
PROGETTO	EVOLUZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA REGIONALE SUAP/SUE
OGGETTO	AFFIDAMENTO DI SERVIZI TECNOLOGICI E DI HELP-DESK NELL'AMBITO DELL'EVOLUZIONE E DELLA GESTIONE DEL SISTEMA REGIONALE SUAP/SUE
TIPO DI PROCEDURA	APERTA
CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA
APPALTO	CIG: 8282592324 IMPORTO A BASE D'ASTA: Euro 700.420/00
DOCUMENTO	RELAZIONE TECNICA ILLUSTRATIVA
STAZIONE APPALTANTE	FINCALABRA SPA
R.U.P.	RAG. VINCENZO RUBERTO

Sommario

1.	Scopo del documento	4
2.	Contesto di riferimento.....	5
3.	Il sistema informativo unico SUAP/SUE.....	8
3.1	<i>Il sistema Informativo CalabrialImpresa</i>	<i>8</i>
3.1.1	Caratteristiche dell'architettura tecnologica di CalabrialImpresa.....	9
3.1.2	Gli ambienti del portale CalabrialImpresa.....	9
3.1.3	Tecnologie dell'infrastruttura software CalabrialImpresa	9
3.2	<i>Il sistema informativo CalabriaSUAP.....</i>	<i>10</i>
3.2.1	Caratteristiche dell'architettura tecnologica del Sistema CalabriaSUAP.....	12
3.2.2	Gli ambienti della piattaforma	17
3.2.3	Tecnologie dell'infrastruttura software CalabriaSUAP	18
3.3	<i>Il sistema informativo CalabriaSUE.....</i>	<i>20</i>
3.3.1	Caratteristiche dell'architettura tecnologica del Sistema CalabriaSUE	22
3.3.2	Gli ambienti della piattaforma	22
3.3.3	Tecnologie dell'infrastruttura software CalabriaSUE	22
3.4	<i>I servizi di cooperazione del sistema regionale SUE/SUAP con SISMI.CA</i>	<i>23</i>
3.4.1	Workflow generale di front-office integrato SUE/SUAP-SISMI.CA	23
3.4.2	Flusso logico della pratica sue soggetta ad autorizzazione sismica.....	24
3.5	<i>Dimensione del software.....</i>	<i>25</i>
3.6	<i>Servizi in corso di esecuzione.....</i>	<i>25</i>
3.6.1	Servizi affidati a fornitori esterni.....	25
3.6.2	Servizi affidati al CED	26
3.7	<i>Dati e statistiche.....</i>	<i>26</i>
3.8	<i>Tecnologie hardware.....</i>	<i>26</i>

TABELLA DEGLI ACRONIMI

AGID	AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE
ASP	APPLICATION SERVICE PROVIDER
ASP	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
CED	CENTRO ELABORAZIONE DATI
CMS	CONTENT MANAGEMENT SYSTEM
CRUD	CREATE READ UPDATE DELETE
FAQ	FREQUENTLY ASKED QUESTION
PA	PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
PDD	PORTE DI DOMINIO
PEC	POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA
POR	PROGRAMMA OPERATIVO REGIONALE
RTI	RAGGRUPPAMENTO TEMPORANEO DI IMPRESE
SOA	SERVICE ORIENTED ARCHITECTURE
SUAP	SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE
SUE	SPORTELLO UNICO EDILIZIA
SURAP	SPORTELLO UNICO REGIONALE ATTIVITA' PRODUTTIVE
SURE	SPORTELLO UNICO REGIONALE EDILIZIA
U.O.	UNITA' ORGANIZZATIVA
URL	UNIFORM RESOURCE LOCATOR
VLAN	VIRTUAL LAN

1. Scopo del documento

Il presente documento è redatto in adempimento alle disposizioni del Decreto Legislativo 18 aprile 2016 n. 50, recante «*Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture*». L'art. 23 del predetto Decreto Legislativo «*Livelli della progettazione per gli appalti e per le concessioni di lavori nonché per i servizi*», al comma 15, prevede che per quanto attiene agli appalti di servizi, il progetto deve contenere, tra l'altro, la Relazione tecnico-illustrativa del contesto in cui è inserito il servizio.

Nei capitoli seguenti, si sviluppano e si dettagliano, appunto, gli aspetti relativi al contesto sostanziale e al contesto tecnologico per il quale vengono richiesti i servizi oggetto di appalto.

2. Contesto di riferimento

La Regione Calabria, con la Linea 7.1.1.2 del POR-FESR 2007-2013 (Decreto del Dirigente del Servizio 3, Settore 1, n. 3712 del 21/04/2011), ha inteso sostenere sul piano economico e organizzativo la nascita e la diffusione del SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive)¹ nei Comuni che ne erano privi e migliorare i servizi di quella minoranza, tra i 404 Comuni calabresi, che negli anni lo avevano istituito.

A tal fine, la Regione stessa, attraverso il “Dipartimento Attività Produttive” (oggi “Dipartimento Sviluppo Economico, Attività produttive”), ha finanziato e realizzato, con il supporto operativo e tecnico di Fincalabra Spa, il Progetto “Costituzione ed avvio dello sportello Unico Regionale delle Attività Produttive”, finalizzato alla creazione del “Sistema regionale dei SUAP” e che ha conseguito i risultati operativi previsti dalla programmazione, tra cui:

- **Implementazione del sistema informatico “CalabriaSUAP”**, erogazione a cittadini, imprese, professionisti, SUAP ed Enti terzi - in modalità ASP - di servizi web di gestione della pratica SUAP, usufruibili secondo logiche di unitarietà metodologica, documentale e amministrativa (banca dati unica dei procedimenti amministrativi, modulistica unica) ed alla attivazione dell’Help Desk Tecnico per il supporto degli utenti;
- **Creazione del SURAP** (Sportello Unico Regionale delle Attività Produttive), ovvero dello Sportello Regionale delle Attività Produttive, incardinato presso il “Dipartimento Sviluppo Economico, Lavoro, Formazione e Politiche Sociali” ha la governance del “Sistema regionale dei SUAP”;
- **Potenziamento dei SUAP comunali, singoli e associati**, sia attraverso una riorganizzazione sia amministrativa che procedurale ed alla raccolta delle adesioni per l’accreditamento al progetto.

Nel corso degli anni, attraverso ulteriori interventi, il Sistema regionale dei SUAP ha avuto diverse evoluzioni sino ad essere menzionato dal governo centrale come buona pratica e modello da riusare a livello nazionale per le modalità di governance le quali hanno puntato sulla massimizzazione delle sinergie sviluppabili tra un utilizzo spinto delle tecnologie e l’avere la massima cura nella gestione della rete di relazione fra gli attori della PA e del loro skill. Oltre a ciò, la strategia della standardizzazione dei metodi/procedure/strumenti amministrativi a livello territoriale è risultata essere la chiave vincente per combattere la latenza, segmentazione e frammentazione, incertezza dei processi di lavoro che erano sottesi al procedimento amministrativo unico - presso la PA Calabrese - per l’avvio e/o gestione di una attività imprenditoriale da parte delle imprese.

