

Soluzione RIUSO498**"Card Management System" proposta da "Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia"****Sezione 1 - Amministrazione proponente e soluzione proposta**

Tipologia di Amministrazione proponente: Regione
 Regione dell'amministrazione: Friuli Venezia Giulia
 Ambito/i amministrativo/i interessato/i: Dematerializzazione
 Governo del territorio
 Mobilità
 Nome: Maurizio
 Cognome: Blancuzzi
 Posizione nell'Ente: Direttore del Servizio e-government
 Telefono: 0403774881
 Email: maurizio.blancuzzi@regione.fvg.it

Altre ammin. che utilizzano la soluzione: n.d.

Tipologie di amministrazioni più idonee a riutilizzare la soluzione: n.d.

Servizi Implementati

Nome Card Management System

Destinazione per l'amministrazione

il CMS è un sistema per la gestione delle Carta Regionali dei Servizi distribuite a tutti i cittadini residenti nella Regione Friuli Venezia Giulia. L'obiettivo della soluzione è quello di seguire il ciclo di vita di una TS-CNS dall'emissione fino alla scadenza naturale od alla revoca; inoltre fornisce informazioni relative al cittadino, in possesso dell'Agenzia delle Entrate

Sezione 2 - Descrizione testuale della soluzione

Link alla soluzione: <http://cms.regione.fvg.it>

Secondo link alla soluzione:

Documento di riferimento: [Documento](#)

Secondo documento di riferimento: n.d

Descrizione

Il CMS si compone delle seguenti principali componenti:
 BANCA DATI – basata su standard XML per agevolare le operazioni di interscambio con le realtà esterne al dominio .FVG
 SISTEMA DI INTEGRAZIONE – componente che consente di integrare applicazioni esistenti
 SISTEMA DI INTERSCAMBIO – connettori basati su porte di dominio in grado di ricevere e trasmettere le informazioni dei flussi dati gestiti nei diversi formati che i vari attori richiedono, attraverso opportuni sistemi di traduzione
 BUSINESS CORE – "motore" del CMS, gestisce le regole del business, esprime servizi attraverso opportuni WS
 PORTALE – interfaccia delle funzioni applicative, sezione informativa
 WFM – Sistema di WorkFlow per la gestione automatizzata dei flussi informativi
 DMS – Document Management System per la conservazione dei documenti gestiti dal sistema (moduli di richiesta, consenso privacy,)

Nell'architettura CMS sono implementate operazioni in tempo reale (ricerca e riconoscimento) e operazioni in accodamento a bassa (attivazione) ed alta (sospensione e revoca) priorità: l'accodamento dell'attivazione prevede che entro 24/72H si avvino le operazioni necessarie per l'inoltro dei codici segreti personali di PIN e PUK.

Sezione 3 - Aspetti legati all'uso della soluzione

Avvio della soluzione: Dicembre 2006

N. di addetti operanti con la soluzione:: 738

Breve descrizione del contesto organizzativo

Il CMS prevede due profili: operatore e call center.

Il primo è stato utilizzato all'interno delle aziende sanitarie, delle Camere di Commercio, degli URP regionali e dei Comuni che hanno aderito al progetto mentre il secondo è rimasto all'interno di Insiel.

L'operatore è un impiegato autorizzato dalla struttura di appartenenza ad acquisire le richieste di attivazione, sospensione, revoca e riemissione del PIN da parte dei cittadini, mediante presentazione della TS-CNS e di un documento di identità valido.

Il call center è una persona abilitata ad acquisire, per via telefonica, le richieste di sospensione da parte dei cittadini.

N. di giornate di formazione: 1

Nota sulle giornate di formazione: n.d.
 N. di giornate per manutenzione evolutiva: 0
 Nota sulle giornate per manutenzione evolutiva: n.d.
 Formazione specifica erogata da risorse: interne
 Esiste un manuale d'uso della soluzione per gli addetti? SI
 La sua redazione è avvenuta a cura di risorse: interne
 Disponibilità di personale dell'Ente a fornire assistenza: SI
 Indicazione delle giornate che ci si impegna a rendere disponibili: 0
 Nota sulle giornate disponibili n.d.
 La soluzione è di completa proprietà dell'amministrazione cedente: SI

Indicare le componenti della soluzione

Componente Front Office
Proprietà amministrazione
 Regione FVG

Componente Back Office
Proprietà amministrazione
 Regione FVG

Componente CMS data system
Proprietà amministrazione
 Regione FVG

Sezione 4 - Aspetti di costo della soluzione sostenuti dall'Amministrazione

Costi esterni (fornitori+consulenza) per la realizzazione della soluzione €: 500.000,00
 Nota: n.d.
 Costi interni per la realizzazione della soluzione (mesi/uomo): 6,00
 Nota: n.d.
 Costi esterni per la manutenzione della soluzione €: 80.000,00
 Nota: n.d.
 Costi interni per la manutenzione della soluzione (mesi/uomo): 0,00
 Nota: n.d.

