

# **Sistema pubblico di cooperazione: Esercizio e Gestione**

*Versione 1.0*

## INDICE

<b>1. MODIFICHE DOCUMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBIETTIVI E CONTESTO DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Scopi del documento.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2. Note di Lettura del Documento.....</b>	<b>5</b>
<b>2.3. Note sul Copyright .....</b>	<b>6</b>
<b>3. MODELLO DI FUNZIONAMENTO ORGANIZZATIVO DEL SISTEMA PUBBLICO DI COOPERAZIONE.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1. Soggetti.....</b>	<b>9</b>
<b>3.2. Processo, attori e ruoli.....</b>	<b>12</b>
3.2.1. <i>Governo e coordinamento del SPCoop .....</i>	<i>14</i>
3.2.2. <i>Monitoraggio e controllo del SPCoop.....</i>	<i>16</i>
3.2.3. <i>Gestione del Dominio dei servizi applicativi .....</i>	<i>18</i>
3.2.4. <i>Gestione del Dominio di Cooperazione.....</i>	<i>19</i>
3.2.5. <i>Erogazione dei servizi applicativi .....</i>	<i>21</i>
3.2.6. <i>Fruizione servizi applicativi .....</i>	<i>23</i>
<b>3.3. Gestione ed erogazione dei servizi SICA .....</b>	<b>24</b>
3.3.1. <i>Fruizione dei servizi SICA .....</i>	<i>27</i>
<b>4. PROCEDURE .....</b>	<b>29</b>
<b>4.1. Procedura di qualificazione dei soggetti del SPCoop, erogatori e fruitori di servizi applicativi.....</b>	<b>29</b>
4.1.1. <i>Procedura di qualificazione/revoca dei soggetti pubblici erogatori/fruitori di servizi .....</i>	<i>30</i>
4.1.2. <i>Procedura di qualificazione/revoca dei soggetti privati erogatori/fruitori di servizi .....</i>	<i>30</i>
4.1.3. <i>Verifica e qualificazione della Porta di Dominio .....</i>	<i>31</i>
<b>4.2. Procedura di qualificazione SICA .....</b>	<b>31</b>
4.2.1. <i>Qualificazione di soggetti del SPCoop come erogatori di servizi di registro SICA Secondari.. .....</i>	<i>31</i>
4.2.2. <i>Revoca della qualificazione di soggetti erogatori di servizi di registro SICA .....</i>	<i>31</i>
4.2.3. <i>Richiesta di registrazione e cancellazione come utilizzatore ad un registro SICA.....</i>	<i>31</i>
<b>4.3. Procedure di Monitoraggio ed Assicurazione del regolare funzionamento ..</b>	<b>31</b>
4.3.1. <i>Procedure per i servizi di registro SICA.....</i>	<i>32</i>
4.3.2. <i>Procedure per i servizi applicativi.....</i>	<i>32</i>
<b>4.4. Procedure di gestione del Dominio di Cooperazione.....</b>	<b>32</b>
4.4.1. <i>Registrazione del Dominio di Cooperazione .....</i>	<i>32</i>
4.4.2. <i>Adesione al Dominio di Cooperazione.....</i>	<i>32</i>
<b>4.5. Procedure di erogazione e fruizione dei servizi applicativi .....</b>	<b>33</b>
4.5.1. <i>Gestione del ciclo di vita dell'accordo di servizio.....</i>	<i>33</i>
4.5.2. <i>Sottoscrizione dell'accordo di servizio, richiesta ed autorizzazione all'uso di servizi applicativi .....</i>	<i>33</i>
4.5.3. <i>Monitoraggio e controllo dei livelli di servizio e di sicurezza dei servizi applicativi erogati/fruiti.....</i>	<i>33</i>

---

## 1. MODIFICHE DOCUMENTO

Descrizione Modifica	Edizione	Data
Versione 1.0	1.0	14/10/2005

## 2. OBIETTIVI E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il quadro tecnico di riferimento per attuare la cooperazione applicativa tra le amministrazioni pubbliche nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione è stato definito con l'approvazione, avvenuta nell'ottobre del 2004 da parte delle associazioni dei fornitori, delle amministrazioni partecipanti alla loro stesura e del Tavolo Congiunto Permanente della Conferenza Unificata Stato Regioni Città e Autonomie Locali, dei documenti che ne delineano l'architettura, l'organizzazione e le tecnologie standard da adottare.

Tali documenti hanno definito il "giusto" livello di condivisione che consente sia la maggiore stabilità nel tempo del modello rispetto al contesto organizzativo e tecnologico di riferimento, sia i necessari gradi di libertà per la sua implementazione. Il decreto legislativo n.42 del 28 febbraio 2005 che istituisce il Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione, ne stabilisce i valori fondanti, la validità giuridica, nonché il modello di governo strategico ed operativo ed i ruoli del CNIPA e delle Regioni in tali ambiti.

I suddetti documenti tracciano un primo quadro di evoluzione del modello e definiscono gli ulteriori documenti di maggiore dettaglio da produrre per l'implementazione dei servizi previsti. La redazione di questi ultimi, come concordato, è stata portata avanti dal CNIPA ed ha dato luogo ai documenti di cui alla seguente tabella 1. Quest'ultimo insieme di documenti rappresenta le specifiche per la realizzazione e gestione dei servizi di cooperazione SPC e delle procedure di qualificazione, come già definito nei documenti approvati.

	<b>Titolo Documento</b>	<b>Stato e Data Pubblicazione</b>
1.	<i>Sistema Pubblico di Cooperazione:</i> <i>QUADRO TECNICO D'INSIEME</i>	Publicato V. 1.0 del 14/10/2005
2.	<i>Sistema Pubblico di Cooperazione:</i> <i>TERMINI E DEFINIZIONI</i>	Publicato V. 1.0 del 14/10/2005
3.	<i>Sistema Pubblico di Cooperazione:</i> <i>ACCORDO DI SERVIZIO</i>	Publicato V. 1.0 del 14/10/2005
4.	<i>Sistema Pubblico di Cooperazione:</i> <i>PORTA DI DOMINIO</i>	Publicato V. 1.0 del 14/10/2005
5.	<i>Sistema Pubblico di Cooperazione:</i> <i>BUSTA DI E-GOV</i>	Publicato V. 1.1 del 14/10/2005
6.	<i>Sistema Pubblico di Cooperazione:</i> <i>SERVIZI DI REGISTRO</i>	Publicato V. 1.0 del 14/10/2005
7.	<i>Sistema Pubblico di Cooperazione:</i> <i>SERVIZI DI SICUREZZA</i>	Publicato V. 1.0 del 14/10/2005
8.	<i>Sistema Pubblico di Cooperazione:</i> <i>CONVENZIONI DI NOMENCLATURA E SEMANTICA</i>	Publicato V. 1.0 del 14/10/2005
9.	<i>Sistema Pubblico di Cooperazione:</i> <i>ESERCIZIO E GESTIONE</i>	Publicato V. 1.0 del 14/10/2005

**Tabella 1. Documenti di specifica del SPCoop**

## 2.1. Scopi del documento

Il presente documento definisce il modello organizzativo del SPCoop individuandone gli attori, i ruoli, i processi e le procedure di gestione ed erogazione dei servizi, di qualificazione e controllo degli elementi chiamati in causa (ad es. Porte di Dominio, Servizi infrastrutturali SICA, ecc.).

La redazione è stata ad opera di:

- Stefano Armenia (CNIPA);
- Roberto Baldoni (Università di Roma “La Sapienza”);
- Stefano Fuligni (CNIPA);
- Massimo Mecella (Università di Roma “La Sapienza”);
- Francesco Tortorelli (CNIPA)

## 2.2. Note di Lettura del Documento

Nella definizione dei requisiti, delle specifiche e delle regole descritte nei documenti precedentemente indicati sono utilizzate le parole chiave DEVE, NON DEVE, OBBLIGATORIO, VIETATO, DOVREBBE, CONSIGLIATO, NON DOVREBBE, SCONSIGLIATO, POTREBBE, OPZIONALE che devono essere interpretate in conformità con [RFC2119]. In particolare:

- DEVE, OBBLIGATORIO significano che la definizione è un requisito assoluto, la specifica deve essere implementata, la consegna è inderogabile.
- DOVREBBE, CONSIGLIATO significano che in particolari circostanze possono esistere validi motivi per ignorare un requisito, non implementare una specifica, derogare alla consegna, ma che occorre esaminare e valutare con attenzione le implicazioni correlate alla scelta.
- PUÒ, OPZIONALE significano che un elemento della specifica è a implementazione facoltativa.
- NON DOVREBBE, SCONSIGLIATO significano che in particolari circostanze possono esistere validi di motivi per cui un elemento di specifica è accettabile o persino utile, ma, prima di implementarlo, le implicazioni correlate dovrebbero essere esaminate e valutate con attenzione.
- NON DEVE, VIETATO significano che c'è proibizione assoluta di implementazione di un determinato elemento di specifica.

