
LINEE GUIDA PER LA DECERTIFICAZIONE

Versione 2.0

RIEPILOGO REVISIONI E VERSIONI PRECEDENTI

Versione	Motivo	Data	Redatto da	Distribuito a
1.0	Primo rilascio per valutazione	20/04/2013	Andrea Bernardo (RER) Luigi Ramenghi (RER) Giovanni Grazia (RER) Roberto Fuligni (Lepida) Silvia Ghiani (Lepida) Luigi Zanella (CCD) Veronica Lenzi (CCD) Giada Bernardini (CCD)	Direzioni e Agenzie regionali che hanno inserito interventi di decertificazione nel Piano 2013
2.0	Secondo rilascio	10/09/2013	Andrea Bernardo (RER) Luigi Ramenghi (RER) Giovanni Grazia (RER) Roberto Fuligni (Lepida) Silvia Ghiani (Lepida) Luigi Zanella (CCD) Veronica Lenzi (CCD) Giada Bernardini (CCD)	Gruppo di Lavoro

INDICE DEL DOCUMENTO

1	Acronimi utilizzati nel documento.....	6
2	Mappa dei documenti del MAD.....	7
3	Scopo del documento	8
4	Certezza giuridica e semplificazione amministrativa	10
4.1	La riforma entrata in vigore il 1 gennaio 2012.....	11
4.2	Oggetto delle linee guida	12
4.3	Ulteriori indicazioni	13
4.4	La decertificazione abilita l'integrazione.....	14
4.5	Elenco delle fonti giuridiche di rilievo	14
5	I termini utilizzati per definire le linee guida.....	16
5.1	Termini attinenti ai dati	16
5.2	Termini attinenti ai servizi informatici	20
5.3	Termini attinenti ai processi	23
6	Check list di verifica delle anagrafi certificanti	27
6.1	Passo 1: la banca dati in esame è un'anagrafe certificante?.....	28
6.1.1	Rilevazione delle informazioni del Passo 1	30
6.2	Passo 2: quali dati si possono certificare?	31
6.2.1	Rilevazione delle informazioni del Passo 2	32
6.3	Passo 3: quali sono i processi di aggiornamento dell'anagrafe?	33
6.3.1	Rilevazione delle informazioni del Passo 3	34
6.4	Passo 4: come organizzare i dati da certificare?	34
6.4.1	Rilevazione delle informazioni del Passo 4	35
6.5	Passo 5: quali sono le policy di accesso all'anagrafe?	37
6.5.1	Rilevazione delle informazioni del Passo 5	38
7	Percorso di implementazione dell'anagrafe	39
7.1	Costruzione dell'anagrafe	39
7.2	Apertura dell'anagrafe	41
7.2.1	Rilevazione delle informazioni relative ai servizi di apertura dell'anagrafe	43
8	Il catalogo dei servizi.....	48
9	Allegato “Schede per la rilevazione dei dati”	49

INDICE DELLE FIGURE

Figura 5.1: Termini attinenti ai dati	16
Figura 5.2: Termini attinenti ai servizi	20
Figura 6.1: Passi da seguire per l'individuazione dell'anagrafe certificante e delle sue caratteristiche	28

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 6.1: Metadati descrittivi di un'anagrafe certificante.....	31
Tabella 6.2: Scheda Dati certificabili	33
Tabella 6.3: Scheda di rilevazione delle informazioni sul processo di aggiornamento	34
Tabella 6.4: Scheda di rilevazione delle informazioni sull'organizzazione dei dati - Tipologie	36
Tabella 6.5: Scheda di rilevazione delle informazioni sull'organizzazione dei dati - Visure.....	36
Tabella 6.6: Scheda di rilevazione delle informazioni sull'organizzazione dei dati – Elenchi	36
Tabella 6.7: Scheda di rilevazione delle informazioni per i filtri di ricerca sugli Elenchi.....	37
Tabella 6.8: Scheda di rilevazione delle informazioni per le policy di accesso	38
Tabella 7.1: Scheda di rilevazione dei servizi di consultazione (front end)	44
Tabella 7.2: Scheda di rilevazione dei servizi di cooperazione applicativa (servizi di back end).....	46

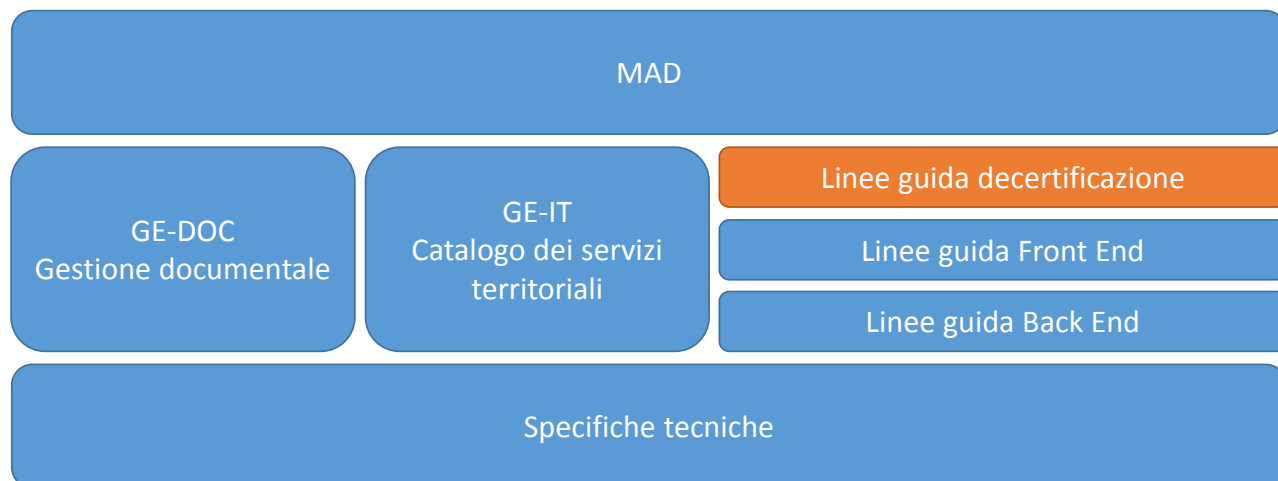
1 ACRONIMI UTILIZZATI NEL DOCUMENTO

Si riporta nel seguito la lista degli acronimi utilizzati nel documento.

