

Soluzione RIUSO144**"Servizi sul commercio e artigianato" proposta da "Comune di Como"****Sezione 1 - Amministrazione proponente e soluzione proposta**

Tipologia di Amministrazione proponente: Comune
Regione dell'amministrazione: Lombardia
Ambito/i amministrativo/i interessato/i: Sviluppo economico
Nome: Giovanni
Cognome: Fazio
Posizione nell'Ente: Direttore Settore Sistemi Informativi, Programmazione e Controllo di Gestione
Telefono: 031252274
Email: fazio.giovanni@comune.como.it
Altre ammin. che utilizzano la soluzione: Comune di Como, Comune di Lipomo, Comune di Lomazzo, Comune di Brunate
Tipologie di amministrazioni più idonee a riutilizzare la soluzione: comuni piccoli
 comuni medi
 comuni grandi

Servizi Implementati

Nome Pagamento Imposta Comunale insegne e Pubblicità (I.C.P.)

Destinazione per le imprese

Il richiedente può effettuare il pagamento dell'imposta interagendo esclusivamente con il portale del Comune
 Per usufruire di tale servizio l'utente deve:

- autenticarsi tramite CRS/CNS o user e psw
- disporre di carta di credito o wallet Bankpass

Nome Autorizzazioni attività | barbieri, parrucchiere/estetista

Destinazione per le imprese

Il servizio consente di inoltrare la domanda di autorizzazione per apertura, modifica (comprendente il trasferimento di sede, l'ampliamento della superficie, la variazione del direttore d'azienda), subingresso, sospensione e cessazione per esercizi di parrucchiere-estetiste. In particolare permette di:

- organizzare la richiesta dei dati tramite wizard: l'utente risponde ad una serie di domande la cui sequenza si compone dinamicamente in funzione delle risposte date ad ogni passo; in base alle risposte vengono quindi richiesti solo i dati e gli allegati necessari per il caso specifico e allo stesso modo si compone automaticamente il modulo di domanda finale;
- inviare via mail la richiesta di dichiarazione sostitutiva di certificazione per i requisiti morali e professionali ad altri legali rappresentanti e/o al preposto all'attività; questi ultimi possono poi inviare la propria dichiarazione tramite il servizio;
- pagare on line la marca da bollo necessaria all'inoltro della domanda di autorizzazione tramite bankpass;
- ricevere una notifica via e-mail da parte del Comune dell'avvenuta domanda;
- smistare la documentazione agli opportuni attori coinvolti interni ed esterni al Comune (quali ASL per il parere igienico-sanitario e CCIAA);
- integrare on line o via posta una pratica già avviata con eventuale documentazione aggiuntiva richiesta dal Comune grazie al codice identificato rilasciato dal sistema;
- verificare lo stato di avanzamento della propria pratica;
- recuperare i dati forniti tramite una domanda precedentemente effettuata consentendo di inoltrare velocemente la nuova.

Per poter usufruire del servizio, l'utente deve disporre della firma digitale.

Nome Comunicazioni | parrucchiere/estetista

Destinazione per le imprese

Il servizio consente di inoltrare la domanda di autorizzazione per apertura, modifica (comprendente il trasferimento di sede, l'ampliamento della superficie, la variazione del direttore d'azienda), subingresso, sospensione e cessazione per esercizi di parrucchiere-estetiste. In particolare permette di:

- organizzare la richiesta dei dati tramite wizard: l'utente risponde ad una serie di domande la cui sequenza si compone dinamicamente in funzione delle risposte date ad ogni passo; in base alle risposte vengono quindi richiesti solo i dati e gli allegati necessari per il caso specifico e allo stesso modo si compone automaticamente il modulo di domanda finale;
- inviare via mail la richiesta di dichiarazione sostitutiva di certificazione per i requisiti morali e professionali ad altri legali rappresentanti e/o al preposto all'attività; questi ultimi possono poi inviare la propria dichiarazione tramite il servizio;
- pagare on line la marca da bollo necessaria all'inoltro della domanda di autorizzazione tramite bankpass;
- ricevere una notifica via e-mail da parte del Comune dell'avvenuta domanda;
- smistare la documentazione agli opportuni attori coinvolti interni ed esterni al Comune (quali ASL per il parere igienico-sanitario e CCIAA);
- integrare on line o via posta una pratica già avviata con eventuale documentazione aggiuntiva richiesta dal Comune grazie al codice identificato rilasciato dal sistema;
- verificare lo stato di avanzamento della propria pratica;
- recuperare i dati forniti tramite una domanda precedentemente effettuata consentendo di inoltrare velocemente la nuova.

Per poter usufruire del servizio, l'utente deve disporre della firma digitale.