## 2.3. Note sul Copyright

Il presente documento ed i suoi contenuti sono di proprietà del Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione (CNIPA) e sono protetti dalle norme sul diritto d'autore e dalle altre norme applicabili.

Il presente documento ed i suoi contenuti sono messi a disposizione sulla base dei termini della licenza d'uso disponibile al seguente indirizzo:

[http://www.cnipa.gov.it/site/files/SPCoop-LicenzaUso\\_v1.0\\_20051014.pdf](http://www.cnipa.gov.it/site/files/SPCoop-LicenzaUso_v1.0_20051014.pdf)

---

### **3. MODELLO DI FUNZIONAMENTO ORGANIZZATIVO DEL SISTEMA PUBBLICO DI COOPERAZIONE**

La cooperazione tra differenti Amministrazioni, ed in generale soggetti pubblici, richiede la definizione di un modello di cooperazione che sia

- (i) indipendente dagli assetti organizzativi dei soggetti cooperanti;
- (ii) indipendente dai sistemi informatici interni dei soggetti cooperanti;
- (iii) progettato in maniera rigorosa e sostenibile, in maniera tale che la sua evoluzione sul medio termine sia già pensata sin dall'inizio, con passi ben delineati.

Questo documento si sofferma sugli aspetti organizzativi del modello di cooperazione relazionandoli agli aspetti tecnici che sono diffusamente trattati negli appositi documenti SPC della terza fase.

Come definito del documento di organizzazione del sistema pubblico di cooperazione (SPCoop), SPCoop è l'insieme di strutture organizzative, infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la circolarità del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione.

Al SPCoop partecipano le amministrazioni pubbliche e altri soggetti, anche privati, i cui sistemi informativi hanno la necessità di interagire con quelli delle pubbliche amministrazioni per la completa e razionale informatizzazione dei procedimenti amministrativi di queste ultime. Nel seguito del documento sono indicati come *soggetti cooperanti*. Possono aderire al SPCoop i soggetti di natura privata che:

- operano per finalità pubbliche o siano esercenti di pubblici servizi, e che per tali funzioni, sono assimilati alle pubbliche amministrazioni
- hanno una sistematica necessità di interagire con i sistemi informativi di altre amministrazioni pubbliche.

Ne sono un esempio: Poste, Banche tesoriere, Enel, ANAS. Vi sono poi soggetti privati abilitati ad utilizzare servizi applicativi delle amministrazioni pubbliche in modalità di cooperazione applicativa (esempio es. notai e geometri con Agenzia del Territorio, trasportatori con Ag. Dogane, Banche, ...). Anche questi soggetti (non il singolo professionista ma l'ordine o l'associazione) possono configurarsi come fruitori/erogatori di servizi applicativi in ambito SPCoop. Ciò significa che anche un soggetto privato (es: Poste) o una aggregazione di soggetti privati (es: Notai) può essere qualificato per fare parte della comunità dei soggetti di SPCoop, con l'obbligo di seguirne le regole organizzative e tecniche.

Lo scambio di documenti informatici e di informazioni effettuati tra le pubbliche amministrazioni o tra queste e gli altri soggetti della comunità, attraverso SPCoop e nel rispetto delle regole tecniche definite negli appositi documenti.

SPCoop è realizzato ed opera secondo i seguenti principi generali:

- il modello di cooperazione applicativa supporta una modalità di erogazione del servizio organizzata per adempimenti e procedimenti che derivano da dettati normativi o da compiti istituzionali;
- il modello di cooperazione applicativa è paritetico fra tutti i soggetti cooperanti;
- il modello di cooperazione è indipendente dagli assetti organizzativi dei soggetti cooperanti;
- ciascun soggetto cooperante ha la responsabilità dei servizi erogati e dei dati forniti;
- ciascun soggetto è autonomo nella gestione dei propri sistemi e nella definizione ed attuazione delle politiche di sicurezza del proprio sistema informativo;
- ciascuna soggetto è responsabile delle autorizzazioni per l'accesso ai propri dati e/o servizi.

Dal punto di vista della connettività SPCoop utilizza i servizi di SPConn. SPCoop e SPConn sono sotto sistemi definiti nel decreto istitutivo del Sistema Pubblico di Connettività (SPC).

Il modello di funzionamento organizzativo del SPCoop si basa sui seguenti concetti, descritti nei prossimi paragrafi:

- I soggetti
- I processi, ruoli e funzioni
- Le regole.

## 3.1. Soggetti

Di seguito sono schematizzati i principali soggetti coinvolti, a diverso titolo, nella cooperazione in ambito SPCoop.

Soggetti	Descrizione
<p><b>Pubbliche Amministrazioni</b></p>	<p>“1. al SPC partecipano tutte le amministrazioni di cui al d.gls 30 marzo 2001, n.165.</p> <p>2. il comma 1 non si applica alle amministrazioni di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, limitatamente all’esercizio delle sole funzioni di ordine e sicurezza pubblica, difesa nazionale, consultazioni elettorali nazionali ed europee”<sup>4</sup></p> <p>Tali soggetti possono essere erogatori o fruitori di servizi applicativi, erogatori di servizi infrastrutturali di SPCoop (servizi SICA secondari),, responsabili di domini di cooperazione<sup>5</sup>.</p> <p>“ Le pubbliche amministrazioni nell’ambito della loro autonomia funzionale e gestionale adottano nella progettazione e gestione dei propri sistemi informativi, ivi inclusi gli aspetti organizzativi, soluzioni tecniche compatibili con la cooperazione applicativa con le altre pubbliche amministrazioni, secondo le regole tecniche di cui all’articolo 16.”<sup>6</sup></p>
<p><b>Imprese singole o in forma associata (consorzi, raggruppamenti..)</b></p>	<p>a) Fornitori di cui le PPAA si avvalgono per realizzare/erogare propri servizi applicativi o servizi infrastrutturali di SPCoop (servizi SICA secondari)</p> <p>b) Soggetti qualificati come erogatori di servizi infrastrutturali di SPCoop (servizi SICA secondari)</p>

<sup>4</sup> art.4 Dlgo 42/05

<sup>5</sup> Eventuali soggetti di natura pubblica e privata che intendano assumere ruoli sussidiari svolgendo attività di intermediazione (a livello di infrastrutture tecniche) e di integrazione devono rispettare le regole del SPCoop. Le amministrazioni possono aderire a tali servizi tenendo conto che restano comunque responsabili dell'erogazione dei servizi applicativi che rendono disponibili.

<sup>6</sup> art.7 comma 1 Dlgo 42/05

<b>Soggetti</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Soggetti privati</b>	<p>a) soggetti che operano per finalità pubbliche, esercenti di pubblici servizi</p> <p>Sono assimilati alle pubbliche amministrazioni per le funzioni svolte per finalità di pubblico interesse. Partecipano analogamente alle amministrazioni pubbliche al SPCoop</p> <p>Es. Poste, Banche tesoriere, Enel, ANAS, ...</p> <p>b) soggetti abilitati a cooperare con le PA</p> <p>Sono soggetti privati che hanno una sistematica necessità di interagire con le pubbliche amministrazioni e per questo possono essere (di solito attraverso le loro associazioni) abilitati ad utilizzare servizi applicativi del SPCoop. (es. notai e geometri con Agenzia del Territorio, trasportatori con Ag. Dogane, Banche, ...)</p>
<b>Soggetti della comunità del SPCoop</b>	<p>Un soggetto della comunità del SPCoop può essere in generale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- una pubblica amministrazione, o (in casi particolari) una sua componente organizzativa significativa</li> <li>- un soggetto che opera per finalità pubbliche o esercente di pubblici servizi</li> <li>- un soggetto privato abilitato a scambiare servizi sul SPCoop</li> </ul>