ACRONIMO	DESCRIZIONE
MAD	Modello di Amministrazione Digitale
PA	Pubblica Amministrazione
RER	Regione Emilia-Romagna
d.G.R.	Delibera della Giunta Regionale
d.P.R.	Decreto del Presidente della Repubblica
L.R.	Legge Regionale
D.Lgs.	Decreto Legislativo
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale

2 MAPPA DEI DOCUMENTI DEL MAD

Le linee guida si collocano all'interno della gerarchia dei documenti del Modello di Amministrazione Digitale.



3 SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento si inserisce nell'ambito delle Linee di azione per la Semplificazione (in attuazione della legge regionale n. 18/2011 (Misure per l'attuazione degli obiettivi di semplificazione del sistema amministrativo regionale e locale. Istituzione della sessione di semplificazione), della deliberazione di Giunta regionale n. 983 del 16 luglio 2012 e della risoluzione dell'Assemblea Legislativa n. 3209 del 2 ottobre 2012) tracciate dalla Regione Emilia-Romagna e, più in particolare, rappresenta il risultato dell'intervento A1.2 "Linee guida per la Decertificazione e monitoraggio dell'attuazione" contenuto nella deliberazione di Giunta n. 2013/2012 che dà ulteriore sviluppo alla citata d.G.R. n. 983/2012.

Principale punto di riferimento del presente documento, nell'ambito dell'ordinamento statale, è l'**articolo 15 della legge n. 183/2011 e la successiva direttiva del Ministro della pubblica amministrazione e della semplificazione n. 14 del 22 dicembre 2011** ("Adempimenti urgenti per l'applicazione delle nuove disposizioni in materia di certificati e dichiarazioni sostitutive di cui all'articolo 15, della legge 12 novembre 2011, n. 183"), secondo cui i certificati hanno validità solo nei rapporti tra i privati e le amministrazioni non possono più chiedere ai cittadini certificati o informazioni già in possesso di altre pubbliche amministrazioni.

In coda a queste premesse va fatto cenno al "**Modello di Amministrazione Digitale**" che la Regione ha delineato con la d.G.R. n. 983/2012 (allegato 2B: "Disegno della PA Digitale: dematerializzata, interconnessa e cooperativa"). Il MAD rappresenta il modello concettuale cui la Regione guarda al fine di ripensare la propria organizzazione e azione amministrativa in un'ottica di semplificazione.

In questa sede va tenuto presente che, per la visione di insieme con cui è stato concepito, il MAD supporta il concetto di *decertificazione*, sia promuovendo la pubblicazione di servizi standard sulle anagrafi certificanti, sia definendo opportune interfacce di accesso universale che permettano, nello specifico, "una completa decertificazione nei rapporti fra PA e privati attraverso l'acquisizione diretta dei dati presso le amministrazioni certificanti da parte delle amministrazioni procedenti o, in alternativa, la produzione da parte degli interessati solo di dichiarazioni sostitutive di certificazione o dell'atto di notorietà".

Solo se i diversi sistemi parlano un linguaggio comune sarà possibile per ogni PA rendere disponibile il proprio patrimonio informativo alle altre PA e viceversa.

Alla luce di queste premesse è possibile chiarire lo scopo del presente documento.

Scopo del documento è la definizione di un insieme di linee guida di natura normativa, tecnica ed organizzativa finalizzate a **rendere accessibili le anagrafi certificanti presenti all'interno della Pubblica Amministrazione della Regione Emilia-Romagna**.

4 CERTEZZA GIURIDICA E SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA

I termini “certificazione” e “decertificazione” sono collegati alla funzione pubblica di dare certezza giuridica in merito ad alcuni dati. Questo emerge con chiarezza dalla definizione normativa di “certificato”: si tratta del “documento rilasciato da una amministrazione pubblica avente funzione di ricognizione, riproduzione o partecipazione a terzi di stati, qualità personali e fatti contenuti in albi, elenchi o registri pubblici o comunque accertati da soggetti titolari di funzioni pubbliche” (d.P.R. n. 445/2000, art. 1, co. 1, lettera f).

Dunque il certificato è un documento (che incorpora un atto) che serve a comunicare o mettere in circolazione la certezza giuridica relativa a una informazione, una certezza che nell’ordinamento giuridico potrebbe anche già esistere ma che non è diffusa (al contrario, per esempio, delle norme di legge, la cui conoscenza si presume).

Classicamente un certificato ha per destinatario un soggetto privato (persona fisica o giuridica, cittadino o impresa) che se ne serve nell’ambito di rapporti con altri soggetti privati (es. il CUD per ottenere il mutuo in banca o il certificato di sana e robusta costituzione per iscriversi in palestra) o con soggetti pubblici (es. il certificato di nascita del figlio per accedere ai servizi per l’infanzia).

Come noto, per effetto delle novità legislative che stanno alla base delle presenti linee guida, dal 2012 la seconda ipotesi viene meno: le PA non possono più richiedere ai soggetti privati certificati già detenuti da altra PA; la PA che necessita di accertare un’informazione proveniente da un privato deve, salvo eccezioni, rivolgersi alla PA che detiene quel dato.

Ne deriva, appunto, la cosiddetta *decertificazione*. La pubblica amministrazione “decertifica” quando riesce a ridurre la quantità di certificati rilasciati a cittadini e imprese, affinché il loro rapporto con la PA sia più semplice e veloce. La decertificazione quindi è uno strumento di semplificazione amministrativa.

Prima d’illustrare i tratti salienti delle novità normative menzionate, va chiarito un ultimo aspetto del quadro giuridico vigente già da prima del 2012. Posto che la certezza giuridica di alcune informazioni rimane un’esigenza imprescindibile nonché un pilastro dell’ordinamento, il legislatore non abbandona la funzione di certificazione, ma mira a “rimpiazzarla”. E lo fa in due modi.

La certificazione può essere sostituita da un’attività privata, la cosiddetta “autocertificazione” (v. art. 18, l. n. 241/1990), che rappresenta uno snodo fondamentale del processo di decertificazione.

In via complementare, la PA deve procurarsi autonomamente le certezze giuridiche delle quali ha bisogno per svolgere la propria attività. In altre parole, una PA che necessita di acquisire un dato certo deve chiederlo direttamente alla PA deputata a certificarlo, anziché lasciare che sia il privato a farlo.

