PADIGITALE

INNOVAZIONE PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

WEB TECHNOLOGY FOR A REAL INNOVATION

URBI SMART

CARATTERISTICHE DEL SISTEMA

Mission

La mission di PA Digitale **è accompagnare la Pubblica Amministrazione nella sfida della digitalizzazione**: in qualità di partner tecnologico, PA Digitale si offre come guida nel processo di modernizzazione al fine di far cogliere ad enti e aziende, tutte le opportunità che la digitalizzazione offre nel rispetto degli obblighi imposti dall'Agenda Digitale.

La strada tracciata in questi ultimi anni dal legislatore trova nell'innovazione tecnologica, dei processi, del modo di lavorare le fondamenta del cambiamento che investe la PA dove l'efficienza e l'efficacia oltre che la riduzione dei costi sono imperativi per tutto il sistema paese.
Nel contempo, è stato rivisto totalmente il rapporto del cittadino con la PA che, secondo i nuovi principi della partecipazione e della trasparenza, deve poter colloquiare con gli enti in modalità telematica ed ottenere informazioni sempre aggiornate circa la propria posizione e le istanze avanzate.

In questo orizzonte, un ruolo determinante è ricoperto dall'innovazione tecnologica che PA Digitale interpreta non solo come strumento ma anche come fondamento del processo di digitalizzazione finalizzato a fornire servizi più semplici ed efficaci per i cittadini attraverso la massima efficienza dell'ente.

La semplificazione deve partire dunque da una rivisitazione puntuale nella gestione dei processi oltre che dei documenti informatici; ad esempio, gestire **un'istanza on line** presuppone la **gestione di documenti informatici** e la loro **conservazione digitale a norma**; tocca problematiche delicate quali **trasparenza** e **open data**; ancora, la vera digitalizzazione si realizza attraverso una gestione performante di attività e tempi di svolgimento della pratica tramite **workflow applicativo che, con l'assegnazione delle attività sulla scrivania virtuale degli operatori competenti, riduce o evita la circolazione della carta ed elimina i disagi di una gestione manuale, non solo quindi con un incremento di efficienza ma anche un miglior controllo di tutto il processo.**

PA Digitale con il suo patrimonio di know how e conoscenze specifiche nel campo della digitalizzazione della PA e grazie al sistema informativo gestionale URBI Smart risponde pienamente alle nuove esigenze degli enti, fornendo anche un supporto consulenziale e normativo su temi di estrema attualità: gestione documentale, contabilità economico-patrimoniale, amministrazione trasparente, identità digitale, pagamenti elettronici ecc.

Anticipando almeno di un decennio l'introduzione del "paradigma cloud" nell'ambito della PA, PA Digitale propone **un sistema applicativo per la PA completo, versatile e web nativo: URBI Smart.** L'architettura tecnologica alla base del sistema informativo gestionale consente di vivere naturalmente in *rete* e, anche per questo, ad esempio, **URBI Smart è in grado di colloquiare e interfacciarsi pienamente con le piattaforme abilitanti alla base del percorso di digitalizzazione intrapreso dal nostro Paese quali SPID, ANPR, pagoPA e SIOPE+.**

URBI Smart si contraddistingue per alcune peculiarità di base che rendono il sistema unico sul mercato: web nativo, banca dati unica, cruscotto amministratori, sistema di gestione documentale e conservazione digitale a norma in stretta sinergia, gestore delle pratiche.

Utilizzato sin dal 1999, URBI Smart conta ad oggi più di mille clienti di diverse tipologie: Amministrazioni Comunali, Provinciali e Centrali, enti di diverso tipo, Piani di Zona, aziende di pubblica utilità.