I Soggetti coinvolti a vario titolo nella partecipazione, implementazione e gestione della rete SUAP sono:

- L’U.O. SURAP del “Dipartimento Sviluppo Economico, Attività produttive” che detiene la governance del

¹ Il SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive) è lo sportello comunale dove qualsiasi imprenditore può avviare o sviluppare un’impresa e ricevere tutti i chiarimenti sui requisiti e gli adempimenti necessari in luogo di tutte le pubbliche amministrazioni coinvolte. Il SUAP è responsabile del processo complessivo di gestione della pratica presentata dal richiedente, coordinando fra loro tutti i procedimenti amministrativi relativi ad altre PA coinvolte, inerenti alle attività economiche e produttive di beni e servizi per la realizzazione, ampliamento, cessazione, riattivazione, localizzazione e rilocalizzazione di impianti produttivi, ivi incluso il rilascio delle concessioni o autorizzazioni edilizie. La regolamentazione del SUAP è disciplinata dal D.P.R. 160/2010 (Regolamento SUAP) che prevede che la pratica sia digitale e gestita telematicamente fra tutti gli attori coinvolti (Cittadini/Imprese/professionisti, SUAP ed Enti Terzi).

progetto sin dal suo avvio;

- Fincalabra Spa, in qualità di Soggetto attuatore delle attività affidate dal Dipartimento Sviluppo Economico, Attività Produttive della Regionale Calabria;
- Il CED regionale (localizzata presso la Cittadella regionale di Catanzaro), afferente organizzativamente alla Presidenza della Regione Calabria- Settore “Agenda digitale e coordinamento sistemi informatici regionali”, quale struttura regionale incaricata dell'erogazione dei servizi tecnologici della Server farm presso cui sono fisicamente ubicati i sistemi della piattaforma “CalabriaSUAP”;
- I 404 SUAP (tra singoli e associati) presenti sul territorio;
- Gli Enti Terzi cioè le Pubbliche Amministrazioni che partecipano al procedimento SUAP (es. ASP, Vigili del Fuoco, Soprintendenza, etc.);

Sulla scorta del successo del SUAP, con la Deliberazione della Giunta regionale n. 304 del 2016 “*Progetto Strategico Regionale CalabriaImpresa.eu - Accesso Unico ai Servizi e agli Strumenti digitali dell'Amministrazione Regionale per lo Sviluppo Imprenditoriale*” e, successivamente, con la Deliberazione della Giunta regionale n. 248 del 14.06.2018, avente ad oggetto «*POR Calabria FESR FSE 2014-2020. DGR n. 304/2016 “Progetto Strategico Regionale CalabriaImpresa.eu - Accesso Unico ai Servizi e agli Strumenti digitali dell'Amministrazione Regionale per lo Sviluppo Imprenditoriale” - Integrazione Intervento 1.5 “Realizzazione e Implementazione del Sistema di Coordinamento Regionale del SUE (Sportello Unico Edilizia)” Azione 2.2.2 e 11.3.1*» - la Regione Calabria ha inteso creare un punto UNICO di contatto della PA (il **portale regionale** www.calabriadimpresa.eu), per l'erogazione di servizi digitali alle imprese e sostenere sul piano organizzativo anche la nascita e la diffusione del **SUE (Sportello Unico per l'Edilizia)**² nei Comuni che ne erano privi e migliorare i servizi di quella minoranza, tra i 404 Comuni calabresi, che negli anni lo hanno istituito. Mutuando l'esperienza positiva per l'organizzazione ed avvio dei SUAP, infatti, la Regione ha finanziato e realizzato, con il supporto operativo e tecnico di Fincalabra SpA, il *Sistema di Coordinamento Regionale del SUE (Sportello Unico Edilizia)* e che, attualmente, ha conseguito i seguenti risultati operativi:

- **Implementazione del portale CalabriaImpresa.eu**, che si propone alle imprese o cittadini aspiranti imprenditori come punto unico di contatto (*One stop shop*) per l'erogazione di servizi digitali della Amministrazione regionale calabrese che, al momento, si raffigurano essere prevalentemente servizi informativi, di marketing territoriale e di orientamento.
- **Implementazione del sistema informatico “CalabriaSUE”**, erogazione a cittadini, imprese, professionisti, SUE ed Enti terzi - in modalità ASP - di servizi web di gestione della pratica SUE, usufruibili secondo logiche di unitarietà metodologica, documentale e amministrativa (banca dati unica dei procedimenti amministrativi, modulistica unica) ed al potenziamento del servizio di Help Desk Tecnico per il supporto degli utenti SUAP/SUE;
- **Creazione del SURE** ovvero dello Sportello Regionale dell'Edilizia, Ufficio regionale incardinato presso il “Dipartimento infrastrutture, lavori pubblici, mobilità (ILPM) settore 5 - lavori pubblici - politiche edilizia

² Lo sportello unico dell'edilizia è uno sportello comunale dove qualsiasi cittadino può rivolgersi per la realizzazione di un intervento di edilizia privata e presso il quale può ricevere tutti i chiarimenti sui requisiti e gli adempimenti necessari in luogo di tutte le pubbliche amministrazioni coinvolte. Il SUE è responsabile del processo complessivo di gestione della pratica presentata dal cittadino, coordinando fra loro tutti i procedimenti amministrativi relativi ad altre PA coinvolte, inerenti agli interventi di edilizia privata. La regolamentazione del SUE è disciplinata dal D.P.R. 380/2000 (T.U. dell'edilizia) che prevede che la pratica sia digitale e gestita telematicamente fra tutti gli attori coinvolti (Cittadini/Imprese/professionisti, SUE ed Enti Terzi).

abitativa”, che è il soggetto che detiene la governance del “*Sistema regionale dei SUE*”, coordinatore della rete e che lavora in stretta sinergia con il SURAP;

Anche qui, i soggetti coinvolti a vario titolo nella partecipazione, implementazione e gestione della rete SUE sono:

- L’U.O. SURE del “Dipartimento infrastrutture, lavori pubblici, mobilità (ILPM) settore 5 - lavori pubblici - politiche edilizia abitativa” che detiene la governance operativa della rete SUE;
- Fincalabra SpA, in qualità di Soggetto attuatore delle attività progettuali affidate dal Dipartimento Sviluppo Economico, Attività Produttive della Regionale Calabria;
- Il CED regionale (localizzata presso la Cittadella regionale di Catanzaro), afferente organizzativamente alla Presidenza della Regione Calabria- Settore “Agenda digitale e coordinamento sistemi informatici regionali”, quale struttura regionale incaricata dell’erogazione dei servizi tecnologici della Server farm presso cui sono fisicamente ubicati i sistemi della piattaforma “CalabriaSUE”;
- I 404 SUE (tra singoli e associati) presenti sul territorio;
- Gli Enti Terzi cioè le Pubbliche Amministrazioni che partecipano al procedimento SUE (es. ASP, Vigili del Fuoco, Soprintendenza, etc.);

Tale percorso, in sintesi, ha portato a costruire il sistema coordinato di applicativi, portali e servizi web menzionati precedentemente che, nel complesso e da qui in poi, sarà definito **Sistema informativo integrato SUAP/SUE** e che sarà declinato nei paragrafi successivi.

3. Il sistema informativo unico SUAP/SUE

Come anticipato precedentemente, il **Sistema Informativo integrato SUAP/SUE**, è un sistema coordinato di applicativi e portali web che, in maniera coerente ed integrata tra loro, assolvono fondamentalmente al compito di informare l'utenza e promuovere la diffusione dello Sportello Unico sul territorio regionale, permetterne l'operatività ed erogare servizi a valore aggiunto strumentali sia al funzionamento dello sportello che per incentivare lo sviluppo economico del territorio (es. marketing territoriale).

Fa parte integrante e sostanziale della presente relazione tecnica, i manuali utente di CalabriaSUAP allegati ai documenti di gara. Si consideri che i manuali utente di CalabriaSUE, sono analoghi.

Nei prossimi capitoli, si mostrerà il dettaglio dei moduli software di cui, appunto, il sistema SUAP/SUE è composto.

3.1 Il sistema Informativo CalabriaImpresa

Il sistema informativo CalabriaImpresa è un portale web, responsive, che si propone alle imprese o cittadini aspiranti imprenditori come punto unico di contatto (*One stop shop*) per l'erogazione di servizi digitali della Amministrazione regionale calabrese che, al momento, si raffigurano essere prevalentemente servizi informativi, di marketing territoriale e di orientamento.

Oltre al portale web, esso è costituito da un modulo sw, strumentale alla gestione e presentazione delle opportunità localizzative per le imprese presso le aree PIP e consorzi industriali nel territorio regionale.

