
PROVINCIA REGIONALE DI CATANIA

PROGETTO DI R.I.U.S.O

S.I.S.C.

(Sistema Integrato di Servizi al Cittadino)

Coordinatore: Provincia Regionale di Catania

Codice CUP: D33D09000050006

**SINTESI
&
SERVIZI EROGATI**

INDICE

1	PREMESSA.....	4
2	CONTESTO PROGETTUALE	6
2.1	Enti partecipanti	6
2.2	Soluzioni Utilizzate	6
2.2.1	Soluzione RIUSO306 - COMUNICAZIONI SCUOLA-FAMIGLIA	6
2.2.2	Soluzione RIUSO307 - PORTALE SE.O.L. (Servizi On-Line)	7
2.3	INFRASTRUTTURE	7
3	ATTIVITA' DEL PROGETTO S.I.S.C.....	9
3.1	Attività di ricontestualizzazione - Soggetto >= Oggetto.....	9
3.1.1	Rilevazione /analisi dell'esistente	9
3.1.2	Revisione organizzativa e di processo	9
3.2	Attività di ricontestualizzazione – Oggetto >= Soggetto	9
3.2.1	Comunicazioni Scuola Famiglia (RIUSO306)	9
3.2.2	Portale SE.O.L. (RIUSO307)	9
3.3	Attività di Completamento Funzionale e Migliorie	10
3.3.1	Soluzione Riuso306 – Comunicazioni scuola-famiglia - Completamento	10
3.3.2	Soluzione Riuso307 - Portale SE.O.L. (Servizi On-Line) - Completamento	10
3.4	Attività di Ampliamento Applicativo	10
3.5	Formazione	10
3.6	Comunicazione	11
3.7	Esercizio	11
3.7.1	Manutenzione e Assistenza	11
3.7.2	Conduzione	11
3.7.3	Monitoraggio	11
4	I SERVIZI DEL PROGETTO.....	12
4.1	Soluzione RIUSO306 - COMUNICAZIONI SCUOLA-FAMIGLIA	12
4.1.1	Consultazione Dati Personali	12
4.1.2	Consultazione Assenze	12
4.1.3	Consultazione Ritardi	12
4.1.4	Consultazione Valutazioni Individuali (Voti)	12
4.1.5	Consultazione Valutazioni Collettive	12
4.1.6	Consultazione Consiglio di Classe	12
4.1.7	Consultazione Orario Scolastico	12
4.1.8	Consultazione Docenti	13
4.1.9	Consultazione Dati Scuola	13
4.1.10	Consultazione Giorni di Vacanza	13
4.1.11	Messenger Interno (messaggi dalla scuola)	13
4.1.12	Messenger Interno (messaggi per la scuola)	13
4.2	Soluzione RIUSO307 - PORTALE SE.O.L. (Servizi On-Line).....	13
4.2.1	Bandi di gara	13
4.2.2	CMS: Servizi per i cittadini e le imprese	13
4.3	Soluzione Riuso306 – Comunicazioni scuola-famiglia - Estensioni	15
4.3.1	Completamento – SMS Scuole	15
4.3.2	Completamento – servizio di iscrizioni scolastiche	15
4.3.3	Miglioria - “S2F”: App per la Comunicazione scuola-famiglia in mobilità	15
4.4	Soluzione Riuso307 - Portale SE.O.L. (Servizi On-Line) - Estensioni.....	16
4.4.1	Completamento - CRM	16
4.4.2	Modulo software S.I.S.C.	16

4.5	AMPLIAMENTI APPLICATIVI	18
4.5.1	“J-Iride - Protocollo Generale”	19
4.5.2	“ J-Iride - Delibere di Giunta e Consiglio”	19
4.5.3	“ J-Iride - Determine Dirigenziali”	19
4.5.4	“ J-Iride - Gestione Documentale”	19
4.5.5	“ J-Iride - Procedimenti Amministrativi e Workflow Management”	19
5	FORMAZIONE	20
6	MANUTENZIONE E ASSISTENZA – HELP DESK	21
7	ATTUAZIONE – TEMPISTICHE AGGIORNATE	22
7.1	M.P.BC - Milestone B-C - 11 aprile 2014	22
7.2	M.P.D - Milestone D - 19 maggio 2014	23
7.3	M.P.E - Milestone E - Verifica finale – 18 maggio 2015	23
8	APPENDICE – RIEPILOGO SERVIZI DEL PROGETTO S.I.S.C.	24
8.1	A) Servizi Infrastrutturali.....	24
8.2	B) Servizi On Line delle Scuole.....	24
8.3	C) Servizi On Line degli Enti	25
8.4	D) Servizi centralizzati di BackOffice.....	25

1 PREMESSA

L'obiettivo principale del progetto S.I.S.C. consiste nella diffusione ed ampliamento delle soluzioni già realizzate dal progetto del 1° avviso nazionale di E-Government denominato "SeOL-Servizi On Line". Le soluzioni da riutilizzare sono già presenti in 35 Comuni della Provincia di Catania e in circa 70 comuni nella Regione Sicilia.

Hanno aderito al progetto **17 Comuni** della Provincia di Catania: di cui 8 già partecipanti al progetto SeOL.