Soggetti	Descrizione
<p><b>Commissione di Coordinamento del sistema pubblico di connettività<sup>7</sup></b></p>	<p>E' preposta alla gestione strategica del SPC e:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- assicura il raccordo tra le amministrazioni pubbliche, nel rispetto delle funzioni e dei compiti spettanti a ciascuna di esse;</li> <li>- approva le linee guida, le modalità operative e di funzionamento dei servizi e delle procedure per realizzare la cooperazione applicativa fra i servizi erogati dalle amministrazioni;</li> <li>- promuove l'evoluzione del modello organizzativo e dell'architettura tecnologica del SPC in relazione alle esigenze delle pubbliche amministrazioni e delle opportunità derivanti dalla evoluzione delle tecnologie;</li> <li>- promuove la cooperazione applicativa fra le pubbliche amministrazioni, nel rispetto delle regole;</li> <li>- definisce i criteri e ne verifica l'applicazione in merito alla iscrizione, sospensione, e cancellazione dagli elenchi dei fornitori qualificati;</li> <li>- dispone la sospensione e la cancellazione dagli elenchi dei fornitori qualificati;</li> <li>- verifica la qualità e la sicurezza dei servizi erogati dai fornitori qualificati;</li> <li>- promuove il recepimento degli standard necessari a garantire la connettività, l'interoperabilità di base e avanzata, la cooperazione applicativa e la sicurezza del sistema.</li> </ul> <p>Per i compiti istruttori si avvale del CNIPA, che può collaborare con organismi interregionali e territoriali.</p> <p>Per la definizione degli sviluppi strategici del SPC si può avvalere di consulenti di chiara fama ed esperienza.</p>
<p><b>CNIPA</b></p>	<p>Presiede la Commissione di coordinamento</p> <p>Secondo gli indirizzi e le decisioni della Commissione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestisce le risorse condivise del SPC e le strutture operative preposte al controllo e supervisione delle stesse per tutte le pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.</li> <li>- cura la progettazione, la realizzazione, la gestione e l'evoluzione del SPC per le amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39.</li> <li>- Svolge compiti istruttori per la Commissione</li> </ul>

<sup>7</sup>La commissione è formata da rappresentanti delle amministrazioni statali, nominate con DPCM, su proposta del MIT, e da rappresentanti delle regioni ed enti locali, designati dalla Conferenza Unificata. Il Presidente del CNIPA presiede la Commissione. Quando tratta della rete internazionale è integrata con un rappresentante del Ministero degli Affari Esteri

Soggetti	Descrizione
<b>Erogatori e fruitori dei servizi applicativi</b>	Soggetto della comunità SPCoop che eroga e/o fruisce di almeno un servizio
<b>Erogatori dei servizi infrastrutturali di SPCoop (servizi SICA)</b>	Soggetto della comunità SPCoop eroganti i servizi SICA come specificato nei documenti tecnici

Soggetti di natura pubblica e privata possono assumere ruoli sussidiari svolgendo attività di intermediazione e di integrazione a livello di infrastrutture tecniche. Devono rispettare le regole del SPCoop. Le amministrazioni possono aderire a tali servizi restando comunque responsabili dell'erogazione dei servizi applicativi che rendono disponibili.

## 3.2. Processo, attori e ruoli

Di seguito sono schematizzati i processi organizzativi fondamentali che riguardano il funzionamento complessivo dell'SPCoop.

MacroProcesso	Processo
<b>Governo e coordinamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione delle regole;</li> <li>• Qualificazione soggetti erogatori dei servizi applicativi in SPCoop</li> <li>• Qualificazione dei soggetti in grado di erogare servizi infrastrutturali di SPCoop (servizi SICA secondari)</li> <li>• Assicurazione regolare funzionamento</li> <li>• Promozione ed evoluzione SPCoop</li> </ul>
<b>Monitoraggio e controllo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Controllo del rispetto delle regole, inclusa la verifica dei livelli di servizio</li> <li>▪ Verifiche</li> <li>▪ Gestione reclami e controversie</li> </ul>
<b>Gestione Dominio servizi applicativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definizione e predisposizione componenti di base del Dominio dei Servizi Applicativi, DSA (comprende la Predisposizione del piano di sviluppo del DSA, in termini di offerta e di fabbisogno di servizi applicativi sul SPCoop) da parte di una amministrazione o di un soggetto SPCoop.</li> <li>▪ Predisposizione Piano dei Fabbisogni</li> <li>▪ Registrazione /aggiornamento/chiusura del DSA (comprende la qualificazione dei soggetti erogatori di servizi applicativi del DSA)</li> </ul>
<b>Gestione Dominio di Cooperazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Costituzione del dominio di cooperazione (definizione dell'accordo istitutivo, della tipologia di amministrazioni che possono/devono</li> </ul>

MacroProcesso	Processo
	partecipare al domino e dei procedimenti coinvolti) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definizione dell'accordo di cooperazione (inclusa la eventuale individuazione del registro SICA secondario, vedi documento tecnico sui "Servizi di Registro SICA" dove immagazzinare l'accordo di servizio)</li> </ul>
<b>Erogazione dei servizi applicativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definizione e implementazione dei servizi applicativi</li> <li>▪ Registrazione/aggiornamento/chiusura servizi applicativi</li> <li>▪ Erogazione dei servizi applicativi</li> <li>▪ Autorizzazione e revoca alla fruizione di servizi applicativi</li> <li>▪ Monitoraggio e controllo dei servizi applicativi erogati (se definiti nell'accordo di servizio)</li> </ul>
<b>Fruizione dei servizi applicativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Individuazione dei servizi applicativi di interesse</li> <li>▪ Predisposizione dell'ambiente per la fruizione dei servizi applicativi</li> <li>▪ Richieste di accesso/cancellazione/modifica alla fruizione dei servizi applicativi</li> <li>▪ Fruizione dei servizi</li> <li>▪ Monitoraggio e controllo dei servizi fruiti (se definiti nell'accordo di servizio)</li> </ul>
<b>Gestione ed erogazione dei servizi SICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Qualificazione SICA (soggetto erogatore dei servizi infrastrutturali SICA)</li> <li>▪ Registrazione, aggiornamento e chiusura dei SICA secondari (qualificazione del singolo servizio)</li> <li>▪ Erogazione dei servizi SICA</li> <li>▪ Sottoscrizione e revoca alla fruizione dei servizi SICA secondari</li> <li>▪ Monitoraggio e controllo dei servizi SICA erogati</li> </ul>
<b>Fruizione dei servizi SICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definizione piano dei fabbisogni</li> <li>▪ Predisposizione dell'ambiente per la fruizione dei servizi SICA</li> <li>▪ Richiesta di registrazione e cancellazione ai servizi SICA</li> <li>▪ Fruizione</li> <li>▪ Monitoraggio e controllo dei servizi SICA utilizzati</li> </ul>

### 3.2.1. Governo e coordinamento del SPCoop

Governo e coordinamento		
Processo	Attori	Ruolo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definizione regole</b></li> <li>✓ Emanazione regole tecniche e regolamenti di funzionamento SPCoop</li> <li>✓ Definizione ed evoluzione del modello organizzativo e tecnologico del SPCoop</li> </ul>	<b>Governo e MIT</b>	<p>Il Presidente del Consiglio, o per sua delega il MIT, d'intesa con la Conferenza unificata, adotta le regole tecniche di sicurezza ed organizzative per il funzionamento del SPC<sup>8</sup></p> <p>Il MIT di concerto con il Ministro della Funzione pubblica e d'intesa con la Conferenza unificata, adotta i regolamenti per l'organizzazione della Commissione di coordinamento SPC<sup>9</sup></p>
	<b>Commissione di coordinamento SPC</b>	Definisce le linee guida, le modalità operative, di attuazione e funzionamento dei servizi e delle procedure per la cooperazione applicativa tra le PPAA, nell'ambito dello scenario normativo definito dalle regole tecniche e dai regolamenti approvati.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Qualificazione dei soggetti del SPCoop</b></li> <li>✓ Qualificazione e registrazione dei soggetti fornitori e fruitori di servizi applicativi</li> </ul>	<b>Commissione di coordinamento SPC</b>	Decide la qualificazione/revoca dei soggetti erogatori e/o fruitori dei servizi applicativi.
	<b>CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC</b>	<p>Istruisce la procedura di qualificazione/revoca.</p> <p>Regista il soggetto, il DSA e la Porta di Dominio nel Registro SICA generale.</p> <p>1. <b>soggetti pubblici:</b> di norma sono registrate le amministrazioni con un DSA ed una Porta di Dominio (a livello funzionale).</p> <p>2. <b>Soggetti privati:</b> viene verificata l'ammissibilità della richiesta, valutando se il soggetto opera per finalità pubblica o ha interazioni sistematiche e rilevanti con le PA.</p> <p>In entrambi i casi, i soggetti per registrarsi presentano la documentazione relativa al proprio DSA, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'organizzazione del DSA, in termini di responsabilità, funzionamento e modalità operative di esercizio.</li> <li>- il Piano di sviluppo (piano dell'offerta applicativa e dei fabbisogni).</li> </ul>