Nome Autorizzazioni installazione insegne/pubblicità

Destinazione per le imprese

Il servizio consente di inoltrare la richiesta per il rilascio dell'autorizzazione all'installazione di insegne e pubblicità.
 L'utilizzo del servizio prevede di:

- compilare ed inviare on-line il modulo per la richiesta;

- ricevere una notifica via e-mail da parte del Comune dell'avvenuta ricezione della documentazione;
 - integrare on line o via posta una pratica già avviata con eventuale documentazione aggiuntiva richiesta dal Comune grazie al codice identificato rilasciato dal sistema;
 - recuperare i dati forniti tramite una comunicazione precedentemente effettuata consentendo di inoltrare velocemente una nuova comunicazione
- L'utente per poter utilizzare il servizio deve essere in possesso della firma digitale

Nome Comunicazioni | esercizio di vicinato

Destinazione per le imprese

- Il servizio consente di inoltrare la comunicazione di apertura, modifica (comprendente il trasferimento di sede, l'ampliamento della superficie di vendita, la modifica dei settori merceologici), subingresso e cessazione per esercizi di vicinato. In particolare permette di:
- organizzare la richiesta dei dati tramite wizard: l'utente risponde ad una serie di domande la cui sequenza si compone dinamicamente in funzione delle risposte date ad ogni passo; in base alle risposte vengono quindi richiesti solo i dati e gli allegati necessari per il caso specifico e allo stesso modo si compone automaticamente il modulo di comunicazione finale;
 - inviare via mail la richiesta di dichiarazione sostitutiva di certificazione per i requisiti morali e professionali ad altri legali rappresentanti e/o al preposto alla somministrazione di alimenti e bevande; questi ultimi possono poi inviare la propria dichiarazione tramite il servizio;
 - ricevere una notifica via e-mail da parte del Comune dell'avvenuta comunicazione (sia il richiedente sia gli altri dichiaranti);
 - smistare la documentazione agli opportuni attori coinvolti interni ed esterni al Comune (quali ASL per la comunicazione di nulla osta all'esercizio e CCIAA);
 - integrare on line o via posta una pratica già avviata con eventuale documentazione aggiuntiva richiesta dal Comune grazie al codice identificato rilasciato dal sistema;
 - verificare lo stato di avanzamento della propria pratica;
- recuperare i dati forniti tramite una comunicazione precedentemente effettuata consentendo di inoltrare velocemente la nuova.
- Per usufruire di tale servizio l'utente deve:
- disporre della firma digitale forte

Nome Comunicazioni vendite straordinarie (liquidazioni, saldi, promozioni...)

Destinazione per le imprese

- Le vendite straordinarie (vendite promozionali o di liquidazione) sono soggette a comunicazione preventiva da inoltrare al Comune dove si intende effettuare la vendita. Il servizio consente di:
- compilare ed inviare on-line il modulo di comunicazione della vendita;
 - ricevere una notifica via e-mail da parte del Comune dell'avvenuta comunicazione;
 - integrare on line o via posta una pratica già avviata con eventuale documentazione aggiuntiva richiesta dal Comune grazie al codice identificato rilasciato dal sistema;
- recuperare i dati forniti tramite una comunicazione precedentemente effettuata consentendo di inoltrare velocemente una nuova comunicazione.
- Per usufruire di tale servizio l'utente deve:
- autenticarsi tramite CRS/CNS o user e psw

Sezione 2 - Descrizione testuale della soluzione

Link alla soluzione: <http://www.comune.como.it/navigation/builder.jsp?pageid=499,402996&dad=como&schema=COMO>

Secondo link alla soluzione:

Documento di riferimento: n.d

Secondo documento di riferimento: n.d

Descrizione

La soluzione si rivolge alle imprese commerciali ed artigiane, in particolare comprende servizi riguardanti i seguenti ambiti (tutti sviluppati a livello 3):

Vendite straordinarie (comunicazione per saldi, promozioni, liquidazioni);
 Esercizi di vicinato (comunicazioni di apertura, modifica, trasferimento, subingresso, cessazione);
 Esercizi di parrucchiere-estetista (autorizzazione apertura, modifica, trasferimento, subingresso, sospensione, cessazione);
 Insegne e pubblicità (autorizzazione e pagamento imposta ICP).

Data la complessità di alcuni dei servizi compresi nella soluzione, un particolare sforzo è stato sostenuto per la progettazione delle form per la richiesta dei dati necessari all'inoltro della domanda da parte dell'utente; in alcuni casi la richiesta dei dati è organizzata tramite wizard.

Rivolgendosi alle imprese, alcuni procedimenti prevedono il coinvolgimento di più di un utente per una stessa pratica. La soluzione consente quindi la gestione di più soggetti che in modo asincrono possono svolgere la parte di propria competenza all'interno dello stesso procedimento.