Banca dati unica

URBI Smart costituisce un sistema informativo globale in cui le varie componenti applicative sono fra di loro integrate ed accedono alla **banca dati unica in cui soggetti e gli oggetti territoriali beneficiano di unicità e coerenza delle informazioni, evitando quindi duplicazioni dei dati.** L'univocità dei dati è rispettata anche attraverso un unico RDBMS ed un'unica istanza di RDBMS (Relational Database Management System).
Le informazioni presenti all'interno della banca dati unica sono organizzate e gestite attraverso una classificazione che si articola in:

- **soggetti**: persone fisiche o giuridiche che hanno rapporti con l'ente, che operano nel territorio o interagiscono con oggetti del territorio; viene pertanto implementato nativamente il concetto di anagrafe estesa;
- **oggetti**: elementi che afferiscono alle informazioni di natura cartografica/territoriale; a tale entità è demandato il compito di gestire i dati territoriali per i vari moduli applicativi;
- **documenti**: tutti quegli elementi utilizzati dall'ente per comunicare al suo interno e al suo esterno e che rappresentano il fulcro degli obiettivi di digitalizzazione dell'ente.

Tutte le aree verticali (Affari Generali, Demografici, Contabilità, Personale e Rilevazione Presenze, Tributi, Tecnico-Territoriale, Servizi a Domanda Individuale, Servizi Socio-Assistenziali e Servizi on Line) non accedono semplicemente a una banca dati unica, ma disegnano un unico sistema dove ogni componente ne è parte essenziale e partecipa alla sua completezza, beneficiando anche di elementi trasversali e comuni:

- **interfaccia utente** (toolbar, news, manuali, help in linea);
- **Servizi on Line** (nelle due componenti di back office e front office) accessibili attraverso il portale dell'ente;
- **integrazione, interoperabilità e cooperazione** con ambienti esterni;
- **gestione della sicurezza** (in termini di autenticazione, profilazione, back-up ecc.);
- **gestione documentale e conservazione digitale a norma dei documenti;**
- **gestore delle pratiche,** componente applicativa integrata con il sistema documentale ed il workflow applicativo;
- **workflow applicativo in tutti i contesti ove sia utile gestire l'attività mediante iter**, vale a dire la possibilità di impostare un'esecuzione guidata delle attività secondo processi codificati e preimpostati;
- **cruscotto di analisi** dei dati memorizzati nella banca dati unica per gli Amministratori/Dirigenti.

Alla stessa base dati, accedono anche il software per l'erogazione dei **Servizi On Line a cittadini ed imprese** (compresi la Trasparenza, l'Albo on line ecc.) **e gli strumenti di analisi delle informazioni e di elaborazione statistica di dati di sintesi e indicatori per Amministratori/Dirigenti (Cruscotto Amministratori).**

Cloud computing (SaaS)

Tutta la piattaforma applicativa, web nativa, **funziona seguendo le indicazioni previste dalle linee d'indirizzo dell'Agenda Digitale Italiana, ovvero in modalità cloud, con dati e applicazioni residenti su una server farm raggiungibile tramite una connessione internet.** L'utente può così lavorare da un qualsiasi dispositivo (PC o mobile) via web con numerosi vantaggi:

- nessun software o componenti da installare sul client;
- **nessun costo d'acquisto, aggiornamento** software e adeguamento della struttura hardware;
- software **costantemente aggiornato** direttamente dal fornitore con aggiornamenti immediatamente disponibili agli utenti;
- maggiore affidabilità funzionale;
- software adattabile alle dimensioni dell'ente in crescita;
- maggiore **sicurezza nella gestione dei dati** (back-up periodici, server farm con dispositivi antincendio, antintrusione ecc.);
- possibilità di utilizzare il software da un **numero illimitato di postazioni** senza costi aggiuntivi;
- possibilità di effettuare, in ogni momento, import/export dei dati verso file di vari formati (Excel, Word ecc.).

Il sistema URBI Smart è conforme a quanto previsto all'interno della Circolare n. 3 del 09/04/2018 AgID "Criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA" (Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 92, 20/04/2018) **e rispetta il modello architetturale numero 3 Modello Multi-tenant SaaS application**: "Una singola istanza applicativa è in grado di servire contemporaneamente più clienti, i quali accedono alla medesima istanza applicativa in esecuzione su risorse virtuali condivise. L'isolamento dei dati e degli utenti avviene a livello applicativo e di gestione dei dati (DBMS), utilizzando gli opportuni meccanismi di autenticazione, autorizzazione e sicurezza" (*Allegato A, Circolare n. 3, Requisiti per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA, versione 1 del 9/04/2018).*