Con la realizzazione del progetto di riuso SISC si perseguiranno tre obiettivi strategici essenziali:

□ Diffusione, della soluzione "SeOL" a 9 nuovi Comuni della Provincia attualmente sprovvisti, attraverso una strutturata attività di ricontestualizzazione;
Rinnovamento degli applicativi esistenti con linguaggi di sviluppo più evoluti per realizzare un sistema di portale che integri le funzionalità già operative con un nuovo sistema CRM e un modulo S.I.S.C., per l'attivazione di sportelli virtuali interattivi in qualsiasi area tematica o sezione del portale stesso (per tutti i 17 Enti aderenti al Progetto);
Sviluppo ed estensione di servizi verticali evoluti attraverso il portale e la piattaforma SeOL (per tutti i 17 Enti aderenti).

I servizi erogati con il riuso della soluzione, possono essere suddivisi nelle seguenti macro tipologie:

Servizi di base:

Servizi alle imprese ed ai cittadini (Informazioni, Bandi, Modulistica, Sostegno attività scolastiche e parascolastiche , ecc.)

Servizi avanzati:

Nuove funzionalità integrate al sistema CMS esistente
Funzionalità collegate alla soluzione Comunicazione scuola-famiglia
Riuso delle basi di dati della soluzione Comunicazioni scuola-famiglia
Gestione Documentale.

I principali utenti dei servizi sopra elencati saranno:

Utenti Interni: personale dei Comuni aderenti e della Provincia Regionale di Catania, che attraverso il portale e la piattaforma SeOL potranno interagire in modo innovativo in un'ottica di condivisione di competenze, esperienze e conoscenze;



PROVINCIA REGIONALE
DI CATANIA



Regione Siciliana
Assessorato al Bilancio

Utenti esterni: cittadini ed imprese destinatari principali del progetto che saranno interessati dai servizi attivati.

2 CONTESTO PROGETTUALE

2.1 ENTI PARTECIPANTI

Il progetto vede la partecipazione come enti riusanti 17 comuni così strutturati:

n° 8 comuni provenienti dall'aggregazione del progetto SeOL e di conseguenza interessati, nell'ambito del progetto S.I.S.C. all'adozione delle funzionalità migliorative e dei nuovi servizi;

- Comune di Aci Castello
- Comune di Belpasso
- Comune di Giarre
- Comune di Maletto
- Comune di Misterbianco
- Comune di Ramacca
- Comune di Santa Maria di Licodia
- Comune di Vizzini

n° 9 comuni che, non avendo partecipato al progetto SeOL, sono interessati al completo riuso delle soluzioni base e poi agli aspetti migliorativi ed ai nuovi servizi.

- Comune di Aci Catena
- Comune di Biancavilla
- Comune di Bronte
- Comune di Caltagirone
- Comune di Fiumefreddo di Sicilia
- Comune di Gravina di Catania
- Comune di Piedimonte Etneo
- Comune di Viagrande
- Comune di Zafferana Etnea

2.2 SOLUZIONI UTILIZZATE

Nell'ambito del progetto S.I.S.C. è previsto il riuso (con aggiornamenti tecnologici, estensioni ed ampliamenti funzionali) delle seguenti soluzioni:

2.2.1 SOLUZIONE RIUSO306 - COMUNICAZIONI SCUOLA-FAMIGLIA

Motivazione

I 28 Enti pubblici (1 Provincia più 27 Comuni) aderenti al progetto nazionale di E-Government SeOL hanno adottato per gli Istituti scolastici nel territorio di competenza i servizi di E-Government collegati alla soluzione RIUSO306 Comunicazioni scuola famiglia.

Il progetto S.I.S.C. consentirebbe di estendere ad altri Comuni della provincia di Catania i servizi per la scuola previsti nell'ambito del Progetto Se.OL in modo da fornire alle scuole del territorio, **comprese quelle primarie**, un moderno mezzo di comunicazione che incentivi il dialogo tra scuola e famiglia ai fini preponderanti di aiutare finalmente in maniera concreta il controllo del fenomeno della dispersione scolastica.

2.2.2 SOLUZIONE RIUSO307 - PORTALE SE.O.L. (SERVIZI ON-LINE)

Motivazione

A seconda del tipo di ente partecipante al progetto potranno essere evidenziate le seguenti motivazioni:

NUOVO ENTE PARTECIPANTE

Ogni nuovo Ente partecipante sarà dotato di un Portale Web indipendente in grado di gestire al meglio l'interazione su più canali. Il sistema di portale CMS, molto diffuso tra gli Enti pubblici nella Sicilia orientale, si sposa adeguatamente a quelli che sono gli obiettivi basilari per la costruzione di un portale moderno ed efficacemente scalabile consentendo di abilitare aree e sezioni informative adeguatamente ramificate e collegate a sistemi di comunicazione multicanale (applicativi mailing-list e sms). Inoltre il sistema di portale SEOL ha dimostrato di essere dotato di un backoffice semplice ed intuitivo fortemente sviluppato nel rispetto delle vigenti norme di accessibilità ed usabilità e fortemente portato all'integrazione di servizi verticali già sviluppati.

ENTE PROVENIENTE DAL PROGETTO SEOL

Gli Enti già partecipanti al progetto SEOL potranno usufruire dell'integrazione di servizi migliorativi sia dal punto di vista organizzativo che dal punto di vista funzionale. L'adozione del modulo SISC consentirà di estendere notevolmente l'offerta di servizi al cittadino da parte di tutti i rami della PA consentendo una più efficiente distribuzione della produzione e dei carichi di lavoro per ogni singolo dipendente degli Enti partecipanti.

