



Software certificato da
 **AGID** | Agenzia per
l'Italia Digitale

DIGITALPA
Software & Servizi per PA e Aziende



TrasparenzaPA

Inform@Cittadino

La tua Amministrazione
Conforme. Chiara. *Trasparente.*

TrasparenzaPA è stato scelto anche da

COMO
ACQUA



www.portaletrasparenza.net

www.digitalpa.it



Sommario

1. Premessa	3
2. Il Software	4
3. Pannello di gestione	5
4. Portale web pubblico	7
5. Moduli e software inclusi	8
6. Moduli e Software Plus opzionali	10
7. Integrazioni e interfacciamenti	12
8. Servizi	13
9. Modelli di erogazione in Saas	17

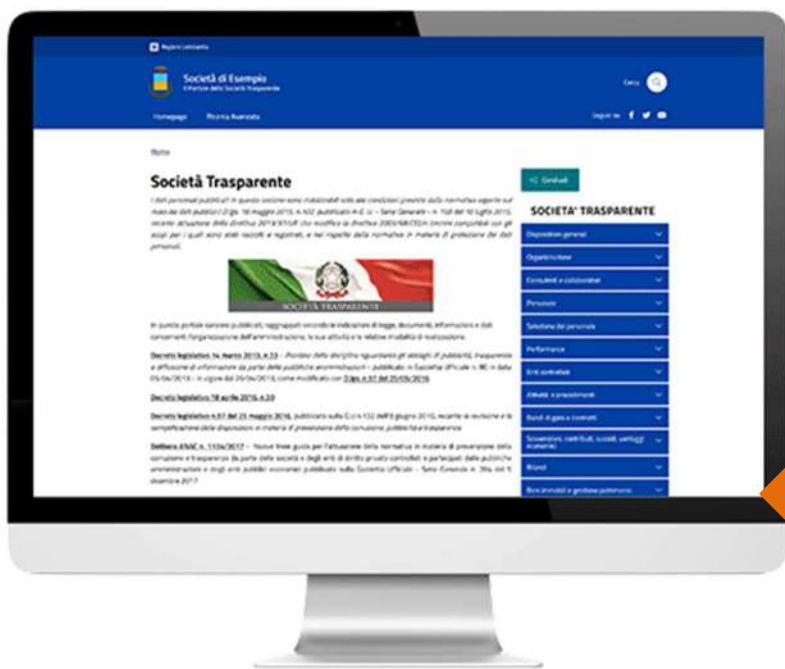
1. Premessa

TrasparenzaPA è la soluzione web ideale per adempiere agli obblighi normativi in materia di Trasparenza, Pubblicità e diffusione delle informazioni ai sensi del *D.lgs. n. 33/13 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"* aggiornato dal *D.lgs. 97/2016*, in conformità con le disposizioni sull'accessibilità dei contenuti istituzionali (*L. 4/2004 e s.m.i.*) e aderente alle *Linee guida di design per i servizi digitali della PA* di AGID.

L'area pubblica, pienamente responsive e accessibile, è ottimizzata per la visualizzazione su qualsiasi dispositivo.

I riferimenti normativi, sempre presenti in ogni area del portale Trasparenza, contestualizzano nell'ambito della norma le informazioni pubblicate.

Il software è studiato per guidare l'utente durante il processo di gestione delle pubblicazioni.



Visita il sito
www.portaletrasparenza.net

2. Il Software

Il gestionale presenta diversi moduli automatizzati che consentono la pubblicazione delle informazioni in formato tabellare generato automaticamente dal sistema. Il portale include il **Modulo ANAC**, relativo agli Adempimenti Art. 1 comma 32 L. 190/2012, il quale prevede verifiche e controllo di conformità alle “*Specifiche tecniche per la pubblicazione dei dati ai sensi dell’art. 1 comma 32 Legge n. 190/2012*” redatte da ANAC.

TrasparenzaPA – Principali caratteristiche

La soluzione TrasparenzaPA è fornita in modalità SaaS e mette a disposizione degli operatori della Pubblica Amministrazione un pannello di back-office semplificato ed intuitivo. Il back-office è sempre raggiungibile attraverso l’utilizzo di qualsiasi browser e dispositivo, e consente la pubblicazione di tutte le informazioni previste dalla normativa.



Web based

È raggiungibile da qualsiasi browser e non richiede l’installazione di nessun applicativo nelle postazioni degli operatori.



Ambiente Cloud

Installazione su server certificati e altamente prestazionali. Presente nel Cloud Marketplace di AgID come servizio SaaS qualificato secondo quanto disposto dalle *Circolari AgID n. 2 e n. 3 del 9 aprile 2018*.



Accessibile

Il portale web pubblico, in cui sono pubblicati tutti i dati richiesti dalla normativa, aderisce pienamente ai **principi di accessibilità e usabilità** previsti dalle “*Linee Guida sull’accessibilità degli strumenti informatici*” di AGID.



Semplice

L’interfaccia del pannello di gestione è semplice e intuitiva. Il software è studiato per guidare l’utente durante il processo di gestione delle pubblicazioni.



Gestione Organigramma

Grazie alla piattaforma ExtranetPA i profili utente possono essere personalizzati e aderenti all’organigramma dell’Ente.



Adempiente alla normativa

Il software segue **costantemente l’evoluzione normativa**, consentendo all’Organizzazione di essere, in ogni momento, estremamente reattiva rispetto agli obblighi di pubblicità.



Personalizzabile

Possibilità di personalizzazione grafica in coordinamento al portale istituzionale del Cliente.



Modulare

Erogabile come software indipendente - stand-alone o affiancato ad altre soluzioni software DigitalPA: **Portale eGov – InformaCittadino, Acquisti Telematici, Contratto Informatico, Gestione Lavori Pubblici, ecc. che ne potenziano ed automatizzano il flusso informativo.**



Pubblicazione guidata e alert

L’Ente, con un solo caricamento, può gestire i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del *D.lgs. 50/2016* e dell’*Art. 1 comma 32 della Legge 190/2012* e ricevere gli avvisi sull’assenza di dati obbligatori.



Amministrazione Trasparente o Società Trasparente

Il software può essere configurato nelle due versioni a seconda del profilo normativo dell’Ente.



3. Pannello di gestione

Back-Office

Semplicità

L'interfaccia del pannello di gestione è semplice e intuitiva. Il software è studiato per guidare l'utente durante il processo di gestione delle pubblicazioni. L'utilizzo della piattaforma non richiede all'operatore alcuna preparazione tecnica/informatica, grazie ai moduli di inserimento guidato (con un workflow standardizzato e conforme). Ciò garantisce l'assolvimento degli obblighi di pubblicazione senza che gli utenti di back-office conoscano in modo approfondito la normativa.

Pubblicazione in formato tabellare e Open data

Le pubblicazioni in "formato tabellare" sono gestite tramite semplici form, che consentono di creare **dinamicamente** i contenuti tabellari. Anche in questo caso, gli operatori sono agevolati dai suggerimenti in linea messi a disposizione nel pannello di gestione per ogni singola voce. Il sistema prevede la pubblicazione delle informazioni in formato tabellare generato automaticamente dal software.