Interoperabilità

Il sistema informativo URBI Smart risponde a processi ed esigenze non solo interne all'Ente ma anche agli eco-sistemi esterni: dalle **piattaforme abilitanti (pagoPA, Spid, ANPR ecc.) a quelle regionali (IRIS Regione Toscana, Pago Umbria, My Pay Regione Lombardia), a quelle che svolgono servizi per conto dell'ente e/o interagiscono con lo stesso.**
Appartengono a quest'ultimo caso le società in house, ad esempio, che trovano in URBI Smart strumenti ed impostazioni che garantiscono il mantenimento di una base dati coerente con quella dell'ente, condividendone inoltre l'impostazione del sistema.
L'omogeneità infrastrutturale, il medesimo disegno della base dati, la natura WEB della soluzione consentono quindi scenari di interazione tra l'applicazione del sistema all'interno dell'ente e quella all'esterno in cui l'interoperabilità gioca senza dubbio a beneficio dell'efficienza complessiva delle applicazioni, del controllo del territorio e delle entrate, in una prospettiva di integrazione e relazioni ampie e variegate, fino a raggiungere uno scambio di informazioni e funzioni altamente efficace.
Se per sistemi esterni che utilizzano piattaforme diverse da URBI Smart l'integrazione e la cooperazione sono garantite da **webservices o servizi rest**, nel caso di copresenza di URBI Smart tra diverse realtà, **i processi di integrazione sono semplificati e il modello di interoperabilità può essere così spinto fino a far migrare intere parti del sistema** da un'installazione all'altra attraverso semplici operazioni di recupero dati.

Gestione documentale

Il sistema di Gestione documentale è pervasivo dell'intero sistema, governa e tiene traccia degli accessi ai singoli documenti e diverse versioni. **Gestisce quindi tutto il ciclo di vita dei documenti interni all'ente (prodotti dai vari gestionali) in entrata e in uscita, garantendo l'idoneità degli stessi ad essere correttamente conservati e successivamente**

accessibili, operando in stretta sinergia con il sistema di conservazione digitale a norma che ne garantisce la validità legale nel tempo.

Contrassegno elettronico

Il Timbro Digitale o Contrassegno Elettronico è l'unica soluzione tecnologica che **consente la "materializzazione" di un documento informatico su carta, mantenendone la validità legale nel tempo** ed è quindi indispensabile in tutte quelle situazioni in cui sia richiesta una copia analogica di un documento informatico.
Attraverso l'uso della tecnologia open source DataMatrix, **il testo del documento, firmato digitalmente, viene trasformato in un solo e unico codice bidimensionale così che, qualora venisse stampato su carta, ne venga preservata la validità giuridica.** É disponibile inoltre un portale per l'estrazione del documento dal timbro e relativa verifica di validità.
PA Digitale S.p.A. è una delle poche aziende certificate da AgID.

Marcatura temporale e firma digitale

URBI Smart propone il servizio automatico di marcatura temporale per i documenti firmati digitalmente: questa funzione **preserva la validità di ogni firma digitale** presente nel sistema, **in modo da garantire sempre il valore legale dei documenti così sottoscritti** prima della loro trasmissione nel sistema di conservazione digitale a norma.
È prevista inoltre l'**integrazione completa con la firma digitale**, inclusa la possibilità di **firmare documenti multipli e gestire l'iter di firma.**

Conservazione digitale a norma

PA Digitale S.p.A. è la prima software house per la PA in Italia ad aver ottenuto il riconoscimento di **Conservatore di documenti informatici dall'Agenzia per l'Italia Digitale (iscritta nell'elenco di cui all'art. 29, c. 6 del CAD**; art. 1 della Circolare AgID n. 65 del 10 aprile 2014) a garanzia dei livelli più elevati in termini di qualità e sicurezza del sistema di conservazione CDAN.
L'ente può così gestire in tutta sicurezza e nel rispetto della normativa vigente, l'intero processo di conservazione digitale di qualsiasi tipo di documento informatico, amministrativo o rilevante ai fini delle disposizioni tributarie.
PA Digitale assume il ruolo di Responsabile Esterno della Conservazione, preservando il Responsabile Interno all'ente dai pericoli derivanti dalla mole di competenze informatiche, legali e archivistiche richieste.
Con il sistema di conservazione digitale a norma CDAN è garantita:

