV - Identificativo Univoco di Versamento.</i>) sia in modalità anonima che identificata	<input type="checkbox"/> Cittadini <input type="checkbox"/> Imprese <input type="checkbox"/> Liberi professionisti <input type="checkbox"/> Personale della PA <input type="checkbox"/> Altre PA



1.2.5 Tipologia di contratto

La soluzione è stata realizzata dal RTI composta da TAS spa e LiberoLogico srl, a cui è affidata anche la gestione applicativa, sistemistica e di HelpDesk. Il contratto, firmato tra Regione Toscana e RTI il 30 Gennaio 2009, terminerà il 5 Luglio 2018. Tutti i prodotti sviluppati e forniti in esecuzione del contratto, sono di proprietà esclusiva di Regione Toscana

1.2.6 Tipologia di benefici economici ottenuti dall'amministrazione con l'uso dell'Oggetto

â Diretti :

- Recupero raccolta fiscale/entrate
- Riduzione frodi
- Riduzione spese di attività sul territorio
- Riduzione dei costi per incremento efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa
- Altro: Riduzione dei Costi di Commissioni pagate dai Cittadini/Imprese sui Pagamenti effettuati

â Indiretti :

- Riduzione di tempi di lavorazione delle pratiche
- Riduzione del tasso di errori materiali e/o della quantità di reclami
- Riduzione della necessità di richiedere e/o raccogliere più volte gli stessi dati

1.2.7 Amministrazioni che riutilizzano l'Oggetto

Nessuna

1.2.8 Amministrazioni interessate al riuso dell'Oggetto

Regione Lazio

1.2.9 Amministrazioni idonee al riuso dell'Oggetto

- Comuni grandi
- Regioni
- Amministrazioni centrali

1.2.10 Motivazioni che indussero l'amministrazione a implementare l'Oggetto

- Regolamento nazionale
- Regolamento regionale
- Regolamento dell'amministrazione

1.2.11 Costi sostenuti per l'implementazione e la manutenzione dell'Oggetto (IVA esclusa)

â Costo totale dell'Oggetto, (*analisi e specifica requisiti, progettazione tecnica, codifica, test e integrazione, installazione, esercizio*) €3.000.000,00 di cui €300.000 interni

â Costo esterno dell'Oggetto, (*componenti proprietarie utilizzate dall'Oggetto ceduto in riuso, quali, ad esempio, RDBMS, Middleware, Componenti specializzati, etc*) €150.000 (Licenza DB2)



- â Costo annuo della assistenza, manutenzione, aggiornamento tecnologico/normativo, attività di monitoraggio, manutenzione correttiva: € 165.000 di cui:
- *costi interni*, €20.000 (Canone utilizzo Server Farm)
 - *costi esterni*, €145.000

1.2.12 Time line del progetto

- â Durata dell'intero progetto: 9 anni e 6 mesi
- â Data di primo rilascio: Luglio / 2010
- â Data di rilascio ultima evolutiva: Giugno / 2014
- â Data di rilascio ultima correttiva: Gennaio / 2014

1.2.13 Link al sito dove è descritto l'intero progetto che ha prodotto l'Oggetto

ND

1.2.14 Competenze sistemistiche e applicative richieste per l'installazione dell'Oggetto.

- Installazione e configurazione RDBMS
- Installazione e configurazione *application server* su piattaforma JBOS

1.2.15 Vincoli relativi all'installazione ed alla fruizione dell'Oggetto

- JAVA da 6 in su
- JBOSS 6.0; è pensata per qualsiasi Application Server JEE6, anche se al momento è certificata solo JBOSS
- L'applicazione è funzionante con RDBMS DB2, ma è realizzata per l'indipendenza dal database relazionale; è in fase di certificazione per RDBMS MySQL e Oracle

1.2.16 Elementi di criticità

IRIS è infrastruttura centrale di processi complessi della PA, vista la numerosità e la eterogeneità degli Enti che partecipano, dal piccolissimo Comune all'ASL, alla stessa Regione; anche se il tema è lo stesso, cioè "incassare dal debitore", le esigenze e le complessità in campo sono le più disparate .