I servizi, essendo stati sviluppati per realtà locali sensibilmente diverse tra loro, si caratterizzano per la loro flessibilità di adattamento a fattori di natura normativa locale e di organizzazione interna.

A seconda dello specifico servizio, ci possono essere alcuni vincoli da rispettare per l'utilizzo dello stesso: nel caso siano presenti pagamenti (imposte o marche da bollo), è necessaria l'apertura del wallet di Bankpass; nel caso siano implicati altri Enti nello svolgimento del procedimento (ad esempio ASL o CCIAA), la soluzione prevede, ad un certo grado, il loro coinvolgimento nel flusso. Per attivare il servizio dunque, vi deve essere un previo accordo tra i diversi enti sui meccanismi di interazione e di comunicazione da adottare.

In considerazione del generale basso livello di informatizzazione attualmente rilevato, sia da parte delle amministrazioni ma ancor più da parte dell'utenza, la soluzione è stata progettata in modo da consentire, ove possibile o necessario, un duplice canale, affiancando al canale digitale quello tradizionale. In questo senso, per esempio, i servizi della soluzione prevedono la possibilità di invio degli allegati anche tramite posta o fax.

Nel contesto del progetto, i servizi che sono stati sviluppati richiedono, da parte degli utenti che ne fruiscono, attività sia di autenticazione sia di firma.

In particolare si prevede di consentire la fruizione dei servizi della soluzione tramite uso della CRS/CNS, laddove non si renda necessaria la firma forte per inoltrare la richiesta alla pubblica amministrazione. Pertanto i cittadini, dotati della Postazione Di Lavoro e in possesso della CRS/CNS e del proprio PIN, potranno accedere autonomamente, in modo autenticato, via Internet ai servizi della soluzione.

L'infrastruttura tecnologica della soluzione è costituita dai componenti di Database Management (Oracle 9i database versione 9.2.0.4), di Application Server (Oracle Application Server 10g versione 9.0.4.1), di workflow (suite ORACLE 10g) e di OID (suite ORACLE 10g) nonché da alcuni componenti applicativi realizzati ad hoc (canale pagamenti, porta di dominio, registro

(suite CIVILE 199), nonché da alcuni componenti applicativi realizzati da noi (carrello pagamenti, porta di dominio, registro UDDI). L'insieme di tutti questi componenti costituisce il substrato su cui vengono eseguiti i servizi avanzati.

Sezione 3 - Aspetti legati all'uso della soluzione

Avvio della soluzione: Dicembre 2005

N. di addetti operanti con la soluzione: 22; operatore_protocollo; operatore_ufficio_insegne; operatore_industria_artigianato; tecnico; operatore_ufficio_publicità; operatore_polizia_locale; responsabile_procedimento; dirigente; dirigente_settore; operatore_asl; operatore_cciaa; operatore_commer