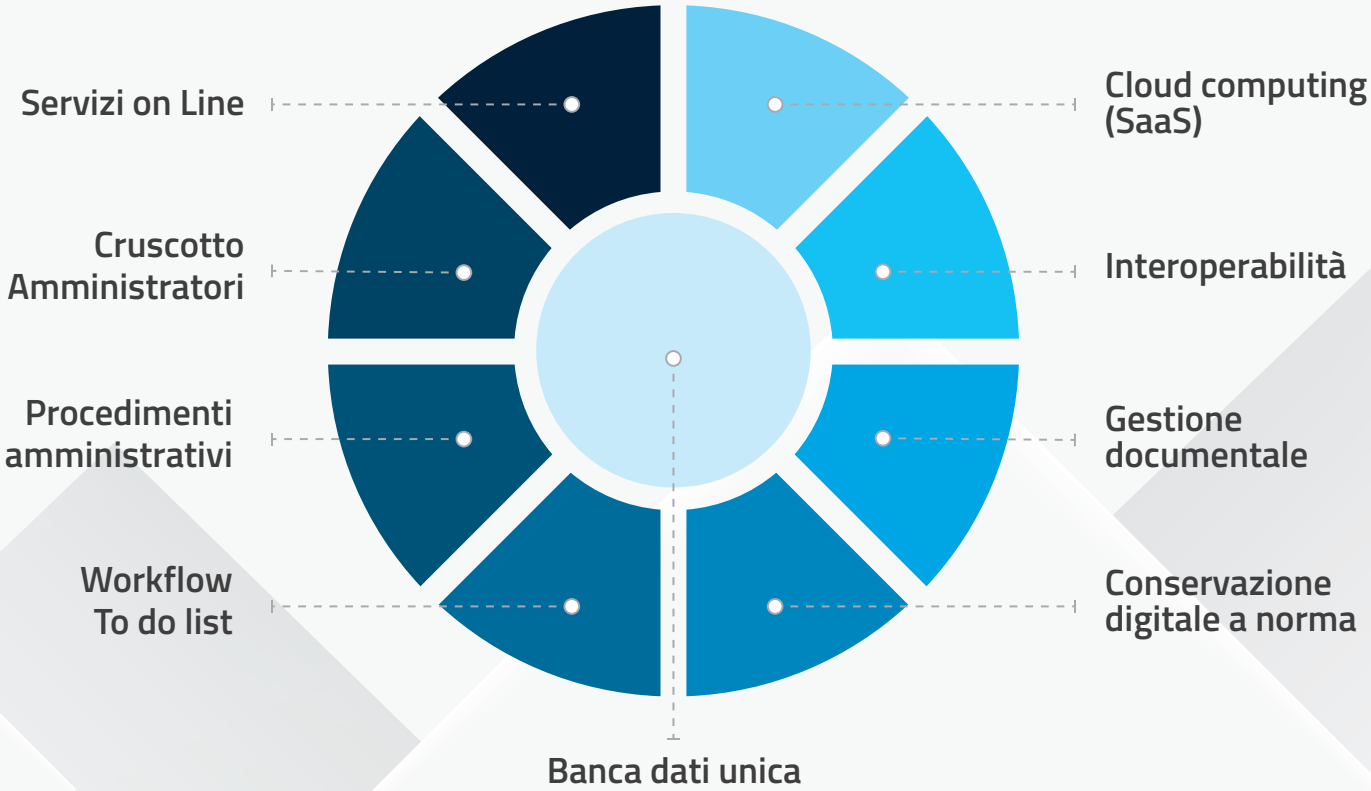
- **l'integrità e la paternità dei documenti informatici conservati** nonché il prolungamento della loro **validità legale nel tempo** mediante apposizione della firma digitale e della marca temporale al pacchetto di archiviazione;
- la **totale sicurezza** durante le fasi di trasmissione via internet dei documenti informatici al sistema di conservazione;
- **l'accesso diretto via web ai documenti informatici conservati** per consultazioni e download successivi.