E' anche punto di riferimento dei Processi Bancari che sottendono ad ogni Pagamento, altro "eco-sistema" variegato e complesso (Circuiti Intebancari, Circuiti delle Carte di Credito, Intermediari, Paymnets Institution, Normative Europee, quali la SEPA), che viene disaccoppiato dai Processi Amministrativi degli Enti.

Non esistono criticità tecniche.

1.2.17 Punti di forza

Punto di forza indiscusso, dal punto di vista di architettura dei processi, è aver dato una risposta di sistemica (e non progettuale) agli elementi di criticità su esposti, Sistema non inteso solo a livello locale, ma come componente anche di un Sistema a livello nazionale grazie alla forte relazione col Nodo dei Pagamenti SPC e quindi, anche con tutti i PSP ad esso aderente.



Dal punto di vista funzionale, i punti di forza sono sostanzialmente:

- Aver messo al centro di IRIS il Cittadino; tutto è pensato perché semplificare al massimo l'interazione con Cittadino, per dargli l'autonomia di decidere dove e come pagare.
- Aver permesso agli Enti aderenti un maggior controllo (riconciliazione automatica tra Debito e relativo Incasso) e aver reso loro trasparente l'interazione con la complessità dei canali di pagamento, garantendo in parallelo il rispetto degli Obiettivi/ Obblighi di legge in relazione al CAD/Agenda digitale

1.2.18 Livello di conoscenze/competenze ICT del personale dell'amministrazione cedente

- Alto

1.2.19 Disponibilità dell'amministrazione cedente

- Fornire assistenza ICT all'amministrazione utilizzatrice
- Erogare formazione al personale dell'amministrazione utilizzatrice
- Eseguire la manutenzione correttiva
- Eseguire la manutenzione correttiva ed evolutiva

1.2.20 Modalità di riuso consigliate

Riuso in cessione semplice.

Regione Toscana fornisce il software che poi va configurato in funzione della realtà informatica e organizzativa dell'amministrazione



2 SEZIONE 2 – CONTESTO APPLICATIVO

2.1 Qualità globale della documentazione di progetto

2.1.1 Documentazione disponibile

Materiale di supporto all'utilizzo. La soluzione applicativa è corredata da:

- Materiale tecnico descrittivo delle componenti tecnologiche
- Materiale funzionale relativo al Rilascio della prima versione di IRIS, e tutte le Schede Tecniche delle successive Evolutive rilasciate
- Manuale del Cittadino
- Manuale dell'Amministratore

2.1.2 Livello di documentazione

La documentazione resa disponibile è dettagliata in funzione della specifica funzionalità presentata.

2.2 Requisiti

2.2.1 Specifica dei requisiti funzionali

La specifica dei requisiti funzionali: è disponibile e contiene i capitoli indicati nella tabella seguente anche se ordinati in modo diverso;

Descrizione capitolo	%
Glossario delle definizioni e acronimi utilizzati o riferimento al glossario del progetto	50
Attori coinvolti, <i>con la specificazione del numero e della tipologia degli utenti coinvolti</i>	20
Classificazione dei requisiti funzionali	80
Codifica (attributi) dei requisiti funzionali	70
Correlazione alle specifiche dei casi d'uso	80
Eventi coinvolti nel requisito	70
Componenti hardware e software dell'architettura complessiva del sistema che si intende realizzare	100
Analisi dei dati - schema concettuale iniziale	100
Analisi dei dati - stima iniziale dei volumi	100
Evidenza e descrizione delle modifiche in corso d'opera	100
Riferimenti a ulteriore documentazione di interesse prodotta o preesistente	30

2.2.2 Specifica dei requisiti non funzionali

La specifica dei requisiti non funzionali: è disponibile e contiene i capitoli indicati nella tabella seguente anche se ordinati in modo diverso;

Descrizione capitolo	%
Glossario delle definizioni e acronimi utilizzati o riferimento al glossario del progetto	100
Classificazione dei requisiti non funzionali	100



Vincoli sui componenti hardware e Oggetto dell'architettura complessiva del sistema che si intende realizzare	100
Evidenza e descrizione delle modifiche in corso d'opera	100
Riferimenti a ulteriore documentazione di interesse prodotta o preesistente	30

2.2.3 Specifica dei requisiti "inversi"

La specifica dei requisiti inversi: non è disponibile.