2.3 INFRASTRUTTURE

Il Progetto prevede l'utilizzazione delle **infrastrutture del Centro Servizi SEOL** (adeguatamente potenziate), messe a disposizione degli Enti e gestite **dalla Provincia Regionale di Catania**.



PROVINCIA REGIONALE
DI CATANIA



Regione Siciliana
Assessorato al Bilancio

L'*Internet Data Center* è un ambiente di esercizio eterogeneo dove sono ospitati sistemi di diverse tecnologie hardware e software.

In particolare saranno ospitati e gestiti gli *Application Server* per il servizio di WEBPortale, il Servizio di Posta e l'ambiente applicativo che integra i servizi di back office con gli utenti di internet.

La gestione della sicurezza prevederà l'identificazione di 2 tipologie di sicurezza: Logica e Fisica.

(Col termine Sicurezza Logica si fa riferimento alla sicurezza della comunicazione, dei dati e delle applicazioni che li gestiscono. Col termine Sicurezza Fisica si fa riferimento alla sicurezza dei locali in cui le informazioni saranno conservate).

All'interno del Centro saranno ospitati in rack i server che, con le opportune configurazioni di virtualizzazione, consentiranno l'erogazione dei servizi previsti.

Il Centro servizi, come centro nevralgico della comunicazione interna ed esterna agli enti, è punto strutturale di riferimento per l'implementazione di servizi di connettività e di interoperabilità e servizi di cooperazione applicativa presenti e futuri.

Tutte le amministrazioni coinvolte faranno riferimento ad esso per l'erogazione dei servizi previsti nel progetto.

3 ATTIVITA' DEL PROGETTO S.I.S.C.

Il progetto S.I.S.C. si articola nelle macroattività di seguito riepilogate.

3.1 ATTIVITÀ DI RICONTESTUALIZZAZIONE - SOGGETTO >= OGGETTO

Azioni per l'attuazione delle modifiche necessarie al contesto organizzativo degli enti aderenti al progetto al fine di individuare per ciascun ente partecipante la pianta organica necessaria per l'erogazione delle soluzioni previste. Allo scopo è prevista una attività di consulenza individualizzata per ogni partecipante, per l'individuazione delle figure necessarie, delle mansioni e dei ruoli in riferimento all'adozione delle due soluzioni di riuso e per la definizione delle competenze richieste.

3.1.1 RILEVAZIONE /ANALISI DELL'ESISTENTE

I consulenti rilevano, mediante interviste dirette ai responsabili di struttura ed il supporto dei referenti, i dati di base della situazione attuale.

3.1.2 REVISIONE ORGANIZZATIVA E DI PROCESSO

Per ciascun ente partecipante viene definita la pianta organica necessaria per l'erogazione delle soluzioni previste e vengono attuate le conseguenti modifiche al contesto organizzativo.

3.2 ATTIVITÀ DI RICONTESTUALIZZAZIONE – OGGETTO >= SOGGETTO

Interventi per l'attuazione delle modifiche alle soluzioni Software riusate (servizi e Portale S.E.O.L.) per adattare al contesto progettuale S.I.S.C. (adeguamenti tecnologici, restyling, estensione servizi ai nuovi Enti)

3.2.1 COMUNICAZIONI SCUOLA FAMIGLIA (RIUSO306)

Intervento sui Servizi per la scuola realizzati nell'ambito del Progetto Se.OL. che forniscono alle scuole del territorio un moderno mezzo di comunicazione che incentivi il dialogo tra scuola e famiglia, e sia di supporto alle iniziative di controllo del fenomeno della dispersione scolastica.

3.2.2 PORTALE SE.O.L. (RIUSO307)

Intervento sul Portale Web indipendente ed altamente personalizzabile in grado di gestire al meglio l'interazione su più canali, dotato di un backoffice semplice ed intuitivo, sviluppato nel rispetto delle vigenti norme di accessibilità ed usabilità e predisposto all'integrazione di servizi verticali già sviluppati. (Sito Istituzionale; Bandi di Gara; CMS Servizi per Cittadini e Imprese)

3.3 ATTIVITÀ DI COMPLETAMENTO FUNZIONALE E MIGLIORIE

3.3.1 SOLUZIONE RIUSO306 – COMUNICAZIONI SCUOLA-FAMIGLIA - COMPLETAMENTO

Intervento per l'estensione dei servizi di comunicazione scuola –famiglia, con migliorie, articolato in:

SMS scuole (invio messaggistica SMS alla famiglia in riferimento ai servizi scolastici)
“Iscrizioni scolastiche on line” (Nuovo servizio: **il servizio** è reso inutile dalla normativa. In sostituzione del suddetto servizio, è prevista la realizzazione del servizio on line per i Cittadini di **“Richiesta certificati scolastici”**)

APP “S2F” (App per la comunicazione scuola-famiglia in mobilità)

3.3.2 SOLUZIONE RIUSO307 - PORTALE SE.O.L. (SERVIZI ON-LINE) - COMPLETAMENTO

Intervento per l'estensione dei servizi del Portale SE.O.L. articolato in:

CRM (e-CRM con strumenti per la gestione attiva dei contatti Internet e degli accessi al portale CMS)

Modulo software S.I.S.C. (Servizi specializzati a supporto del rapporto tra il cittadino/impresa e la P.A. meglio conosciuto come e-Government. Nel contesto progettuale è prevista l'implementazione iniziale dei seguenti servizi On Line per i Cittadini, in ambito scolastico/parascolastico: **Iscrizione al servizio mensa; Iscrizione al trasporto scolastico; Richiesta Buoni libro; Richiesta finanziamento agli studi**).