Breve descrizione del contesto organizzativo

Obiettivi originariLa scelta di sviluppare la presente soluzione deriva da uno studio debitamente condotto nell'ambito del progetto ComonLine con l'obiettivo di definire, a partire dai procedimenti segnalati come prioritari a livello nazionale, i servizi che, nell'ambito dell'aera di intervento del progetto, presentavano la più rilevante priorità di implementazione a livello avanzato. A tale scopo è stata svolta un'indagine conoscitiva - tramite interviste dirette - presso i Comuni aderenti, funzionale a due ordini di obiettivi: o rilevazione dell'attuale dotazione tecnologica dei singoli enti; o censimento e analisi di dettaglio dei procedimenti erogati, attraverso la mappatura delle caratteristiche quantitative di ogni singolo procedimento, lo studio dell'iter procedurale e della relativa qualità ed efficienza. Dalla rilevazione di questi dati si è poi cercato di definire, per ciascuno dei servizi censiti, i benefici ottenibili dalla loro digitalizzazione e, di contro, il livello di complessità (o facilità) di realizzazione sia tecnica che organizzativa, in modo tale da poterne valutare la priorità d'implementazione. Nello specifico, il modello adottato sarà reso disponibile all'interno della sezione "dati accessori alla soluzione". Elementi di contesto I servizi appartenenti alla soluzione in oggetto sono stati rilevati in alcune delle amministrazioni comunali aderenti al progetto Comonline, ognuna della quali caratterizzata, dal punto di vista organizzativo, da una specifica strutturazione in settori, uffici e delega di responsabilità. Inoltre, i procedimenti relativi al commercio e all'artigianato sono soggetti alla normativa di Sportello Unico, ma in realtà non tutti i Comuni adottano il procedimento unico. Di conseguenza, un particolare sforzo si è sostenuto, in fase di progettazione dei servizi, per creare un flusso procedurale semplificato che potesse essere valido per realtà comunali di dimensioni e con sistemi organizzativi differenti. Ove possibile, si è anche cercato di modificare le modalità di gestione interne, al fine di standardizzare i procedimenti ed incrementare la qualità del servizio offerto all'utenza ed il livello di efficienza interna dell'amministrazione erogante. Parametri di riferimentoLa soluzione non presenta specifici parametri di riferimento per il suo dimensionamento, anche grazie al fatto che, come già sottolineato, la progettazione è stata condotta per realtà diverse e di piccole, medie e grandi dimensioni. Per questo motivo, fattori di ordine locale (quali, ad esempio, la superficie di vendita che definisce un esercizio di vicinato in relazione alla popolazione residente; o i regolamenti comunali per la determinazione delle distanze minime tra esercizi di parrucchiere-estetiste) sono stati gestiti quali fattori variabili e quindi facilmente modificabili. Obiettivi originariLa scelta di sviluppare la presente soluzione deriva da uno studio debitamente condotto nell'ambito del progetto ComonLine con l'obiettivo di definire, a partire dai procedimenti segnalati come prioritari a livello nazionale, i servizi che, nell'ambito dell'aera di intervento del progetto, presentavano la più rilevante priorità di implementazione a livello avanzato. A tale scopo è stata svolta un'indagine conoscitiva - tramite interviste dirette - presso i Comuni aderenti, funzionale a due ordini di obiettivi: o rilevazione dell'attuale dotazione tecnologica dei singoli enti; o censimento e analisi di dettaglio dei procedimenti erogati, attraverso la mappatura delle caratteristiche quantitative di ogni singolo procedimento, lo studio dell'iter procedurale e della relativa qualità ed efficienza. Dalla rilevazione di questi dati si è poi cercato di definire, per ciascuno dei servizi censiti, i benefici ottenibili dalla loro digitalizzazione e, di contro, il livello di complessità (o facilità) di realizzazione sia tecnica che organizzativa, in modo tale da poterne valutare la priorità d'implementazione. Nello specifico, il modello adottato sarà reso disponibile all'interno della sezione "dati accessori alla soluzione". Elementi di contesto I servizi appartenenti alla soluzione in oggetto sono stati rilevati in alcune delle amministrazioni comunali aderenti al progetto Comonline, ognuna della quali caratterizzata, dal punto di vista organizzativo, da una specifica strutturazione in settori, uffici e delega di responsabilità. Inoltre, i procedimenti relativi al commercio e all'artigianato sono soggetti alla normativa di Sportello Unico, ma in realtà non tutti i Comuni adottano il procedimento unico. Di conseguenza, un particolare sforzo si è sostenuto, in fase di progettazione dei servizi, per creare un flusso procedurale semplificato che potesse essere valido per realtà comunali di dimensioni e con sistemi organizzativi differenti. Ove possibile, si è anche cercato di modificare le modalità di gestione interne, al fine di standardizzare i procedimenti ed incrementare la qualità del servizio offerto all'utenza ed il livello di efficienza interna dell'amministrazione erogante. Parametri di riferimentoLa soluzione non presenta specifici parametri di riferimento per il suo dimensionamento, anche grazie al fatto che, come già sottolineato, la progettazione è stata condotta per realtà diverse e di piccole, medie e grandi dimensioni. Per questo motivo, fattori di ordine locale (quali, ad esempio, la superficie di vendita che definisce un esercizio di vicinato in relazione alla popolazione residente; o i regolamenti comunali per la determinazione delle distanze minime tra esercizi di parrucchiere-estetiste) sono stati gestiti quali fattori variabili e quindi facilmente modificabili. Obiettivi originariLa scelta di sviluppare la presente soluzione deriva da uno studio debitamente condotto nell'ambito del progetto ComonLine con l'obiettivo di definire, a partire dai procedimenti segnalati come prioritari a livello nazionale, i servizi che, nell'ambito dell'aera di intervento del progetto, presentavano la più rilevante priorità di implementazione a livello avanzato. A tale scopo è stata svolta un'indagine conoscitiva - tramite interviste dirette - presso i Comuni aderenti, funzionale a due ordini di obiettivi: o rilevazione dell'attuale dotazione tecnologica dei singoli enti; o censimento e analisi di dettaglio dei procedimenti erogati, attraverso la mappatura delle caratteristiche quantitative di ogni singolo procedimento, lo studio dell'iter procedurale e della relativa qualità ed efficienza. Dalla rilevazione di questi dati si è poi cercato di definire, per ciascuno dei servizi censiti, i benefici ottenibili dalla loro digitalizzazione e, di contro, il livello di complessità (o facilità) di realizzazione sia tecnica che organizzativa, in modo tale da poterne valutare la priorità d'implementazione.

potrebbe valutare la propria implementazione.