Sezione 5 - Benefici ottenuti dall'uso della soluzione

Benefici in termini di riduzione di costi conseguiti dall'Amministrazione

non si possono quantificare tali benefici in quanto la soluzione è nata per gestire un'esigenza del tutto nuova collegata alla distribuzione della nuova tessera sanitaria ai cittadini residenti in FVG

Benefici in termini di miglioramento del servizio reso a cittadini e imprese conseguiti dall'Amministrazione

la distribuzione della tessera sanitaria secondo standard CNS, ha consentito alla regione di avviare l'implementazione di servizi on line per i cittadini che possono essere autenticati in modo forte e sicura attraverso la Carta Regionale dei Servizi e fruire di servizi on line in ambito sanitario e amministrativo senza doversi recare agli sportelli tradizionali. questo comporta per il cittadino un risparmio di tempo pari al tempo necessario per recarsi agli uffici pubblici, e per l'amministrazione il beneficio è la riduzione delle risorse umane destinate ad attività di front end

Benefici derivanti all'amministrazione dall'elaborazione dei dati che la soluzione utilizza o genera

l'amministrazione regionale ha lo strumento per poter monitorare l'utilizzo da parte del cittadino dei servizi on line e poter di conseguenza agire sulle politiche rivolte ai cittadini

Elementi di semplificazione della procedura tradizionale introdotti dalla soluzione

la riduzione del tempo dovuta alla nuova procedura per il cittadino di rapportarsi con la pubblica amministrazione dipende dalla tipologia di servizio, pertanto non è misurabile

Altri benefici derivanti dall'utilizzo della soluzione non ricompresi nelle tipologie prima indicate n.d.

Sezione 6 - Aspetti legati alle tecnologie utilizzate

Caratteristiche della soluzione tecnologica

Elenco moduli software richiesti dal sistema CMS:

- Progettazione Base Dati, implementazione stored procedures, triggers e tuning
- Progettazione/sviluppo applicazione XML Web Services per supportare l'interoperabilità tra diversi elaboratori
- Sviluppo dell'applicazione WEB-Based, contenente la struttura front-office/back-office in ASP e HTML/JavaScript (XHTML Transactional v 1.0)
- Sistema importazione dati, gestione flussi dati

L'architettura CMS è composta da:

- Sistemi XML Web Services
- Archivio dati, sistema base dati
- Sistema di gestione flussi dati
- Sistema di monitoraggio della coerenza e validità flussi dati
- Applicazioni Web-based per la gestione back-end/front-end del progetto CMS

Prerequisiti di natura tecnica (hw e sw di base) per il funzionamento della soluzione

E' stato utilizzato un biprocessore da 2 GHz con 2 GB di RAM;
il sistema operativo è Windows Server 2003 con IIS 6.0 e framework .Net 2.0

Partners coinvolti nella realizzazione della soluzione

Regione FVG
Insiel S.p.A.
Agenzia della Entrate
Poligrafico
Actalis

Quanto tempo è durato il progetto (mesi) 4

Quali sono i volumi di servizio che la soluzione gestisce?

le transazioni sono relative al numero di carte rilasciate ovvero 1.200.000 e poi dipenderanno da tutte le operazioni di Modifica Stato Carta:
Attiva carta
Sospendi carta
Revoca carta
Duplica carta
Richiedi nuova carta

La soluzione è integrata con altre applicazioni dell'amministrazione? n.d.

Sezioni 7 - Altri aspetti vincolanti

Esigenza di specifici modelli organizzativi

E' richiesto un accordo tra la Regione e l'Agenzia dell'Entrate per l'emissione delle carte
Comunque è necessario adottare un modello organizzativo che prevede l'identificazione di un partner tecnologico per la gestione dei flussi tramite CMS

Necessità di accordi con Enti terzi n.d.

Dipendenza da normative regionali n.d.