2.2.4 Casi d'uso

La specifica dei casi d'uso correlata ai requisiti funzionali: è disponibile e i casi d'uso sono descritti secondo lo standard di modellazione UML;

Descrizione capitolo	%
Breve descrizione del caso d'uso	100
Elenco degli attori con indicazione dell'attore principale	100
Precondizioni	80
Flusso base degli eventi	80
Eccezioni	60
Post-condizioni	60
Flussi alternativi.	60
Sottoflussi	30
Informazioni aggiuntive	30
Scenari	50



3 SEZIONE 3 – CONTESTO TECNOLOGICO

3.1 Progettazione

3.1.1 Studio di fattibilità

Lo studio di fattibilità non è disponibile.

3.1.2 Architettura logico funzionale dell'Oggetto

L'architettura logico funzionale dell'Oggetto: è disponibile, è descritta in modo discorsivo e contiene i capitoli indicati nella tabella seguente anche se ordinati in modo diverso. Nella stesura dei documenti è stata applicata la metodologia formale descrittiva UML.

Descrizione capitolo	%
Descrizione dei sottosistemi funzionali	100
Descrizione, per ciascun sottosistema, del modello logico-funzionale del Oggetto:	
o <i>Sottosistemi applicativi,</i>	100
o <i>Strutture di dati e relativi attributi</i>	2
Descrizione, per ciascun sottosistema, del modello delle responsabilità funzionali (<i>comportamento statico del sw</i>):	
o <i>Classi che lo compongono, con relativi metodi e attributi</i>	0
o <i>Casi d'uso dell'applicazione</i>	80
Descrizione, per ciascun sottosistema, del modello dei processi eseguito dal sistema/Oggetto (<i>comportamento dinamico dell'Oggetto</i>):	
o <i>Interfacce verso altri sistemi/programmi</i>	100
o <i>Esposizione di interfacce standard di interoperabilità</i>	100
o <i>Indipendenza delle componenti applicative utilizzate, ovvero presenza di criticità</i>	0
o <i>Impiego di interfacce utente aderenti agli standard di usabilità</i>	100
o <i>Indipendenza delle classi di interfaccia dal browser utilizzato</i>	100
o <i>Indipendenza delle classi di accesso dal RDBMS utilizzato</i>	0
Descrizione, per ciascun sottosistema, del modello comportamentale (<i>diagramma degli stati</i>) dove sono referenziati gli eventuali riferimenti normativi delle procedure amministrative informatizzate	80

â Descrizione dell'architettura software

Il sistema si compone di 10 macro componenti:

1. Applicazione Web ad accesso autenticato:
 - a. consultazione della posizione debitoria da parte del cittadino
 - b. consultazione della posizione creditoria da parte dell'ente
 - c. amministrazione e monitoraggio della piattaforma
2. Applicazione Web ad accesso anonimo:
 - d. Pagamenti spontanei da parte del cittadino.
3. Web services per integrazione con i sistemi di pagamento.
4. Gateway multicanale per il pagamento da portale



5. Engine interoperabilità con gli enti per la gestione della posizione debitoria
6. Engine interoperabilità con i sistemi bancari per la gestione dei flussi monetari
7. Proxy per collegamento della piattaforma alla rete cooperativa
8. Componente per l'attualizzazione dinamica delle posizioni debitorie
9. Proxy per interoperabilità con nodo SPC AgID via rete cooperativa
 - e. Engine di interoperabilità
 - f. Console di monitoraggio e giornale degli eventi
10. Proxy locale da distribuire agli enti per la gestione della posizione debitoria via rete cooperativa.
 - g. Engine interoperabilità
 - h. Console di monitoraggio

Le applicazioni web autenticate esposte su internet prevedono autenticazione mediante protocollo ARPA ed accesso tramite CNS.