Il termine “decertificazione” dunque è usato per indicare un obiettivo importante della normativa sulla semplificazione amministrativa. Fin dalla sua nascita, questo specifico insieme di norme e di principi ha

trovato difficoltà applicative, ma negli ultimi due anni è stato oggetto di un “rilancio” da parte del legislatore nazionale.

4.1 La riforma entrata in vigore il 1 gennaio 2012

Le novità normative introdotte con l’art. 15 della legge n. 183/2011 (Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato – Legge di stabilità 2012) sono state illustrate dalla direttiva del Ministro della pubblica amministrazione e della semplificazione n. 14 del 22 dicembre 2011.

Si tratta di disposizioni che modificano il testo giuridico fondamentale di riferimento, ossia il d.P.R. n. 445/2000 (Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa), inserendosi nel suo solco, dove, come accennato, era già previsto che nessuna amministrazione potesse richiedere atti o certificati contenenti informazioni già in possesso di altra PA.

Prima di passare in rassegna le novità in questione, è necessario sottolineare che queste norme costituiscono il fondamento giuridico delle presenti linee guida, che infatti danno sviluppo alla l.r. n. 18/2011, cioè la disciplina dell’Emilia-Romagna in tema di semplificazione; nell’attuare la Giunta regionale ha adottato la deliberazione n. 983/2012, le cui previsioni sono state fatte proprie dall’Assemblea Legislativa all’esito della prima sessione di semplificazione (v. risoluzione n. 3209/2012) e hanno trovato ulteriore sviluppo nel “Piano degli interventi per la semplificazione” adottato con d.G.R. n. 2013/2012 e infine nelle presenti linee guida.

Tutto ciò premesso, ecco le principali novità legislative, che riguardano gli articoli 40, 43, 72 e 74 del d.P.R. n. 445/2000.

Dal 1 gennaio 2012 la PA può continuare a rilasciare certificati ma soltanto affinché siano usati dai destinatari – cittadini e imprese – nei rapporti con altri soggetti privati. Al contrario, il certificato usato dal privato in un rapporto con una PA è nullo e il funzionario pubblico che lo acquisisce è passibile di sanzione per violazione di dovere d’ufficio (d.P.R. n. 445/2000, art. 40, commi 1 e 2, e art. 74, co. 2, lettera a).

Insomma, le amministrazioni e i gestori di pubblici servizi non possono più chiedere a (né tantomeno accettare da) cittadini e imprese alcun certificato, atto di notorietà o comunque informazione già in possesso di altre amministrazioni.

Questi certificati, non più esigibili, sono sempre sostituiti dalle dichiarazioni sostitutive di certificazione o di atto notorio. Ciò significa che, nel rapporto con un ente pubblico, il privato ha due alternative: autocertificare o fornire all’ente le indicazioni necessarie per recuperare il dato alla fonte, cioè presso la PA che lo detiene (d.P.R. n. 445/2000, art. 40, co. 01, e art. 43, co. 1).

Si aggiunge un aspetto formale ma importante: ogni certificato rilasciato (ovviamente per un rapporto privato-privato e non privato-pubblico) dovrà riportare, pena la sua nullità, la frase: “il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi”.

Pertanto anche la Regione Emilia-Romagna deve adottare le misure organizzative e tecniche necessarie per evitare di produrre certificazioni nulle per l'assenza della predetta dicitura, anche in considerazione del fatto che è interessato il profilo sanzionatorio, dato che il rilascio di certificati privi della dicitura costituisce violazione dei doveri d'ufficio (d.P.R. n. 445/2000, art. 40, co. 2, e art. 74, co. 2, *lettera c-bis*).

È stato poi introdotto il seguente adempimento organizzativo: le PA certificanti devono individuare un ufficio responsabile per tutte le attività volte a gestire, garantire e verificare la trasmissione dei dati o l'accesso diretto agli stessi da parte delle amministrazioni procedenti. Altrimenti non sarà possibile lo svolgimento, da parte delle PA procedenti, degli "idonei controlli, anche a campione" delle dichiarazioni sostitutive (d.P.R. n. 445/2000, art. 72, co. 1).

Si rammenti comunque che, in caso di "fondati dubbi" sulla veridicità di una dichiarazione sostitutiva, per la PA procedente il controllo è e resta obbligatorio (d.P.R. n. 445/2000, art. 71, co. 1).

A tal proposito si consideri che, se alle richieste di controllo non è data risposta entro trenta giorni, scatta anche qui la violazione dei doveri d'ufficio. E non soltanto: l'omissione o il ritardo saranno in ogni caso considerati ai fini della misurazione e della valutazione della performance individuale dei responsabili dell'omissione (d.P.R. n. 445/2000, art. 72, co. 3).

Si badi che con il decreto-legge n. 69/2013 (art. 14 che ha modificato l'art. 43 del d.P.R. n. 445/2000) l'amministrazione procedente che acquisisce i dati d'ufficio può farlo solo per via telematica.

Da ultimo, sul piano della trasparenza amministrativa, le nuove norme obbligano le PA a rendere note, attraverso la pubblicazione sul proprio sito web istituzionale, le misure organizzative adottate per l'efficiente, efficace e tempestiva acquisizione d'ufficio dei dati e per l'effettuazione dei controlli, nonché le modalità per la loro esecuzione (d.P.R. n. 445/2000, art. 72, co. 2; d.lgs. n. 33/2013, art. 35, co. 3, lettera c).

Resta fermo, sotto il profilo finanziario, il divieto di rendere onerosa, per le PA procedenti, l'acquisizione delle informazioni necessarie.

4.2 Oggetto delle linee guida

A questo punto risulta chiaro che una concreta attuazione di queste norme risulta ardua in mancanza di mezzi tecnici e organizzativi adeguati. Ed è su questi aspetti che le presenti linee guida si concentrano.

