

Soluzione RIUSO213**"DOCAREA" proposta da "Provincia di Bologna"****Sezione 1 - Amministrazione proponente e soluzione proposta**

Tipologia di Amministrazione proponente: Provincia
Regione dell'amministrazione: Emilia Romagna
Ambito/i amministrativo/i interessato/i: Dematerializzazione
 Gestione di flussi docum. a supporto della cooperazione amministrativa tra Enti locali e Regioni
Nome: Paola
Cognome: Palmieri
Posizione nell'Ente: Responsabile area e-government
Telefono: 0516598612
Email: paola.palmieri@provincia.bologna.it
Altre ammin. che utilizzano la soluzione: Comuni del territorio della Provincia di Bologna, la Regione Emilia-Romagna
Tipologie di amministrazioni più idonee a riutilizzare la soluzione: comuni piccoli
 comuni medi
 comuni grandi
 comunità montane
 province
 regioni

Servizi Implementati

Nome Software di Protocollo informatico

Destinazione per l'amministrazione

Sono disponibili un insieme di prodotti di protocollo accreditati DOCAREA; i prodotti sono conformi a specifiche tecnologiche e archivistiche comuni e aderenti agli obblighi del DPR 445/2000.

Le procedure di accreditamento sono state procedure pubbliche e la verifica che i requisiti richiesti fossero soddisfatti è stata effettuata da parte di apposita e qualificata Commissione. I prodotti accreditati sono disponibili sul sito http://www.docarea.it/prodotti_certificati.html

Nome Piattaforma documentale

Destinazione per l'amministrazione

La piattaforma documentale di EDMS (electronic document management system) è l'elemento centrale e unificante dal punto di vista applicativo e organizzativo del progetto; è comune a tutti gli Enti aderenti ed integrata agli applicativi verticali di protocollo informatico, compliant DOCAREA.

La piattaforma è l'ambiente deputato a gestire tutto il ciclo di vita del documento e costituisce il nucleo del sistema informativo digitale in formazione.

La piattaforma EDMS utilizzata è prodotta da Hummingbird spa. La soluzione Hummingbird DM permette di gestire documenti informatici implementando servizi di Enterprise Document Management con un'architettura a tre livelli composta da:

- § Repository documentale (l'archivio dei documenti),
- § Application Server,
- § Clients.

Il repository documentale è composto, a sua volta, da due entità logiche distinte:

- § Library Server (il DBMS Relazionale utilizzato per la gestione dei meta-dati e delle informazioni di security, logging, routing, ecc.),
- § Document Server (i file system utilizzati per la memorizzazione fisica dei documenti informatici).

Nome Software di workflow

Destinazione per l'amministrazione

Sono disponibili un insieme di prodotti di workflow accreditati DOCAREA; i prodotti sono conformi a specifiche tecnologiche e gestionali comuni.

Le procedure di accreditamento sono state procedure pubbliche e la verifica che i requisiti richiesti fossero soddisfatti è stata effettuata da parte di apposita e qualificata Commissione. I prodotti accreditati sono disponibili sul sito http://www.docarea.it/prodotti_certificati.html

Nome Software per la gestione delle pratiche di sportello unico per le attività produttive

Destinazione per le imprese

Sono disponibili un insieme di prodotti di SUAP accreditati DOCAREA; i prodotti sono conformi a specifiche tecnologiche e gestionali comuni e aderenti agli obblighi di legge.

Le procedure di accreditamento sono state procedure pubbliche e la verifica che i requisiti richiesti fossero soddisfatti è stata effettuata da parte di apposita e qualificata Commissione. I prodotti accreditati sono disponibili sul sito http://www.docarea.it/prodotti_certificati.html

Nome Conservazione

Destinazione per l'amministrazione

E' stato sviluppato, in collaborazione con Unimatica spa, un pacchetto di procedure applicative per la gestione delle funzioni di conservazione dal lato Ente produttore verso il Polo Archivistico. Il software prevede la presa in carico dei documenti digitali dall'Ente produttore, l' archiviazione digitale, la possibilità di recuperare le informazioni e i documenti.