Il tutto con la **massima semplicità di gestione per gli utenti**, grazie a percorsi automatici, agevolati da **funzionalità immediate e da una grafica piacevole ed intuitiva**, nella totale sicurezza durante le fasi di trasmissione dei documenti via internet al sistema CDAN.

La profonda sinergia del sistema CDAN con il sistema di Gestione documentale consente di ottenere i massimi benefici lungo tutto il processo, dalla generazione del documento informatico fino alla sua conservazione.
L'importanza della stretta cooperazione tra i due sistemi, si declina in una serie di **controlli volti ad assicurare che il documento, sin dalla sua acquisizione dal sistema fino all'invio in conservazione:**

- **sia conforme a tutte le caratteristiche necessarie alla corretta conservazione** dei documenti nel rispetto di formato, immodificabilità (di forma e contenuto) e presenza dei metadati minimi richiesti dalle norme;
- **mantenga la validità delle firme** apposte sul documento, fino alla chiusura dell'intero processo di conservazione.

PA Digitale è in grado di affiancare anche enti che utilizzano altri sistemi informativi. Mediante percorsi automatici, agevolati da funzionalità immediate e grafica intuitiva, in cui l'unica operazione in carico all'utente è l'invio dei documenti al sistema di conservazione, **CDAN è in grado di**



acquisire dal sistema di gestione documentale già in uso e secondo formati predefiniti, il cosiddetto "pacchetto di versamento" che racchiude uno o più oggetti da conservare (documenti informatici, fascicoli informatici...) e procedere alla relativa conservazione.

Workflow e To Do List

Il workflow consente di **definire i processi lavorativi attraverso la creazione di modelli con attività e attori e di monitorarli al fine di ottimizzarne le prestazioni. Accanto a iter di base costituiti dai passi standard, è possibile modificare (incrementare o semplificare) il numero delle azioni, sempre nel rispetto degli obblighi processuali.**
Attraverso la funzione della To Do List le attività da svolgere per completare il procedimento sono distribuite direttamente sulla scrivania virtuale di ogni utente, rendendo immediatamente trasparente l'esito di una fase del processo; pertanto ogni utente, nel proprio specifico ruolo, accede alla propria scrivania elettronica con l'indicazione esatta delle attività da svolgere e dello stato di avanzamento del procedimento.
Gli utenti possono visualizzare le attività in carico e i documenti per i quali possono avere permesso di visualizzazione e/o accesso ed effettuare ogni operazione necessaria all'espletamento dell'attività in carico.
Il workflow è quindi uno strumento di ausilio importante sia per una **gestione efficiente delle attività, senza ritardi, sia per la valutazione delle performance individuali e organizzative, sia, infine, per un'organizzazione dei processi interni improntata alla semplificazione, all'efficacia e alla tutela dei dirigenti o funzionari responsabili.**

Procedimenti e Istanze

Componente di base del sistema URBI Smart, **la gestione dei procedimenti amministrativi rappresenta il motore per organizzare tutti i flussi documentali e le attività necessarie, a partire dal momento della ricezione di un'istanza di parte o dell'avvio di una istanza d'ufficio, fino alla conclusione del procedimento.**
Gestisce il procedimento in tutte le sue fasi anche in relazione con altre unità organizzative dello stesso ente (si pensi alle possibili integrazioni con atti amministrativi, trasparenza, albo, tributi ecc.), altre PP.AA. e con altri soggetti interessati. **Grazie all'integrazione con il Protocollo, le istanze sono registrate e fascicolate automaticamente.**

La soluzione realizza una gestione interamente elettronica del procedimento amministrativo e, unitamente al Portale dei Procedimenti, rende il cittadino protagonista del processo di interrelazione e scambio continuo con l'Ente. La soluzione, infatti:

- guida in modo semplice il cittadino/impresa/professionista nella presentazione dell'istanza, nella scelta del settore/ufficio competente e della tipologia di attività di interesse;
- consente il conferimento dei documenti per gli specifici procedimenti amministrativi, verificandone la correttezza formale ai fini della loro accettazione e conservazione (firme e formati);
- alla trasmissione dell'istanza, rilascia immediatamente la ricevuta telematica che ne attesta l'avvenuta presentazione riportando il numero di protocollo assegnato e le altre informazioni richieste (come previsto dalla L. 241/1990, art. 18 bis e s.m.i.);
- rende disponibile per cittadini e imprese un'area privata (Archivio Digitale del cittadino) per predisporre e trasmettere l'istanza, consultare le pratiche presentate e verificarne lo stato di avanzamento oltre che integrare eventuale ulteriore documentazione all'istanza.