Ciò consente di rendere disponibile, anche nella parte pubblica, la **ricerca avanzata**, oltre che garantire la possibilità di esportazione dei dati in formato aperto.

Inoltre, nelle pubblicazioni è sempre inserita automaticamente la data di prima pubblicazione e la data di ultimo aggiornamento, come richiesto dalla *Delibera ANAC 1310/2016*.

Creazione archivi e versionamento delle pagine

Nel rigoroso rispetto del quadro normativo di riferimento, TrasparenzaPA consente di creare un archivio pubblico dei dati in pubblicazione per il periodo previsto dalle disposizioni vigenti.

Per ogni singola pubblicazione è presente una **pagina archivio** nella quale verranno conservati automaticamente i dati della pubblicazione stessa "congelati" ad una determinata data.

Moduli di importazione

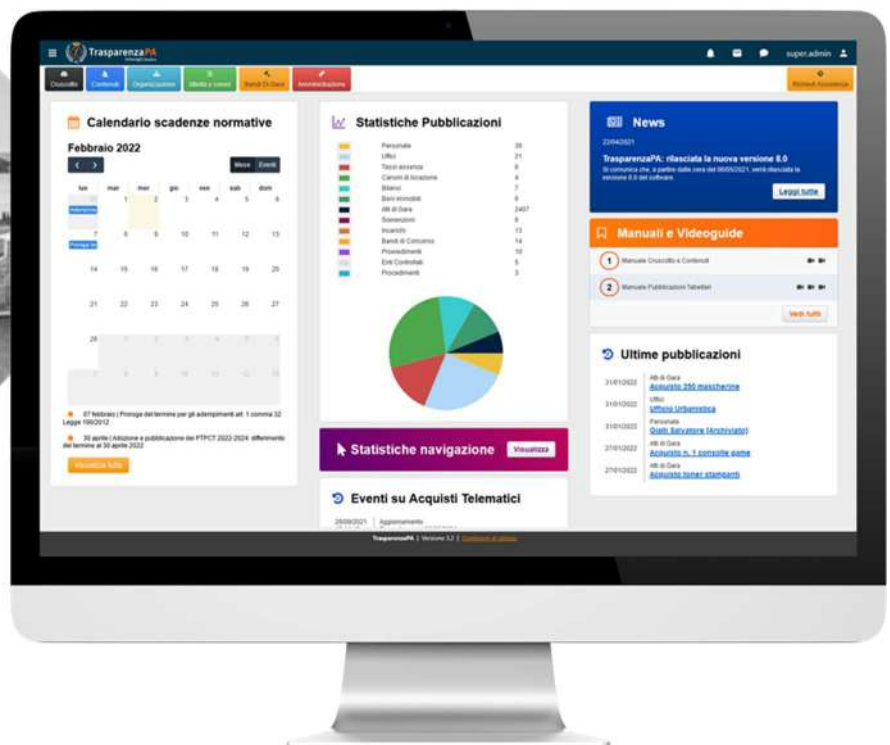
Nel gestionale è presente un'area all'interno della quale è possibile effettuare l'upload di documenti in formato aperto provenienti dai gestionali in uso all'organizzazione ai fini dell'import delle *liquidazioni ex art. 1 comma 32 della Legge 190/2012*. Questo modulo consente di aggiornare tempestivamente le informazioni da pubblicare e di popolare in tal modo l'XML previsto dalla norma.

Scadenziario normativo smart

Attraverso un sofisticato sistema di controllo e temporizzazione costantemente aggiornato, la piattaforma avviserà relativamente agli adempimenti in prossima scadenza, consentendo così al Responsabile di assolvere ai propri obblighi di pubblicazione nel rispetto delle scadenze programmate.

Statistiche di navigazione

TrasparenzaPA integra nel suo back-office le statistiche di navigazione *Matomo*, la piattaforma di *web analytics* leader nel settore dei software open source per la raccolta e l'analisi del traffico web. Questa piattaforma è indicata come riferimento da **Web Analytics Italia**, la piattaforma promossa da **AGID** che offre statistiche in tempo reale dei visitatori dei siti della Pubblica Amministrazione, fornendo agli operatori dei report dettagliati.





4. Portale web pubblico

Front-Office



Ricerca avanzata e ordinamento

La piattaforma presenta, nel suo lato pubblico, un **motore di ricerca avanzato** che consente di effettuare scansioni mirate dei dati pubblicati o dei dati presenti nei vari archivi. Tutte le pubblicazioni tabellari possono essere ordinate e disposte secondo i criteri dei navigatori (per data, per nome, per tipologia, etc.).



Linee Guida di Design AGID

Il portale TraspirenzaPA è sviluppato seguendo i principi di **responsive web design (RWD)** e conforme alle *Linee guida di Design per i Servizi Web della PA* di AGID. La piattaforma è in grado di adattarsi graficamente in modo automatico al dispositivo con il quale vengono visualizzati i contenuti (computer con diverse risoluzioni, tablet, smartphone, cellulari, web tv, etc.).



Social

In ciascuna pagina di TraspirenzaPA saranno presenti bottoni che permettono l'immediata condivisione sui **Social Network** (Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.).



Riferimenti Normativi

I riferimenti normativi sono a disposizione dei navigatori in ogni pagina del portale. Questi, oltre a presentare un link diretto ai vari articoli della normativa, rilasciano informazioni precise sui dati che i navigatori visualizzano.



Export e Open Data

La piattaforma TraspirenzaPA mette a disposizione dei cittadini tutti i dati presenti all'interno delle pagine secondo gli **standard OPEN DATA**.

Ogni pagina pubblica offre diverse funzionalità di esportazione in svariati formati dei dati visualizzati e/o filtrati, nonché la possibilità di condividere o stampare gli stessi. Tra i vari formati di export gestiti: *.csv*, *.xls*, *.xml*, *.pdf* etc. I dati pubblicati sono riutilizzabili alle condizioni previste dalla normativa vigente in materia di riutilizzo dell'informazione nel settore pubblico stabilite dal *D.lgs. 18 maggio 2015, n.102*, recante attuazione della *direttiva 2013/37/UE* in termini compatibili con gli scopi per i quali sono stati raccolti e registrati e nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

5. Moduli e software inclusi

Modulo ANAC – Adempimenti Art. 1 comma 32 Legge 190/2012

Il **Modulo Pubblicazioni Art.1 comma 32 della Legge 190/2012**, attraverso step guidati di inserimento dati, consente di inserire tutti gli affidamenti lavori, servizi e forniture come indicato dalla norma.