Nello specifico, il modello adottato sarà reso disponibile all'interno della sezione "dati accessori alla soluzione".

Elementi di contesto

I servizi appartenenti alla soluzione in oggetto sono stati rilevati in alcune delle amministrazioni comunali aderenti al progetto Comonline, ognuna della quali caratterizzata, dal punto di vista organizzativo, da una specifica strutturazione in settori, uffici e delega di responsabilità. Inoltre, i procedimenti relativi al commercio e all'artigianato sono soggetti alla normativa di Sportello Unico, ma in realtà non tutti i Comuni adottano il procedimento unico.

Di conseguenza, un particolare sforzo si è sostenuto, in fase di progettazione dei servizi, per creare un flusso procedurale semplificato che potesse essere valido per realtà comunali di dimensioni e con sistemi organizzativi differenti. Ove possibile, si è anche cercato di modificare le modalità di gestione interne, al fine di standardizzare i procedimenti ed incrementare la qualità del servizio offerto all'utenza ed il livello di efficienza interna dell'amministrazione erogante.

Parametri di riferimento

La soluzione non presenta specifici parametri di riferimento per il suo dimensionamento, anche grazie al fatto che, come già sottolineato, la progettazione è stata condotta per realtà diverse e di piccole, medie e grandi dimensioni. Per questo motivo, fattori di ordine locale (quali, ad esempio, la superficie di vendita che definisce un esercizio di vicinato in relazione alla popolazione residente; o i regolamenti comunali per la determinazione delle distanze minime tra esercizi di parrucchiere-estetiste) sono stati gestiti quali fattori variabili e quindi facilmente modificabili.

N. di giornate di formazione: 3

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: esterne

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: 0

Nota sulle giornate disponibili n.d.

La soluzione è di completa proprietà dell'amministrazione cedente: SI

Indicare le componenti della soluzione

Componente Workflow

Proprietà privato

Oracle

Componente Struttura dei Portali

Proprietà amministrazione

Comune di Como

Componente UDDI

Proprietà amministrazione

Comune di Como

Componente Servizi

Proprietà amministrazione

Comune di Como

Componente Application Server

Proprietà privato

Oracle

Componente Contenuti dei Portali

Proprietà amministrazione

Comuni

Componente Carrello pagamenti

Proprietà amministrazione

Comune di Como

Componente Database Management System

Proprietà privato

Oracle

Componente Porta di dominio

Proprietà amministrazione

Comune di Como

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

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

Costi esterni (fornitori+consulenza) per la realizzazione della soluzione €: 71.030,00

Nota: n.d.

Costi interni per la realizzazione della soluzione (mesi/uomo): 1,00

Nota: n.d.

Costi esterni per la manutenzione della soluzione €: 0,00

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**

I benefici connessi all'adozione della presente soluzione in termini di risparmi per l'Amministrazione fanno essenzialmente riferimento ad un aumento dell'efficienza interna: il personale comunale riesce ad espletare le proprie mansioni in tempi inferiori, sia perché si è ridotta la necessità di interagire con l'utente, sia perché, grazie all'introduzione di alcuni servizi interattivi, è stato possibile razionalizzare le attività di back office. Nello specifico è stato possibile ottenere, per ciascun servizio compreso nella presente soluzione, una prima stima di:

- risparmio per l'Amministrazione in termini di personale (giorni uomo) riutilizzabile a fronte del minore impegno indotto dalla erogazione di ciascun servizio.

- Il risparmio per Beni e Servizi nasce dal confronto tra il costo di gestione di ciascun servizio prima e dopo la realizzazione del progetto, con esclusione dei costi relativi al personale

Si riportano, per ciascun servizio incluso nella presente soluzione, i risparmi stimati, calcolati su base annua, in riferimento al relativo bacino di utenza:

- Autorizzazioni attività | barbieri, parrucchiere/estetista: bacino d'utenza (144922), risparmio per il personale (0,2 gg uomo/anno)
- Comunicazioni | esercizio di vicinato: bacino d'utenza (48477), risparmio per il personale (0,8 gg uomo/anno)
- Pagamento Imposta Comunale insegne e Pubblicità (I.C.P.): bacino d'utenza (77193), risparmio per il personale (0,6 gg uomo/anno)
- Autorizzazioni installazione insegne/pubblicità: bacino d'utenza (12085), risparmio per il personale (2,6 gg uomo/anno)
- Comunicazioni vendite straordinarie (liquidazioni, saldi, promozioni...): bacino d'utenza (12085), risparmio per il personale (0,8 gg uomo/anno)