3.4 ATTIVITÀ DI AMPLIAMENTO APPLICATIVO

Intervento di ampliamento applicativo del portale SE.O.L attraverso l'integrazione di un sistema di Document Management. Allo scopo l'ATI prevede l'utilizzazione del **prodotto J-IRIDE di Maggioli, installato e configurato presso il Data Center della Provincia Regionale di Catania, utilizzabile a discrezione degli Enti, in “toto” o “parzialmente”**.

La soluzione prevede la copertura delle seguenti Aree Funzionali:

- “Protocollo Generale”;
- “Delibere di Giunta e Consiglio”
- “Determine Dirigenziali”
- “Gestione Documentale”
- “Procedimenti Amministrativi e Workflow Managment

3.5 FORMAZIONE

Intervento per l'erogazione del Servizio di supporto formativo e di assistenza all'uso delle Applicazioni Software rese disponibili dal presente progetto S.I.S.C. (Servizi Portale S.E.O.L. ed Applicazione J-IRIDE), articolato in corsi in aula centralizzati e affiancamento operativo (Training on the job sia centralizzato sia on site presso gli Enti).

3.6 COMUNICAZIONE

Intervento di informazione e promozione del progetto nel territorio degli Enti aderenti.

3.7 ESERCIZIO

Al completamento della fase realizzativa del progetto S.I.S.C. è previsto un periodo di esercizio della durata pari a 12 mesi, durante il quale verranno assicurate le attività di conduzione, di gestione, di manutenzione e assistenza. L'uso dei servizi sarà monitorato per tutto il periodo di esercizio con produzione di report e statistiche.

3.7.1 MANUTENZIONE E ASSISTENZA

Manutenzione

Manutenzione correttiva per eliminare gli errori (bugs) ed anomalie riscontrate; Manutenzione conservativa per adeguamenti normativi e/o tecnologici; Manutenzione evolutiva per eventuali implementazioni migliorative/integrative a seguito di esigenze operative o strutturali sopravvenute nel corso del tempo

Assistenza

Servizi necessari a garantire il buon funzionamento dei software forniti ed installati presso il Data Center della Provincia Regionale di Catania. Help Desk di I e II Livello. (Assistenza telefonica/ telematica/ intervento on site)

3.7.2 CONDUZIONE

Attività di conduzione e gestione del Sistema S.I.S.C. durante tutto il periodo di esercizio (12 mesi).

3.7.3 MONITORAGGIO

Attività di monitoraggio dei servizi del Sistema S.I.S.C. durante tutto il periodo di esercizio (12 mesi).

4 I SERVIZI DEL PROGETTO

Di seguito vengono elencati e sinteticamente descritti i Servizi che saranno realizzati ed erogati con il progetto S.I.S.C. e che saranno utilizzabili da tutti gli Enti aderenti al progetto stesso.

L'incarico per la loro realizzazione/fornitura è stato assegnato all'**A.T.I. Maggioli S.P.A.** (Mandataria) – **ConsulenzaIT** (Mandante).

Tutti i servizi sono sviluppati in Microsoft ASP.NET e sono supportati dalla piattaforma Microsoft Windows su server Web IIS e su Database MySQL server.

I Servizi previsti sono articolati in tre macro categorie:

RIUSO; ESTENSIONI FUNZIONALI E MIGLIORIE; SERVIZI AGGIUNTIVI

RIUSO

Il progetto S.I.S.C. prevede un riuso delle soluzioni del Progetto SE.O.L. finalizzato ad allargare la rete di nuovi comuni utilizzatori.

4.1 SOLUZIONE RIUSO306 - COMUNICAZIONI SCUOLA-FAMIGLIA

Suite di comunicazione scuola-famiglia: applicativo su piattaforma web per ciascuna scuola presente nel territorio degli Enti partecipanti al progetto, per l'erogazione dei servizi "riusati" su area pubblica e su area riservata, di seguito elencati.

- 4.1.1 CONSULTAZIONE DATI PERSONALI
- 4.1.2 CONSULTAZIONE ASSENZE
- 4.1.3 CONSULTAZIONE RITARDI
- 4.1.4 CONSULTAZIONE VALUTAZIONI INDIVIDUALI (VOTI)
- 4.1.5 CONSULTAZIONE VALUTAZIONI COLLETTIVE
- 4.1.6 CONSULTAZIONE CONSIGLIO DI CLASSE
- 4.1.7 CONSULTAZIONE ORARIO SCOLASTICO

- 4.1.8 CONSULTAZIONE DOCENTI
- 4.1.9 CONSULTAZIONE DATI SCUOLA
- 4.1.10 CONSULTAZIONE GIORNI DI VACANZA
- 4.1.11 MESSENGER INTERNO (MESSAGGI DALLA SCUOLA)
- 4.1.12 MESSENGER INTERNO (MESSAGGI PER LA SCUOLA)

(Destinatari del servizio: Allievi; Genitori degli allievi; Personale della scuola)