Le applicazioni sono interamente realizzate in linguaggio Java, utilizzando i pattern JEE6.

L'architettura di ogni componente si basa sulla classica architettura Three-Tier:

- Layer di Presentation, realizzata tramite framework STRUTS, JSF e componenti AJAX, è responsabile della gestione dell'interfaccia grafica dell'applicazione. Le componenti esposte su internet al cittadino sono basate su framework css che consente il theme-switching e responsive layout.
- Layer di business (POJO JAVA) che contiene la logica applicativa e si occupa di gestire le validazioni dei dati, e le relative elaborazioni.
- Layer di accesso ai dati che coordina tutte le operazioni di interazione con il database, basato su JEE JPA/Hibernate. L'applicazione è quindi progettata per l'indipendenza dal database relazionale utilizzato, sebbene poi sia stata certificata su database DB2.

I componenti web services utilizzano lo standard SOAP.

I componenti engine comunicano con l'esterno tramite interfaccia web services o via JMS, utilizzando opportune code.

3.1.3 Architettura hardware dell'Oggetto

L'architettura hardware dell'Oggetto: è disponibile, ed è descritta in modo strutturato e contiene i capitoli indicati nella tabella seguente anche se ordinati in modo diverso;

Descrizione capitolo	%
Parametri dimensionali minimi:	
○ <i>Potenza di calcolo</i>	100
○ <i>RAM</i>	100
Sistema operativo	100
<i>Deployment</i> del sistema/Oggetto	100
<i>Middleware</i>	100
Librerie esterne	100
RDBMS	100



â Descrizione dell'architettura hardware

Il sistema completo è distribuito su 4 layer, ed ogni layer è costituito da una batteria di macchine fisiche o virtuali:

- 1) Web server (esposto verso internet)
- 2) Application layer sincrono
- 3) Application layer asincrono
- 4) Data base layer

3.1.4 Architettura TLC dell'Oggetto

L'architettura di telecomunicazione dell'Oggetto non è disponibile.

â Descrizione dell'architettura di telecomunicazioni

Il sistema è un sistema distribuito ed esposto su reti internet / WAN / rete cooperativa.

3.2 Realizzazione

3.2.1 Manualistica disponibile

Sono disponibili le linee guida per la gestione del ciclo di vita delle release software: issue tracking, gestione configurazione, procedure di rilascio.

Per lo sviluppo sono disponibili linee guide ed how to basate sugli standard JEE6 che contengono l'indicazione dei pattern di riferimento da utilizzare per lo sviluppo di nuove funzionalità.

Inoltre è disponibile un manuale di deployment per il dispiegamento fisico dei vari componenti.

3.2.2 Case – Computer aided software engineering

Per lo sviluppo vengono utilizzati I seguenti tool/CASE:

- a) Visual Paradigm: UML to java forward / reverse, Java to DB forward/reverse
- b) Eclipse (sviluppo, unit testing)
- c) Soap UI: Web Services testing e testing automation

3.2.3 Ciclo di sviluppo

L'attuale processo di sviluppo supporta la fase di sviluppi evolutivi e correttivi del software in oggetto ed è un processo di tipo evolutivo/incrementale.

La metodologia prevede la scomposizione del ciclo di vita del software nelle seguenti fasi:

- Analisi
- Progettazione
- Sviluppo
- Test
- Rilascio

Queste fasi vengono effettuate in modo iterativo e incrementale. Il processo è interamente tracciato da un sistema di issue tracking collegato al sistema di gestione della configurazione.



3.2.4 Standard utilizzati

- Analisi : Use Case analysis
- Progettazione: UML
- Sviluppo: Best practices JEE6
- Test : Junit, SoapUI
- Rilascio: Sistema configurazione subversion, build automation maven e ant.