<sup>8</sup> art.16 Dlgo 42/05

<b>Governo e coordinamento</b>		
<b>Processo</b>	<b>Attori</b>	<b>Ruolo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Qualificazione ad erogare servizi infrastrutturali SICA</b></li> <li>✓ Iscrizione, sospensione e cancellazione negli elenchi dei erogatori qualificati dei servizi SICA</li> </ul>	<p><b>Commissione di Coordinamento SPC</b></p>	<p>Stabilisce la procedura di qualificazione di un SICA secondario</p> <p>Stabilisce i servizi infrastrutturali di base e i servizi accessori minimi obbligatori, approva gli accordi di servizio “tipo” per tali servizi.</p> <p>Decide la qualificazione, la sospensione e la revoca degli Erogatori SICA secondari.</p> <p>Convalida i servizi opzionali degli erogatori SICA secondari.</p> <p>Prevede piani di sviluppo per i servizi SICA generale</p>
	<p><b>CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC</b></p>	<p>Istruisce le procedure di qualificazione, sospensione, revoca, di un SICA secondario.</p> <p>Istruisce le richieste di sospensione/cancellazione degli Erogatori SICA secondari per inadempienza.</p> <p>Registra, aggiorna e cancella le posizioni degli erogatori SICA secondari qualificati nel Registro Nazionale.</p> <p>Alla istituzione dei SICA secondari possono partecipare soggetti pubblici o che operano per finalità e rapporti con soggetti pubblici . L'ammissibilità di tale richiesta dipenderà da fattori economici, di bacino di utenza e le finalità.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assicurazione regolare funzionamento</b></li> <li>✓ Verifica della qualità e sicurezza dei servizi erogati (applicativi e SICA)</li> <li>✓ Risoluzione delle controversie, con eventuali richiami, sanzioni o revoca</li> <li>✓ Verifica il recepimento delle regole tecniche del SPCoop per l'interoperabilità e la sicurezza dei servizi applicativi ed infrastrutturali</li> </ul>	<p><b>Commissione di coordinamento SPC</b></p>	<p>Sovrintende i processi per il regolare funzionamento del SPCoop.</p> <p>Decide su eventuali controversie.</p>
	<p><b>CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC</b></p>	<p>Sovrintende al monitoraggio, con la raccolta e la verifica delle informazioni di governo per il regolare funzionamento dei servizi SICA.</p> <p>Agisce per esaminare e risolvere controversie.</p>
	<p><b>Erogatori/Fruitori di servizi applicativi e di servizi SICA</b></p>	<p>Forniscono le informazioni necessarie all'eventuale monitoraggio sul regolare funzionamento, ovvero, misure dei livelli di servizio e statistiche sui servizi (carichi, accessi, servizi erogati, amministrazioni servite..).</p> <p>Segnalano eventuali disservizi/reclami.</p>

<b>Governo e coordinamento</b>		
<b>Processo</b>	<b>Attori</b>	<b>Ruolo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Promozione ed evoluzione SPCCoop</b></li> <li>✓ Promozione dello sviluppo del SPCCoop attraverso convegni, seminari, informazione, formazione, incentivi, progettazione,</li> <li>✓ Recepimento e sviluppo nuovi standard per migliorare l'interoperabilità e la sicurezza dei servizi applicativi ed infrastrutturali</li> </ul>	<b>Commissione di coordinamento SPC</b>	Promuove la cooperazione tra le amministrazioni. Esamina l'evoluzione dei piani dei fabbisogni delle amministrazioni connessi ai servizi SPCCoop e pianifica lo sviluppo dei servizi SICA. generale. Pianifica l'evoluzione del modello organizzativo, tecnologico e degli standard del SPC in funzione delle esigenze delle amministrazioni.
	<b>CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC</b>	Attua le azioni di promozione. Sovrintende alla evoluzione dei servizi SICA generale. Propone l'evoluzione delle linee guida, standard tecnici e modalità organizzative.

### **3.2.2. Monitoraggio e controllo del SPCCoop**

<b>Monitoraggio e controllo</b>		
<b>Processo</b>	<b>Attori</b>	<b>Ruolo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Controllo del rispetto delle regole (ivi inclusa la verifica dei livelli di servizio)</b></li> </ul>	<b>Commissione di coordinamento SPC</b>	Esamina i rapporti di monitoraggio sul funzionamento del SPCCoop e sul recepimento delle regole nella erogazione dei servizi applicativi su SPC. Fissa i livelli di servizio minimi, in rapporto al carico, dei servizi SICA e le modalità di misura
	<b>CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC</b>	Sovrintende al monitoraggio dei livelli di servizio ed al buon funzionamento dei servizi SICA generale e secondari, sulla base delle misure pubblicate dai diversi soggetti in carico di erogare i servizi di registro SICA. Verifica il recepimento degli standard nella realizzazione dei servizi applicativi sul SPCCoop.

<b>Monitoraggio e controllo</b>		
<b>Processo</b>	<b>Attori</b>	<b>Ruolo</b>
	<b>Soggetto della Comunità SPCoop</b>	<p>Il soggetto che eroga servizi applicativi nel caso in cui abbia specificato livelli minimi di qualità di servizio all'interno dell'accordo di servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Misura e pubblica livelli di servizio e di carico sui servizi applicativi che eroga.</li> </ul> <p>Il soggetto che utilizza servizi applicativi sul SPCoop dove sia stato dichiarato un livello di qualità di servizio all'interno dell'accordo di servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Misura e pubblica il numero di richieste di servizi applicativi.</li> </ul>
	<b>Erogatore servizi SICA</b>	Misura e pubblica livelli di servizio e di carico sui servizi che eroga, secondo le modalità stabilite dalla Commissione.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verifiche</b></li> <li>✓ Verifica periodica (attività autonoma di verifica a campione)</li> <li>✓ Verifica ispettiva (attività di verifica a fronte di reclami o ripetute inadempienze)</li> </ul>	<b>Commissione di Coordinamento SPC</b>	<p>Dispone attività di verifica ispettiva a fronte di reclami o ripetute inadempienze.</p> <p>Esamina rapporti di verifica e dispone le azioni necessarie.</p> <p>Stabilisce i criteri e le modalità per attività di verifica periodiche ed ispettive.</p>
	<b>CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC</b>	Sovrintende alle attività di verifica
	<b>Erogatore di servizi SICA</b> <b>Soggetto della comunità SPCoop</b>	Consente le attività di verifica, assicurando la propria collaborazione (accesso a locali, sistemi, documenti, dati, informazioni)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Gestione reclami e controversie</b></li> </ul>	<b>Commissione di Coordinamento SPC</b>	<p>Esamina controversie e reclami rilevanti o sistematici, ove non altrimenti sanati.</p> <p>Dispone accertamenti, verifiche ed audizioni.</p> <p>Stabilisce azioni risolutive, richiami ed in ultima istanza revoche.</p>
	<b>CNIPA</b>	Sovrintende alle attività di raccolta e gestione di reclami e controversie, predisponendo quanto possibile per la soluzione dei problemi.
	<b>Erogatore di servizi SICA</b> <b>Soggetto della comunità SPCoop</b>	Segnala inadempienze, disservizi e problemi riscontrati.