Nel suo complesso, infatti, il sistema si rivolge ed è utilizzato principalmente da 6 tipologie di utenti:

- **Utente esterno** (non autenticato) per i quali vengono erogati i seguenti servizi:
 - *“Investire in Calabria”*: una sezione informativa dedicata alla promozione territoriale della regione Calabria;
 - *“ZES”*: una sezione informativa dedicata alla promozione della Zona economica speciale;
 - *“Dove insediare la tua impresa”*: un servizio web che permette agli aspiranti imprenditori di ricercare e georeferenziare le migliori opportunità insediative per le imprese nei PIP e consorzi industriali del territorio;
 - *“Finanzia la tua impresa”*: un servizio web che permette di ricercare le migliori opportunità di finanziamento (es. contributi) tra quelle disponibili per la propria impresa;
 - *“Sportello Unico”*: una landing page per orientare gli utenti sugli sportelli unici edilizia ed attività produttive;
 - *“SBA”* una sezione informativa dedicata allo Small Business Act;
 - *Informazioni e dati statistici*: una sezione informativa che riporta rapporti, quadri di sintesi utili ai fini informativi ed anche di supporto per la definizione di politiche per le imprese;
- **Utente esterno** utente profilato ed autenticato, per i quali vengono erogati servizi informativi dedicati basati sulla profilazione dell'utente quali Forum, News, Newsletter, FAQ, Servizio di Web Community (per agevolare l'interscambio di informazioni ed esperienze tra utenti in base al profilo) e Finanzia la tua impresa.
- **Utente redattore CMS**, un utente che gestisce, da back-end del CMS, le informazioni da pubblicare nelle pagine del portale (news, articoli, bandi, etc);
- **Utenti gestori dei lotti**: utenza dedicata all'aggiornamento della banca dati di lotti nelle aree industriali/artigianali/commerciali che ricadono nell'area di competenza dell'Amministrazione locale

- a cui appartiene l'utente;
- **Utente amministratore del Sistema informativo dei lotti industriali:** utenza dedicata all'Amministrazione del sistema informativo dei lotti
 - **Utente gestore di Finanzia la tua Impresa:** utenza dedicata all'aggiornamento della banca dati dei bandi ed opportunità di finanziamento.

3.1.1 Caratteristiche dell'architettura tecnologica di CalabriaImpresa

Il portale "Calabriaimpresa.eu" è stato sviluppato partendo dal popolare CMS Joomla, sistema che consente la gestione dei contenuti in modo semplice e rapido per l'utente finale.

Uno dei punti di forza di Joomla è la possibilità di sviluppare e personalizzare la funzionalità del motore tramite componenti, moduli e plugin includendo la personalizzazione dell'impaginazione dei contenuti tramite template esterni.

I componenti sono estensioni specifiche che permettono di aggiungere funzionalità complesse al sito e si differenziano dai moduli essenzialmente per il livello di complessità supportato. Tradizionalmente, i moduli vengono utilizzati per implementare funzionalità elementari. Infine, i plug-in consentono di creare script che permettono di eseguire specifiche funzionalità.

Alla base dello sviluppo grafico, per il sistema realizzato, sono state rispettate le linee guida fornite dall'AGID per supportare gli sviluppatori nella creazione dei servizi web della PA.

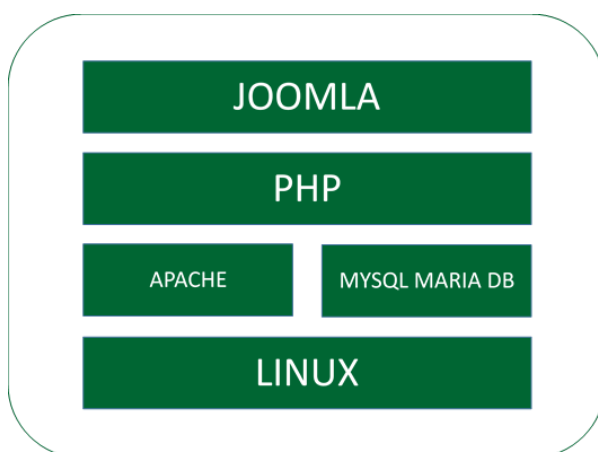
Per la realizzazione delle pagine sono stati realizzati dei moduli custom che hanno consentito di aggiungere alcune funzionalità e personalizzare la grafica del portale.

3.1.2 Gli ambienti del portale CalabriaImpresa

Calabriaimpresa è caratterizzato dall'avere due ambienti: uno di esercizio ed uno di staging, caratterizzati entrambi da un unico server virtuale.

3.1.3 Tecnologie dell'infrastruttura software CalabriaImpresa

Il sistema è basato sul cms opensource Joomla versione 3.9. ed è basato sui linguaggi Php, CSS, Javascript, HTML.



Lo stack tecnologico è il seguente:

- **DBMS:** Mysql 8.0
- **Webserver:** Apache 2.4
- **Php 7.2** configurato come segue:
 - Magic Quotes GPC
 - MB String Overload = off
 - Zlib Compression Support
 - XML Support
 - INI Parser Support
 - JSON Support
 - Mcrypt Support
 - MB Language = Default

3.2 Il sistema informativo CalabriaSUAP

Il sistema informativo CalabriaSUAP è uno strumento a servizio di cittadini/aspiranti imprenditori, imprese, professionisti delegati dall'impresa, Agenzie per le Imprese accreditate ed operatori della Pubblica Amministrazione, i cui servizi web sono erogati in modalità ASP.

CalabriaSUAP è una piattaforma tecnologica localizzata fisicamente presso il CED della Regione Calabria, grazie al quale viene garantita l'operatività dei servizi di erogazione per 365 giorni all'anno, 24 ore al giorno, accessibile attraverso i seguenti URL:

- www.calabriasuap.it: è il portale principale del Sistema CalabriaSUAP e comprende le sezioni informative sullo Sportello Unico, in cui sono presenti informazioni su *"Cosa è"* e *"Come funziona"* il SUAP ed il procedimento unico, la modulistica regionale;
- servizi.calabriasuap.it: è il portale che comprende le sezioni informative sui macro ed endo- procedimenti amministrativi (gestiti tramite la banca dati dei procedimenti), liberamente accessibili attraverso il portale www.calabriasuap.it e permette, previa autenticazione, la presentazione ed il monitoraggio della pratica online SUAP da parte degli imprenditori.
- intra.calabriasuap.it: è un servizio dedicato agli operatori della Pubblica Amministrazione (SUAP ed Enti Terzi) e permette, previa autenticazione, la gestione della pratica, ed al coordinamento regionale degli sportelli SUAP, la gestione e l'amministrazione del sistema;
- forum.calabriasuap.it: è un servizio per gli operatori della Pubblica Amministrazione, accessibile previa autenticazione, con funzionalità di tipo forum e dedicate alla gestione di richieste di tipo consulenziale (*"Esperto Risponde"*).

Nel suo complesso il sistema si rivolge ed è utilizzato principalmente da 11 diverse tipologie di utenti:

- Cittadino/Imprenditore (Richiedente);
- Procuratore delegato dal richiedente per la presentazione/gestione della pratica;

- Tecnici professionisti;
- Operatore dell'Agenzia per le imprese;
- Operatore SUAP;
- Operatore di Ente Terzo;
- Operatore di amministratore (utente interno);
- Operatore del centro servizi (utente interno);
- Operatore della web conference (utente interno);
- Operatore gestore servizio di Conservazione (utente interno);
- Operatore gestore notizie e comunicazioni (utente interno);

Ad ogni tipologia di utenti vengono fornite diverse funzionalità che vengono elencate in maniera non esaustiva:

- Cittadino
 - Consultare la banca dati inerente ai procedimenti amministrativi SUAP, con la relativa modulistica e la normativa di riferimento (banca dati dei macro ed endoprocedimenti);
- L'imprenditore / procuratore
 - Trasmettere la pratica online;
 - Consultare la pratica;
 - Integrare la pratica;
 - Inviare corrispondenza al SUAP;
 - Partecipare alla conferenza di servizi telematica;
- Tecnici professionisti
 - Compilare la parte di pratica SUAP inerente alla autorizzazione sismica
 - Consultare ed integrare la parte di pratica SUAP inerente alla autorizzazione sismica;
 - Inviare corrispondenza al SUAP;
 - Partecipare alla conferenza di servizi telematica;
- Agenzie per le imprese:
 - Trasmettere le pratiche SUAP e la dichiarazione di conformità al SUAP territorialmente competente;
 - Gestire la fase post trasmissione agendo come intermediario tra l'impresa ed il SUAP.
- L'operatore di sportello unico per le attività produttive
 - Acquisizione pratica presentata online
 - Acquisizione pratica presentata via pec
 - Invio e ricezione di richieste di verifiche e risultanze agli enti terzi
 - Gestione anagrafiche di persone fisiche e giuridiche
 - Convocazione e partecipazione alla conferenza dei servizi
 - Accesso al forum e al servizio L'esperto risponde per trovare informazioni, scambiarsi opinioni e pareri (Forum CalabriaSUAP) e inoltrare quesiti (servizio "Esperto Risponde") sulle tematiche della

semplificazione amministrativa e del procedimento unico.