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

I benefici in termini di miglioramento del servizio reso a cittadini e imprese conseguiti dall'Amministrazione fanno essenzialmente riferimento a:

- Aumento della trasparenza: intesa come la possibilità per l'utente di ottenere con facilità le informazioni riguardanti lo stato di avanzamento delle proprie pratiche.
- Aumento dell'efficacia: fa riferimento al miglioramento della qualità prodotta in termini di accuratezza delle informazioni fornite e conformità dei documenti realizzati

In termini più dettagliati, è stato possibile effettuare una prima stima delle ricadute sul sistema dell'utenza mediante il calcolo del Tempo utenza, che rappresenta una stima realistica del risparmio (in ore/anno) che il cittadino potrà avere in base all'utilizzo dei servizi compresi nella presente soluzione.

Si riportano, per ciascun servizio incluso nella presente soluzione, i risparmi stimati, calcolati in riferimento al relativo bacino di utenza:

- Autorizzazioni attività | barbieri, parrucchiere/estetista: bacino d'utenza (144922), risparmio di tempo per l'utenza (9 ore/anno)
- Comunicazioni | esercizio di vicinato: bacino d'utenza (48477), risparmio di tempo per l'utenza (39 ore/anno)
- Pagamento Imposta Comunale insegne e Pubblicità (I.C.P.): bacino d'utenza (77193), risparmio di tempo per l'utenza (27,5 ore/anno)
- Autorizzazioni installazione insegne/pubblicità: bacino d'utenza (12085), risparmio di tempo per l'utenza (125,1 ore/anno)
- Comunicazioni vendite straordinarie (liquidazioni, saldi, promozioni...): bacino d'utenza (12085), risparmio di tempo per l'utenza (39,4 ore/anno)

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

Dati utilizzati per avere un quadro chiaro sulla penetrazione delle attività commerciali, vendita al dettaglio, operanti sul territorio

Elementi di semplificazione della procedura tradizionale introdotti dalla soluzione

La soluzione sviluppata ha permesso di semplificare e razionalizzare i moduli e gli allegati di presentazione delle istanze, creando un sistema wizard interattivo che guida l'utente nell'individuazione del corretto modulo e dei dati necessari alla sua compilazione. La soluzione ha permesso anche di semplificare il rapporto intra e cross ente

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**

L'architettura funzionale Comonline (servizi di livello 3 e 4)

Lo schema architetturale, dal punto di vista funzionale, dell'infrastruttura tecnologica di ComOnline nel suo complesso è costituito, a livello centrale, da due macrocomponenti: la piattaforma Comonline e un front-end per l'accesso ai servizi realizzati sulla piattaforma stessa, costituito dall'insieme dei portali dei singoli enti ottenuti come replica dell'architettura e delle tecnologie usate per il portale del comune di Como. In particolare la piattaforma centralizzata Comonline è costituita da una struttura hardware e da componenti avanzati sw di e-government ed è interconnessa da un lato con gli enti erogatori dei servizi attraverso la Rete Regionale Lombarda (RRL) e dall'altro con infrastrutture di interconnessione a specifiche funzionalità proprie dell'e-government. I componenti che complessivamente costituiscono l'infrastruttura sono suddivisi in differenti domini, ciascuno relativo all'insieme di tutte le risorse logicamente riconducibili ad uno stesso ente od organizzazione. Il dominio Comonline racchiude pertanto al suo interno i due componenti centralizzati dati dalla piattaforma Comonline e dai Portali Comunali repliche, mentre ad ogni ente di back end, così come alle infrastrutture di middle end, viene associato uno specifico dominio. Ogni dominio collegato alla RRL può esporre una specifica porta, per regolare la comunicazione tra le risorse

interne al dominio e le risorse appartenenti agli altri domini. L'esigenza di interconnessione tra i componenti appartenenti ai differenti domini deriva dal fatto che, per poter realizzare i servizi digitalizzati avanzati e di sportello unico di cui usufruiranno cittadini e imprese è necessario prevedere l'interazione tra i componenti appartenenti ai differenti domini.

L'architettura applicativa del dominio Comonline

E' possibile individuare tre distinti livelli architetturali:

- infrastruttura di base: è costituita dai componenti di Database Management e di Application Server, che costituiscono un substrato su cui vengono eseguiti i componenti della piattaforma ComOnline. Tali componenti forniscono i servizi di base per la definizione dell'ambiente di esecuzione e la gestione della persistenza utilizzati sia dai componenti della piattaforma sia dall'implementazione dei servizi che sulla piattaforma si poggiano.