Sezione 2 - Descrizione testuale della soluzione

Link alla soluzione: <http://www.docarea.it>

Secondo link alla soluzione:

Documento di riferimento: [Documento](#)

Secondo documento di riferimento: n.d

Descrizione

Il progetto DOCAREA - La comunicazione digitale nell'ente e tra enti - è stato presentato agli Avvisi della prima fase di eGovernment e, a fronte di un budget di Euro 10.700.715, ha ottenuto un co-finanziamento di Euro 2.620.000. Si è concluso nel maggio del 2006 con la verifica da parte del monitore e l'avvio, nelle realtà amministrative aderenti, delle soluzioni previste. Il progetto DOCAREA realizza un network fra Amministrazioni - in cui tutti i Comuni del territorio sono raggruppati nell'ambito provinciale - per la condivisione di un'infrastruttura tecnologica ed organizzativa di back office documentale, nel pieno rispetto delle singole autonomie e in accordo con gli orientamenti del legislatore. Il progetto inoltre affronta con approccio sistemico il tema dei flussi documentali con le criticità e i fattori di rischio connessi al processo di innovazione tecnologica, includendo tutto il ciclo di vita del documento elettronico, le differenti modalità di comunicazione digitale all'interno dell'Ente e fra Enti e offrendo gli strumenti tecnologici e giuridico organizzativi necessari alla corretta gestione e trasmissione del documento elettronico.

Le Amministrazioni del network condividono quindi soluzioni tecniche e metodologie organizzative che coprono a 360° la tematica dei flussi documentali: dalla formazione del documento digitale, alla sua protocollazione e classificazione, alla sua integrazione con sistemi di firma digitale e posta certificata, alla sua gestione all'interno di flussi di lavoro, nonché alla sua conservazione nel tempo, da archivio di deposito ad archivio permanente.

Sezione 3 - Aspetti legati all'uso della soluzione

Avvio della soluzione: Febbraio 2006

N. di addetti operanti con la soluzione:: 1200 nella Provincia di Bologna

Breve descrizione del contesto organizzativo

La Provincia di Bologna ha attuato il progetto attraverso le seguenti componenti organizzative:

Management di progetto

Coordinato dal Direttore Generale, con il compito di "guidare" la realizzazione del progetto: stabilendo gli obiettivi operativi da raggiungere ed approvando le azioni da intraprendere.

Team di progetto

Coordinato dal Direttore del progetto e costituito da collaboratori in forza presso l'Amministrazione e di comprovata esperienza sui temi trattati, ha il compito di supportare operativamente la realizzazione dell'intervento, provvedendo in particolare, alla definizione delle azioni e delle milestone di progetto, alla realizzazione diretta di alcune fra le azioni individuate e a monitorare costantemente l'evoluzione del progetto proponendo, se necessario, gli opportuni adattamenti.

Gruppo allargato

Il gruppo, composto da dirigenti e funzionari dell'Ente, ha come attività principale il confronto e la verifica sulle azioni da intraprendere, i prodotti da elaborare, i risultati da raggiungere.

Il gruppo deve essere un campione rappresentativo della "popolazione Provincia" sotto il profilo delle competenze e delle professionalità, dei ruoli e delle qualifiche, delle attitudini e delle specialità individuali

Conferenza dei dirigenti

È il luogo in cui vengono portate alla discussione di tutta la struttura, le soluzioni tecnico-organizzative, le applicazioni, gli impatti e quant'altro è necessario porre a confronto per dare piena attuazione al progetto.

Task-force

È una componente organizzativa chiave per la realizzazione del progetto. Costituisce il nucleo operativo che supporta le strutture nella fase di confronto con i settori, denominata "FOCUS di settore/servizio". La composizione prevede la presenza di diversi skill (tecnico, giuridico, organizzativo).

Referenti di settore/servizio

Rappresentano i nodi della rete DOCAREA all'interno della Provincia. In questo senso rappresentano, all'interno del settore/servizio cui appartengono: punto di snodo fra task-force, dirigente e collaboratori; primi attori nel processo di intervento; punto di riferimento e supporto per i colleghi.

N. di giornate di formazione: 279

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? NO

Disponibilità di personale dell'Ente a fornire assistenza: SI

Indicazione delle giornate che ci si impegna a rendere disponibili: 10

Nota sulle giornate disponibili n.d.