4.2 SOLUZIONE RIUSO307 - PORTALE SE.O.L. (SERVIZI ON-LINE)

L'attività di riuso metterà a disposizione degli enti partecipanti di un sistema di **portale infrastrutturale** (Sito istituzionale e Portale dei Servizi On Line) completo di CMS (Content Management System), per la gestione dei contenuti. La particolare duttilità del CMS permette la strutturazione dei servizi integrati attraverso i seguenti moduli applicativi:

- 1) Applicativo gestione Homepage ed Aree Tematiche.
- 2) Applicativo Gestione dinamica dei menù.
- 3) Applicativo CMS – Content Management System con editor visuale.
- 4) Applicativo Mailing List.
- 5) Applicativo SMS.
- 6) Applicativo per la gestione e l'amministrazione delle utenze del Portale.

L'attività consentirà di integrare nel sistema di portale i seguenti Servizi:

4.2.1 BANDI DI GARA

Pubblicazione e gestione dei bandi di gara emessi dall'Ente.

Consultazione con ricerca in base a diverse chiavi (oggetto, ufficio proponente, data, ecc.)

(Destinatari del servizio: Imprese)

4.2.2 CMS: SERVIZI PER I CTTADINI E LE IMPRESE

Attivazione, attraverso un portale CMS, di servizi che necessitano la messa in opera di uno sportello virtuale con scambio di documenti ed informazioni tra imprese/cittadini ed Ente erogante. Il portale consente di integrare la trattazione documentale delle informazioni (CMS) attraverso un mix di servizi (progettazione grafica, progettazione funzionale) e una applicazione software web based. Con il progetto vengono attivati alcuni servizi di base, ma la soluzione è scalabile e standardizzabile, e può essere arricchita da ulteriori servizi,



**PROVINCIA REGIONALE
DI CATANIA**



**Regione Siciliana
Assessorato al Bilancio**

qualora richiesti, di ulteriori applicazioni software. Al sistema di CMS sono già integrati i servizi di comunicazione mailing-list, la gestione delle news ed degli sms che consentono di rendere l'offerta informativa più puntuale e su piattaforma multicanale.

(Destinatari del servizio: Cittadini e Imprese)

AMPLIAMENTI FUNZIONALI

Il progetto S.I.S.C. prevede una serie di attività di completamento e migliorie, indirizzate a tutti i comuni partecipanti, tese al miglioramento e potenziamento dei servizi offerti.

4.3 SOLUZIONE RIUSO306 – COMUNICAZIONI SCUOLA-FAMIGLIA - ESTENSIONI

4.3.1 COMPLETAMENTO – SMS SCUOLE

Utilizzo della messaggistica SMS per comunicazioni alla Famiglia in riferimento ai servizi scolastici erogati.

4.3.2 COMPLETAMENTO – SERVIZIO DI ISCRIZIONI SCOLASTICHE

Nel progetto esecutivo è prevista la sviluppo di un servizio finalizzato alle **iscrizioni scolastiche direttamente online** (con trasmissione di allegati e pagamento delle tasse scolastiche).

Poiché la legge 7 agosto 2012, n. 135 stabilisce che le iscrizioni al primo anno delle scuole statali di ogni ordine e grado devono essere effettuate esclusivamente in modalità on line, tramite Portale MIUR, **il servizio non viene realizzato in quanto inutilizzabile.**

In sostituzione del suddetto servizio, è prevista la realizzazione del servizio on line per i Cittadini di

“Richiesta certificati scolastici”

(Destinatari del servizio: Cittadini)

4.3.3 MIGLIORIA - “S2F”: APP PER LA COMUNICAZIONE SCUOLA-FAMIGLIA IN MOBILITÀ

Premesso che i moderni smartphone e i dispositivi Tablet hanno impresso una profonda svolta alle modalità con cui il semplice cittadino si rapporta con la Pubblica Amministrazione, come miglioria proposta dall’ATI, nel progetto è prevista la fornitura di una APP (“S2F”) per la comunicazione scuola-famiglia via smartphone. L’APP sarà scaricabile attraverso i classici strumenti di acquisizione dei due ambienti operativi principali utilizzati dai moderni smartphone: Apple Store per i sistemi Apple e Play Store per i sistemi Android. Una volta scaricata l’applicazione il genitore dovrà semplicemente fornire le sue credenziali in modo che il sistema lo riconosca e conseguentemente possa instaurare un canale di comunicazione specifico tra la scuola, o le scuole, e il genitore.

I servizi accessibili utilizzando l’APP “S2F” sono quelli della Soluzione “RIUSO306 - COMUNICAZIONI SCUOLA-FAMIGLIA” erogati da Portale SE.O.L., relativi di seguito richiamati:

1. Consultazione Dati Personali

2. Consultazione Assenze
3. Consultazione Ritardi
4. Consultazione Valutazioni Individuali (Voti)
5. Consultazione Valutazioni Collettive (Voti valutazione collettiva)
6. Consultazione Consiglio di Classe
7. Consultazione Orario Scolastico
8. Consultazione Docenti
9. Consultazione Dati Scuola
10. Consultazione Giorni di Vacanza
11. Messenger interno (da/per la Scuola)

(Destinatari del servizio: Cittadini – Genitori/Studenti)