Per dare compiuta attuazione al quadro giuridico vigente in tema di decertificazione occorre che la Regione, in qualità di PA certificante, strutturi le proprie anagrafi in modo da:

- evitare di produrre ai privati certificazioni che possano rivelarsi nulle per l'assenza della dicitura oggi richiesta dal d.P.R. n. 445/2000;
- consentire alle PA procedenti l'accesso immediato alle informazioni di cui necessitano, sia in via di acquisizione d'ufficio, sia in fase di controllo successivo circa la veridicità, correttezza e completezza delle dichiarazioni sostitutive rilasciate dai privati;
- assicurare omogeneità ai documenti rilasciati dalle varie strutture regionali sul piano dei formati e, soprattutto, degli strumenti con cui è garantita l'ufficialità dei documenti rilasciati.

Serve inoltre – sempre ai sensi della direttiva citata – che, per lo scambio telematico dei dati, la Regione operi, secondo quanto previsto dall'art. 58, co. 2 del “Codice dell'amministrazione digitale” (d.lgs. n. 82/2005), sulla base delle linee guida redatte da DigitPA attraverso apposite convenzioni aperte all'adesione di tutte le amministrazioni interessate e volte a disciplinare le modalità di accesso ai dati da parte delle stesse amministrazioni procedenti, senza oneri a loro carico. Nelle more della predisposizione e della sottoscrizione di tali convenzioni, le amministrazioni titolari di banche-dati accessibili per via telematica dovranno comunque rispondere alle richieste di informazioni ai sensi dell'art. 43 del d.P.R. n. 445/2000. Si tenga conto che le convenzioni-quadro andrebbero pubblicate da ogni PA nel proprio sito istituzionale (d.lgs. n. 33/2013, art. 35, co. 3, lettera b).

4.3 Ulteriori indicazioni

A questo punto può essere di aiuto un raffronto tra il concetto di decertificazione e quello di “dematerializzazione”, anch'esso importante al fine di realizzare la massima e migliore semplificazione amministrativa (come previsto dalla citata d.G.R. n. 983/2012, cui ha fatto seguito il Piano di semplificazione varato con la d.G.R. n. 2013/2012).

Una PA “dematerializza” quando trasforma i propri flussi documentali cartacei in flussi di documenti informatici. Attualmente questo obiettivo riguarda le PA, mentre i privati saranno coinvolti successivamente.

Al contrario, la decertificazione riguarda innanzitutto i rapporti pubblico-privato, perché i dati da certificare di solito riguardano fatti, stati o qualità relative a cittadini o imprese. Ma di riflesso, per realizzarla, occorre lavorare di nuovo sui rapporti tra enti pubblici, cioè nei casi in cui una PA debba accedere alla banca dati di un'altra PA per acquisire dati d'ufficio o verificare un'autocertificazione.

Inoltre, l'ordinamento giuridico non sembra escludere che la decertificazione riguardi le PA anche sotto un altro profilo, quello dei dati: niente esclude, cioè, che si creino anagrafi certificanti di dati pubblici. Si pensi, ad esempio, ad una banca-dati che raccolga informazioni relative a tutti i beni pubblici esistenti in una certa zona o appartenenti a una certa amministrazione.

Occorre a questo punto un'ultima avvertenza: un conto è guardare la certificazione (e la conseguente decertificazione) dal punto di vista della funzione amministrativa, un altro dal punto di vista dello strumento con cui è realizzata, ossia l'anagrafe.

Dal punto di vista della funzione, e cioè considerando la certificazione nel suo significato proprio, un'amministrazione certificante può decidere di realizzare un'anagrafe in due casi: o quando deve farlo per legge, o quando lo ritiene utile perché, essendo comunque tenuta a certificare alcune informazioni in suo possesso, valuta che così facendo faciliterebbe il proprio lavoro (es. perché riceve numerose richieste in tal senso da parte di altre PA).

Dal punto di vista dello strumento, le cose cambiano: un'anagrafe può risultare “certificante” in senso lato, ossia potrebbe essere realizzata dalla PA per uno scopo diverso o comunque non strettamente dipendente da quello previsto dal d.P.R. n. 445/2000. Potrebbe infatti verificarsi l'ipotesi in cui un'amministrazione possieda una banca-dati dotata di tutti i requisiti di un'anagrafe certificante eppure non sia tenuta a

certificare quei dati, non essendoci procedimenti o rapporti giuridici nei quali serve avere la certezza di quei dati. Però potrebbero ugualmente esistere soggetti terzi che manifestano l'esigenza di conoscere quei dati, per scopi non contrari alla legge.

Emerge così l'ulteriore significato attribuito dalle presenti linee guida alla certificazione e alle anagrafi che la consentono. Si tratta di una valenza informativa o conoscitiva, dunque irrilevante per il diritto ma rilevante in altri contesti. Si pensi all'importanza che un'anagrafe regionale relativa a determinati dati territoriali potrebbe rivestire per gli enti locali nel momento in cui si accingono a elaborare i loro strumenti urbanistici, o per le imprese agricole che intendono svolgere indagini di mercato, o ancora per le università e gli istituti statistici. Anche questa ulteriore finalità può produrre effetti di semplificazione, perciò andrebbe vagliata quando ci si chiede se realizzare un'anagrafe certificante.

4.4 La decertificazione abilita l'integrazione

L'apertura delle anagrafi da parte delle diverse pubbliche amministrazioni abilita l'integrazione delle diverse banche dati e dei processi che le utilizzano.

Rendere accessibile una anagrafe, secondo il MAD, significa mettere a disposizione servizi di accesso telematico che potranno essere utilizzati anche per lo scambio di dati tra i sistemi, sempre in forma integrata.