- o Database Management System: ha la responsabilità di gestire la persistenza e l'accesso ai dati necessari all'esecuzione dei componenti della piattaforma ComOnline e dell'implementazione dei servizi al cittadino. E' realizzato con Oracle 9i database versione 9.2.0.4

- o Application Server: componente di base, che integrandosi con il database, realizza la gestione del deployment e dell'esecuzione dei componenti della piattaforma e dei componenti di implementazione dei servizi al cittadino. Il componente offre le funzionalità classiche di un Application Server, integrando differenti funzionalità e servizi specifici a supporto del deployment, configurazione, gestione ed esecuzione di componenti integrati. E' realizzato con Oracle Application Server 10g versione 9.0.4.1

- Infrastruttura ComOnline: è l'insieme di componenti che costituiscono la piattaforma dal punto di vista funzionale. Forniscono funzionalità e servizi per lo sviluppo e l'esecuzione dei servizi ai cittadini e alle imprese, accessibili attraverso i portali comunali.

- o Workflow: gestisce processi complessi costituiti da sequenze strutturate di attività ciascuna delle quali comporta interazioni tra diversi attori, tra cui i cittadini stessi e gli enti erogatori dei servizi. Realizzato con il componente di Workflow della suite Oracle Application Server 10g

- o Porta di dominio: realizza l'integrazione applicativa con i sistemi informativi degli Enti di back end.

- o UDDI: registro che mantiene l'elenco di tutti i servizi on-line disponibili su ComOnline e offre le funzionalità di ricerca e pubblicazione dei servizi

- o Gestore eventi: regola la comunicazione tra due o più enti di back end quando essi si scambiano eventi tramite le relative porte di dominio

- o Carrello pagamenti: offre le funzionalità per la gestione dei pagamenti che l'utente finale può dover effettuare durante l'iter di un procedimento erogato on-line

- o Identity manager: gestisce gli accessi degli utenti ai servizi tramite funzionalità di autenticazione, autorizzazione, auditing e profiling (AAP) nonché single sign-on (SSO) e directory service

- Servizi: sono i servizi al cittadino, implementati attraverso le funzionalità di base fornite dai componenti dei livelli sottostanti. L'implementazione dei servizi può richiedere la realizzazione di componenti software ad-hoc che, integrandosi con i livelli sottostanti, interagiscono con la logica della piattaforma.

- Portali: sono costituiti dai Portali comunali. Tali portali sono creati a partire da una infrastruttura comune, in termini di infrastruttura software e di una struttura generale dei portali (albero di navigazione, calendario degli eventi, schede informative, schede procedimento, schede settore, schede ufficio) e delle impostazioni grafiche. Ogni portale creato viene personalizzato, specificando, per ciascuno di essi, differenti layout grafici, e aggiungendo i contenuti relativi alla struttura descritta sopra e alla tipologia di servizi offerti.

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

L'architettura hw e sw dell'infrastruttura Comonline

La piattaforma ComOnline è costituita, dal punto di vista hardware, da due sottosistemi: il sottosistema di web/application server (MT1 e MT2) ed il sottosistema infrastrutturale che include anche il database (DB-TIER1 e DB-TIER2)/storage (SAN)/bilanciante LDAP, con le seguenti caratteristiche:

MT1 e MT2

Modello HP/COMPAQ Proliant DL380 G3

CPU 1 x Intel P4-XEON @ 2,8GHz

Memoria 4 GByte ECC

Dischi 3 x 36,4 SCSI Ultra320 15000 RPM configurati in modalità RAID 1

Rete 4 x Gigabit Ethernet 10/100/1000 MBps

Tabella 8: Caratteristiche degli application server

DB-TIER1 e DB-TIER2

Modello HP/COMPAQ Proliant DL560

CPU 2 x Intel P4-XEON @ 2,8GHz

Memoria 6 GByte ECC

Dischi 2 x 36,4 SCSI Ultra320 15000 RPM configurati in modalità RAID 5

Rete 2 x Gigabit Ethernet 10/100/1000 MBps

2 x HBA FiberChannel 1/2GBps

Tabella 9: Caratteristiche dei database server

STORAGE (SAN)

Modello HP/COMPAQ MSA1000

Controller 2 x UltraSCSI 320, 256MB Cache onboard

Dischi 7 x 36,4GB SCSI Ultra320 15000 RPM configurati in modalità RAID 0+1 + spare

Connettività 2 x FC switch 1/2GBps 2 porte (totale 4)

Nr. Vani liberi per espansione dischi 7

Tabella 10: Caratteristiche dello storage

LOAD BALANCER LDAP

Marca Radware

Nr. porte 2

Tabella 11: Caratteristiche del bilanciante LDAP

I server e lo storage precedentemente indicati sono collegati mediante una rete strutturata in due sottoreti, una zona demilitarizzata ed una rete protetta, come illustrato in Figura 10:

Architettura hardware e di rete

In particolare, due web/application server (MIDDLE-TIER1 e MIDDLE-TIER2) sono una copia speculare l'uno dell'altro e sono utilizzati simultaneamente in modo controllato da un'apparecchiatura (Load Balancer) che bilancia le richieste HTTP e HTTPS provenienti dalla rete esterna (Internet), da una linea dedicata con banda garantita di 2Mbps.