4.4 SOLUZIONE RIUSO307 - PORTALE SE.O.L. (SERVIZI ON-LINE) - ESTENSIONI

4.4.1 COMPLETAMENTO - CRM

L'e-CRM offre un insieme di strumenti per la gestione attiva dei contatti Internet e degli accessi al portale CMS consentendo di segmentare i contenuti, i messaggi e in generale la comunicazione rivolta all'utente del Portale, con la possibilità di personalizzazione dell'output comunicativo utilizzando diversi canali (web, sms). L'utilizzo di tecniche di database management permetterà di analizzare i profili utente e di generare sistemi che adattano contenuti e interazioni sulla base dei profili tipo individuati. Il riconoscimento dell'utente renderà possibile agire sulla customer care, interagendo direttamente mediante sistemi automatizzati in interazioni non critiche (assistenza, invio di documentazione, gestione servizi personalizzata, generazione e raccolta di consigli lamentele e segnalazioni varie, sondaggi).

4.4.2 MODULO SOFTWARE S.I.S.C.

Le attività previste all'interno del progetto creeranno i presupposti per attivare una serie di servizi specializzati a supporto del rapporto tra il cittadino/impresa e la P.A. meglio conosciuto come e-Government. Il sistema consentirà agli utenti accedere ad un area interattiva in cui sarà, asseconda se si tratta o meno di un utente registrato, sarà possibile visionare lo stato delle proprie pratiche, le comunicazioni con l'Ente, ecc.

Sarà predisposta nel portale una sezione dedicata ai servizi on-line. Sarà distinta in due aree:

l'area riservata accessibile solo previa registrazione

l'area pubblica accessibile a tutti con essenzialmente sezioni informative, modulistica e tutti quei servizi che non richiedono l'identificazione degli utenti.

In ogni caso sarà cura di ogni Ente decidere quali e quanti servizi attivare nell'area pubblica e nell'area privata.



PROVINCIA REGIONALE
DI CATANIA



Regione Siciliana
Assessorato al Bilancio

La piattaforma Software “S.I.S.C.” consentirà l’implementazione di servizi On Line per i Cittadini e le Imprese, in vari ambiti, **integrati con il sistema di Document Management della suite J-IRIDE** di Maggioli, offerta dall’ATI .

Nel contesto progettuale è prevista l’implementazione iniziale dei seguenti servizi On Line per i Cittadini, in ambito scolastico/parascolastico:

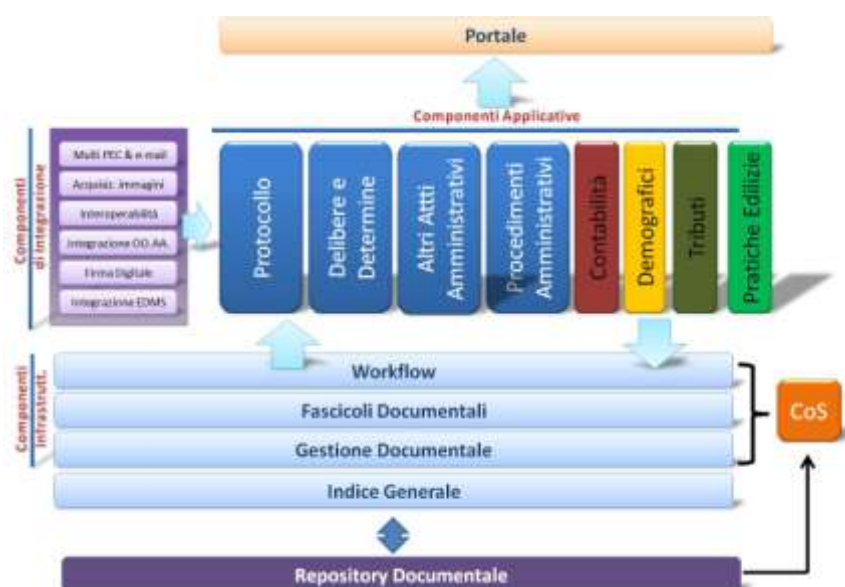
1. ISCRIZIONE AL SERVIZIO MENSA
2. ISCRIZIONE AL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO
3. RICHIESTA BUONI LIBRO
4. RICHIESTA FINANZIAMENTO AGLI STUDI

(Destinatari del servizio: Cittadini; Imprese, Pubbliche Amministrazioni)

AMPLIAMENTI APPLICATIVI

4.5 AMPLIAMENTI APPLICATIVI

Con il progetto S.I.S.C. viene resa disponibile per tutti i Comuni una piattaforma software innovativa J-IRIDE di Maggioli per l'erogazione di servizi aggiunti di **Document Management (DM)**, che permette una gestione avanzata dei documenti, inclusa l'archiviazione e l'implementazione di *workflow di base*. Tale piattaforma sarà integrata al sistema di portale SEOL estendendone così le potenzialità e le possibilità future di integrazione di nuovi servizi.



J-IRIDE mette in grado le Pubbliche Amministrazioni di avere un totale controllo di tutti i cicli di creazione, acquisizione, gestione, distribuzione, condivisione, scambio ed archiviazione dei dati, delle informazioni e dei documenti di tutti i principali procedimenti amministrativi degli Enti Pubblici, il tutto garantendo sicurezza, autenticità, archiviazione, conservazione a norma e salvaguardia dei dati in conformità alle normative di riferimento.