- L'operatore di ente terzo
 - Ricezione e invio al SUAP di verifiche/esiti;
 - Inviare corrispondenza al SUAP;
 - Partecipare alla conferenza dei servizi;
 - Accesso al forum e al servizio *L'esperto risponde*;
- Operatore di amministrazione
 - Gestione delle utenze;
 - Configurazione dei bacini;
 - Monitoraggio del sistema;
- Operatore del centro servizi
 - Gestione schede macro ed endoprocedimenti;
 - Coordinamento dei forum;
 - Gestione del servizio *L'esperto risponde* e di moderazione del *forum*;
- Operatore della webconference
 - Ricevere e trasmettere comunicazioni ai SUAP in merito alle richieste di prenotazione ambiente di webconference (esterno al sistema SUAP) ;
- Utente gestore servizio di Conservazione
 - Interloquire con SUAP per la gestione delle richieste di accesso agli atti da reperire presso il sistema di archiviazione a norma (sistema informativo esterno e con cui interopera);
- Utente gestore notizie e comunicazioni
 - Interloquire con SUAP ed enti terzi per l'invio di circolari ed indagini massive;

Il Sistema CalabriaSUAP, a supporto dei servizi di presentazione e gestione della pratica, comprende funzionalità di cooperazione applicativa con il sistema informativo Impresainungiorno.it (Registro Imprese delle camere di commercio italiane) e con altri sistemi informativi regionali di cui si danno maggiori specifiche nei prossimi paragrafi.

Attualmente, il sistema gestisce oggetti (pratiche SUAP/SUE) basate dall'aggregazione di PDF editabili compilati dall'utente di front-end ed elencati in <https://www.calabriasuap.it/sportello-unico/normativa/modulistica> ed oggetti strutturati composti grazie all'inserimento di dati su forms web.

3.2.1 Caratteristiche dell'architettura tecnologica del Sistema CalabriaSUAP

Il Sistema CalabriaSUAP è costituito da quattro piattaforme applicative (PRODUZIONE, DEMO, TEST e STAGING), ospitate presso il CED della Regione Calabria.

Tutte le piattaforme erogano le seguenti applicazioni:

- PORTALE informativo del sistema regionale SUAP;
- SERVIZI CITTADINO, front-office per l'inserimento e la gestione delle pratiche SUAP a beneficio dei cittadini-imprese-professionisti-agenzie per le imprese; il cittadino può consultare lo stato di avanzamento dell'iter amministrativo e gli atti rilasciati dagli uffici competenti.
- INTRA, sistema di back-office per la gestione delle pratiche inserite dai richiedenti, a beneficio degli operatori SUAP ed Enti Terzi;
- FORUM, strumento per la condivisione e la partecipazione alle dinamiche e alle evoluzioni del Sistema CalabriaSUAP, a beneficio degli operatori SUAP ed Enti Terzi.

Le piattaforme del Sistema CalabriaSUAP condividono le seguenti caratteristiche tecnologiche:

- unico indirizzo IP pubblico, attraverso il quale vengono erogati i servizi su protocollo HTTP;
- sistema "proxy", implementato sull' host-balancer di produzione e basato sull'applicativo NGINX, utilizzato per il redirect HTTP delle richieste provenienti dall'esterno verso le piattaforme del Sistema CalabriaSUAP
- DNS per terzo e quarto livello sul dominio "calabriasuap.it" con la seguente naming convention:

<i>Piattaforma di PRODUZIONE CalabriaSUAP</i>	<i>Piattaforma STAGING</i>	<i>Piattaforma DEMO</i>	<i>Piattaforma TEST</i>
www.calabriasuap.it	staging.calabriasuap.it	demo.calabriasuap.it	test.calabriasuap.it
servizi.calabriasuap.it	servizi.staging.calabriasuap.it	servizi.demo.calabriasuap.it	servizi.test.calabriasuap.it
intra.calabriasuap.it	intra.staging.calabriasuap.it	intra.demo.calabriasuap.it	intra.test.calabriasuap.it
forum.calabriasuap.it	forum.staging.calabriasuap.it	forum.demo.calabriasuap.it	forum.test.calabriasuap.it

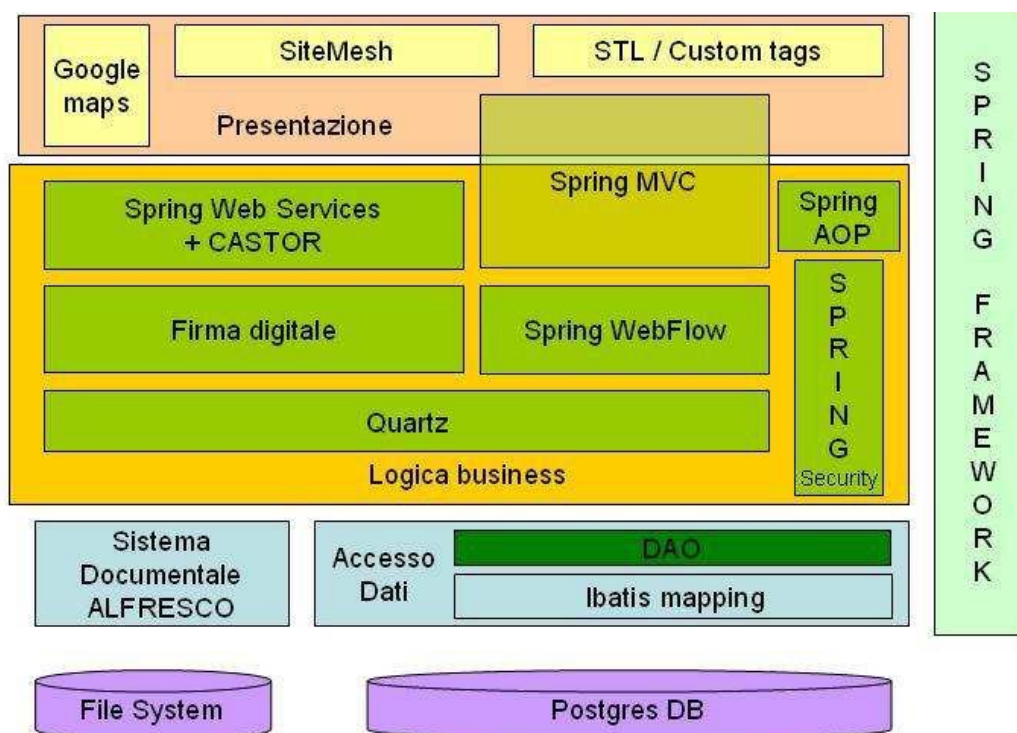
- sistema di autenticazione proprietario per l'accesso all'utilizzo delle piattaforme PRODUZIONE, STAGING, DEMO e TEST;
- connettività Internet/Intranet al fine di garantire l'operatività per gli utenti della piattaforma attraverso Internet al fine di:
 - i. utilizzare il portale e tutti i servizi web;
 - ii. raggiungere i server di certificazione per la verifica delle firme digitali;
 - iii. raggiungere i server di conservazione a norma degli atti per l'archiviazione legale dei documenti;
 - iv. interoperare, mediante comunicazioni effettuate su Porte di Dominio (PDD), con il portale nazionale www.impresainungiorno.it (Sistema nazionale gestito da Unioncamere) che garantisce la disponibilità dei servizi di richiesta di esistenza di una persona giuridica (interrogazione del Registro Imprese) e di notifica al REA (Repertorio delle notizie economiche ed aziendali) della pratica SUAP;
 - v. interoperare con il Sistema di protocollazione regionale SIAR per la protocollazione delle pratiche SUAP;
 - vi. interoperare con il Sistema informativo dei lotti industriali per una consultazione ed aggiornamento dei lotti industriali sulla base della ubicazione dell'attività produttiva relativa alla pratica SUAP;