4.5 Elenco delle fonti giuridiche di rilievo

- Legge n. 241/1990 e ss. mod. e int. *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;
- CAD – Codice dell'Amministrazione Digitale (Decreto Legislativo n. 82/2005 e ss. mod. e int., in particolare quelle apportate con il Decreto-Legge n. 179/2012 recante *“Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese”*, convertito con L. n. 221/2012);
- MAD – Modello di Amministrazione Digitale (contenuto nella deliberazione di Giunta regionale n. 2013/2012 *“Piano degli interventi per la semplificazione”*);
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 2000 *“Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”*;
- L.R. n. 18/2011 *“Misure per l'attuazione degli obiettivi di semplificazione del sistema amministrativo regionale e locale. Istituzione della sessione di semplificazione”*;
- L. n. 134/2012 *“Misure urgenti per la crescita del Paese”*;
- D.Lgs. n. 196/2003 *“Codice in materia di protezione dei dati personali”*;
- Standard e specifiche internazionali sull'interoperabilità fra pubbliche amministrazioni (es. Programma Europeo ISA);
- Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n. 11/2004 *“Sviluppo regionale della società dell'informazione”*;

- Decreto del Vicepresidente e Assessore Finanze, Europa, cooperazione con il sistema delle autonomie, valorizzazione della montagna, regolazione dei servizi pubblici locali, semplificazione e trasparenza, politiche per la sicurezza n. 2/2012 “Costituzione del Tavolo Permanente per la semplificazione e ss. dec. di integrazione e modifica dei componenti del Tavolo”;
- D.G.R. n. 983/2012, con cui è stato approvato il “Documento del Tavolo permanente per la Semplificazione in preparazione della Sessione per la Semplificazione 2012 (L.R. 18/2011)”, recepita e approvata con risoluzione dell’Assemblea Legislativa ER del 2/10/2012, n. 3209;
- Determinazione del Direttore Generale Affari Istituzionali e Legislativi n. 7123/2012 “Costituzione del Nucleo Tecnico per la semplificazione e ss. dec. di integrazione e modifica dei componenti del Nucleo”;
- Det. D.G. Affari Istituzionali e Legislativi n. 8861/2012 “Costituzione del Gruppo Tecnico Tematico per la *Informatizzazione delle procedure degli atti attraverso un sistema di interconnessione telematica di tutta la PA, per l’attuazione della L.R. n. 18 del 2011*”;
- D.G.R. n. 2013/2012 “Piano degli interventi per la semplificazione relativo alla Prima linea di azione *Informatizzazione dei procedimenti amministrativi e interoperabilità delle pubbliche amministrazioni*”;

5 I TERMINI UTILIZZATI PER DEFINIRE LE LINEE GUIDA

Al fine di assicurare la massima chiarezza e non ambiguità del linguaggio, in questo Capitolo si descrivono i termini utilizzati per definire le linee guida. I termini sono stati collezionati in tre gruppi:

- un primo gruppo di termini attinenti alla definizione delle fonti dati;
- un secondo gruppo utilizzato per definire i riferimenti alle tecnologie delle linee guida;
- un terzo gruppo di termini attinenti all'ambito organizzativo.

5.1 Termini attinenti ai dati

Nella definizione dei dati sono stati individuati una serie di termini che implicitamente individuano una gerarchia fra gli stessi. I termini in alto nello schema sono più generali, mentre quelli più in basso sono più specifici e rappresentano un sottoinsieme di quelli superiori.

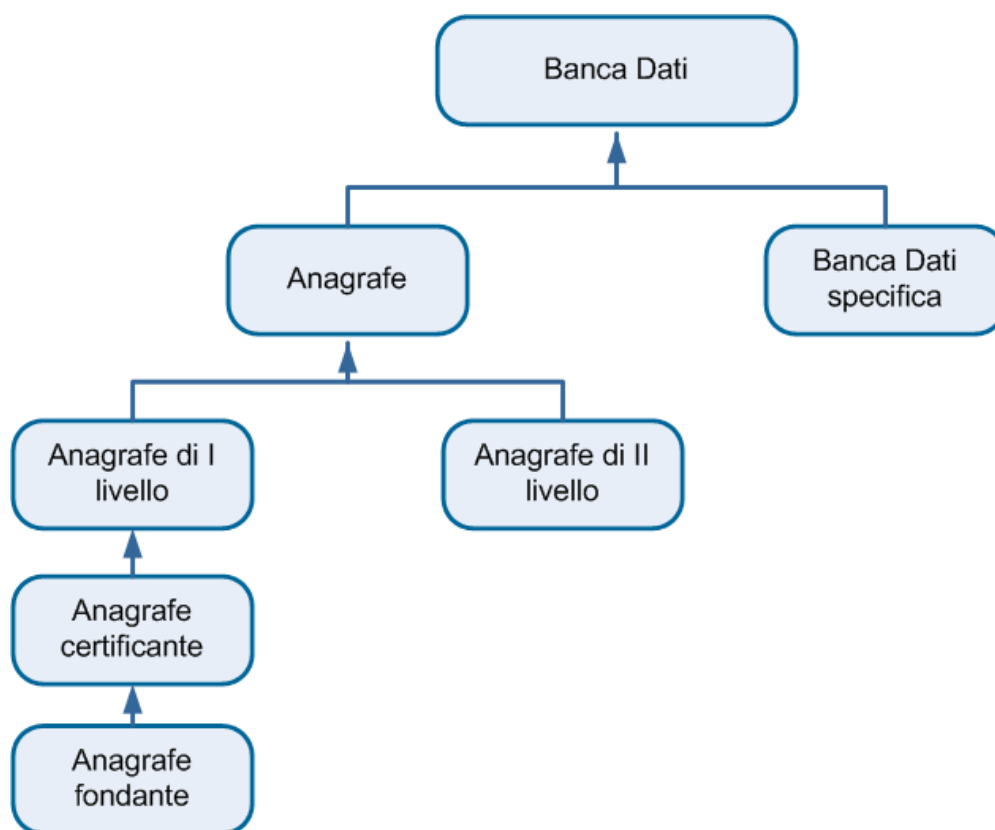


Figura 5.1: Termini attinenti ai dati

Nel seguito del paragrafo, ad ognuno dei termini rappresentati in figura, sono associati i tre seguenti elementi:

- descrizione;
- fonte dalla quale è stata tratta la relativa descrizione;
- eventuali esempi.

Banca dati

E' una collezione omogenea di dati riguardanti un particolare ambito di competenza.

Fonte: Linee guida

Banca dati specifica

E' una banca dati realizzata per rispondere ad esigenze specifiche di un determinato ambito applicativo.

Fonte: Linee guida

Esempi: Banca dati dei tributi, banca dati delle analisi storiche di qualità delle acque, indicatori sull'attività edilizia

Anagrafe

E' una banca dati che censisce in modo univoco oggetti o soggetti di interesse della Pubblica Amministrazione. Le anagrafi possono essere istituite in applicazione di specifiche disposizioni di legge o possono essere istituite come base di conoscenza necessaria per l'espletamento di compiti istituzionali della Pubblica Amministrazione.