La soluzione è di completa proprietà dell'amministrazione cedente: NO

Indicare le componenti della soluzione

Componente Conservazione

Proprietà amministrazione

Provincia di Bologna - Unimatica Spa

Componente SUAP

Proprietà privato

Società varie accreditate Docarea

Componente Sistema documentale EDMS

Proprietà privato

Hummingbird

Componente Workflow

Proprietà privato

Società varie accreditate Docarea

Componente Sistema di autenticazione LDAP

Proprietà privato

Italdata in A.T. I. con Lan System

Componente Firma digitale

Proprietà privato

Infocamere

Componente Web services di integrazione protocollo-sistema documentale

Proprietà amministrazione

Provincia di Bologna

Componente Protocollo informatico

Proprietà privato

Società varie accreditate Docarea

Componente Caselle di posta elettronica certificata (PEC)

Proprietà privato

Actalis

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

Costi esterni (fornitori+consulenza) per la realizzazione della soluzione €: 5.269.116,00

Nota: n.d.

Costi interni per la realizzazione della soluzione (mesi/uomo): 800,00

Nota: n.d.

Costi esterni per la manutenzione della soluzione €: 750.000,00

Nota: n.d.

Costi interni per la manutenzione della soluzione (mesi/uomo): 300,00

Nota: n.d.

Sezione 5 - Benefici ottenuti dall'uso della soluzione

Benefici in termini di riduzione di costi conseguiti dall'Amministrazione

Tempo di evasione pratiche: diminuzione 20%;
 Accessi on line allo stato della pratica: aumento 50%;
 Stazioni di lavoro documentali sul n. di dipendenti: aumento 30%;
 Flussi/processi interni gestiti in formato elettronico: aumento 40%;
 Consumi (fax, telefono, carta): diminuzione 20%
 Personale: riconversione 3%.

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

Risparmi ottenuti attraverso:

Sistema di protocollo e PEC

Si stima che il 10% dei documenti protocollati in entrata ed in uscita nell'Ente sia trasmesso e ricevuto tramite il servizio di PEC. Visto che per il 2006 è pari a circa 32.233 e ponendo che il tempo unitario risparmiato per il cittadino per pratica sia pari a 60 secondi, il risparmio complessivo è di circa 537 ore-anno.

Protocollo-Firma Digitale

Si stima che il 10% dei documenti protocollati siano firmati digitalmente. Visto che per il 2006 i documenti sono pari a circa 32.233 e ponendo che il tempo unitario risparmiato per il cittadino per pratica sia pari a 20 secondi, il risparmio complessivo è di circa 0,12 anni-uomo.

Sistema Documentale

Si stima che il 100% dei documenti protocollati in entrata ed in uscita nell'Ente sia archiviato sul sistema documentale (EDMS). Visto che per il 2006 è pari a circa 322.329 e ponendo che il tempo unitario risparmiato per il cittadino per pratica sia pari a 20 secondi, il risparmio complessivo è di circa 1,2 anni-uomo.

Interoperabilità tra protocolli

Si stima che il 30% dei documenti protocollati in entrata ed in uscita sia trasmesso e ricevuto tramite il servizio di PEC. Visto che per il 2006 è pari a circa 96.700 e ponendo che il tempo unitario risparmiato per il cittadino per pratica sia pari a 20 secondi, il risparmio complessivo è di circa 0,35 anni-uomo.

Aumento della disponibilità dei servizi on line, non più legati agli orari di apertura degli sportelli fisici.

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

Elementi di semplificazione della procedura tradizionale introdotti dalla soluzione