- vii. inviare posta elettronica ordinaria e certificata;
 - viii. interoperare con il back-end del Sistema Informativo regionale SISMICA, di cui CalabriaSUAP si raffigura esserne il front-end
- utilizzo dei seguenti protocolli su Internet/Intranet: HTTP, HTTPS, LDAP, SMTP, SMTPS, POP3, IMAP, DNS;
 - impiego di un sistema di monitoraggio dei principali indicatori di funzionamento per le piattaforme PRODUZIONE e DEMO;
 - utilizzo di un sistema documentale per l'archiviazione locale delle pratiche SUAP;

Le piattaforme di CalabriaSUAP sono implementate mediante *host* virtuali allocati all'interno dell'infrastruttura fisica di reti e sistemi del CED della Regione Calabria. Le tecnologie di virtualizzazione adoperate sono basate sul prodotto VMWARE VSPHERE ESSENTIAL.

3.2.1.1 Architettura Software

Le Applicazioni principali Servizi e Intra, sono sviluppate utilizzando il classico pattern di applicazioni a 3 livelli che separa il modello dati, il modello logico e il modello di presentazione quest'ultimo gestito con il paradigma MVC.



Ciascuna delle tecnologie presenti in figura sono meglio esplicitate nella descrizione dei relativi Layer.

Layer di accesso dati

Lo strato di accesso ai dati utilizza due diverse tecnologie per la gestione dei dati veri e propri e per la gestione degli allegati (documenti pdf, tiff, etc.).

Tutti i dati veri e propri, a qualunque blocco logico di dati appartengano (macro-endo, pratiche, dati utente, messaggi del forum) sono contenuti fisicamente in diversi database Postgres e raggruppati in schemi, l'accesso ai quali è effettuato mediante delle classi java che implementano dei moduli services del framework SPRING, mediante DAO che si occupano della mappatura tra oggetti logici e tabelle relazionali create con l'utilizzo del framework ibatis.

Gli allegati invece sono memorizzati e gestiti mediante il sistema documentale ALFRESCO, integrato con il sistema SUAP.

Layer di logica business

Il motore del sistema utilizza pesantemente i moduli del framework spring. L'accesso alle varie funzionalità in

base al ruolo e al SUAP o ente di appartenenza è gestito mediante le classi del modulo Spring Security, richiamate in maniera trasversale su tutto il sistema mediante le strategie aspect oriented programming (Spring AOP).

Il controllo della navigazione fra le pagine all'interno dei vari moduli utilizza le classi del modulo Spring workflow, mentre il controllo del funzionamento delle singole pagine si basa sul modulo Spring MVC.

Il modulo quartz è utilizzato per la gestione degli eventi di aggiornamento del set di macro ed endo procedimenti di riferimento. Completa l'inventario delle tecnologie utilizzate per lo strato intermedio il modulo Spring Web Services + Castor, utilizzati per effettuare l'esposizione delle funzionalità di logica di business all'esterno mediante WebServices.

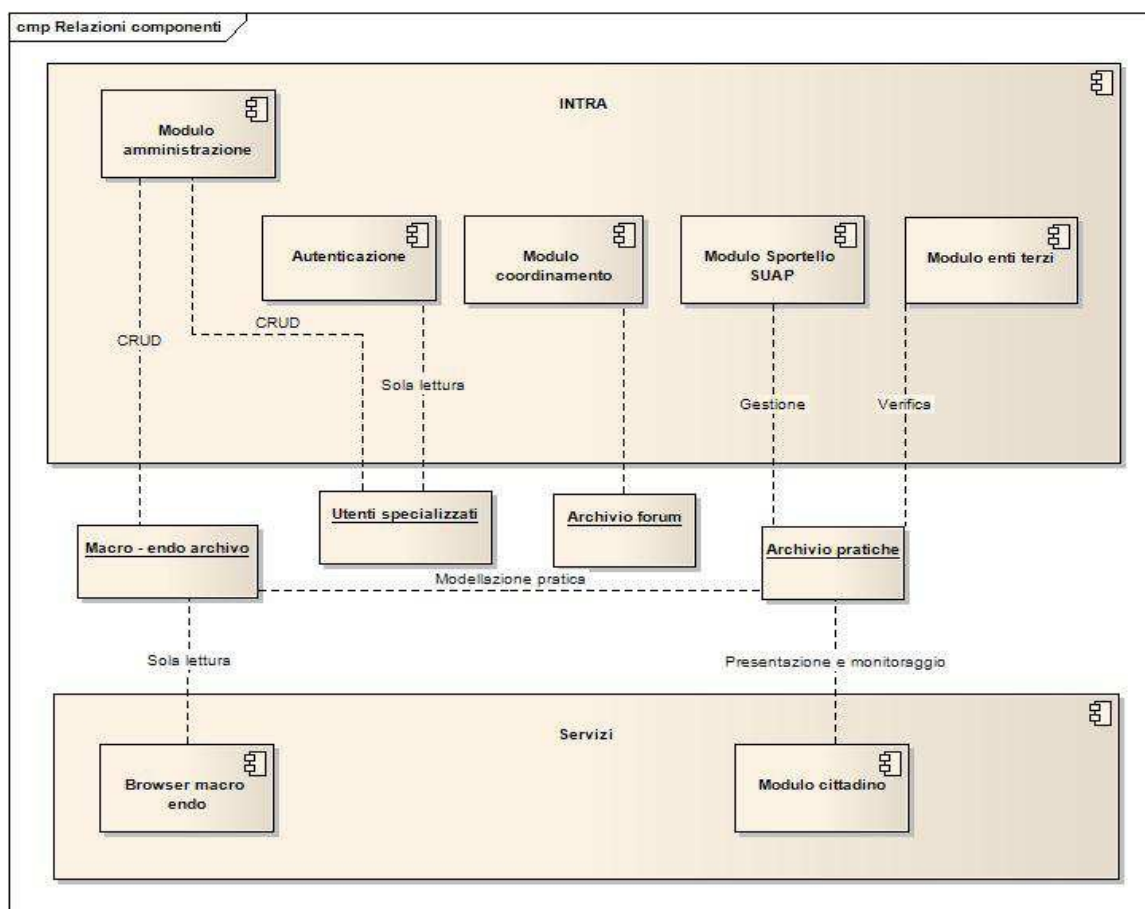
Layer di presentazione

Anche lo strato di presentazione del sistema è implementato sulla base del componente Spring-MVC.

Le singole pagine sono contenute all'interno di un pattern decorator e realizzate utilizzando jsp con i tag STL standard ed un certo numero di tag custom sviluppati appositamente per il sistema.

Interoperabilità applicazioni servizi/intra

Le applicazioni principali servizi e intra sono strettamente correlate ed interagiscono tramite api per l'acquisizione e la sottomissione di dati, nell'immagine seguente vengono rappresentate le relazioni tra i componenti.



Come si può notare, la gestione dei procedimenti viene gestita nel modulo di backoffice Intra tramite delle CRUD sul DB e esposte all'applicazione servizi tramite chiamate di utilizzo in sola lettura, in modo da poter accedere alla documentazione, modulistica e procedura amministrativa, censita da un utente esperto lato backoffice, ed offrire così una linea guida e validazione in fase di inserimento di una pratica.

3.2.2 Gli ambienti della piattaforma

Segue una descrizione di dettaglio degli ambienti di esercizio, demo, test e staging per meglio evidenziare l'architettura e i componenti applicativi che saranno oggetto di intervento e utilizzati come strumenti operativi per il presente appalto. Tale descrizione comprende gli elementi principali e potrà integrarsi con ulteriori componenti (host) e configurazioni finalizzati al potenziamento delle piattaforme per soddisfare nuovi requisiti applicativi che potrebbero essere affidati nelle more dell'espletamento della gara del presente appalto. Eventuali richieste di approfondimento in tal senso, potranno essere richiesti a Fincalabra prima della presentazione delle offerte.