### 3.2.3. Gestione del Dominio dei servizi applicativi

Di seguito viene riportata una descrizione sintetica dei processi relativi alla formazione ed alla gestione del Dominio di Servizi applicativi (DSA) di un soggetto SPCoop, compresa la relativa Porta di Dominio

Gestione DSA		
Processo	Attori	Ruolo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definizione e predisposizione delle componenti di base del DSA</b></li> <li>✓ Predisposizione piano di sviluppo</li> <li>✓ Progettazione del DSA</li> <li>✓ Realizzazione della Porta di Dominio</li> </ul> <p>Comprende tutte le attività "di base" necessarie per predisporre le infrastrutture e l'organizzazione ICT per erogare e/o per fruire di servizi applicativi nell'ambito di SPCoop</p>	<p><b>Soggetto della comunità SPCoop</b></p>	<p>Definisce l'organizzazione del DSA, in termini di responsabilità, funzionamento e modalità operative di esercizio.</p> <p>Decide eventualmente quale servizio di registro SICA-secondario utilizzare.</p> <p>E' responsabile della realizzazione e gestione delle componenti di base (servizi applicativi del DSA e Porta di Dominio), anche se affidate a terzi.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Registrazione/aggiornamento/chiusura del DSA</b></li> <li>✓ Verifica funzionalità della Porta di Dominio</li> <li>✓ Richiesta di qualificazione del soggetto e di registrazione del DSA</li> <li>✓ Aggiornamento caratteristiche DSA/ Porta di Dominio</li> <li>✓ Richiesta di chiusura del DSA</li> </ul>	<p><b>Soggetto della comunità SPCoop</b></p>	<p>Verifica/collauda le funzionalità standardizzate della Porta di Dominio in conformità alle regole del SPCoop.</p> <p>Fornisce le informazioni necessarie per l'istruttoria di qualificazione del soggetto e la registrazione del DSA; allega il certificato di collaudo (o il verbale di verifica) per l'accettazione della Porta di Dominio.</p> <p>Presenta la richiesta di chiusura del DSA.; l'evento, considerato eccezionale, va comunicato con congruo anticipo.</p> <p>Comunica l'aggiornamento delle caratteristiche del DSA di cui è titolare pubblicandole nel Registro Nazionale.</p>
	<p><b>CNIPA</b></p>	<p>Definisce, il piano di collaudo delle funzionalità base di una generica Porta di Dominio.</p> <p>Può eventualmente predisporre strumenti per le prove a supporto del piano del collaudo.</p> <p>Istruisce la procedura di qualificazione/revoca del soggetto e di registrazione/chiusura del DSA; aggiorna di conseguenza il registro SICA generale.</p>
	<p><b>Commissione di Coordinamento SPC</b></p>	<p>Decide la qualificazione/revoca dei soggetti.</p>

### 3.2.4. Gestione del Dominio di Cooperazione

Di seguito è descritto il processo di costituzione e di partecipazione ad un Dominio di Cooperazione..

<b>Gestione Dominio di Cooperazione(DC)</b>		
<b>Processo</b>	<b>Attori</b>	<b>Ruolo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Costituzione del Dominio di Cooperazione:</b></li> </ul>	<b>Soggetto Responsabile del Dominio di Cooperazione</b>	Promuove e provvede alla emanazione della normativa, alla stipula di eventuali protocolli di intesa e degli accordi necessari.  Propone e concorda con i soggetti aventi diritto le finalità, i servizi applicativi, le responsabilità e quanto altro necessario al corretto adempimento dei procedimenti indirizzati.
	<b>Soggetto promotore</b>	Collabora con il soggetto responsabile nella definizione degli accordi e della normativa.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Definizione dell'Accordo di cooperazione</b></li> </ul>	<b>Soggetto Responsabile del Dominio di Cooperazione</b>	Propone e concorda con i soggetti aventi diritto: <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'accordo di cooperazione,</li> <li>- gli accordi di servizio per i servizi applicativi organici al Dominio di Cooperazione.</li> </ul>
	<b>CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC</b>	Verifica la generale coerenza con le regole tecniche SPCoop.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Registrazione del Dominio di Cooperazione e dei servizi erogati</b></li> </ul>	<b>Soggetto Responsabile del Dominio di Cooperazione</b>	Registra l'accordo di cooperazione nel registro SICA generale. Può registrare l'accordo anche in un registro SICA secondario.  E' responsabile della coerenza degli accordi di servizio per i servizi organici al D.C.
	<b>CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC</b>	Notifica la costituzione e la chiusura dei domini di cooperazione alla Commissione di Coordinamento SPC.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Adesione al Dominio di Cooperazione</b></li> </ul>	<b>Soggetto della Comunità SPCoop</b>	Definisce il piano dei servizi che eroga/ fruisce nell'ambito del DC;  Dichiara se i propri servizi sono messi a disposizione anche di altre amministrazioni (attraverso altri DC o con la pubblicazione sul SPCoop)  Richiede di partecipare al DC; sottoscrive gli accordi.  Concorda se i propri servizi possono essere interfacciati in modo trasparente dall'esterno del DC, attraverso la Porta di Dominio del soggetto responsabile del DC.

<b>Gestione Dominio di Cooperazione(DC)</b>		
<b>Processo</b>	<b>Attori</b>	<b>Ruolo</b>
	<b>Soggetto Responsabile del Dominio di Cooperazione</b>	Promuove (obbliga, se normativamente previsto) la partecipazione di altri soggetti al DC. Esamina le richieste di adesione/revoca Registra/cancella i soggetti nel DC. Pubblica periodicamente le amministrazioni registrate/cancellate

### 3.2.5. Erogazione dei servizi applicativi

Erogazione servizi applicativi		
Processo	Attori	Ruolo
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione e implementazione dei servizi applicativi:</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definizione dell'accordo di servizio</li> <li>✓ Implementazione del servizio in conformità con l'accordo</li> <li>✓ Predisposizione dei servizi accessori a supporto dell'erogazione (misura livelli di servizio, help desk, ambiente di test....)</li> </ul>	<b>Soggetto erogatore</b>	Il soggetto titolare della erogazione del servizio definisce l'accordo di servizio come definito nell'apposito documento tecnico .
<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrazione/ aggiornamento/ chiusura Servizi applicativi</li> </ul>	<b>Soggetto erogatore</b>	Il soggetto titolare dell'erogazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>- descrive i servizi applicativi di cui è titolare e ne attesta l'aderenza agli standard SPC, attraverso l'accordo di servizio;</li> <li>- registra gli accordi di servizio nel Registro SICA-generale; può riportare l'accordo di servizio anche nei registri di un SICA-Secondario come descritto nell'apposito documento tecnico.</li> <li>- pubblica la data di modifica del servizio (annuncio nuova versione) o di dismissione del servizio(chiusura definitiva del servizio o chiusura di una versione del servizio).</li> </ul>
	<b>CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC</b>	Convalida la registrazione nel registro SICA generale, verificando la presenza delle informazioni obbligatorie. Supervisiona che le notifiche di modifica e di chiusura dei servizi siano pianificate per tempo, in modo da consentire ai fruitori di modificare i propri processi.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Erogazione dei servizi applicativi</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ presentazione del servizio ed erogazione del servizio sul SPCoop</li> </ul>	<b>Soggetto erogatore</b>	Assicura tutte le attività necessarie per l'esercizio dei sistemi e l'erogazione dei servizi applicativi, secondo le prescrizioni SPCoop e le modalità specificate nell'accordo di servizio. Assicura, se previsto nell'accordo di servizio, servizi di assistenza, help desk, risoluzione malfunzionamenti, gestione degli allarmi e degli incidenti di sicurezza, monitoraggio dei livelli di servizio. Tali servizi accessori, se non possono essere assicurati a livello di singola amministrazione, possono essere previsti a livello di Dominio di Cooperazione; in ogni caso la singola amministrazione deve indicare almeno un punto di contatto.

<b>Erogazione servizi applicativi</b>		
<b>Processo</b>	<b>Attori</b>	<b>Ruolo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Autorizzazione e revoca alla fruizione dei servizi applicativi</b></li> <li>✓ Ricezione delle richieste</li> <li>✓ Istruttoria delle richieste</li> <li>✓ Accettazione/rifiuto delle richieste (il rifiuto deve essere sempre motivato)</li> <li>✓ Predisposizione/gestione delle utenze autorizzate al servizio</li> <li>✓ Abilitazione al servizio</li> </ul>	<p><b>Soggetto della comunità SPCoop</b></p>	<p>Il soggetto titolare dell'erogazione del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riceve, verifica, accetta, rifiuta, ecc. le richieste di utilizzo dei servizi.</li> <li>- Ratifica la notifica di cessazione dall'uso di servizi.</li> </ul> <p>Il soggetto fruitore:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inoltra le richieste di utilizzo dei servizi.</li> <li>- Notifica la cessazione dell'uso di servizi.</li> <li>- Aderisce/cessa l'adesione all'accordo di servizio.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Monitoraggio e controllo dei servizi applicativi erogati</b></li> </ul>	<p><b>Soggetto della comunità SPCoop</b></p>	<p>Il soggetto titolare dell'erogazione del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se previsto dall'accordo di servizio, misura i livelli di qualità dei servizi applicativi erogati.</li> <li>- Misura la disponibilità e il corretto funzionamento della Porta di Dominio secondo le regole SPCoop.</li> <li>- Pubblica le misure, secondo le regole SPCoop.</li> <li>- Verifica i livelli di sicurezza applicati.</li> </ul>

### 3.2.6. Fruizione servizi applicativi

Di seguito viene riportata una descrizione sintetica dei processi relativi alla Fruizione dei servizi applicativi. I processi di Fruizione dei servizi applicativi siano in larga misura, almeno nel flusso organizzativo, simili ai processi di Erogazione dei servizi applicativi.