Cruscotto Amministratori

Le complessità del contesto socio-economico e le spinte continue verso l'innovazione e la semplificazione, pongono obiettivi strategici per Amministratori e Dirigenti da cui deriva la necessità di operare scelte gestionali e direzionali consapevoli e trasmettere indicazioni dirigenziali puntuali e mirate.
La definizione delle priorità di azioni e progetti, unitamente alla disponibilità sempre più limitata delle risorse, non può prescindere da informazioni attendibili e aggiornate sulla situazione dell'ente.
Diventa quindi fondamentale disporre di strumenti di supporto efficaci che garantiscano, in tempo reale e in qualsiasi momento, dati e informazioni dinamici, in forma sintetica e di immediata lettura tramite indicatori finanziari, tributari, territoriali e utili grafici.
Il Cruscotto Amministratori, alimentato dalla base informativa del sistema, grazie al dialogo tra diverse fonti gestionali, offre in modo trasparente una serie di risultati e indicatori sull'andamento dell'ente.
È accessibile da qualsiasi dispositivo mobile, tablet o smartphone e disponibile in qualsiasi momento e luogo con collegamento Internet.

Servizi on Line

Essendo web nativo, URBI Smart consente facilmente di fornire servizi e informazioni on line di semplice utilizzo eliminando di fatto la distanza tra il cittadino o le imprese e l'ente.
La centralità del soggetto è infatti elemento essenziale di tutto il sistema informativo e permette quindi di rendere trasparenti i dati e di potenziare la comunicazione oltre che l'interazione con gli utenti esterni: dalla semplice consultazione o download della modulistica a un'interazione bidirezionale a valore giuridico come, ad es., la verifica della propria posizione contributiva o il pagamento on line dei tributi, la richiesta di certificati anagrafici/di stato civile, la gestione della propria posizione mensa o del servizio di trasporto scolastico ecc.
L'interoperabilità garantita con le altre soluzioni del sistema URBI Smart (**Albo on line, Anagrafe, Attività Produttive, Delibere, Finanziaria, Protocollo, Pratiche Edilizie, Servizi a Domanda Individuale e Tributi**), fa sì che i dati vengano prelevati direttamente dalla banca dati unica e, pertanto, risultano essere sempre allineati in tempo reale allo status attuale del cittadino e dei suoi dati/procedimenti, in linea con le normative vigenti in termini di Trasparenza Amministrativa e con i principi del Codice dell'Amministrazione Digitale.
Più in particolare, i Servizi on Line si distinguono in:

- **generali per la consultazione di informazioni di natura pubblica che non necessitano di autenticazione**: visione delibere, albo on line, segnalazioni al sindaco, simulazione calcolo ISEE, calcolo ICI, ricerca del defunto, trasparenza ecc.
- **personalizzati relativi a informazioni di natura privata che necessitano di autenticazione (SPID)**: autocertificazioni, richiesta certificati anagrafici, interrogazioni anagrafiche, variazioni titoli di studio, inserimento e visione pratiche edilizie, attività produttive, SUAP; visione protocolli, servizi a domanda individuale con possibilità di effettuare pagamenti, verifica della propria situazione contribuente ecc.

URBI Smart è qualificato sul CloudMarketplace AgID. *Tutte le certificazioni ottenute dalla società PA Digitale S.p.A. e/o dal sistema URBI Smart sono consultabili alla sezione Certificazioni del sito www.padigitale.it*

PA Digitale S.p.A. | Tel. e WhatsApp 0371.5935.780 | marketing@padigitale.it | www.padigitale.it

Versione 1.5 - 01/2021 *- È vietata la diffusione, la pubblicazione, la riproduzione, anche parziale, con qualsiasi mezzo.*
Il produttore si riserva il diritto di aggiungere, togliere o modificare i contenuti in qualsiasi momento. Tutti i nomi di società/prodotto citati sono registrati.