Fonte: MAD

Esempi: Registro delle imprese, anagrafe della popolazione, anagrafe comunale degli immobili, Registro delle persone giuridiche, catasto strade, ecc.

Anagrafe di I livello

E' un'anagrafe contenente dati o informazioni gestite, modificate, integrate direttamente dal responsabile della banca dati.

Fonte: Linee guida

Esempi: Anagrafe dei punti luce, anagrafe dei pozzi, anagrafe delle strade, catasto vitivinicolo

Anagrafe di II livello

E' un'anagrafe costruita avendo come base anagrafi di primo livello, attraverso processi e/o attività di incrocio/integrazione con altre anagrafi di primo livello e/o altre banche dati. Normalmente le anagrafi di secondo livello vengono costruite per esigenze specifiche di elaborazione ed analisi di carattere istruttorio interno.

Le anagrafi di secondo livello NON possono essere certificanti.

Fonte: Linee guida

Esempi: Le anagrafi create per la lotta all'evasione, le anagrafi realizzate per la costruzione del quadro conoscitivo necessario per la redazione degli strumenti urbanistici.

Anagrafe certificante

E' un'anagrafe in grado di certificare l'esistenza e/o il possesso di determinate caratteristiche di un oggetto o di un soggetto in uno specifico momento nel tempo.

Fanno parte dell'anagrafe certificante le sole caratteristiche che il titolare della anagrafe è in grado di certificare. Non fanno parte dell'anagrafe certificante le caratteristiche non certificabili dal titolare dell'anagrafe.

Normalmente è il titolare dell'anagrafe che dichiara la propria anagrafe come certificante.

Fonte: Linee guida

Esempi: Registro delle imprese, anagrafe della popolazione, anagrafe comunale degli immobili, registro delle persone giuridiche, catasto strade,

Esempio di caratteristiche non certificabili: l'anagrafe della popolazione non è in grado di certificare la professione di un cittadino, in quanto il titolare della gestione dell'anagrafe della popolazione non governa il processo di aggiornamento dell'attributo riferito al soggetto presente nell'anagrafe.

Anagrafe fondante

E' un'anagrafe certificante che riveste un interesse trasversale sia per altri soggetti all'interno della stessa amministrazione che per le altre amministrazioni e/o per altri soggetti anche diversi dalla PA.

Fonte: MAD

Esempi: Registro delle imprese, anagrafe della popolazione, anagrafe comunale degli immobili, registro delle persone giuridiche, catasto strade,

Open Data

Sono parti di banche dati (comunemente definiti *data set* o set di dati) liberamente accessibili da tutti, che sono di norma pubblicati corredati da licenza che ne regola l'uso. Le licenze d'uso più comuni non prevedono forme di controllo che limitino la riproduzione e l'uso dei dati.

Fonte: Linee guida

Vocabolario

Rappresenta l'insieme dei termini utilizzati per descrivere e definire in maniera univoca i concetti riguardanti un determinato argomento. Un termine più esteso è l'ontologia, che descrive in modo formale i termini di un dominio e le relazioni di generalizzazione/specializzazione o di sinonimia esistenti fra i termini stessi. I vocabolari sono molto importanti nel processo di decertificazione in quanto permettono, a tendere, di definire in modo univoco concetti comuni presenti in diverse situazioni con la stessa terminologia.

Fonte: Linee guida

Metadati

Dati che descrivono le caratteristiche di altri dati. Normalmente i metadati possono fornire informazioni circa il responsabile della banca dati stessa, i relativi processi di aggiornamento, le policy di accesso ai contenuti, le modalità di fruizione, la data di aggiornamento, il formato, ecc. In ambito geografico i metadati sono regolamentati dallo standard ISO 19115. Ogni esperto del dominio applicativo dovrebbe verificare se esistono degli standard applicabili nel settore di interesse.

Fonte: Linee guida

5.2 Termini attinenti ai servizi informatici

Nella definizione dei servizi sono stati individuati una serie di termini che implicitamente individuano una gerarchia fra gli stessi. I termini in alto nello schema sono più generali, quelli più in basso sono più specifici ed individuano un sottoinsieme di quelli superiori.

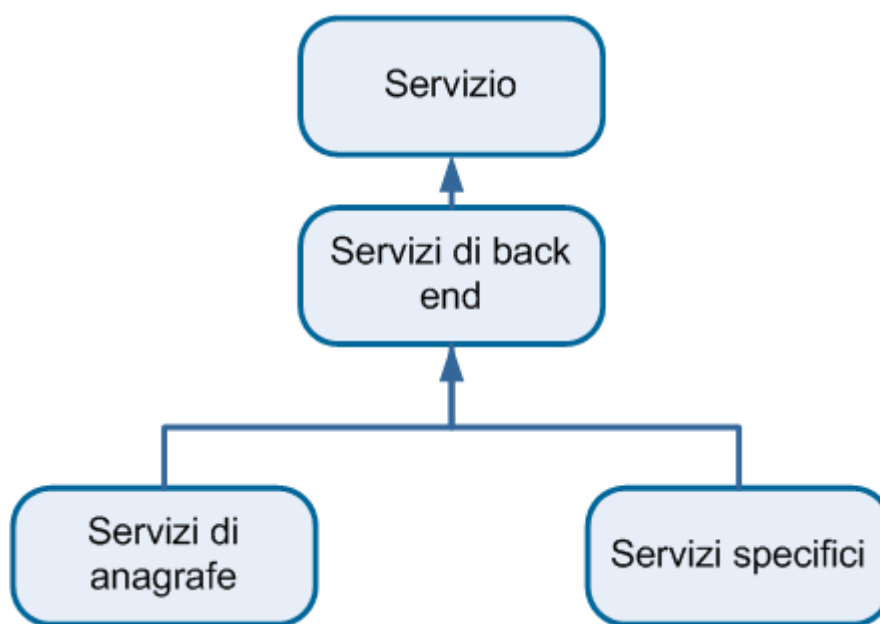


Figura 5.2: Termini attinenti ai servizi

Servizio

E' un sistema di comunicazione messo a disposizione da un particolare dominio applicativo, attraverso il quale un'applicazione chiamante è in grado di interagire con le banche dati e i processi del dominio stesso.

Fonte: MAD

Esempi: servizio di visura di una unità immobiliare, il servizio riceve in input gli identificativi catastali di un immobile e restituisce in output i dati dell'immobile.