3.2.5 Linguaggio di programmazione

L'applicazione è interamente sviluppata in linguaggio Java6 /JEE6

3.3 Test e collaudo

3.3.1 Specifiche dei test funzionali e non funzionali

Le specifiche dei test dell'Oggetto: sono disponibili e lo standard di documentazione garantisce un livello di dettaglio delle informazioni sufficiente a garantire la ri-esecuzione e il riscontro oggettivo dell'esito degli stessi da parte di personale diverso da chi ha progettato il test iniziale o sviluppato l'Oggetto;

3.3.2 Livello di copertura dei test rispetto ai requisiti da valutare

Al fine di valutare quantitativamente il livello di copertura dei test rispetto ai requisiti da valutare, l'amministrazione cedente fornisce le seguenti coppie di valori in suo possesso:

- â Numero totale di requisiti funzionali: **95**
- â Numero di requisiti funzionali sottoposti a test: **95**
- â Numero totale di requisiti non funzionali: **30**
- â Numero di requisiti non funzionali sottoposti a test: **30**

3.3.3 Piano di test;

Il piano di test dell'Oggetto:è disponibile, è descritto in modo strutturato e contiene i capitoli indicati nella tabella seguente anche se ordinati in modo diverso;

Descrizione capitolo	%
Glossario delle definizioni e acronimi utilizzati o riferimento al glossario del progetto	30
Tecniche utilizzate per la progettazione e l'esecuzione dei test	0
Tipologie di test cui sarà sottoposto ogni componente dell'Oggetto, con i criteri di ingresso e uscita da ogni test	50
Il processo di <i>testing</i> adottato - Attività e Sottoattività previste	60
Componenti dell'Oggetto da sottoporre a verifica	100
Livello di copertura dei test	100
Metriche da utilizzare	0
Numero di cicli di test previsti	100
Livello di rischio (classe di rischio) associato a ogni test	0
Legame eventuale con altri processi presenti nell'Oggetto	10



Mappatura con requisiti (funzionali e non) e gli attributi definiti	100
Risorse professionali e strumentali che verranno impiegate per l'effettuazione di ogni test (ruoli e responsabilità)	60
Modalità di esecuzione, di registrazione dei risultati dei test, dei difetti rilevati e di rendicontazione dei test	100
Modalità di gestione delle anomalie	100
Pianificazione temporale dei test con indicazione del tempo stimato per l'esecuzione di ogni singolo test	0
Riferimenti eventuali a ulteriore documentazione di interesse prodotta o preesistente	100

3.3.4 Specifiche di collaudo

Le specifiche di collaudo dell'Oggetto sono disponibili, descritte in modo strutturato e contengono i capitoli indicati nella tabella seguente anche se ordinati in modo diverso;

Descrizione capitolo	%
Strategia, metodologia e obiettivi del collaudo	100
Specificazione dei requisiti dell'hardware e dell'Oggetto di base e dei vincoli dell'ambiente di collaudo	100
Documentazione dei casi di test:	
o <i>Setup (requisiti per avviare il test)</i>	100
o <i>Sequenza delle azioni da svolgere utente/macchina</i>	100
o <i>Riesecuzione (eventuale) per condizioni diverse</i>	100
o <i>Altre verifiche per accertare l'esito dei test</i>	100%
Elenco dei test con evidenza della copertura rispetto ai requisiti e al rischio	80
Descrizione dei test formali, funzionali, non funzionali da eseguire, con particolare attenzione ai test specifici per la validazione dei requisiti	100
Descrizione dei test automatici eventualmente realizzati e delle modalità di impiego	0
Le metriche ed indicatori di qualità e relative soglie	100
I criteri di accettazione da parte dell'Amministrazione	100
I contenuti previsti nei verbali di collaudo	100

3.4 Installazione, uso e manutenzione

3.4.1 Procedure di installazione e configurazione

Le procedure di installazione e configurazione dell'Oggetto sono disponibili e nella descrizione sono state applicate metodologie o best practices;

3.4.2 Manuale di gestione

Il manuale di gestione dell'Oggetto non è disponibile.