Il modulo consente di inserire e pubblicare tutte le informazioni previste e relative agli affidamenti:

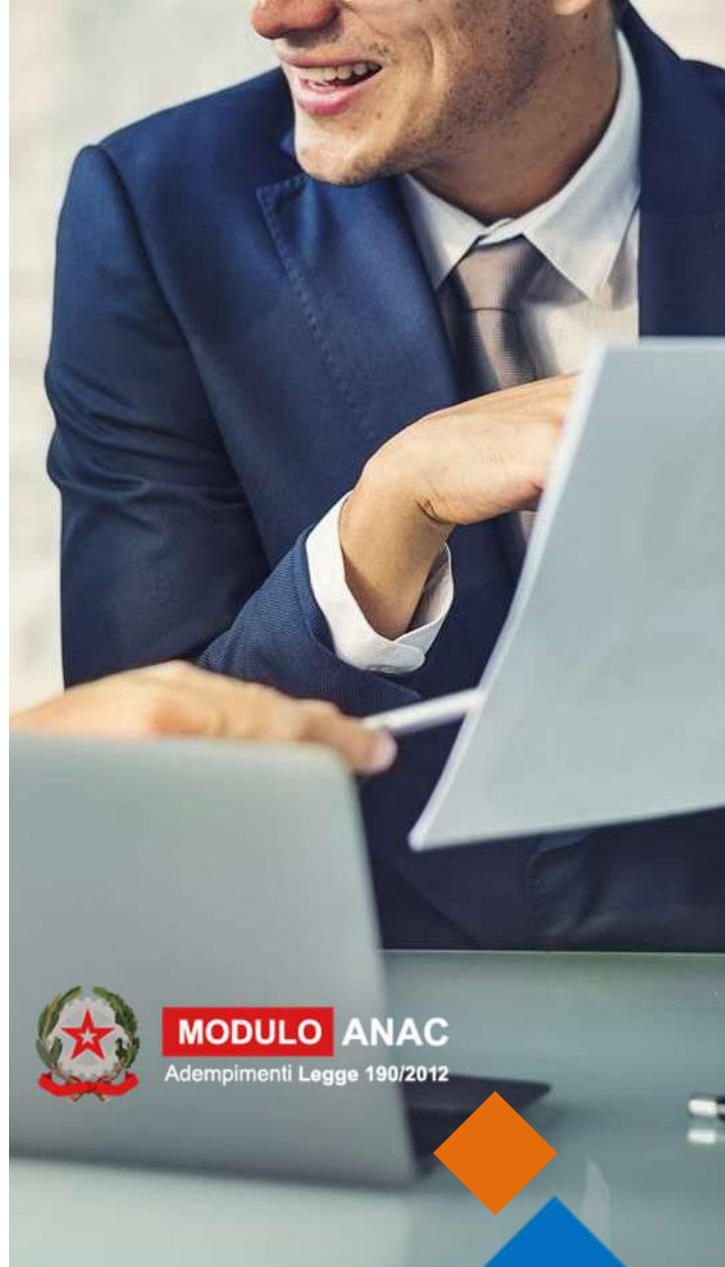
- CIG;
- Struttura proponente;
- Oggetto bando;
- Procedura di scelta del contraente;
- Elenco operatori economici invitati a presentare l'offerta;
- Aggiudicatario;
- Importo dell'aggiudicazione;
- Tempi di completamento dell'opera /fornitura /servizio;
- Importo delle somme liquidate.

I dati inseriti saranno pubblicati all'interno di una **tabella dedicata e formattata secondo le indicazioni normative**, generata e aggiornata in tempo reale dal software.

Le informazioni sono filtrabili per area o servizio di riferimento e ordinabili per qualsiasi campo presente.

L'importo delle somme liquidate può essere inserito anche in fasi successive, in modo da tenere conto degli stati di avanzamento o degli importi liquidati in più annualità. ***L'operazione potrà essere automatizzata con l'implementazione del Modulo opzionale per l'importazione delle liquidazioni.***

Il Modulo **esegue un controllo** secondo le specifiche tecniche rilasciate dall'ANAC, fornendo un immediato riscontro sulla correttezza e integrità dei dati inseriti, evidenziando ogni singolo errore ai sensi "*Specifiche tecniche per la pubblicazione dei dati ai sensi dell'art. 1 comma 32 Legge n. 190/2012*" redatte da ANAC.

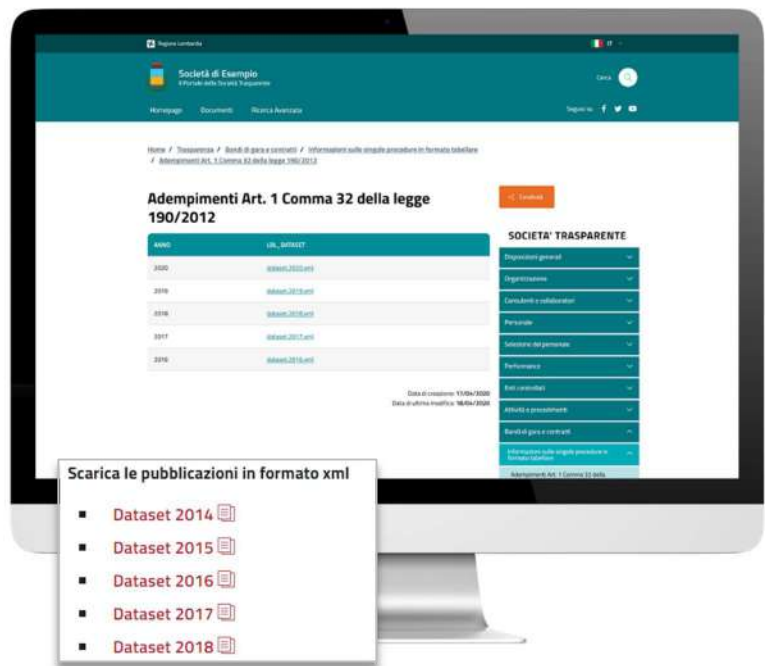


MODULO ANAC
Adempimenti Legge 190/2012

Ciò consente agli operatori di correggere tali anomalie evitando, così, di pubblicare e inviare dati non rispondenti alla norma.

I dati possono essere caricati anche massivamente tramite file formato *.xls o dal file *.xml di trasmissione all'ANAC.

L'importazione dei dati relativi agli affidamenti di lavori, servizi e forniture è automatizzato qualora il Cliente avesse attivato anche il software Acquisti Telematici, riducendo al minimo la necessità d'intervento dell'operatore dell'Ente e il margine d'errore.



ExtranetPA

Grazie alla piattaforma **ExtranetPA**, l'Amministrazione può gestire la propria struttura organizzativa tramite un unico pannello, che gestisce gli utenti e le credenziali per tutti i software attivati della suite DigitalPA. Questo significa che ogni utente possiederà credenziali univoche di accesso e potrà usufruire dell'avanzato sistema di *Single Sign On* (SSO), che gli consentirà di navigare tra i diversi applicativi autenticandosi una sola volta.

La soluzione ExtranetPA è pensata per snellire le procedure, ottimizzare e potenziare la comunicazione all'interno delle organizzazioni, grazie al sistema di **messaggistica** e **chat** in tempo reale integrati, che consentono lo scambio di informazioni immediato tra tutti gli utenti di sistema.