L'ambiente di esercizio CalabriaSUAP

La piattaforma di PRODUZIONE del Sistema CalabriaSUAP è composta da **12 host virtuali**, interconnessi sulle due distinte reti virtuali.

Le configurazioni di sistema degli *host* della piattaforma di PRODUZIONE, implementano i servizi di piattaforma impiegando le tecnologie descritte nel paragrafo “3.2.3 Tecnologie dell’infrastruttura software CalabriaSUAP”.

Il software VEEAM BACKUP viene utilizzato per la gestione delle attività di backup in modalità esclusiva (backup dell’intero ambiente virtuale); il software ZABBIX viene utilizzato per la gestione delle attività di monitoraggio della piattaforma di PRODUZIONE e DEMO: i singoli *host* virtuali trasmettono i dati di monitoraggio verso l’applicazione ZABBIX server localizzata su un *host* virtuale dedicato all’interno della rete virtuale della piattaforma DEMO del Sistema CalabriaSUAP.

L’ambiente di staging CalabriaSUAP

È una piattaforma clone dell’attuale piattaforma di PRODUZIONE CalabriaSUAP, realizzata per consentire l’esecuzione di nuove versioni degli applicativi candidati alla produzione. I 12 *host* virtuali della piattaforma sono anch’essi interconnessi su due distinte reti virtuali.

L’ambiente di test CalabriaSUAP

È una piattaforma “mono-ramo” dell’attuale piattaforma di produzione CalabriaSUAP, realizzata per consentire l’esecuzione in prova di applicativi ancora in fase di sviluppo. La piattaforma è composta da 8 *host* virtuali interconnessi su due distinti reti virtuali.

L’ambiente di demo CalabriaSUAP

È una piattaforma “mono-ramo” dell’attuale piattaforma di produzione CalabriaSUAP, gemella in termini implementativi della piattaforma TEST con qualche modifica sulle VLAN (ridotta ad una soltanto rispetto alle altre piattaforme), realizzata per consentire al gruppo di lavoro SURAP, la dimostrazione delle funzionalità della piattaforma di PRODUZIONE e per la realizzazione di simulazioni di nuove configurazioni applicative.

La piattaforma DEMO è composta da **8 *host* virtuali** interconnessi su due distinte reti virtuali.

3.2.3 Tecnologie dell’infrastruttura software CalabriaSUAP

La tabella seguente riporta le tecnologie software impiegate per il supporto delle funzionalità applicative dei servizi erogati dal Sistema CalabriaSUAP.

<i>id</i>	<i>URL</i>	<i>Descrizione del servizio</i>	<i>Tecnologie software impiegate</i>
1	www.calabriasuap.it	Portale informativo del sistema regionale SUAP	<ul style="list-style-type: none">▪ Apache HTTP Server v. 2.2.22;▪ Drupal v. 7.43;▪ PHP 5.3.10;
2	intra.calabriasuap.it	Software per la gestione telematica della pratica SUAP da parte degli operatori SUAP ed Enti Terzi	<ul style="list-style-type: none">▪ Apache HTTP Server v. 2.2.22;▪ Apache Tomcat v. 6.0.35;

3	servizi.calabriasuap.it	Software per la presentazione della pratica SUAP da parte dei Cittadini/Imprenditori/Professionisti ed Agenzia per le imprese	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Java 6 (1.6.0); ▪ Java framework: <ul style="list-style-type: none"> - Spring v.2.5 - Quartz v.1.7.3 - Jasper Report v.4.1.2 - Velocity v.1.7 - Castor v.1.3.2 - iBATIS v.2.3.4 - Aspect jLib v.1.5.3 ▪ Alfresco 3.0.0 (stable 1526); ▪ Java Server Pages con Standard Tag ▪ Library (v.1.2);
4	forum.calabriasuap.it	Software per la gestione del servizio Forum ed "Esperto Risponde"	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apache HTTP Server v. 2.2.22; ▪ Apache Tomcat v. 6.0.35; ▪ Java 6 (1.6.0); ▪ JForum 2.1.8

La persistenza dei dati per tutti i servizi di piattaforma è implementata dal RDBMS PostgreSQL v.9.0.14.

3.3 Il sistema informativo CalabriaSUE

Il sistema informativo CalabriaSUE, attualmente in via di pubblicazione, è uno strumento a servizio di cittadini, imprese, professionisti delegati dal richiedente ed operatori della Pubblica Amministrazione che consente di erogare, in ASP, servizi web utili alla presentazione e gestione telematica delle pratiche legate all'edilizia residenziale privata, come previsto dal D.P.R. 6 giugno 2001 n. 380 (Testo unico dell'Edilizia).

CalabriaSUE è una piattaforma tecnologica, creata da un riuso della piattaforma tecnologica SUAP, localizzata fisicamente presso il CED della Regione Calabria, grazie al quale viene garantita l'operatività dei servizi di erogazione per 365 giorni all'anno, 24 ore al giorno, accessibile attraverso i seguenti URL:

- www.calabriasue.it: è il portale principale del Sistema CalabriaSUE e comprende le sezioni informative sullo Sportello Unico per l'Edilizia, in cui sono presenti informazioni su *"Cosa è"* e *"Come funziona"* il SUE, la modulistica regionale;
- servizi.calabriasue.it: è il portale che comprende le sezioni informative su macro ed endo- procedimenti, liberamente accessibili attraverso il portale www.calabriasue.it e permette, previa autenticazione, la presentazione ed il monitoraggio della pratica edilizia online;
- intra.calabriasue.it: è un servizio dedicato agli operatori della Pubblica Amministrazione (SUE ed Enti Terzi) e permette, previa autenticazione, la gestione della pratica ed al coordinamento regionale degli sportelli, la gestione e l'amministrazione del sistema;
- forum.calabriasue.it: è un servizio per gli operatori della Pubblica Amministrazione, accessibile previa autenticazione, con funzionalità di tipo forum e dedicate alla gestione di richieste di tipo consulenziale (*"Esperto Risponde"*).

Nel suo complesso il sistema si rivolge ed è utilizzato principalmente da 10 diverse tipologie di utenti: Cittadino/Imprenditore (Richiedente);

- Cittadino (Richiedente);
- Procuratore delegato dal richiedente per la presentazione/gestione della pratica;
- Tecnici professionisti;
- Operatore SUE;
- Operatore di Ente Terzo;
- Operatore di amministratore (utente interno);
- Operatore del centro servizi (utente interno);
- Operatore della web conference (utente interno);
- Operatore gestore servizio di Conservazione (utente interno);
- Operatore gestore notizie e comunicazioni (utente interno);

Ad ogni tipologia di utenti vengono fornite diverse funzionalità:

- Cittadino
 - Consultare la banca dati inerente ai procedimenti amministrativi SUE, con la relativa modulistica e la normativa di riferimento (banca dati dei macro ed endoprocedimenti);

- Procuratore
 - Trasmettere la pratica online;
 - Consultare la pratica;
 - Integrare la pratica;
 - Inviare corrispondenza al SUE;
 - Partecipare alla conferenza di servizi telematica;
 - Tecnici professionisti
 - Compilare la parte di pratica SUE inerente alla autorizzazione sismica
 - Consultare ed integrare la parte di pratica SUE inerente alla autorizzazione sismica;
 - L'operatore di sportello unico per l'edilizia
 - Acquisizione pratica presentata online
 - Acquisizione pratica presentata via pec
 - Invio e ricezione di richieste di verifiche e risultanze agli enti terzi
 - Gestione anagrafiche di persone fisiche e giuridiche
 - Convocazione e partecipazione alla conferenza dei servizi
 - Accesso al forum e al servizio L'esperto risponde per trovare informazioni, scambiarsi opinioni e pareri (Forum CalabriaSUE) e inoltrare quesiti (servizio "Esperto Risponde") sulle tematiche della semplificazione amministrativa e del procedimento unico.
 - L'operatore di ente terzo
 - Ricezione e invio al SUE di verifiche/esiti
 - Inviare corrispondenza al SUE;
 - Partecipare alla conferenza dei servizi;
 - Accesso al forum e al servizio L'esperto risponde
 - Operatore di amministrazione
 - Gestione delle utenze
 - Configurazione dei bacini
 - Monitoraggio del sistema
 - Operatore del centro servizi
 - Gestione schede macro ed endoprocedimenti
 - Coordinamento dei forum
 - Gestione del servizio *L'esperto risponde* e di moderazione del *forum*
 - Operatore della webconference
 - Ricevere e trasmettere comunicazioni ai SUE in merito alle richieste di prenotazione ambiente di webconference (esterno al sistema SUE)
-