Servizi di Back End

E' l'insieme di servizi – cioè, sistemi di comunicazione - che, interagendo con le banche dati, mettono a disposizione delle applicazioni che invocano i dati in forma nativa o elaborata.

Fonte: MAD

Back Office

Sistemi *legacy* presenti all'interno degli enti (es. Tributi, SUAP, Edilizia)

Fonte: MAD

Esempi: Sistema software di gestione dell'anagrafe della popolazione di un comune

Servizi di Anagrafe

Sono servizi di back end che permettono l'interrogazione delle anagrafi. Le attività che possono essere svolte sono assimilabili al concetto di visura (ad es. per consultare dati anagrafici della popolazione, delle imprese o degli immobili).

Fonte: MAD

Esempi: Servizi PARIX per accedere ai dati delle imprese.

Servizi specifici

Sono servizi di back end basati su applicazioni e sistemi di back office presenti all'interno di un Ente che non hanno caratteristiche di trasversalità.

Fonte: MAD

Esempi: Servizio di calcolo di una imposta.

Interoperabilità

Rappresenta la capacità di sistemi diversi - eventualmente anche di PA diverse - di scambiarsi informazioni secondo il modello della cooperazione applicativa, utilizzando schemi applicativi comuni.

Fonte: MAD

Front End

Insieme di applicazioni che utilizzano i servizi di back end per rendere disponibili all'utente finale una serie di funzionalità *on line*, attraverso una pluralità di canali, quali Web, Mobile ed altri.

Fonte: MAD

Esempi: Telemaco (servizio *on line* delle CCIAA), servizi di *on line* per consultare lo stato delle pratiche.

Policy di sicurezza

Rappresenta l'insieme degli accorgimenti di natura informatica e tecnica necessari per garantire il rispetto delle policy di gestione e di accesso ai dati.

Fonte: MAD

Entità informative

Oggetti logici rappresentanti documenti, fascicoli archivistici o informazioni strutturate, coerenti e significative per l'utente finale, che si desidera vengano esposti, tramite servizi di back end, per poterli rendere disponibili all'utente finale o ad altre applicazioni.

Fonte: MAD

Catalogo dei servizi di anagrafe

Il catalogo è lo strumento che conserva i metadati di tutte le anagrafi censite. Il catalogo è accessibile sia agli utenti che alle altre applicazioni attraverso la creazione di appositi web services.

Fonte: MAD

Fonte dati

Una fonte dati corrisponde ad un fornitore di entità informative; la fonte può essere un componente software, come ad esempio un back office, ma anche una banca dati o un'area di un altro sistema documentale.

Fonte: MAD

Qualificazione

Processo attraverso il quale si verifica/dichiara che un sistema di back office è dotato di servizi di back end conformi alle specifiche/linee guida della CNER, in riferimento ad una specifica soluzione del portafoglio applicativo nel catalogo CNER.

Fonte: Linee guida

5.3 Termini attinenti ai processi

Analogamente a quanto svolto per dati e servizi, di seguito si presentano i termini attinenti ai processi.

Decertificazione

La “decertificazione” nei rapporti tra PA e cittadini prevede l’obbligo per la PA di acquisizione diretta dei dati presso le amministrazioni certificanti da parte delle amministrazioni procedenti e la produzione, da parte degli interessati, nei rapporti con la PA solo di dichiarazioni sostitutive di certificazione o di atto di notorietà. In pratica le amministrazioni e i gestori di pubblici servizi non possono più richiedere ai cittadini certificati già in possesso di altre pubbliche amministrazioni, ma avranno l’obbligo di accettare l’autocertificazione e di controllarne i contenuti presso l’Ente depositario dei dati stessi.

Fonte: MAD

Certificato

E’ il documento rilasciato da una amministrazione pubblica avente funzione di ricognizione, riproduzione e partecipazione a terzi di stati, qualità personali e fatti contenuti in albi, elenchi o registri pubblici o comunque accertati da soggetti titolari di funzioni pubbliche.

Fonte: d.P.R. 445/2000

Armonizzazione dei concetti

E’ il processo attraverso il quale si descrivono con nomi uguali, mutuati da vocabolari, entità appartenenti ad anagrafi diverse che esprimono i medesimi concetti. E’ frequente il caso in cui, per diversa genesi, banche dati diverse descrivano al proprio interno concetti uguali.

Fonte: Linee guida

Normalizzazione dei dati

E’ il processo attraverso il quale si codificano i dati esistenti rispetto alla definizione univoca degli stessi riscontrati dalle anagrafi certificanti di riferimento.

Fonte: Linee guida

Esempi: La normalizzazione degli indirizzi; in questo caso il processo di normalizzazione consiste nel ricondurre i nomi utilizzati per individuare i toponimi all’interno di un’anagrafe ad un sistema di codifica ufficiale e univoco.

Amministrazione procedente

Si definisce amministrazione procedente l'Amministrazione che ha in carico il procedimento e che richiede il dato certificato.

Amministrazione certificante

Si definisce amministrazione certificante l'Amministrazione che produce il dato certificato.

Ciclo di vita delle entità

Il ciclo di vita di una entità descrive tutti gli *step* (rilevanti per la pubblica amministrazione) che l'entità attraversa nel corso della sua vita. Non necessariamente tutti gli stadi del ciclo di vita sono trattati da processi di aggiornamento.

Fonte: Linee guida

Processi di aggiornamento

Rappresentano le modalità con le quali una banca dati viene aggiornata. I processi di aggiornamento devono essere descritti evidenziando come devono essere svolte tutte le operazioni che si registrano in una determinata banca dati, i diversi stadi delle entità gestite/trattate e quali sono gli eventi che li attivano.

Fonte: Linee guida

Esempi: Il processo di aggiornamento dell'anagrafe degli immobili prevede che vengano aggiornate le entità gestite a fronte del trattamento di specifici atti (rilascio del titolo edilizio, comunicazione di fine lavori, agibilità, accatastamento) gestiti direttamente dalla PA.

Tracciabilità

Con tracciabilità si intende la capacità di un'anagrafe di descrivere (quindi di tracciare) i processi / atti che modificano gli *step* delle entità trattate.