È inoltre possibile gestire **più calendari integrati**, **task ed attività** ed infine condividere la **rubrica** interna del personale, per un accesso immediato da parte di tutti i reparti.

Tutte le funzionalità sono disponibili anche tramite APP mobile.

Maggiori informazioni su www.extranet-pa.it

ExtraNetPA



6. Moduli e Software Plus opzionali



Modulo SCP - Servizio Contratti Pubblici

Funzionalità che consente, direttamente dal back-office, l'invio dei dati alla piattaforma Servizio Contratti Pubblici del Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili senza effettuare un duplice caricamento.

Il servizio consente di adempiere agli obblighi informativi e di pubblicità previsti dal Codice dei contratti pubblici per quanto riguarda la pubblicità dei bandi, avvisi ed esiti di gara.

I dati confluiranno e potranno, pertanto, essere pubblicati sul portale www.serviziocontrattipubblici.it



Accesso Civico

A seguito delle modifiche alla disciplina dell'Accesso Civico introdotte dal **FOIA**, è diventato di fondamentale importanza dotarsi di uno strumento informatizzato per la **gestione delle istanze di accesso civico**, al fine di consentire al cittadino di trasmettere facilmente le proprie richieste e, contestualmente, di poterle gestire in maniera rapida e immediata, con il coinvolgimento di tutti i soggetti preposti.

I principali vantaggi e funzionalità

La piattaforma consente di gestire tre tipologie di richieste:

- **Accesso Civico semplice**
- **Accesso Civico Generalizzato**
- **Accesso Civico Documentale**

Di seguito, i principali vantaggi:

- Interfaccia immediata ed intuitiva sia per il cittadino che per l'amministrazione
- Multi-canale: il cittadino può inviare le proprie richieste via web, via mobile o più tradizionalmente recandosi presso lo sportello dell'Ente o con una telefonata
- Garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione
- Promuove i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti
- Monitoraggio della gestione delle richieste da parte dei responsabili
- Riassegnazione delle richieste tra operatori
- Definizione di categorie e priorità
- **Generazione e Pubblicazione in Trasparenza del Registro degli Accessi**



Acquisizione Smart CIG

TrasparenzaPA consente di acquisire lo SMART CIG direttamente dal sistema di gestione grazie al collegamento con i servizi ANAC. Una volta acquisito, lo SMART CIG viene automaticamente associato e reso disponibile all'interno della pubblicazione Bandi di Gara e Contratti evitando un duplice inserimento delle informazioni.



Modulo workflow autorizzativo di pubblicazione

TrasparenzaPA consente di personalizzare completamente il flusso di pubblicazione in base al gruppo di lavoro definito da ciascuna organizzazione. In tal modo è possibile recepire nel dettaglio quanto stabilito all'interno del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza dell'organizzazione sui compiti e le responsabilità di pubblicazione.

Sono previste pertanto le seguenti figure:

- **Redattore:** inserisce l'informazione sotto forma di "bozza" che non sarà visibile sulla parte pubblica del portale fino a quando non sarà revisionata dall'utente **Autorizzatore**.
- **Autorizzatore:** verifica le informazioni inserite dai **Redattori** con la possibilità, ovviamente, di apportare modifiche e integrazioni. Naturalmente, in autonomia, ha la possibilità di pubblicare le informazioni.

Sono previste notifiche e-mail bidirezionali tra Redattori e Autorizzatori in caso di inserimento di una nuova pubblicazione da autorizzare o avvenuta autorizzazione. Il flusso autorizzativo è configurabile su tutte le pubblicazioni e le pagine presenti nella gestione di TrasparenzaPA.



Modulo importazione liquidazioni

Possibilità di effettuare l'upload di un documento in formato .xlsx, avente le caratteristiche richieste da un template che sarà fornito da DigitalPA e contenente i dati delle liquidazioni *ex art. 1 comma 32 Legge 190/2012*. Una volta effettuato l'upload del file, il software mostrerà un'anteprima dell'importazione.

Le liquidazioni saranno automaticamente replicate all'interno dei corrispondenti record dei singoli affidamenti. Dopo aver effettuato questa operazione, dovrà essere effettuato un aggiornamento del file .xml attraverso l'apposita funzionalità presente nella piattaforma.



Modulo Monitoraggio Trasparenza

Funzionalità che consente ai Responsabili dell'Ente, in prossimità delle scadenze di pubblicazione, o se un'informazione non viene aggiornata da troppo tempo, di essere allertati per poter intervenire direttamente o sollecitare il redattore responsabile di quel contenuto a provvedere.

In base ai permessi dell'utente saranno disponibili le seguenti aree:

- Monitoraggio: gestione delle scadenze di pubblicazione
- Monitoraggio: gestione e assegnazione responsabilità - sarà possibile attribuire la responsabilità di una pagina/pubblicazione ad uno o più redattori
- Monitoraggio: sistema di alert - riepilogo degli alert presenti, impostati da sistema e dal responsabile
- Monitoraggio: reportistica - dettaglio attività redazionali avvenute nel sistema.

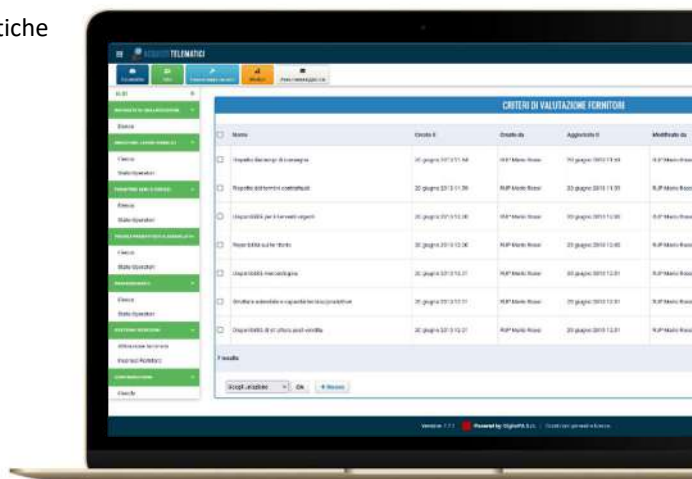
7. Integrazioni e interfacciamenti

TrasparenzaPA comunica nativamente con:



Acquisti Telematici & Gare Telematiche

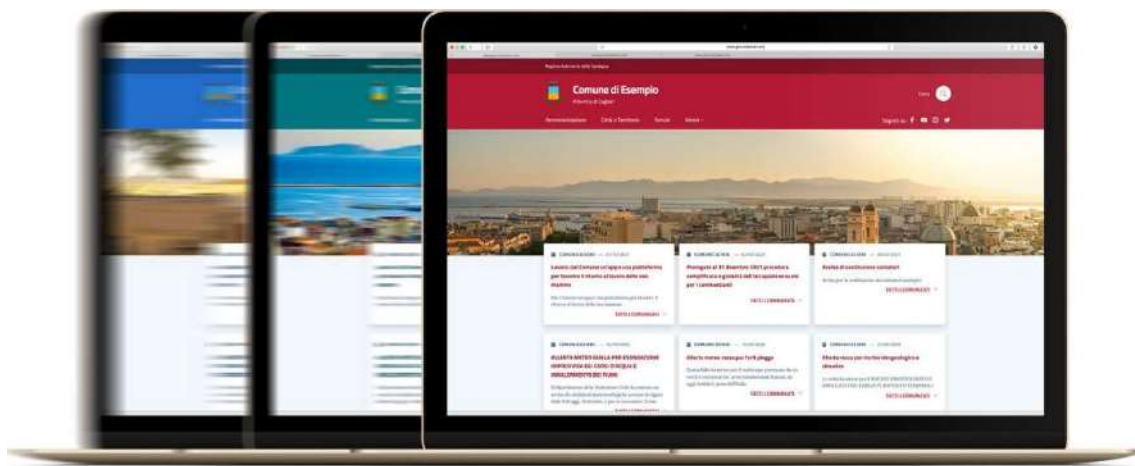
La Piattaforma è dedicata alla gestione informatizzata dell'albo professionisti e fornitori di beni e servizi e alla gestione informatizzata delle procedure di affidamento (e-Procurement). L'interfacciamento con **Acquisti Telematici** o **Gare Telematiche**, fa sì che tutti i dati previsti dal *D.Lgs 50/2016* trattati con la piattaforma di e-Procurement, vengano pubblicati automaticamente nella sezione dedicata della trasparenza "Atti delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori distintamente per ogni procedura".



Portale eGov – Inform@cittadino

Il Portale eGov è sempre aderente alle più recenti normative in merito di pubblicità legale, obblighi e linee guida per il web del settore pubblico.

TrasparenzaPA può essere configurato come "sezione tematica" del Portale, consentendo agli utenti di accedere alle informazioni relative alla trasparenza all'interno del sito istituzionale del Cliente. La sinergia tra i due applicativi consente la **pubblicazione automatica delle informazioni** gestite dal portale trasparenza come *Bandi gara e Contratti e Concorsi* direttamente nella home page istituzionale.





8. Servizi

L'attenzione alle esigenze della Pubblica Amministrazione e delle Aziende è, da sempre, il focus per **DigitalPA**.

Per questo motivo offriamo ai nostri Clienti l'eccellenza attraverso un team costituito da consulenti, legali ed esperti dalle elevate competenze tecniche ed analitiche che lavorano a stretto contatto con un gruppo di sviluppatori *senior* costantemente aggiornati sulle dinamiche del cambiamento tecnologico. Da quest'unione, scaturiscono soluzioni software dall'interfaccia semplice ed intuitiva che celano un'anima complessa e altamente tecnologica.

Vogliamo mettere a vostra completa disposizione la nostra professionalità, offrendo, oltre ad una selezione di software di alto livello, anche una gamma di **servizi completi** ad alto contenuto di specializzazione.

Riteniamo fondamentale offrire ai nostri clienti un valore aggiunto ai servizi, quali:

- Consulenza
- Configurazione
- Assistenza
- Manutenzione

Un unico obiettivo: agevolare il lavoro delle risorse umane, massimizzarne l'efficacia, guidarle nel processo di transizione al digitale e consentire al Cliente di essere immediatamente adempiente alle più recenti disposizioni normative.

Attivazione e configurazione

L'installazione e attivazione del software avverrà a cura dei nostri tecnici sistemisti; successivamente, i tecnici software provvederanno alla configurazione e personalizzazione della piattaforma a voi dedicata.

Il coinvolgimento dell'amministrazione sarà minimo e consisterà esclusivamente nel fornire i dati necessari alla configurazione del gestionale (dati PEC, utenti utilizzatori, permessi, etc.).

Le tempistiche di installazione e configurazione sono indicate nell'offerta sottoscritta.

Nell'eventualità siano richieste particolari personalizzazioni (grafiche o funzionali), i tempi di implementazione dovranno essere valutati caso per caso.

La consegna e l'attivazione con la visibilità al Pubblico sarà sempre concordata con l'Amministrazione, nel rispetto dei tempi di consegna previsti.

Entro 24 ore dall'accettazione dell'ordine, il team dedicato contatta il Referente dell'Ente per comunicargli l'avvio del processo produttivo che si articola nelle seguenti fasi:

1. Assegnazione di un referente DigitalPA;
2. Raccolta delle specifiche di personalizzazione grafica dell'home page qualora richiesta;
3. Coordinamento del piano di progetto;
4. Invio dei file di configurazione della piattaforma;
5. Creazione e configurazione degli utenti e dei relativi permessi;
6. Avvio dell'attività di importazione e riorganizzazione editoriale se prevista;
7. Fase di verifica e collaudo;
8. Rilascio nell'ambiente di produzione;
9. Formazione agli utenti secondo il piano formativo predisposto in accordo con Cliente.

Consulenza

DigitalPA offre al Cliente numerosi Servizi di Consulenza, Supporto e Formazione altamente qualificati attraverso i quali garantisce ai suoi Clienti un affiancamento costante durante tutte le fasi del lavoro.

Il reparto Consulenza è a disposizione anche per le attività di supporto alla predisposizione dei file da inviare ad ANAC nell'ambito della *Comunicazione art.1 comma 32 Legge 190/2012*; di formazione specialistica di natura normativa attraverso la progettazione di interventi ad hoc in sede, in videoconferenza live o on demand.

Formazione

La **formazione** è la base imprescindibile per un utilizzo appropriato e approfondito degli applicativi.

Non è un aspetto secondario, infatti, poter usufruire al 100% delle potenzialità di un software, conoscendone tutti gli aspetti e le possibilità che esso offre.

Le statistiche riportano che le potenzialità medie sfruttate dei software più conosciuti sono valutate intorno al 20-25%. Ciò è dovuto alla carenza di formazione, manualistica e talvolta alla non facile esperienza d'uso.

I nostri software abbattano la difficoltà di "user experience" in quanto sono pensati e realizzati tenendo conto della fruibilità da parte degli operatori della PA senza inficiare in alcun modo tutta la potenzialità che essi offrono.

Consapevoli del ruolo strategico che assume la formazione per lo sviluppo delle competenze del personale, è possibile richiedere specifici progetti formativi che siano adeguati alle esigenze dell'Amministrazione.

Le caratteristiche principali delle attività di formazione sono:

- La semplicità del linguaggio delle metodiche e della manualistica di supporto;
- La rapidità con cui rispondiamo alle esigenze di aggiornamento che ogni nuova disposizione normativa impone agli addetti ai lavori;
- La concretezza.



I nostri formatori sono **consulenti con consolidata esperienza applicativa**, dialogano con i partecipanti, perché dall'interattività possano derivare contributi a misura di ogni esigenza.

Il mix tra formazione, modulistica di supporto, assistenza, garantisce un livello di autonomia adeguato a far fronte alle sfide operative che un sistema complesso richiede.