- Utente gestore servizio di Conservazione
 - Interloquire con SUE per la gestione delle richieste di accesso agli atti da reperire presso il sistema di archiviazione a norma (sistema informativo esterno e con cui interoperava);
- Utente gestore notizie e comunicazioni
 - Interloquire con SUE ed enti terzi per l'invio di circolari ed indagini massive;

Il Sistema CalabriaSUE, a supporto dei servizi di presentazione e gestione della pratica costituisce l'unico punto d'accesso per il richiedente in relazione a tutte le domande, dichiarazioni, Segnalazioni Certificate di Inizio Attività, Comunicazioni di Inizio Lavori, Permessi di Costruire e ogni altro atto di assenso in materia di attività edilizia privata. Il Sistema informativo dialoga con altri sistemi regionali ed, esattamente, con il sistema di protocollazione regionale SIAR e con il sistema informativo SISMI.CA per il quale si darà un maggiore dettaglio nei paragrafi successivi.

Attualmente, il sistema gestisce oggetti (pratiche SUAP/SUE) basate dall'aggregazione di PDF editabili compilati dall'utente di front-end ed elencati in <https://www.calabriasuap.it/sportello-unico/normativa/modulistica> ed oggetti strutturati composti grazie all'inserimento di dati su forms web.

3.3.1 Caratteristiche dell'architettura tecnologica del Sistema CalabriaSUE

Il Sistema CalabriaSUE è analogo al sistema CalabriaSUAP perciò è possibile fare riferimento al paragrafo "3.2.1

Caratteristiche dell'architettura tecnologica del Sistema CalabriaSUAP" per una sua completa descrizione.

A differenza del SUAP, però, il sistema SUE non interoperava con il portale nazionale www.impresainungiorno.it (sistema nazionale gestito da Unioncamere).

3.3.3.1 Architettura Software

Anche l'architettura software del sistema SUE è analoga al sistema SUAP perciò si rimanda al paragrafo "3.2.1.1 Architettura Software" per una sua completa descrizione.

3.3.2 Gli ambienti della piattaforma

Gli ambienti del sistema SUE sono analoghi agli ambienti del sistema SUAP perciò si rimanda al paragrafo "3.2.2 Gli ambienti della piattaforma" per una loro completa descrizione.

3.3.3 Tecnologie dell'infrastruttura software CalabriaSUE

Le tecnologie del sistema SUE sono analoghe a quelle del sistema SUAP perciò si rimanda al paragrafo "3.2.3 Tecnologie dell'infrastruttura software CalabriaSUAP" per una loro completa descrizione.

3.4 I servizi di cooperazione del sistema regionale SUE/SUAP con SISMI.CA

La cooperazione applicativa esistente tra i sistemi informativi SUAP/SUE e SISMI.CA, il sistema informativo verticale regionale che gestisce le pratiche amministrative inerenti gli interventi di edilizia soggetti all'autorizzazione SISMI.CA, si basa principalmente sul fatto che la generica pratica SUAP o SUE è la collezione di un insieme di moduli/documenti. A ciascun insieme è associato un endo-procedimento amministrativo di un Ente Terzo, competente specificatamente sul proprio procedimento ma complessivamente "coordinato" dal procedimento unico edilizio governato dal SUAP/SUE.

In questo caso, l'endo-procedimento associato all'insieme di moduli/documenti di SISMI.CA è l'istanza autorizzatoria SISMI.CA su cui è competente il Dipartimento Lavori Pubblici della Regione stessa in qualità di Ente terzo.

A breve³, il front-end del sistema informativo SISMI.CA sarà dismesso ad appannaggio della sua migrazione/implementazione presso i front-end dei sistemi SUE e SUAP che i comuni hanno inteso adottare.

I sistemi SUE e SUAP di terze parti, infatti, possono interagire con il sistema SISMI.CA tramite l'utilizzo di una serie di API, pubblicate su <https://www.regione.calabria.it/website/portaltemplates/view/view.cfm?15595> – governate dalla infrastruttura SISMI.CA-SOA -, e che costituiscono un protocollo standard di interoperabilità regionale. Ogni sistema SUE/SUAP che voglia interagire con SISMI.CA deve, quindi, implementare tale modello standard di comunicazione ed essere riconosciuto e autorizzato.

I ruoli/attori principali individuati per la Piattaforma SUE-SISMICA sono:

- richiedente (persona fisica o giuridica), ovvero l'utente che ha facoltà di preparare i contenuti amministrativi della pratica SUE/SUAP e di trasmetterla agli uffici preposti (back-office SUE/SUAP e SISMI.CA) per le conseguenti attività istruttorie;
- tecnico progettista (persona fisica), ovvero utente avente l'esclusiva prerogativa di inserire l'"istanza" SISMI.CA;
- procuratore (persona fisica), ovvero utente delegato con procura ad avere il ruolo del richiedente.

Di conseguenza, i sistemi SUAP/SUE gestiscono questo specifico ruolo in maniera compatibile con i profili già disponibili sui sistemi nativi.

3.4.1 Workflow generale di front-office integrato SUE/SUAP-SISMI.CA

Il workflow per il caricamento della pratica SUE/SUAP è unico ovvero comprende anche le fasi di caricamento dell'eventuale istanza di autorizzazione SISMI.CA.

La Piattaforma SUE/SUAP comprende, quindi, le procedure applicative necessarie al caricamento dell'istanza SISMICA (funzionalità di front-office dell'attuale sistema SISMI.CA) che l'utente avrà cura di utilizzare al fine di inserire tutte le informazioni necessarie alla preparazione della stessa.

L'istanza SISMI.CA inserita dall'utente, firmata e validata dalla piattaforma SISMI.CA, attraverso l'interfaccia di

³ Alla data di pubblicazione del bando, si è in procinto di pubblicazione della nuova versione del sw che coopera con SISMI.CA

cooperazione applicativa SISMI.CA-SOA, viene acquisita dalla Piattaforma SUE, archiviata preliminarmente sulla piattaforma SISMI.CA e trasmessa formalmente al back-office SISMI.CA solo quando l'utente richiedente o suo procuratore procederà con la trasmissione formale della pratica SUE al back-office di SUE.

3.4.2 Flusso logico della pratica sue soggetta ad autorizzazione sismica

In tale contesto, una pratica SUE soggetta ad Autorizzazione SISMICA è composta, infatti, da atti inerenti alla pratica complessiva SUE e dagli atti che compongono la "sottopratica" SISMI.CA.

