

## PROJECT SRL

### IL VALORE DELL'ESPERIENZA

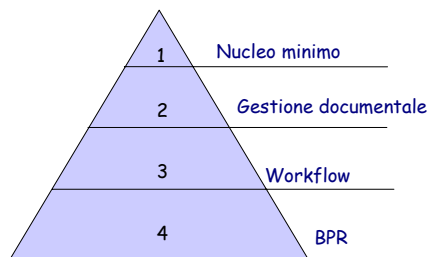
In base alla nostra esperienza nel settore documentale, abbiamo sviluppato, con il contributo di un numero sempre crescente di nostri clienti, diverse e significative realizzazioni. Il nostro impegno è di confermare quanto già sviluppato, con il conforto delle nostre nuove applicazioni di document processing, quale la piattaforma di protocollo informatico e flussi documentali Image-2.

### La legislazione

- D.P.R. 445/2000 sulla documentazione amministrativa.
- DPCM 31/10/2000 Regole tecniche protocollo informatico.
- DPCM 14/10/2003 Linee guida adozione protocollo informatico e trattamento informatico dei procedimenti amministrativi.
- DPCM 27/11/2003 impiego posta elettronica nelle Pubbliche Amministrazioni.
- DPCM 18/12/2003 linee guida in materia di digitalizzazione dell'Amministrazione per il 2004.
- Deliberazione CNIPA ( ex AIPA ) 11/2004 sulla riproduzione e conservazione documenti su supporto ottico.

### I livelli realizzativi

Ad un'amministrazione che intende garantire un elevato livello d'efficienza, offriamo una soluzione, relativa a tutti e quattro i livelli, rispondenti ai principi ed ai requisiti fissati dal DPR 445/2000.



### Il protocollo documentale

L'Ente pubblico produce e consuma un'enorme quantità d'informazioni. Tali informazioni si materializzano sotto forma di documenti che hanno varia natura sia per i contenuti sia per la loro struttura fisica (per esempio un messaggio di posta elettronica o una classica lettera su carta).

E' quindi evidente che un sistema informatico di protocollo è strettamente legato all'automazione dei flussi documentali e dei processi amministrativi. Per questo motivo, il nostro sistema prevede, le funzioni basilari di protocollo ma anche la gestione complessiva dei flussi documentali, realizzando un sistema di "business process reengineering".

### AREE ORGANIZZATIVE OMOGENEE (AOO)

Un programma d'informatizzazione del protocollo, deve prevedere l'automazione dei processi di gestione documentale. Tra le azioni più rilevanti in questa fase vi è l'individuazione delle Aree Organizzative Omogenee (AOO) previste dal DPR. 445/2000, nelle quali è da prevedersi un sistema unico di protocollo e gestione documentale, gestito da una specifica struttura, il "Servizio per la tenuta del protocollo informatico".

#### Nucleo minimo

- registrazione in un archivio informatico delle informazioni di documento (numero, data, mittente/destinatario, oggetto, ecc.) segnatura delle informazioni riguardanti il documento;
- classificazione d'archivio per una corretta organizzazione dei documenti.

#### Gestione documentale

- registrazione delle immagini ed assegnazione per posta elettronica al destinatario;
- gestione avanzata della classificazione dei documenti (utilizzo di thesaurus, glossari e vocabolari controllati e personalizzabili);
- gestione dei procedimenti con creazione di un archivio documentale

#### Workflow documentale

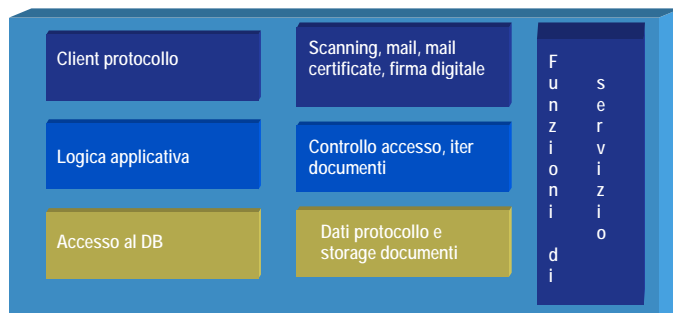
- informatizzazione dei processi dei flussi documentali in entrata, uscita ed interni;
- integrazione con sistemi di gestione dell'iter riguardante i processi primari.

#### BPR

Questa categoria prevede la "reingegnerizzazione" dei processi al fine di una loro in particolare sono gestiti mediante sistemi integrati di document management che possiedono i requisiti di convenienza, ovvero la complessità, la ripetitività e la st. dell'iter.

### IL PROTOCOLLO IMAGE2

- Efficiente sistema di trattamento delle immagini (scanning dei documenti cartacei, anche in modalità bar code);
- Integrazione con qualsiasi sistema di posta elettronica per lo smistamento dei documenti;
- Classificazione personalizzabile dei documenti con uso di glossari e vocabolari controllati;
- Firma digitale per l'interoperabilità dei protocolli;
- Collegamento dei documenti alla gestione dei procedimenti;
- Realizzazione di un archivio a norme AIPA.



Architettura protocollo Image2

### INTEROPERABILITÀ DEI PROTOCOLLI

Image2 offre un sistema d'interoperabilità tra applicazioni di Protocollo Informatico basate sui criteri di interoperabilità definiti a livello ministeriale e gestiti tramite posta elettronica.