Formazione normativa obbligatoria

Le disposizioni per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza amministrativa nella Pubblica Amministrazione contenute nella Legge 190/2012 e nella produzione ANAC, **impongono agli Enti di erogare formazione a RPCT, responsabili e dipendenti dell'organizzazione pubblica.**

La formazione normativa erogata da DigitalPA affronta i principali temi legati all'aggiornamento del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT), alle novità normative e a tutte le disposizioni vigenti in materia.

Maggiori informazioni su <https://webinar.digitalpa.it/categoria-prodotto/trasparenza-amministrativa/>



Assistenza e supporto

HELP DESK

Supportiamo i Clienti con un team qualificato, composto da personale specializzato con formazione universitaria e ottima cultura specialistica. I nostri operatori del reparto **assistenza, supporto e consulenza sono esperti informatici preparati sui software e, al contempo, competenti in materia normativa**, così da poter fornire un completo supporto nella gestione delle procedure.

MANUALI E VIDEOGUIDE

I nostri software sono completi di **manuali e videoguide** costantemente aggiornati, che guidano gli operatori nell'utilizzo del software.

TICKET

È inoltre disponibile un efficiente sistema di gestione delle richieste d'assistenza, tramite il quale è possibile inviare segnalazioni o richieste di supporto via **ticket**, che i nostri tecnici provvederanno a prendere in carico prioritariamente.

All'atto della sottoscrizione contrattuale, saranno consegnati i **recapiti telefonici di contatto prioritario** di DigitalPA, così da poter usufruire di un collegamento diretto con l'help desk.

Il servizio è organizzato su due livelli:

- Il **primo livello di servizio**, fornito da specialisti, è in grado di analizzare e risolvere le segnalazioni più comuni. Qualora non sia sufficiente, la richiesta è trasmessa al secondo livello di servizio, in cui gli specialisti di ogni settore software, studiano e propongono la soluzione al malfunzionamento.
- Il **secondo livello**, composto da personale tecnico, è attivato da procedure interne quando la segnalazione non viene risolta dal primo livello o la risoluzione al problema richiede procedure più complesse.

Tutte le attività svolte vengono registrate ed inserisce nella knowledge base la soluzione al problema.

Le procedure interne prevedono precisi tempi di risposta e risoluzione (*cd. SLA*).

La knowledge base viene successivamente analizzata e, ove si ritiene possa essere un utile ausilio, viene trasformata in FAQ. Le FAQ sono contenute ed accessibili attraverso un'utile area all'interno del software di gestione ticket, ed elencate per area tematica.

Manutenzione

Per manutenzione s'intende il lavoro di aggiornamento costante eseguito sugli applicativi DigitalPA.

I continui mutamenti normativi e tecnologici impongono agli enti pubblici e alle società assimilate di adeguarsi e di innovare i propri processi, migliorare la qualità dei servizi offerti ed incrementare efficienza e trasparenza del proprio operato.

DigitalPA segue attentamente questi aggiornamenti, adeguando contestualmente i propri software, così da garantire ai propri clienti **una immediata e continua compliance**.

DigitalPA, grazie alla continua interazione con la PA, è in grado di **rispondere tempestivamente** alle future indicazioni sulle modalità di pubblicazione.

Inoltre, i nostri sviluppatori seguono con costanza le ultime release tecnologiche, implementando gli applicativi e garantendo crescente usabilità ed efficienza degli stessi.

In particolare, il servizio di **manutenzione** prevede:

- L'aggiornamento del software e della relativa documentazione in relazione a **nuove funzionalità** introdotte.
- L'aggiornamento del software e della relativa documentazione in relazione a **nuove implementazioni e migliorie**.
- L'adeguamento dei gestionali e della relativa documentazione in relazione ad **adeguamenti legislativi**. Operativamente gli aggiornamenti rilasciati appena disponibili e implementati dal nostro staff tecnico. L'aggiornamento della piattaforma infatti non è in alcun modo demandata al Cliente al quale non si richiedono conoscenze di tipo tecnico.

SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT) GARANTITI

LE STATISTICHE DEGLI ULTIMI 3 ANNI RIPORTANO UN **UPTIME DEL 99,9%**.

Adeguamenti del software alla vigente normativa (Manutenzione normativa)

Vengono immediatamente pianificati alla pubblicazione di una nuova disposizione normativa e hanno azione prioritaria.

Manutenzione programmata del Software

Vengono pianificati rilasci di aggiornamenti con cadenza mensile o, ove necessario, con maggiore frequenza, per nuove implementazioni e miglioramenti tecnologici. Tali rilasci vengono ampiamente testati su piattaforme di test da addetti specializzati. Ogni nuova versione è preceduta da una comunicazione che elenca le novità in rilascio.

Interventi su guasto occorso al Software

L'intervento è pressoché immediato sia per problemi bloccanti che non bloccanti.

Disaster Recovery

I nostri sistemi di clustering rendono remota l'evenienza di un *disaster recovery*; nel caso di intervento, come da BCP interno, l'intervento prevede il tentativo di risoluzione sul server in produzione. In caso di intervento che dovesse protrarsi oltre le 4 ore, sono a disposizione numerosi server su cui reinstallare in massimo un'ora la piattaforma con gli ultimi set di dati disponibili.

2h

Risoluzione problemi bloccanti

4gg

Risoluzione problemi non bloccanti

5gg

Risoluzione problemi minori

30gg

Allineamento normativo



9. Modelli di erogazione in SaaS

Infrastruttura con server dedicati

Il primario modello di erogazione dei software DigitalPA avviene attraverso l'installazione dei software in infrastruttura con server dedicati ad alte prestazioni di cui meglio si specificano le caratteristiche nei paragrafi successivi, ed è fornito in modalità Software as a Service (SaaS).

Nel servizio è compreso il supporto tecnico erogato tramite Help Desk.

L'attività di gestione della piattaforma hardware, del software, della manutenzione software, del salvataggio dei dati, ecc. sono a carico di DigitalPA. I dati trattati nelle piattaforme software sono proprietà del Cliente e sono integralmente scaricabili dai pannelli gestionali in formati standard aperti (*.xml, *.json, *.csv), o attraverso dei backup interamente navigabili con struttura web based.

Caratteristiche tecniche del Data Center:

I Server dedicati, sono dislocati in Italia presso rack proprietari ospitati presso i Datacenter di Aruba ad Arezzo e Milano.

Alcuni dati tecnici:

- Struttura ed impianti conformi al Rating 4
- Impianto elettrico ridondato 2N+1
- Edifici batteria e gruppi elettrogeni separati dalla sala dati
- NOC ridondato e presidiato h24/365
- 100% energia da fonti rinnovabili
- Connettività ultra-ridondata e con i principali operatori TLC
- Storage replicato in tempo reale in DC IT2
- Alti livelli di sicurezza logica e fisica

Ulteriore monitoraggio H24x365 attraverso l'infrastruttura sistemistica e l'organizzazione logistica della DigitalPA, che consiste in un gruppo di tecnici di elevata specializzazione e 3 sale CED dislocate nel territorio per la massima continuità operativa e ridondanza.