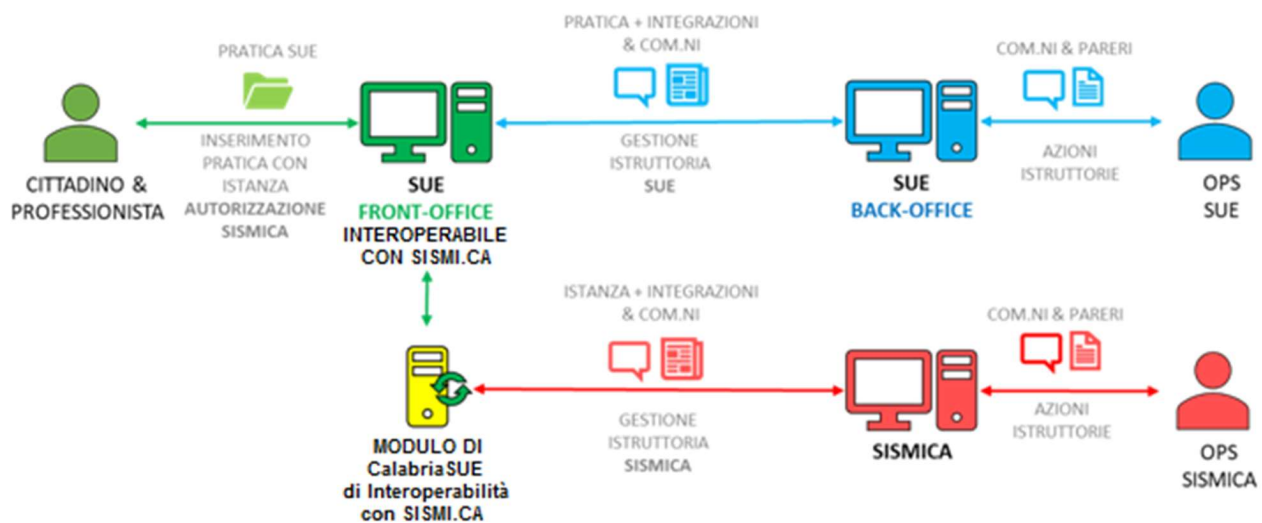


Figura 1: Diagramma di interoperabilità Sue-SISMI.CA

In particolare, si evidenzia che:

- la gestione del front-office del Sue comprende la gestione dei meccanismi di trasmissione delle informazioni della pratica SISMI.CA verso il back-office di tale sistema, ad integrazione, quindi, dell'invio che il sistema Sue farà della pratica inserita verso il back-office del Sue;
- l'intero iter della pratica SUE è governato e coordinato complessivamente dal sistema informativo SUE;
- ogni processo autorizzativo di dettaglio in ambito SISMI.CA, sebbene accessibile e monitorabile tramite il SUE, è contenuto completamente all'interno degli archivi di dati di SISMI.CA;
- dopo la trasmissione dei dati e la creazione dell'istanza in SISMI.CA, il sistema Sue ha contezza dello stato istruttorio della pratica SISMI.CA solo al termine della "lavorazione" di back-office dell'istanza su SISMI.CA che, tramite l'opportuno servizio, permette al SUE di reperirne lo stato per consentire di riportare tale stato nelle informazioni disponibili nella più complessiva pratica SUE;
- tutti i documenti acquisiti dal SUE e instradati verso SISMI.CA e quindi non più in "bozza" non possono essere modificati o sostituiti nel Sue se non in riferimento ad una eventuale sessione di integrazione che consenta così di preservare la coerenza tra i due sistemi;
- i dati acquisiti tramite il Sue, anche se introdotti ad uso e consumo di SISMI.CA, sono storicizzati anche sulla piattaforma CalabriaSue per consentirne la consultazione agli attori che prendono parte all'attività istruttoria della pratica SUE.

3.5 Dimensione del software

Allo stato attuale il sistema CalabriaImpresa è caratterizzato dalla customizzazione di circa 50 moduli del CMS Joomla.

Allo stato attuale il sistema dei lotti industriali è costituito da circa 1.000 classi java.

Allo stato attuale il sistema CalabriaSUAP è costituito da circa 9.000 classi java.

Allo stato attuale il sistema CalabriaSUE è costituito da circa 9.000 classi java.

3.6 Servizi in corso di esecuzione

Il sistema è gestito dalla società in house Fincalabra nell'ambito della convenzione sottoscritta in data 23.03.2017 (rep. N. 308) e in data 07.04.2017 (rep. N. 372), integrate con atti aggiuntivi del 2.10.2019, tra il Dipartimento attività produttive della regione Calabria e la medesima società in house.

La società Fincalabra ha stipulato due contratti di supporto e manutenzione con due aziende distinte ed una convenzione con il CED della Amministrazione regionale, come dettagliato nei paragrafi seguenti.

Con la presente gara è intendimento dell'amministrazione regionale appaltare le attività precedentemente svolte dai fornitori esterni.

3.6.1 Servizi affidati a fornitori esterni

3.6.1.1 Servizi di manutenzione evolutiva, correttiva, adeguativa, servizi di consulenza specialistica

Con contratto stipulato con fornitore esterno (R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almayave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A) sono stati affidati seguenti servizi:

- Progettazione sviluppo MEV rifacimento portali siti e applicazioni web;
- Manutenzione correttiva/adeguativa siti web, portali e applicazioni web;
- Supporto specialistico sul dominio dell'applicazione (semplificazione amministrativa) e domini trasversali (Ict, comunicazione e privacy).

La scadenza del contratto è prevista per il 31/01/2021.

3.6.1.2 Gestione operativa per la gestione di sistemi, reti e delle applicazioni, Servizio di help desk

Con contratto stipulato con fornitore esterno (RTI Fastweb-MaticMind) sono stati affidati seguenti servizi:

- gestione operativa per la gestione di sistemi, reti e applicazioni;
- servizio di help desk;

La scadenza del contratto è prevista per il 31/01/2021.

3.6.2 Servizi affidati al CED

Con la convenzione sottoscritta il 30.7.2018 tra il Settore Agenda Digitale della Presidenza ed il Dipartimento AA.PP, al settore Agenda Digitale della Presidenza sono stati affidati i seguenti servizi:

- hosting e housing delle infrastrutture di calcolo e di memorizzazione del sistema SUAP/SUE;
- servizi di connettività e sicurezza;
- servizi di mailing;
- servizi di DNS;
- erogazione del servizio di conservazione a norma delle pratiche;
- erogazione del servizio di gestione del nodo dei pagamenti PagoPA;
- erogazione del servizio di gestione del nodo di autenticazione SPID EIDAS;

3.7 Dati e statistiche

Dati statistici del SUAP

Ad oggi hanno aderito al sistema regionale dei SUAP - ed usano il sistema informatico SUAP – 56.000 imprese, 85.000 tra cittadini e professionisti, 394 comuni dei 404 comuni calabresi (98%), 22 differenti Enti terzi di derivazione sovracomunale (per un totale di con 290 Uffici afferenti) ed ulteriori 800 Uffici di derivazione comunale che, ad oggi, hanno gestito oltre 145.000 pratiche SUAP (circa 30.000 pratiche l'anno).

Dati statistici del SUE

Ai fini della valutazione dei dati da gestire, si preveda un utilizzo del sistema di circa 400 comuni e rapporto 1:5 tra i dati statistici che caratterizzeranno le pratiche SUE e gli utenti di front-end rispetto a quelli del SUAP, mentre la numerosità degli enti terzi del SUE è paragonabile a quella del SUAP.

Dati statistici del servizio di Help Desk

Il Servizio di HD, attualmente, gestisce un numero di ticket pari a circa 15.000/anno. Si tenga presente che, ad esso, andranno aggiunti i ticket da gestire nell'ambito del SUE che, previsionalmente, dovrebbero essere 5:1 rispetto a quelli del SUE parametrati al numero di comuni da gestire.

3.8 Tecnologie hardware

L'infrastruttura hardware del SUAP è composta principalmente da 3 Server HP ProLiant che utilizzano un SAN Storage con raid di rete e tecnologia FC. Un server di Back-up HP ProLiant, una Tape Library HPE ed un NAS Storage repository QNAP completano l'infrastruttura complessiva.

L'infrastruttura hardware del SUE è analoga a quella del SUAP. CalabriaImpresa condivide la medesima infrastruttura del SUAP. Tre switch di rete (2 HP ed un Netgear) sono gli apparati di rete dedicati alla gestione della sottorete di progetto.

Il totale delle macchine fisiche da amministrare è quindi 10, con un numero di server virtuali pari a circa 88. 6 postazioni di lavoro PC desktop ASUS (con WIN 8.1 + office) supportano attualmente l'erogazione dei servizi di Help Desk, Servizio di gestione applicativa e servizio di gestione reti/sistemi.