3.4.3 Manuale utente

Il manuale utente fornisce una descrizione generale dell'applicazione e una guida operativa all'utilizzo delle singole funzionalità dell'Oggetto utilizzabili dall'utente.



Il manuale utente dell'Oggetto è disponibile ed è descritto in modo discorsivo;

â Indice del manuale utente

- Introduzione
- Accesso
- Home page
- Pagamenti in scadenza
- Ultimi pagamenti effettuati
- Pagamenti spontanei
- Posizione debitoria
- Filtro pendenze
- Dettaglio pendenza
- Condizioni di pagamento
- Pagamento / aggiungi a carrello
- Storico pagamenti
- Carrello
- Scelta del pagamento
- Pagamento con carta di credito
- Pagamento con codice predefinito
- Pagamento on line mps
- Pagamento da atm mps
- Informazioni
- Utente
- Comunicazioni
- Profilo



4 SEZIONE 4 – QUALITÀ DELL’OGGETTO

4.1 Piano di qualità

4.1.1 Contenuti del piano

Il piano di qualità dell’Oggetto: non è disponibile

4.1.2 Descrizione della qualità

- Utilizzo di un sistema di issue tracking
- Processo di rilascio delle nuove funzionalità o bugfix che prevede fasi di sviluppo, verifiche in ambiente di test e rilascio finale in produzione
- Ad ogni rilascio viene prodotta checklist con piano di test "standard": lista delle verificare il funzionamento base e lista di funzionalità rilasciate. Per ogni nuova funzionalità viene prodotto un documento ad-hoc per test specifico.
- Gestione delle segnalazioni mediante apposita documentazione

4.2 Profilo di qualità dell’Oggetto

Al fine di valutare quantitativamente gli attributi per la valutazione della qualità dell’Oggetto, l’amministrazione cedente fornisce i seguenti valori in suo possesso:

4.2.1 Modularità

â Numero di componenti auto consistenti dell’Oggetto: **6**

â Numero totale di componenti dell’Oggetto: **10**

4.2.2 Funzionalità

4.2.2.1 Interoperabilità - *Protocolli di comunicazione*

â Numero dei protocolli di comunicazione dei sistemi/programmi con i quali l’applicazione deve poter colloquiare: **JMS, SOAP, HTTP**

â Numero dei protocolli di comunicazione correttamente implementati (ovvero che hanno superato i relativi test) all’interno dell’Oggetto: **JMS, SOAP, HTTP**

4.2.3 Maturità

Il valore del requisito è determinato dalla concorrenza dei seguenti attributi elementari.

4.2.3.1 *Densità dei guasti durante i test*

â Numero di guasti rilevati durante i test: **ND**

â Numero di casi di test eseguiti: **ND**

4.2.3.2 *Densità dei guasti*

â Numero di guasti rilevati durante il primo anno di esercizio dell’Oggetto: **ND**

â Numero totale di FP dell’Oggetto: **ND**



4.2.4 Usabilità

Il valore del requisito è determinato dalla concorrenza dei seguenti attributi elementari.

4.2.4.1 Comprensibilità – Completezza delle descrizioni

â Numero di funzioni descritte nel manuale utente: **22**

â Numero totale di funzioni: **ND**

4.2.4.2 Apprendibilità - Esecuzione delle funzioni

â Numero di funzioni che sono state eseguite correttamente dall'utente consultando la documentazione: **ND**

â Numero di funzioni provate: **ND**

4.2.4.3 Apprendibilità- Help on-line

â Numero di funzioni per le quali l'help on-line è correttamente posizionato: **22**

â Numero di funzioni provate: **ND**

4.2.4.4 Configurabilità

â Numero totale di parametri di configurazione: **350**

â Numero totale di funzioni: **ND**

4.2.5 Manutenibilità

Il valore del requisito è determinato dalla concorrenza dei seguenti attributi elementari.