Caratteristiche minime Tecniche Server:

Segmento:	Professional
Marca:	DELL o HP
Alimentazione:	Ridondante
2x CPU:	Intel Xeon 8 core
RAM:	64 Gbytes
Storage:	2 x 8 Tbytes in RAID1 configuration + storage backup 12 Tbytes
Banda:	1 Gbit garantito
OS:	Linux 64 bit
Protezione dati:	Certificati SSL 256 bit - TLS1.2
Firewall:	Hardware e Web Application Firewall software
Backup:	Pro dedicato. 1 backup integrale giornaliero x 30 gg timeline + 1 backup settimanale presso nostri Nas Interni
Assistenza:	Assistenza: 24x7x365 dedicata telefonica e trouble ticketing: <ul style="list-style-type: none">• Contatto diretto telefonico (ove previsto) e tramite Trouble Ticket con personale specificatamente adibito al servizio• La contrattualizzazione prevede il massimo dell'assistenza e della priorità con servizio dedicato h24x365gg• Contatto diretto telefonico e tramite Trouble Ticket con personale specificatamente adibito al servizio• Accesso al pannello di controllo, per la gestione di utenti e servizi di hosting ad essi associati (SSH, web, ftp, mail, dns, etc.)• Hardening del sistema, con configurazione personalizzata delle policy di sicurezza su firewall centralizzato• Monitoraggio dello stato del server e dei servizi software, con intervento autonomo da parte del personale Aruba per il ripristino degli stessi (24/7/365)• Aggiornamento periodico del sistema operativo• Verifica compatibilità ed eventuale installazione di componenti aggiuntivi del sistema operativo e dei software

Energia

Dal 2011 i data center Aruba funzionano solo con energia a garanzia di origine da fonti rinnovabili (certificazione GO). Quando progettiamo un data center, fin dall'inizio oltre a pensare a come garantire la massima affidabilità, sicurezza e prestazioni, pensiamo anche a come raggiungere la massima efficienza e risparmio energetico.

Sicurezza

La Server Farm è dotata dei più moderni ed efficaci sistemi di difesa e monitoraggio, per garantire sicurezza logica e fisica:

- Perimetri di sicurezza con TVCC, sensori anti-intrusione e dissuasori veicolari
- Bussole di accesso degli edifici con metal detector
- Mantrap di sicurezza con doppi sistemi di autenticazione
- Sistemi tecnologici anti-tailgating
- Parcheggi separati dipendenti/visitatori

Prevenzione dei rischi:

- Aree a basso rischio sismico ed idrogeologico
- Separazione di impianti elettrici e batterie in edifici dedicati
- Impianti monitorati, refrigerati e protetti contro gli incendi
- Sistemi automatici di rilevamento fumi e liquidi posizionati in tutte le aree sensibili
- Sistemi di spegnimento a gas inerte e di interruzione del carburante in caso di incendio

Continuità del servizio:

- UPS, gruppi elettrogeni e unità di raffreddamento ridondati
- Dotazione di due PDU (Power Distribution Unit) per ciascun armadio rack
- Gruppi elettrogeni di emergenza con autonomia a pieno carico di 48 ore senza rifornimento
- Net Operation Center presidiati 24/7 e collegati costantemente tra loro
- Sistemi di connettività ultra-ridondati grazie agli accordi con numerosi operatori

Certificazioni Aruba

Certificazione ISO 9001:2015

Certificazione conseguita per "Erogazione servizi di Data Center (Server Dedicati, Server Virtuali, Cloud Computing, Housing, Hosting, Posta elettronica, Backup da remoto, Disaster Recovery e Conservazione Sostitutiva) e relativa assistenza specialistica anche tramite Call Center. Progettazione e sviluppo software per soluzioni Web e Cloud Oriented."



Certificazione ISO 27001:2013

Erogazione servizi di Data Center (Server Dedicati, Server Virtuali, Cloud Computing, Housing, Hosting, Posta elettronica, Backup da remoto, Disaster Recovery e Conservazione Sostitutiva) e relativa assistenza specialistica "Statement of Applicability revisione 2.2 datato 25 Gennaio 2013".



Certificazioni DigitalPA



Qualità



Sicurezza delle
informazioni



Business Continuity



Compliance



Anticorruzione

Ambiente di sviluppo e software utilizzato per lo sviluppo del sistema

Metodologia di sviluppo

In fase di progettazione e sviluppo vengono utilizzate varie tecniche tipiche delle metodologie Agili:

1. *Stand Up Meeting* giornaliero tra gli sviluppatori e un membro dello staff commerciale in rappresentanza delle richieste dei clienti.
2. Riunione tecnica a cadenza settimanale per analizzare i rilasci successivi e pianificare gli sviluppi futuri.
3. Raccolta continua del feedback dai clienti per la definizione delle “*User Stories*”.
4. Suddivisione delle *User Stories* in funzionalità minori in modo da permettere rilasci rapidi.
5. Test unitari e funzionali a supporto dello sviluppo.

Ambiente di sviluppo

Il *core* del software è realizzato in linguaggio PHP su Framework Symfony. A questo si aggiungono strumenti per funzionalità specifiche realizzati in altri linguaggi: prevalentemente si utilizzano Java, Python e Go per le funzionalità lato server, Javascript e Typescript per quelle lato client.

Per la memorizzazione delle informazioni, si è optato per un database relazionale, rispetto ad uno non relazionale (noSQL), per i seguenti motivi:

1. La struttura più rigida del primo garantisce un controllo maggiore sull'integrità dei dati riducendo i controlli necessari lato codice e di conseguenza le probabilità di errore
2. Transazioni con proprietà ACID (Atomicità, Coerenza, Isolamento e Durabilità)
3. I DBMS relazionali hanno in generale un livello di maturità e di stabilità superiore ai noSQL
4. L'adesione allo standard SQL affiancata all'utilizzo di un DBA come layer di astrazione permette, qualora ve ne fosse la necessità, di modificare il DBMS

L'Ambiente di esecuzione

1. Sistema Operativo Linux CentOS 64 bit
2. Server Web Apache
3. Interprete php 7.x
4. Java
5. GO
6. PostgreSQL DBMS

Workflow

Il codice sorgente viene gestito da un sistema di controllo di versione; attualmente vengono utilizzati sia Subversion (<https://subversion.apache.org/>) che Git (<https://git-scm.com/>).

L'utilizzo di un sistema di controllo di versione permette agli sviluppatori di lavorare in maniera indipendente a varie funzionalità senza ostacolarsi, facilita l'assemblamento delle funzionalità realizzate in tempi diversi, permette di gestire in maniera semplice i conflitti nel codice sorgente, consente di effettuare il deploy del software riferendosi sempre ad una revision stabile e permette, in caso di malfunzionamento o errata implementazione di una funzionalità, di tornare indietro ad una versione precedente.