Due database server (DB-TIER1 e DB-TIER2) sono configurati in cluster software che garantisce prestazioni di high availability. Sui database server è installato anche il server LDAP a cui si accede tramite apposita apparecchiatura di load balancing del traffico HTTP/HTTPS/LDAP/LDAPS, in modo simile a quanto avviene per i due web/application server. I database server sono collegati ad uno storage esterno mediante fibra ottica in modo ridondante, sfruttando entrambe le schede fiber channel presenti su ciascun database server.

Su tutti i server previsti nella piattaforma è installato il sistema operativo Linux Red Hat Enterprise Server 2.1. Le schede di rete dei server sono configurate in modalità teaming a livello di driver e sistema operativo e l'accesso allo storage esterno

avviene in modalità iSCSI. Il clustering fra i server omologhi non viene gestito a livello di sistema operativo, ma dalla piattaforma software Oracle, come indicato nel seguito.
 Sui server DB-TIER 1 e 2 è installato Oracle 9i database versione 9.2.0.4 in configurazione cluster software realizzato con Oracle Real Application Cluster versione 9.2.0.4.
 Oracle Application Server 10g versione 9.0.4 è installato nel modo seguente:

- Le componenti web-cache, J2EE e Portal sui server MIDDLE-TIER 1 e 2
- La componente "Infrastructure" (metadata repository, single-sign on e internet directory) sui server DB-TIER 1 e 2, utilizzando come repository il database lì installato.

Partners coinvolti nella realizzazione della soluzione

Politecnico di Milano, Cefriel, TXT e-solutions, Init

Quanto tempo è durato il progetto (mesi) 42

Quali sono i volumi di servizio che la soluzione gestisce? n.d.

La soluzione è integrata con altre applicazioni dell'amministrazione?

Laddove l'Ente riusante utilizzi un applicativo di back end (per la protocollazione e per la registrazione/gestione delle pratiche), la soluzione prevede due possibili versioni:

- Versione light, in cui non è prevista alcuna integrazione con i software di back end delle amministrazioni pubbliche coinvolte. L'operatore procederà allo svolgimento dell'attività in modo tradizionale;
- Versione strong, in cui è prevista l'accesso alla porta applicativa di dominio per il trasferimento dei dati della pratica dal portale comunale all'applicativo di back end delle amministrazioni pubbliche.

Sezioni 7 - Altri aspetti vincolanti

Esigenza di specifici modelli organizzativi

La soluzione è stata progettata in modo da consentire, ove possibile o necessario, un duplice canale, affiancando al canale digitale quello tradizionale. In questo senso, per esempio, i servizi della soluzione prevedono la possibilità di invio degli allegati anche tramite posta o fax.

Lo stesso discorso vale per i pagamenti: accanto a quelli effettuati attraverso il canale internet, continueranno ad esserci pagamenti effettuati attraverso il canale tradizionale. D'altra parte, la nuova modalità di gestione dei pagamenti permette di avere a disposizione un valido strumento utile per la rendicontazione dei pagamenti effettuati: questo consentirà di stabilire con esattezza chi ha pagato e quanto ha pagato, verificando in ogni istante gli importi complessivi, il numero di pagamenti effettuati e conseguentemente dedurre quali utenti devono ancora versare le somme dovute all'amministrazione.

Le risorse umane necessarie all'erogazione dei vari servizi dipendono dallo specifico servizio preso in considerazione. In generale, la soluzione si presenta flessibile al tipo di organizzazione interna dell'amministrazione.

Necessità di accordi con Enti terzi

I servizi compresi nella soluzione, pur appartenendo tutti all'ambito commercio e artigianato, sono tra loro anche sensibilmente diversi. A seconda quindi dello specifico servizio, ci possono essere alcuni vincoli da rispettare per l'utilizzo dello stesso:  nel caso siano presenti pagamenti (imposte o marche da bollo), è necessaria l'apertura del wallet di Bankpass;  nel caso siano implicati altri Enti nello svolgimento del procedimento (ad esempio ASL o CCIAA), la soluzione prevede, ad un certo grado, il loro coinvolgimento nel flusso. Per attivare il servizio dunque, vi deve essere un previo accordo tra i diversi enti sui meccanismi di interazione e di comunicazione da adottare.

Dipendenza da normative regionali

d.lgs. N. 114/98, art.15
 L.R. n. 22/2000