Consente la creazione, la modellazione e la gestione dinamica dei procedimenti amministrativi.

In questo senso J-IRIDE permette una gestione integrata dei procedimenti amministrativi informatici dell'ente, la creazione di report, statistiche, etc.

La soluzione software J-IRIDE è un sistema integrato di Gestione Documentale e si presenta come una piattaforma modulare che realizza il tracciamento e l'esecuzione automatica dei flussi di lavoro (Work-Flow) e di Gestione Documentale. La suite è composta da un'ampia gamma di moduli applicativi, a partire dal Protocollo Informatico,

immediatamente fruibili a supporto dei processi amministrativi dell'Ente. Negli applicativi si accede alle informazioni in modo semplice ed intuitivo con l'utilizzo di logiche di tipo multimediale

L'accesso ai servizi sarà regolato da *policy* di autenticazione su base utente/gruppo/ruolo/profilo, tramite innovativi sistemi di sicurezza che ne possano garantire un'elevata affidabilità; ogni singola operazione avverrà dietro autenticazione, con la verifica di credenziali come *login e password*, trasmessi in modo criptato.

La scelta di una *policy* di autenticazione così articolata permette, di contro, una gestione flessibile e robusta del contenuto informativo ossia del documento e dei dati indice ad esso associati; in tal modo sarà possibile profilare gli utenti in base a diversi criteri di appartenenza incrociando tra di loro informazioni diverse.

Moduli Applicativi previsti:

- 4.5.1 “J-IRIDE - PROTOCOLLO GENERALE”
- 4.5.2 “ J-IRIDE - DELIBERE DI GIUNTA E CONSIGLIO”
- 4.5.3 “ J-IRIDE - DETERMINE DIRIGENZIALI”
- 4.5.4 “ J-IRIDE - GESTIONE DOCUMENTALE”
- 4.5.5 “ J-IRIDE - PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI E WORKFLOW MANAGEMENT”

Il Software Applicativo della suite “J-Iride” viene installato su infrastrutture centralizzate del Centro Servizi della Provincia Regionale di Catania, **ed è utilizzabile, in modalità ASP**, a dagli Enti aderenti al progetto S.I.S.C. (**a discrezione di ciascun singolo Ente: uno, alcuni o tutti i moduli della suite J-Iride sopra elencati**).

5 FORMAZIONE

Il progetto prevede l'effettuazione di un "importante" intervento formativo, articolato in corsi in aula centralizzati ed in "coaching" (affiancamento operativo centralizzato e on site presso ciascun Ente), finalizzato ad assicurare un efficace utilizzazione delle soluzioni rese disponibili dal progetto S.I.S.C. (Portale SE.O.L., Servizi On Line; Servizi Applicativi di B.O. J-Iride).

Di seguito un riepilogo sintetico dell'intervento previsto.

Formazione e coaching

2.1) Formazione

2.1.1. Corsi in aula centralizzati

- Corso Amministratori: 36 gg (2gg x 18 edizioni)
- Corso Utenti Operativi centralizzato: 8 gg (2gg x 4 edizioni)
- Corso Utenti Operativi localizzato: 90 gg (5gg x 18 edizioni)

2.1.2 Coaching localizzato presso gli Enti (affiancamento operativo on site)

- Coaching SEOL (2x50 gg = 100 gg)
- Coaching Gest Doc (J-Iride) (3x50 gg = 150 gg)

L'intervento sarà attuato secondo un piano concordato con la provincia Regionale di Catania e con gli Enti aderenti al progetto.

6 MANUTENZIONE E ASSISTENZA – HELP DESK

Per tutto il periodo di esercizio, della durata di 12 mesi, è previsto un adeguato servizio di Manutenzione ed Assistenza finalizzato ad assicurare il buon funzionamento ed una efficace utilizzazione del “Sistema S.I.S.C.” e dei suoi Servizi (On line e di Backoffice), erogato sia con interventi telefonici/telematici sia con interventi on site.

In particolare per l’assistenza è previsto un servizio di Help Desk articolato in:

- Help Desk I Livello
- Help Desk II Livello

Per quanto attiene la manutenzione del Software del sistema S.I.S.C. è previsto un servizio articolato in:

- Manutenzione correttiva
- Manutenzione adattiva
- Manutenzione migliorativa

7 ATTUAZIONE – TEMPISTICHE AGGIORNATE

A seguito dell'ultima proroga concessa da AGID (Agenzia per l'Italia Digitale), nei suoi aspetti salienti, il piano di progetto aggiornato si articola come segue:

7.1 M.P.BC - MILESTONE B-C - 11 APRILE 2014

11 APRILE 2014

(Traguardo “fiscale” di monitoraggio da parte di AGID con verifica formale del completamento delle attività associate alla milestone “B” e alla milestone “C” del progetto esecutivo approvato)

Sintesi attività da eseguire:

- SOLUZIONE RIUSO 306 (COMUNICAZIONI SCUOLA-FAMIGLIA) - RIUSO
- SOLUZIONE RIUSO307 (PORTALE SE.O.L.) – RIUSO
- SOLUZIONE RIUSO 306 (COMUNICAZIONI SCUOLA-FAMIGLIA) -
COMPLETAMENTO
 - SMS scuole
 - Servizio Iscrizioni Scolastiche -> Servizio Richiesta certificati scolastici
 - APP “S2F” – APP per la Comunicazione Scuola Famiglia (MIGLIORIA)
- SOLUZIONE RIUSO307 (PORTALE SE.O.L.) - COMPLETAMENTO
 - CRM
 - Modulo software S.I.S.C.