La gestione documentale digitale rappresenta l'unica base reale per una completa dematerializzazione della carta nell'attività di ufficio. Il documento digitale viene seguito fin dalla sua nascita (pensiamo a documenti di progetto e/o relazioni condivise fra gruppi di lavoro che vengono scambiati mentre sono ancora in formazione), prima ancora quindi che divenga formale e inserito nel sistema di protocollo. Questo tipo di organizzazione permette con estrema semplicità e senza aggravio per gli operatori di acquisire il documento anche al protocollo, quando ne giunge il momento. Inoltre, anche in questo caso con estrema semplicità e senza aggravio per gli operatori, si ha la garanzia che tutta la documentazione in entrata da amministrazioni del network, già digitale in forma nativa, sia acquisita al protocollo. Se si applica un motore di workflow integrato alla piattaforma di EDMS si possono fornire agli operatori tutti i noti vantaggi derivanti da questa tipologia di strumenti. Per eliminare i punti critici del workflow, soprattutto ascrivibili alla forte rigidità che in genere li connota, DOCAREA ha avuto un approccio di tipo "lasco" al problema, dove i processi vengono suddivisi in macrofasi di lavoro, non necessariamente sequenziali, e, all'interno delle macrofasi, vengono evidenziate ed attuate, anche automaticamente, le azioni possibili ed identificati i prodotti, soprattutto di carattere documentale, che ne scaturiscono. Infine la gestione centralizzata del sistema fornisce maggiori garanzie in termini di sicurezza nella rintracciabilità dei documenti, nella gestione dei backup, nella gestione ai fini della conservazione permanente, ecc.

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

Sezione 6 - Aspetti legati alle tecnologie utilizzate

Caratteristiche della soluzione tecnologica

Progetto architetturale descrittivo della soluzione complessiva.
Il documento è uno dei prodotti del progetto DOCAREA ed è disponibile presso la Provincia di Bologna (docarea@docarea.it).

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

Server documentale, Hummingbird DM.

Partners coinvolti nella realizzazione della soluzione

Fornitori di protocollo, di workflow e di SUAP coinvolti nei processi di certificazione:
http://www.docarea.it/prodotti_certificati.html
Hummingbird spa per la piattaforma documentale
Unimatica per il software di conservazione
Regione Emilia Romagna per l'integrazione con i progetti Agriservizi (servizio UMA) e SIL (servizio SARE).
Sovrintendenza archivistica per l'Emilia Romagna, per la consulenza tecnico scientifica su tutta la progettazione archivistica/di conservazione.

Quanto tempo è durato il progetto (mesi) 42

Quali sono i volumi di servizio che la soluzione gestisce?

Nel territorio della provincia di Bologna
60 Comuni su 60 hanno acquisito un sw di protocollo certificato DOCAREA;
40 Comuni su 60 hanno installato il nuovo sw di protocollo;
58 Comuni su 60 hanno almeno una casella di posta certificata;
57 Comuni su 60 hanno pubblicato (e quindi istituito) l'area organizzativa omogenea, e la casella di posta istituzionale collegata;
20 Comuni su 40 che hanno effettuato il test di interoperabilità dei protocolli, hanno superato positivamente il test.

Provincia di Bologna
Utenti su piattaforma di autenticazione N. 1.260
Caselle di Posta Elettronica Certificata N. 1
Firme digitali distribuite N. 189
Dati di utilizzo dal 01/01/2006 al 27/12/06:
Protocolli in entrata totali N.255,930
Protocolli in entrata in formato digitale N. 155,957
Protocolli in uscita totali N. 66,399
Protocolli in uscita in formato digitale N. 8,359
Protocolli interni N. 48,146

Servizio Utenti Motori agricoli - UMA
Nel 2006 le associazioni degli agricoltori hanno generato 8.400 pratiche telematiche su un totale di circa 9.000 richieste di contributo.

Servizio Semplificazione amministrativa in rete - SARE
1.180 utenti convenzionati, fra aziende ed intermediari, hanno effettuato nel 2006 180.000 comunicazioni telematiche. In precedenza la spedizione veniva effettuata a mezzo di raccomandata postale, soluzione più costosa a livello economico ed organizzativo sia per l'utente esterno sia per quello interno, per la gestione di enormi quantità di carta e lunghe attività di imputazione dati.

La soluzione è integrata con altre applicazioni dell'amministrazione?

La piattaforma documentale, all'interno della Provincia di Bologna, è stata integrata con la procedura di gestione degli atti amministrativi e con il SUAP. Verrà progressivamente integrata con le applicazioni verticali dell'Ente e con il Polo di conservazione PAR-ER (in corso di progettazione presso la regione Emilia Romagna).

Sezioni 7 - Altri aspetti vincolanti

Esigenza di specifici modelli organizzativi

Possono riutilizzare la soluzione tutti i soggetti pubblici, senza vincoli organizzativi, essendo la soluzione complessiva ampiamente modulare e personalizzabile.

Necessità di accordi con Enti terzi n.d.

Dipendenza da normative regionali n.d.