### INTEGRAZIONE CON ETOSCANA

E' inoltre prevista sull'infrastruttura di cooperazione applicativa definita dal progetto di e-Toscana (progetto B2).

Il tutto tramite una componente applicativa specifica del NAL, il "proxy applicativo protocollo informatico", il quale si incarica di comunicare il messaggio al "servizio centrale protocollo" residente sul CRIC.

Uso di SOAP Web Services (con preferenziale binding di SOAP su HTTPS), in questo caso il SIL invoca uno o più web services esposti dal NAL o espone esso stesso uno o più web services.



## PRATICHE

**PRATICHE**, perfettamente integrato al protocollo informatico, offre un insieme di funzionalità di workflow e gestione documentale che gestiscono i processi all'interno dell'ente.

Alle funzionalità di protocollo si aggiungono quelle tipiche dell'iter, che definiscono e controllano l'evoluzione temporale ed operativa della pratica, dal momento della creazione a quello del suo completamento.

Inoltre:

- controlla i flussi del processo (in base allo specifico modello di workflow);
- gestisce gli allarmi per gli utenti, anche tramite la e-mail;
- permette di esaminare e modificare i macrostati del processo, e di forzarne i flussi.

## PRATICHE

Il termine **Pratica** assomma in sé sia il concetto di Faldone o Fascicolo, sia quello di Procedimento (intendendo col primo l'insieme delle informazioni e documenti prodotti e gestiti da un'istruttoria amministrativa, col secondo invece le modalità con cui l'istruttoria si sviluppa) e quindi si presta molto bene per individuare le Procedure.

La Gestione Iter prevede ovviamente tutta una serie di funzionalità quali fra l'altro quelle per avviare una Pratica sull'iter che le compete, farla avanzare da uno stato al successivo secondo l'esito dichiarato dell'utente ed in certi limitati casi anche automaticamente forzare l'avanzamento di una Pratica su uno stato indicato da operatore, verificare lo stato su cui si trova una Pratica, etc.

## ITER

Alle funzionalità precedenti si aggiungono quelle tipiche dell'iter, che permettono di definire e controllare l'evoluzione temporale ed operativa della pratica, dal momento della creazione a quello del suo completamento.

La gestione iter aggiunge, rispetto alla gestione folder, il concetto di workflow inteso come la sequenza delle operazioni svolte dagli uffici competenti sulla singola pratica.

L'associazione dell'iter alla pratica può essere fatta in due diversi modi:

- Iter definito in base alla tipologia della pratica
- Iter definito a scelta utente

Un Iter è composto di tanti stati successivi, ognuno dei quali indica "Chi fa Che Cosa", vale a dire l'ufficio che opera e l'operazione svolta sulla pratica interessata.

Gli elementi della gestione delle pratiche, secondo le due tipologie indicate, sono stati sviluppati in modo da offrire delle prestazioni e funzionalità operative idonee alle attività automatizzate, tanto che tutta la procedura può essere scomposta in vari moduli che possono singolarmente essere ripresi e modificati in conformità alle richieste.

## GESTIONE DOCUMENTALE

Il processo di gestione documentale, che rappresenta una parte del sistema informativo, costituisce uno dei processi di supporto al servizio delle attività principali di un'organizzazione.

Esso è, a sua volta, costituito da un insieme d'elementi che possono essere specializzati sui processi o su loro fasi o trasversali sui processi (ad es. la gestione di una base dati documentale d'utilizzo generale). Poiché il risultato finale atteso è sempre il miglioramento dei processi primari, è evidente che la progettazione del processo di gestione documentale e delle sue componenti deve partire proprio dalle esigenze dei processi primari.

### Pratiche e Protocollo

garantiscono:

- un efficiente sistema documentale e di workflow;
- lo smistamento dei documenti anche con posta elettronica;
- il collegamento dei documenti alla gestione dei procedimenti;
- la firma digitale per l'interoperabilità dei protocolli;
- la creazione di un archivio a norme AIPA.

## LA NOSTRA PROPOSTA

L'introduzione delle nuove tecnologie è per noi sempre preceduta da specifici studi di fattibilità non limitati alla sola analisi della parte tecnologica, ma soprattutto incentrati sull'analisi dei processi, le relazioni con l'organizzazione e l'impatto che le eventuali ristrutturazioni potranno avere sulle risorse umane. In particolare è necessario:

- disegnare le varie fasi del processo di gestione documentale, costruendo l'insieme dei modi di gestione più adatti a rispondere alle esigenze dei principali processi operativi, vedendone quindi tutte le fasi (acquisizione documentazione dall'esterno, accesso alla documentazione disponibile e sua diffusione, flusso della documentazione nello svolgimento dei procedimenti, e loro diffusione, archiviazione) e tutte le problematiche trasversali (identificazione, certificazione, autenticazione, autorizzazioni...);
- chiarire le interazioni tra la gestione documentale e l'insieme del sistema informativo;
- verificare il progetto di sistema tecnologico, individuandone le componenti e scegliendo le modalità di cooperazione;
- evidenziare le modalità di gestione del nuovo modo di operare;
- programmare tempi e modi dell'introduzione, dedicando la necessaria attenzione alle necessità di sensibilizzazione, formazione, sostegno.