7.2 M.P.D - MILESTONE D - 19 MAGGIO 2014

19 MAGGIO 2014

(Traguardo di completamento della fase realizzativa del progetto con verifica interna effettuata dalla Provincia Regionale di Catania e comunicazione di “Fine sviluppo” ad AGID; inizio della fase di esercizio di 12 mesi)

Sintesi delle attività da eseguire:

- AMPLIAMENTO APPLICATIVO - GESTIONE DOCUMENTALE/WORKFLOW
- AMPLIAMENTO APPLICATIVO – GESTIONE BACKOFFICE ASP “J-IRIDE)
- AMPLIAMENTO APPLICATIVO – NUOVI SERVIZI ON LINE (MENZA; TRASPORTO SCOLASTICO; BUONI LIBRO; FINANZIAMENTO STUDI)
- FORMAZIONE PRIMA PARTE

7.3 M.P.E - MILESTONE E - VERIFICA FINALE – 18 MAGGIO 2015

18 MAGGIO 2015

(Traguardo “fiscale” di monitoraggio da parte di AGID con verifica formale del completamento di tutte le attività del progetto esecutivo approvato e della utilizzazione dei servizi del progetto stesso).

Sintesi attività da eseguire durante il periodo di esercizio (12 mesi):

- FORMAZIONE SECONDA PARTE
- PROMOZIONE E COMUNICAZIONE
- CONDUZIONE
- MANUTENZIONE E ASSISTENZA
- MONITORAGGIO UTILIZZO SERVIZI E CUSTOMER SATISFACTION

8 APPENDICE – RIEPILOGO SERVIZI DEL PROGETTO S.I.S.C.

8.1 A) SERVIZI INFRASTRUTTURALI

A1 INFRASTRUTTURE HARDWARE - SOFTWARE DI BASE PRESSO IL CENTRO SERVIZI (DATA CENTER) DELLA PROVINCIA REGIONALE DI CATANIA

8.2 B) SERVIZI ON LINE DELLE SCUOLE

B1 PORTALE “SCUOLE” CENTRALIZZATO

B1.1 SERVIZI DI CONSULTAZIONE ON LINE DATI STUDENTI

- DATI PERSONALI
- ASSENZE
- RITARDI
- VALUTAZIONI INDIVIDUALI (VOTI)
- VALUTAZIONI COLLETTIVE
- CONSIGLIO DI CLASSE
- ORARIO SCOLASTICO
- DOCENTI
- DATI SCUOLA
- GIORNI DI VACANZA

B1.2 SERVIZI DI COMUNICAZIONE SCUOLA – FAMIGLIA TRAMITE PORTALE (MESSENGER INTERNO: MESSAGGI DALLA SCUOLA/ MESSAGGI PER LA SCUOLA)

B1.3 SERVIZIO RICHIESTA CERTIFICATI SCOLASTICI ON LINE

B2 SERVIZI DI COMUNICAZIONE ALLA FAMIGLIA VIA SMS

B3 SERVIZI DI CONSULTAZIONE DATI STUDENTI IN MOBILITA’

- DATI PERSONALI
- ASSENZE
- RITARDI
- VALUTAZIONI INDIVIDUALI (VOTI)
- VALUTAZIONI COLLETTIVE
- CONSIGLIO DI CLASSE
- ORARIO SCOLASTICO
- DOCENTI

- DATI SCUOLA
- GIORNI DI VACANZA

B4 APP“S2F” COMUNICAZIONI SCUOLA-FAMIGLIA IN MOBILITA’
(MESSENGER INTERNO: MESSAGGI DALLA SCUOLA/ MESSAGGI PER LA SCUOLA)

8.3 C) SERVIZI ON LINE DEGLI ENTI

C1 PORTALE WEB INDIPENDENTE CENTRALIZZATO - CMS (GESTORE CONTENUTI CON EDITOR VISUALE); AUTENTICAZIONE (IDENTIFICAZIONE UTENTI); CRM (e-CRM GESTIONE ATTIVA CONTATTI INTERNET E ACCESSO AL PORTALE CMS); DOCUMENT MANAGEMENT

C1.1 SITO ISTITUZIONALE DELL’ENTE

C1.2 PORTALE SERVIZI AI CITTADINI ED ALLE IMPRESE

- INFORMAZIONI UTILI
- MODULISTICA ON LINE
- BANDI DI GARA
- SPORTELLO INTERATTIVO S.I.S.C.
 - ISCRIZIONE AL SERVIZIO MENSA
 - ISCRIZIONE AL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO
 - RICHIESTA BUONI LIBRO
 - RICHIESTA FINANZIAMENTO AGLI STUDI

8.4 D) SERVIZI CENTRALIZZATI DI BACKOFFICE

D1 SUITE APPLICATIVA J-IRIDE CENTRALIZZATA – MODULI GESTIONALI:

D1.1 PROTOCOLLO GENERALE

D1.2 DELIBERE DI GIUNTA E CONSIGLIO

D1.3 DETERMINE DIRIGENZIALI

D1.4 GESTIONE DOCUMENTALE

D1.5 PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI E WORKFLOW MANAGEMENT”