Fruizione servizi applicativi		
Processo	Attori	Ruolo
<ul style="list-style-type: none"> <li>Individuazione dei servizi applicativi di interesse</li> </ul>	<b>Soggetto della comunità SPCoop</b>	<p>Individua i servizi che intende utilizzare e ne pianifica le esigenze di utilizzo (utenze, carico etc.).</p> <p>Utilizza il Registro SICA generale (o un registro SICA secondario) per ricercare e conoscere i servizi applicativi ed i relativi accordi di servizio.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Predisposizione dell'ambiente per la fruizione dei servizi applicativi</li> </ul>	<b>Soggetto fruitore</b>	<p>Il soggetto fruitore, in coerenza con quanto previsto dall'accordo di servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Predisporre quanto necessario, a livello tecnico ed organizzativo, per utilizzare i servizi applicativi erogati sul SPCoop, attraverso la Porta di Dominio del proprio DSA.</li> <li>- Realizza o adegua le funzionalità per il corretto trattamento dei messaggi applicativi ricevuti sulla propria Porta di Dominio.</li> <li>- Predisporre i servizi accessori a supporto della fruizione (misura livelli di servizio, verifiche di integrità e di sicurezza, ....).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Richieste di accesso/cancellazione alla fruizione dei servizi</b></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Invio delle richieste</li> <li>✓ Ricezione delle risposte</li> <li>✓ Attivazione/disattivazione della fruizione del servizio</li> </ul> <p>Processo speculare a quello di rilascio delle autorizzazioni da parte del soggetto titolare della erogazione.</p>	<p><b>Soggetto della comunità SPCoop</b></p>	<p>Il soggetto fruitore:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inoltra le richieste di utilizzo dei servizi.</li> <li>- Notifica la cessazione dell'uso di servizi.</li> <li>- Aderisce/cessa l'adesione all'accordo di servizio.</li> <li>- Attiva/disattiva le utenze interne.</li> </ul> <p>Il soggetto titolare dell'erogazione del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riceve, verifica, accetta, rifiuta, ecc. le richieste di utilizzo dei servizi.</li> <li>- Ratifica la notifica di cessazione dall'uso di servizi.</li> </ul>
	<b>CNIPA</b>	<p>Il soggetto erogante abilita al servizio e verifica che, richieste, trattamento e sicurezza del richiedente siano coerenti rispetto all'accordo di servizio.</p> <p>Il soggetto fruitore, a sua volta, verifica che i servizi erogati siano coerenti con l'accordo di servizio.</p> <p>Se ci sono problemi, il CNIPA interviene per eccezione, il Comitato decide in caso di problemi reiterati e importanti.</p>

Fruizione servizi applicativi		
Processo	Attori	Ruolo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fruizione dei servizi:</b></li> <li>✓ Attività di gestione necessarie per la fruizione dei servizi applicativi di altre amministrazioni</li> <li>✓ Gestione delle utenze interne di accesso ai servizi</li> <li>✓ Segnalazione malfunzionamenti</li> </ul>	<b>Soggetto fruitore</b>	<p>Assicura il funzionamento della propria Porta di Dominio e dei servizi per la fruizione di propria competenza secondo le regole del SPCoop e quanto precisato nell'accordo di servizio sottoscritto. In particolare assicura il rispetto dei livelli di utilizzo dichiarati e pianificati e la gestione della sicurezza</p> <p>Individua malfunzionamenti o disservizi sui servizi erogati da altre amministrazioni e sui registri SICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- li segnala al soggetto erogante</li> <li>- se il problema persiste lo segnala al CNIPA</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Monitoraggio e controllo dei servizi fruiti</b></li> </ul>	<b>Soggetto fruitore</b>	<p>Misura i livelli di utilizzo dei servizi (numero di utenti attivi, numero di accessi, ecc.) e dei livelli di sicurezza applicati.</p>

### 3.3. Gestione ed erogazione dei servizi SICA

Di seguito viene riportata una descrizione sintetica dei processi relativi alla qualificazione dei soggetti che erogano servizi infrastrutturali SICA ed alla predisposizione dei sistemi, degli ambienti e dell'organizzazione per l'erogazione dei servizi stessi.

Gestione SICA		
Processo	Attori	Ruolo
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Qualificazione SICA</b></li> <li>• Richiesta di iscrizione, sospensione e cancellazione negli elenchi dei erogatori qualificati dei SICA</li> </ul>	<b>Commissione di Coordinamento SPC</b>	<p>Ratifica/sospende, revoca la qualificazione degli Erogatori SICA secondari e ne pubblica l'elenco.</p> <p>Convalida i servizi opzionali degli erogatori dei servizi infrastrutturali SPCoop SICA secondari.</p>
	<b>CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC</b>	<p>Istruisce i processi di iscrizione, sospensione e cancellazione negli elenchi dei erogatori qualificati dei servizi SICA secondari, su richiesta degli stessi erogatori dei servizi SICA.</p> <p>Cura l'aggiornamento degli elenchi pubblici degli erogatori dei servizi SICA secondari qualificati.</p>

<b>Gestione SICA</b>		
<b>Processo</b>	<b>Attori</b>	<b>Ruolo</b>
	<b>Soggetto della comunità SPCoop</b>	<p>Fornisce le informazioni necessarie per l'istruttoria della qualificazione come erogatore di servizi SICA secondari. In sede di prima qualificazione, con aggiornamenti annuali, presenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il piano di sviluppo dei servizi del SICA secondario;</li> <li>- l'ambiente e l'infrastruttura tecnologica utilizzata per la gestione nonché l'organizzazione per l'erogazione dei servizi del SICA secondario, in termini di responsabilità, funzionamento e modalità operative di esercizio;</li> <li>- il piano di sicurezza.</li> </ul> <p>Un soggetto della comunità SPCoop può realizzare un servizio SICA secondario<sup>10</sup>; per qualificarsi deve fornire informazioni circa le motivazioni e le finalità di cooperazione; il bacino di utenza servito (in termini di soggetti/servizi applicativi interessati); la spesa prevista per la realizzazione e l'esercizio dei servizi del SICA secondario; le politiche della eventuale di ripartizione dei costi.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definizione ed implementazione dei SICA da erogare</b></li> <li>✓ Individuazione dei servizi opzionali e definizione dei relativi accordi di servizio</li> <li>✓ Implementazione dei SICA di base ed opzionali in conformità con i relativi</li> </ul>	<b>Commissione di coordinamento SPC</b>	Emana le regole tecniche sui servizi di registro SICA, incluse le politiche di sicurezza, di costo e di fruizione (territorialità e criteri di selezione dell'erogatore sei servizi SICA secondari).
	<b>CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC</b>	Realizza il SICA generale, pertanto individua, pianifica e realizza i servizi corrispondenti.

<sup>10</sup> Si possono configurare come erogatori di servizi di registro SICA secondari ad esempio: gli enti territoriali (es. Regioni con i loro CRC), i soggetti responsabili di un Dominio di Cooperazione, associazioni o aggregazioni di amministrazioni (es. i Centri Territoriali di Cooperazione come soggetti di aggregazione e supporto per i comuni).