Le operazioni principali di sviluppo e mantenimento del software avvengono nelle seguenti modalità:

- **Sviluppo principale:** questo avviene nel ramo di sviluppo detto trunk o master, qui vengono sviluppate e testate le funzionalità necessarie al rilascio della successiva versione stabile.
- **Tags:** superati tutti i test per il rilascio la versione stabile viene etichettata (tag), su questa versione non è consentito effettuare nuovi sviluppi ma esclusivamente bugfix migliorie all'interfaccia grafica e alla user experience.
- **Branch:** qualora una nuova funzionalità richiedesse un periodo di sviluppo che può superare il periodo standard di rilascio questa viene sviluppata in un ramo completamente separato da quello di sviluppo principale, una volta completata e superati i test preliminari unitari questo ramo di sviluppo viene reintegrato in quello principale (merge) e vengono effettuati i test di integrazione per garantire che i vari componenti funzionino correttamente all'interno del sistema.

I singoli task di sviluppo vengono gestiti internamente da un software di project management, essi vengono stimati ed assegnati ai singoli sviluppatori e raggruppati in milestone.

Ogni milestone rappresenta una versione stabile del software e a ciascuna di esse sono associati una serie di task da eseguire prima del rilascio:

- **Riesame:** Viene confrontata la pianificazione della milestone (nuove funzionalità e modifiche da rilasciare nella milestone) con ciò che realmente è stato realizzato
- **Verifica:** Vengono eseguiti tutti i test delle nuove funzionalità e i test di sistema
- **Sicurezza:** Vengono effettuati i test di sicurezza come da procedure del sistema della sicurezza delle informazioni
- **Aggiornamento Manuali:** vengono aggiornati i manuali e sottoposti a revisione, come da procedura di Qualità, in base alle nuove funzionalità o alle modifiche all'interfaccia grafica
- **Notifica:** Viene pubblicato in tutte le piattaforme dei clienti un avviso di imminente aggiornamento con i dettagli delle nuove funzionalità e degli aggiornamenti normativi

Sistema di deploy

Il deploy nei vari ambienti (test, staging, pre-produzione e produzione) avviene in maniera automatica, senza intervento umano nei server di destinazione.

Per ottenere ciò viene utilizzato come software di Continuous Delivery Jenkins (<https://jenkins-ci.org/>) abbinato ad una serie di script realizzati internamente (ANT e Grunt).

Testing

Le fasi di testing avvengono su diversi ambienti e vengono eseguite da tester con differenti livelli di conoscenza della programmazione e del sistema.

La prima fase di test avviene in ambiente di sviluppo, gli incaricati sono gli stessi sviluppatori che realizzano ed eseguono test unitari e funzionali.

Una volta conclusa la fase di sviluppo le nuove funzionalità vengono installate in una delle piattaforme di test; tali piattaforme sono simili a quelle di produzione ma in più vi sono installati strumenti di debug, di profiling e di sviluppo; in questo caso i test vengono effettuati in maniera congiunta da sviluppatori, tester e responsabili di progetto. In questa fase, vengono effettuati test anche da parte dei referenti commerciali, che valutano quanto sviluppato nell'ottica delle esigenze trasmesse dai clienti, per eventuali correzioni.

Superata questa fase il software viene spostato all'ambiente di pre-produzione, in questa fase l'architettura hardware è identica a quella dell'ambiente di produzione e i test si concentrano più sull'aspetto di integrazione dei vari moduli, sulla verifica delle nuove funzionalità e sul controllo costante delle funzionalità base (registrazione e abilitazione agli elenchi, creazione, partecipazione e aggiudicazione gare).

L'ambiente di pre-produzione viene anche utilizzato per effettuare le dimostrazioni ai clienti.

Tutti i test vengono di usabilità vengono eseguiti utilizzando i browser più comuni (*Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox and Safari*).

Interoperabilità con software terzi

Le soluzioni DigitalPA offrono numerose possibilità di interfacciamento con software di terze parti, tramite l'utilizzo di standard riconosciuti e aperti per lo scambio di dati.

In particolare, sono messi a disposizione numerosi web service, sia pubblici che autenticati, che consentono l'accesso alle risorse gestite sui sistemi DigitalPA.

L'interoperabilità è facilitata dall'utilizzo di standard affermati sia nei protocolli di interrogazione e scambio dati (REST, SOAP, GraphQL) sia nei metodi di autenticazione (WSSE, JWT).

L'accesso ai Web Service può avvenire in modalità diretta su richiesta, oppure a intervalli schedulati, sia con richieste singole che massive, mediante procedure automatiche o semi-automatiche.

La comunicazione con i web service avviene sempre tramite protocollo https e può essere configurata per accettare richieste esclusivamente da indirizzi IP o classi di esso predefiniti.

In ogni caso i web service, ove non espressamente richiesto, sono forniti di un sistema di autenticazione basato su scambio di token "usa e getta" e prevedono una gestione dei permessi granulare tale da garantire la massima sicurezza di accesso ai dati.

Sicurezza Applicativa

A livello di applicazione la sicurezza delle informazioni è garantita su vari livelli:

- **Credenziali utente:** Ad ogni utente vengono associate delle credenziali personali. La password è cifrata con un algoritmo one-way, rendendo quindi impossibile risalire alla password in chiaro da quella cifrata. Per evitare che, in caso di furto delle password cifrate, si possa far ricorso ad uno dei numerosi database di password presenti in rete, ciò che viene cifrato non è esclusivamente la password ma una stringa formata dalla combinazione e manipolazione della password più una sequenza alfanumerica generata casualmente al momento della creazione dell'utente (salt).
- **Blocco degli accessi:** In caso di accesso errato ripetuto cinque volte consecutive l'accesso viene bloccato per 15 minuti.
- **Permessi e Ruoli:** L'accesso alle varie funzionalità è gestito da un sistema di controllo di privilegi sia a livello utente che di gruppo.
- **Antivirus:** è presente un antivirus a livello di firewall che controlla tutti i file caricati a sistema. Il medesimo controllo viene effettuato a livello di applicazione impedendo che i file virati possano essere scaricati nel pc di un utente di backend.

Contattaci

Sede principale

Via San Tommaso D'Aquino 18/A – 09134 Cagliari

Altre sedi:

Sulmona | Milano | Roma | Barcellona (Spagna)

Tel. +39 070.3495386

E-mail commerciale@digitalpa.it

PEC digitalpa@pec.it

P. I. e C.F. 03553050927 | REA: CA - 280392 | Cap. Soc.: € 105.000,00 i.v.



E-PROCUREMENT



www.acquistitelematici.it



www.albofornitori.net



www.garatelematica.net



www.contrattoinformatico.net



www.networkpa.it



GESTIONALI



www.segnalazioni.net



www.extranet-pa.it



www.lavori-pubblici.net



COMUNICAZIONE



www.informacittadino.net



www.appcomuni.it



www.portaletrasparenza.net



www.accessocivico.eu



www.prontourp.it



INTERNAZIONALI



www.digitalpa.net



www.digitalpa.es



www.onlineprocurement.com



www.whistleblowing.software