4.2.5.1 Conformità allo standard di Progettazione

â Numero di deviazioni dagli standard di progettazione **ND**

â Numero dei diagrammi progettuali realizzati **ND**

4.2.5.2 Conformità agli standard di codifica

â Numero di deviazioni dallo standard di codifica: **ND**

â Numero di linee di codice esaminate: **ND**

4.2.5.3 Analizzabilità - Generale

â Numero totale di commenti: **16.700**

â Numero totale di linee di codice: **598.507**

4.2.5.4 Testabilità - Generale

â Numero di funzioni con associato almeno un caso di test: **ND**

â Numero totale di funzioni elementari: **ND**



4.2.5.5 Testabilità - Automatismi

- â Numero di casi di test automatizzati con opportune funzioni di test interne: **ND**
- â Numero totale di casi di test: **ND**

4.2.6 Portabilità

Il valore del requisito è determinato dalla concorrenza dei seguenti attributi elementari.

4.2.6.1 Adattabilità – Strutture dei dati

- â Numero di strutture dati trasferibili tra DB commerciali senza modifiche: **ND**
- â Numero totale strutture dati: **ND**

4.2.6.2 Adattabilità – Funzioni e organizzazione

- â Numero di funzioni indipendenti dalla organizzazione dell'amministrazione: **ND**
- â Numero totale di funzioni: **ND**

4.2.6.3 Installabilità - Generale

- â Numero di step di installazione descritti nel manuale di installazione: **ND**
- â Numero totale di step di installazione: **ND**

4.2.6.4 Installabilità - Automazione delle procedure

- â Numero di step automatizzati descritti nel manuale di installazione: **ND**
- â Numero totale di step di installazione: **ND**

4.2.6.5 Installabilità - Multiambiente

- â Numero totale degli ambienti operativi nel quale l'Oggetto può essere installato per i quali l'Oggetto dispone di funzioni di installazione: **ND**
- â Numero totale degli ambienti operativi su cui può essere installato: **ND**



5 SEZIONE 5 – FORMAZIONE

5.1 Costi sostenuti per la formazione

q Costo **totale** della formazione: €**6.400**

q Costi **interni**: €**0** di cui:

â Costi per i docenti, €**0**

â Costi per il materiale didattico, €**0**

q Costi **esterni**: €**6.400** di cui:

â Costi per i docenti, €**6.400**

â Costi per il materiale didattico, €**0**

Nota: A ciascun Ente che intenda adottare in riuso l'applicativo si suggerisce l'erogazione di 3 giornate di formazione

5.2 Dati quantitativi

- Numero di giorni di formazione in aula per utente erogati: **5**
- Numero di giorni di “*training on the job*” per utente erogati,: **3**
- Numero totale di utenti formati **12**
- Numero totale di dipendenti dell'ufficio o sezione o area o direzione o dipartimento o utilizzatori dell'Oggetto descritto nella presente scheda (**)
- Numero totale di docenti interni impegnati nella formazione in aula: **0**
- Numero di docenti interni impegnati nella attività di *training on the job*: **0**
- Numero di docenti esterni impegnati nella formazione in aula: **2**
- Numero di docenti esterni impegnati nella formazione *training on the job*: **1**

Nota:

- 1) Allo stato vengono indicati i numeri relativi all'attivazione dell'Ente regione Toscana
- 2) I dipendenti degli Uffici preposti che utilizzeranno IRIS, saranno calcolabili in funzione dell'Organizzazione/Dimensioni/Processi delle Amministrazioni che aderiranno a IRIS.

5.3 Descrizione dell'azione formativa

Formazione in aula mediante utilizzo dell'applicazione con collegamento via WEB al sito di Collaudo di IRIS, con configurazione di Profili e di Dati opportunamente predisposta.

Ogni profilo utente (Amministratore di Sistema, Amministratore Ente, Operatore) ha una sessione dedicata

5.4 Materiale didattico

Per la predisposizione del materiale didattico:

- sono stati descritti i profili utente dell'applicativo;
- sono stati descritti i profili di competenza necessari;