<b>Gestione SICA</b>		
<b>Processo</b>	<b>Attori</b>	<b>Ruolo</b>
<p>accordi di servizio</p> <p>✓ Predisposizione dei servizi accessori a supporto dell'erogazione (misura livelli di servizio, help desk, ambiente di test....).</p>	<p><b>Soggetto della comunità SPCoop</b></p>	<p>Se è un soggetto privato individua, pianifica e realizza i servizi SICA secondari, secondo le prescrizioni del SPCoop e le valutazioni di mercato.</p> <p>Nella realizzazione garantisce l'interoperabilità dei servizi infrastrutturali di base, attraverso il pieno rispetto delle regole tecniche descritte nei vari documenti.</p>
<p>▪ <b>Registrazione/ aggiornamento Chiusura Servizi infrastrutturali</b></p>	<p><b>CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC</b></p>	<p>Sovrintende alla registrazione di nuovi servizi SICA secondari, verificando che siano realizzati nel rispetto delle regole tecniche definite nel documento sui servizi di registro.</p> <p>Convalida la registrazione nel registro SICA generale</p> <p>Supervisiona che le notifiche di modifica e di chiusura dei servizi siano pianificate per tempo, in modo da consentire ai fruitori di modificare i propri processi.</p>
	<p><b>Erogatore servizi SICA secondari</b></p>	<p>Il soggetto titolare dell'erogazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mette a disposizione dei soggetti SPCoop i servizi definiti nei documenti tecnici</li> <li>- pubblica la data di modifica del servizio (annuncio nuova versione) o di dismissione del servizio (chiusura definitiva del servizio o chiusura di una versione del servizio) secondo le modalità dichiarate nell'accordo di servizio stesso.</li> </ul>
<p>• <b>Erogazione dei servizi SICA</b></p> <p>✓ presentazione del servizio ed erogazione del servizio sul SPCoop</p>	<p><b>Erogatore servizi SICA</b></p>	<p>Assicura tutte le attività necessarie per l'esercizio dei sistemi e l'erogazione dei servizi SICA</p> <p>Assicura servizi di assistenza, help desk e risoluzione malfunzionamenti, gestione degli allarmi e degli incidenti di sicurezza, monitoraggio dei livelli di servizio definiti dalla commissione SPCoop.</p>

<b>Gestione SICA</b>		
<b>Processo</b>	<b>Attori</b>	<b>Ruolo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sottoscrizione e revoca alla fruizione dei servizi SICA</b></li> <li>✓ Ricezione delle richieste</li> <li>✓ Accettazione/rifiuto delle richieste (il rifiuto deve essere sempre motivato)</li> <li>✓ Predisposizione/gestione delle utenze autorizzate al servizio</li> <li>✓ Abilitazione al servizio</li> </ul>	<b>Erogatore servizi SICA</b>	Riceve, verifica, accetta, rifiuta, ecc. le richieste di utilizzo dei servizi. Ratifica la notifica di cessazione dall'uso di servizi.
	<b>Soggetto della comunità SPCoop</b>	Inoltra le richieste di utilizzo dei servizi. Notifica la cessazione dell'uso di servizi. Richiede l'adesione/cessazione all'accordo di servizio.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Monitoraggio e controllo dei servizi SICA erogati</b></li> </ul>	<b>Commissione di coordinamento SPC</b>	Emanava le linee guida sul monitoraggio dei servizi SICA, i livelli di servizio minimi e le specifiche di misurazione, di calcolo e di verifica.
	<b>CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC</b>	Sovrintende al processo di monitoraggio sul corretto funzionamento dei servizi SICA. Per inadempienze sistematiche o gravi istruisce la procedura di sospensione o revoca del servizio o, nei casi più gravi, della qualificazione del soggetto erogatore.
	<b>Erogatore dei servizi SICA</b>	Misura i livelli di qualità dei servizi erogati, le linee del monitoraggio definite dalla commissione di coordinamento SPCoop Pubblica i livelli misurati secondo le regole SPC. Verifica i livelli di sicurezza applicati.

### **3.3.1. Fruizione dei servizi SICA**

Si descrive il processo che un generico soggetto della comunità del SPCoop deve seguire per richiedere ed utilizzare servizi infrastrutturali di un Erogatore di servizi SICA qualificato.

<b>Fruizione SICA</b>		
<b>Processo</b>	<b>Attori</b>	<b>Ruolo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definizione piano dei fabbisogni</b></li> </ul>	<b>Soggetto della comunità SPCoop</b>	Definisce ed aggiorna periodicamente le esigenze in termini di servizi infrastrutturali per la cooperazione.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Individuazione dell'erogatore dei servizi SICA</b></li> </ul>	<b>Soggetto della comunità SPCoop</b>	Ogni soggetto abilitato a cooperare sul SPCoop può scegliere, sulla base di proprie esigenze, l'erogatore dei servizi SICA secondario nell'ambito di quelli qualificati.

<b>Fruizione SICA</b>		
<b>Processo</b>	<b>Attori</b>	<b>Ruolo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Predisposizione dell'ambiente per la fruizione dei servizi di registro SICA</b></li> </ul>	<p><b>Soggetto della comunità SPCoop</b></p>	<p>Predisporre le infrastrutture e i processi organizzativi necessari per la fruizione dei servizi applicativi, secondo quanto precisato nei relativi accordi di servizio.</p> <p>Per usufruire dei servizi di registro SICA, ciascun soggetto deve poter utilizzare la propria Porta di Dominio, realizzata secondo le regole standard definite a livello nazionale</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Richiesta di registrazione e cancellazione a un registro di servizio SICA</b></li> </ul>	<p><b>Soggetto della comunità SPCoop</b></p>	<p>Effettua la richiesta e precisa le proprie esigenze.</p> <p>Sottoscrive l'accordo di servizio (vedi documento tecnico specifico)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Fruizione di un registro di servizio SICA</b></li> </ul>	<p><b>Soggetto della comunità SPCoop</b></p>	<p>Assicura il funzionamento della propria Porta di Dominio e l'interfaccia verso il registro di servizio SICA.</p> <p>Rileva e segnala disservizi, malfunzionamenti e problemi di sicurezza al fornitore dei servizi di registro SICA; se il problema persiste lo segnala al CNIPA.</p>
	<p><b>Erogatore dei servizi di registro SICA</b></p>	<p>Eroga il servizio.</p> <p>Offre assistenza.</p> <p>Gestisce e rimuove disservizi e malfunzionamenti.</p>
	<p><b>CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC</b></p>	<p>Raccoglie e istruisce i reclami su problemi gravi e persistenti verso la Commissione.</p>

---

## 4. PROCEDURE

Nel seguito sono individuate ed elencate le principali procedure organizzative per la costituzione ed il funzionamento del SPCoop. Le regole e le specifiche connesse alle procedure, che descrivono le caratteristiche implementative delle componenti del SPCoop, sono descritte nei documenti tecnici appositi. Le procedure organizzative descrivono gli adempimenti, il loro iter, i compiti e le responsabilità, necessari per costituire e far funzionare il SPCoop. Le procedure fanno riferimento alle specifiche tecniche.

### 4.1. *Procedura di qualificazione dei soggetti del SPCoop, erogatori e fruitori di servizi applicativi*

Soggetto e DSA sono equivalenti, nel senso che esiste una corrispondenza biunivoca tra i due.

I soggetti per registrarsi presentano la documentazione relativa al proprio DSA, tra cui:

#### **Identificazione** del soggetto

- la Denominazione
- il Codice Identificativo IPA (Indice delle Pubbliche Amministrazioni) qualora il soggetto sia già accreditato.

#### **Organizzazione** del DSA

- la funzione e il Dirigente responsabile, sotto il profilo giuridico dei servizi applicativi complessivamente erogati, dei livelli di qualità garantiti nonché del corretto e completo aggiornamento del Registro dei Servizi;
- i funzionari abilitati all'accesso al Registro dei Servizi, con i diversi profili di accesso ammessi;
- la funzione responsabile dell'informativa, nonché dell'assistenza e della risoluzione di eventuali malfunzionamenti (laddove a fattor comune per l'intero DSA)

#### **Piano di sviluppo** del DSA

- il Piano dell'Offerta Applicativa (piano di aggiornamento/adeguamento dei servizi applicativi pubblicati o che intende pubblicare)
- il Piano dei Fabbisogni Applicativi

#### **Regole Operative** del DSA

- le modalità di segnalazione problemi/ricieste di informazioni sull'intero DSA
- il servizio di registro SICA secondario eventualmente utilizzato
- gli indirizzi della Porta di Dominio del DSA

- le specifiche di Sicurezza del DSA

Il **Piano dell'Offerta Applicativa** descrive la pianificazione (aggiornata su base annuale) che ciascun soggetto, responsabile di un DSA, rende pubblica agli altri soggetti della comunità SPCoop affinché sia noto il piano di aggiornamento/adeguamento dei servizi pubblicati nei successivi 12-24 mesi, nonché il piano di messa a disposizione di eventuali nuovi servizi. In questo Piano, per i servizi non ancora pubblicati e resi disponibili, possono essere descritte le informazioni che verranno poi pubblicate nel Registro dei Servizi, una volta che il servizio sia effettivamente disponibile. Il soggetto erogante, in questo modo, può stimolare future adesioni al servizio ovvero raccogliere indicazioni/suggerimenti sulle modalità di utilizzo

Il **Piano dei Fabbisogni Applicativi** descrive la pianificazione (tipicamente aggiornata su base annuale) dei servizi applicativi, erogati da altre PA, che il soggetto utilizza o intende utilizzare nei successivi 12-24 mesi.

Entrambi i suddetti Piani vengono utilizzati dalle funzioni di governo e coordinamento di SPC per la pianificazione e il dimensionamento dello sviluppo di SPC e per stimolare lo sviluppo e la pubblicazione di ulteriori servizi applicativi.

Un soggetto può aderire ad SPCoop e pubblicare le informazioni relative al proprio DSA anche senza possedere alcun servizio applicativo da erogare, purché esso accetti le regole di SPC e si costituisca come potenziale erogatore di servizi ovvero come potenziale utente di servizi applicativi.

Un soggetto può quindi aderire ad SPCoop anche solamente come utente di servizi applicativi erogati da altri soggetti. In tal caso deve comunque definire e pubblicare il proprio DSA nel Registro SICA Nazionale e predisporre una propria Porta di Dominio, coerente con le regole SPCoop.

#### ***4.1.1. Procedura di qualificazione/revoca dei soggetti pubblici erogatori/fruitori di servizi***

Di norma sono registrate le amministrazioni con una Porta di Dominio (a livello funzionale). Se l'amministrazione non presenta alcun DSA può comunque comportarsi da fruitore di servizi applicativi. Non appena l'amministrazione ritiene necessario o opportuno prevedere di configurarsi con un DSA deve motivare la richiesta, sulla quale la commissione esprime parere di ammissibilità. Per quanto riguarda la revoca, essa è richiesta dal soggetto o viene proposta dal CNIPA alla Commissione SPCoop a seguito di particolari e gravi inadempienze da parte del soggetto.

#### ***4.1.2. Procedura di qualificazione/revoca dei soggetti privati erogatori/fruitori di servizi***

Viene verificata l'ammissibilità della richiesta, valutando se il soggetto opera per finalità pubblica o ha interazioni sistematiche e rilevanti con le PA. Successivamente la procedura di qualificazione e di revoco è simile a quella descritta nel paragrafo precedente.

### **4.1.3. Verifica e qualificazione della Porta di Dominio**

Per questa procedura si rimanda al documento relativo ai servizi di sicurezza.

## **4.2. Procedura di qualificazione SICA**

### **4.2.1. Qualificazione di soggetti del SPCoop come erogatori di servizi di registro SICA Secondari**

Viene verificata l'ammissibilità della richiesta, valutando il rispetto alle regole di qualificazione e la adeguatezza delle interfacce tecniche definite nell'apposito documento sui registri di servizio. Viene valutata coerenza tra finalità di cooperazione e bacino di utenza servito (in termini di soggetti/servizi applicativi interessati) in rapporto alla spesa prevista per la realizzazione e l'esercizio.

### **4.2.2. Revoca della qualificazione di soggetti erogatori di servizi di registro SICA**

Per quanto riguarda la revoca della qualificazione, essa è richiesta o dal soggetto qualificato o viene proposta dal CNIPA alla commissione SPCoop a seguito di particolari e gravi inadempienze da parte del soggetto erogatore del servizio SICA secondario.

### **4.2.3. Richiesta di registrazione e cancellazione come utilizzatore ad un registro SICA**

Un soggetto fruitore o erogatore di servizi deve registrarsi come utilizzatore di un SICA generale o secondario prima di poter effettuare qualsiasi operazione con il SICA stesso. La registrazione avrà come prerequisito la qualificazione del soggetto come fruitore/erogatore da parte del CNIPA. Nella registrazione dovrà fornire almeno un contatto all'interno dell'amministrazione stessa.

## **4.3. Procedure di Monitoraggio ed Assicurazione del regolare funzionamento**

### **4.3.1. Procedure per i servizi di registro SICA**

- Verifiche livelli di servizio (ispettive e periodiche)
- Verifiche di sicurezza (ispettive e periodiche)
- Verifica recepimento regole tecniche, linee guida e raccomandazioni del SPCoop
- Gestione reclami e risoluzioni controversie
- Procedure rilevazione, pubblicazione/comunicazione livelli di servizio
- Procedure rilevazione, pubblicazione/comunicazione livelli di sicurezza/incidenti allarmi di sicurezza

### **4.3.2. Procedure per i servizi applicativi**

- Se definite nell'accordo di servizio, verifiche livelli di servizio
- Verifiche di sicurezza (ispettive e periodiche)
- Verifica recepimento regole tecniche, linee guida e raccomandazioni del SPCoop
- Gestione reclami e risoluzioni controversie

## **4.4. Procedure di gestione del Dominio di Cooperazione**

### **4.4.1. Registrazione del Dominio di Cooperazione**

Deve essere definito e formalizzato l'accordo di cooperazione includendo un responsabile per il dominio di cooperazione. E' comunicato il piano di sviluppo del Dominio di Cooperazione e quello di gestione del ciclo di vita dell'accordo di cooperazione

### **4.4.2. Adesione al Dominio di Cooperazione**

Ogni dominio di cooperazione definirà proprie regole descritte nel documento di gestione dell'accordo di cooperazione. Il soggetto che vuole aderire al dominio di cooperazione non potrà che adeguarsi a tali regole.

## **4.5. Procedure di erogazione e fruizione dei servizi applicativi**

Dal punto di vista organizzativo sono previsti due momenti e due procedure distinte:

- la qualificazione iniziale del soggetto e della sua Porta di Dominio (costituzione del DSA) è fatta una volta e con un ambiente di test il più possibile standard, al fine di "collaudare" le funzionalità della porta quale interfaccia standardizzata verso SPCoop.
- la registrazione di ogni singolo servizio erogato; tale procedura è fatta ogni volta che un soggetto inserisce o modifica un servizio nel suo DSA; nella procedura di registrazione l'amministrazione che offre il servizio dichiara e specifica molte cose tra le quali il punto di contatto per l'assistenza e l'eventuale ambiente di test. L'assistenza, benché minima, è obbligatoria e deve essere assicurata per tutto il periodo di esercizio del servizio (non solo in fase di avvio) e dovrà essere descritta nell'accordo di servizio. La presenza o meno di un ambiente di test e il periodo della sua disponibilità dipende dalla complessità e dal tipo di servizio, pertanto la predisposizione dell'ambiente di test per il servizio specifico è raccomandata ma obbligatoria; se l'ambiente di test è previsto è auspicabile che sia mantenuto per il tempo necessario a consentire alle amministrazioni interessate di provare il servizio, pertanto anche il periodo per il quale è utile mantenere un ambiente di test è legato alla platea di amministrazioni/soggetti interessati.

I processi di cooperazione più complessi sono collegati ad un Dominio di Cooperazione, alla cui base sta un accordo di cooperazione tra i diversi soggetti. E' raccomandato che le scelte in merito alla assistenza ed all'ambiente di test, come pure gli aspetti sulle politiche di sicurezza (autenticazione, tracciatura, autorizzazione) siano parte fondante di tale accordo.

### **4.5.1. Gestione del ciclo di vita dell'accordo di servizio**

Si rimanda al documento tecnico sull'accordo di servizio.

### **4.5.2. Sottoscrizione dell'accordo di servizio, richiesta ed autorizzazione all'uso di servizi applicativi**

Si rimanda al documento tecnico sull'accordo di servizio.

### **4.5.3. Monitoraggio e controllo dei livelli di servizio e di sicurezza dei servizi applicativi erogati/fruiti**

Per quanto riguarda la sicurezza si rimanda all'apposito documento. Sui livelli di servizio si rimanda all'approccio evolutivo del monitoraggio dei livelli di servizio descritto nel documento sull'accordo di servizio.