Fonte: Linee guida

Esempi: L'anagrafe della popolazione è in grado di tracciare gli atti (atti di nascita, di matrimonio, di morte) che modificano gli stati dei cittadini residenti registrati in anagrafe. L'anagrafe degli immobili è in grado di

tracciare gli atti (nuove costruzioni, ampliamenti, frazionamenti, accorpamenti, volture,...) che modificano gli stati degli edifici e delle unità immobiliari.

Policy di accesso al dato

E' il complesso delle regole, da definire in via preliminare, e da applicare al fine di effettuare le necessarie verifiche rispetto al diritto dei potenziali utenti di accedere al dato, nonché la definizione di tutti i limiti posti dall'ordinamento rispetto al diritto di accesso.

NB: in caso di pubblicazione sul Sito istituzionale di banche dati e/o altre informazioni, la verifica di legittimità deve necessariamente essere effettuata prima della effettiva messa on-line dei dati, avuto riguardo anche della possibilità di distinguere determinate categorie di potenziali utenti e differenziare le possibilità di accesso attraverso l'utilizzo di diverse "autorizzazioni" alla consultazione.

Fonte: Linee guida

Responsabile dell'anagrafe

E' l'unità organizzativa all'interno di un Ente, titolare dell'anagrafe. Il responsabile, di norma è una Posizione Organizzativa che cura direttamente - o che comunque sovrintende - l'intero processo di tenuta e aggiornamento dell'anagrafe stessa.

E' in capo al responsabile la decisione di rendere un'anagrafe certificante, di renderla accessibile attraverso i servizi di anagrafe e di definire le policy di accesso ai dati nel rispetto del complesso di norme che regolano tale materia.

Fonte: Linee guida

Canali di fruizione

Rappresentano i canali attraverso i quali è possibile accedere ai servizi, in particolare ai servizi di anagrafe. Ai fini del processo di decertificazione, il canale più importante è quello dei web services, il quale abilita la cooperazione applicativa. Sono comunque importanti anche i canali che abilitano l'accesso alle persone.

Fonte: MAD

Esempi: canale Web, che permette ad un utente di richiamare il servizio attraverso un browser (da smartphone, tablet o pc); canale Mobile, che permette una fruizione su dispositivi *mobile* in una modalità ottimizzata per schermi di piccole dimensioni (normalmente applicazioni *mobile* di tecnologia specifica o canali web in versione *mobile*); canale Web Service, che rappresenta la tipica modalità standard di erogazione dei servizi di back end e che contiene, nella sua rappresentazione, la definizione del linguaggio comune adottato dallo specifico servizio.

Dematerializzazione

E' il termine che indica la gestione documentale informatizzata, all'interno delle strutture amministrative sia pubbliche sia private, e la conseguente sostituzione dei supporti tradizionali della documentazione amministrativa (carta) con quelli informatici, a cui la normativa nazionale, fin dal 1997 riconosce, in presenza di determinati accorgimenti tecnici e giuridici, pieno valore giuridico.

Ai fini di una evoluzione della gestione dell'attività amministrativa verso una effettiva PA digitale, la dematerializzazione della documentazione prodotta dalla PA costituisce uno dei temi centrali del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al d.lgs. n. 82/2005 (CAD).

Fonte: MAD

Dominio di responsabilità

Rappresenta il perimetro entro il quale un titolare di banca dati è responsabile. Normalmente una banca dati ha un unico responsabile dell'intero dominio coperto dalla banca dati stessa. Nelle rare situazioni in cui esistono banche dati coperte da diversi domini di responsabilità, è necessario metterlo in evidenza e definire a priori e con precisione la responsabilità (entità/titolare) e quali processi di aggiornamento sono a carico di ciascun co-titolare.

Fonte: MAD

6 CHECK LIST DI VERIFICA DELLE ANAGRAFI CERTIFICANTI

La check list di seguito descritta rappresenta lo strumento attraverso il quale è possibile verificare se la banca dati di cui un soggetto dispone può essere considerata “anagrafe certificante” secondo la definizione data nei capitoli precedenti.

Obiettivo della check list è quindi quello di **guidare il responsabile della banca dati nell’esame della stessa e nella descrizione delle caratteristiche dell’anagrafe certificante di cui è titolare.**

Le informazioni raccolte a seguito della verifica della check list di seguito descritta alimenteranno il *catalogo dei servizi di anagrafe*. A tal fine, è necessario compilare con attenzione e precisione la documentazione relativa alla anagrafe (metadati), per renderne agevole la diffusione e la conoscenza in modo da accelerare il processo di decertificazione.

Il percorso di verifica delle anagrafi certificanti si divide in 6 passi, come di seguito:

- **passo 1.** Obiettivo è determinare se la banca dati in esame ha le caratteristiche previste per essere definita anagrafe certificante. Al termine del passaggio si compila la sezione 1 dei metadati descrittivi dell’anagrafe.
- **passo 2.** Obiettivo è individuare qual è il sottoinsieme dei dati dell’anagrafe che è certificabile. Al termine del passo si compila la sezione 2 dei metadati descrittivi dell’anagrafe.
- **passo 3.** Obiettivo è descrivere i processi di aggiornamento dell’anagrafe certificante al fine di determinare la qualità del dato. Al termine si compila la sezione 3 dei metadati descrittivi dell’anagrafe.
- **passo 4.** Obiettivo è determinare la rilevazione delle esigenze circa i dati da rendere disponibili alle altre amministrazioni. Al termine della fase si compila la sezione 4 dei metadati descrittivi dell’anagrafe.
- **passo 5.** Obiettivo è determinare le policy di accesso ai dati, ovvero elencare per ogni singolo dato quali sono gli eventuali limiti all’accesso. Al termine della fase si compila la sezione 5 dei metadati descrittivi dell’anagrafe.
- **passo 6.** Rappresenta il **percorso di implementazione e apertura dell’anagrafe**. Obiettivo è definire come costruire un’anagrafe e le caratteristiche dei servizi che devono essere realizzati per rendere accessibile l’anagrafe certificante. Al termine di questo ultimo step si compila la sezione 6 dei metadati descrittivi dell’anagrafe.

La descrizione dei primi cinque passi del percorso descritto è contenuta nel seguito del presente capitolo; per la descrizione del passo 6, che rappresenta il percorso di implementazione e apertura dell’anagrafe, si rimanda al capitolo 7.

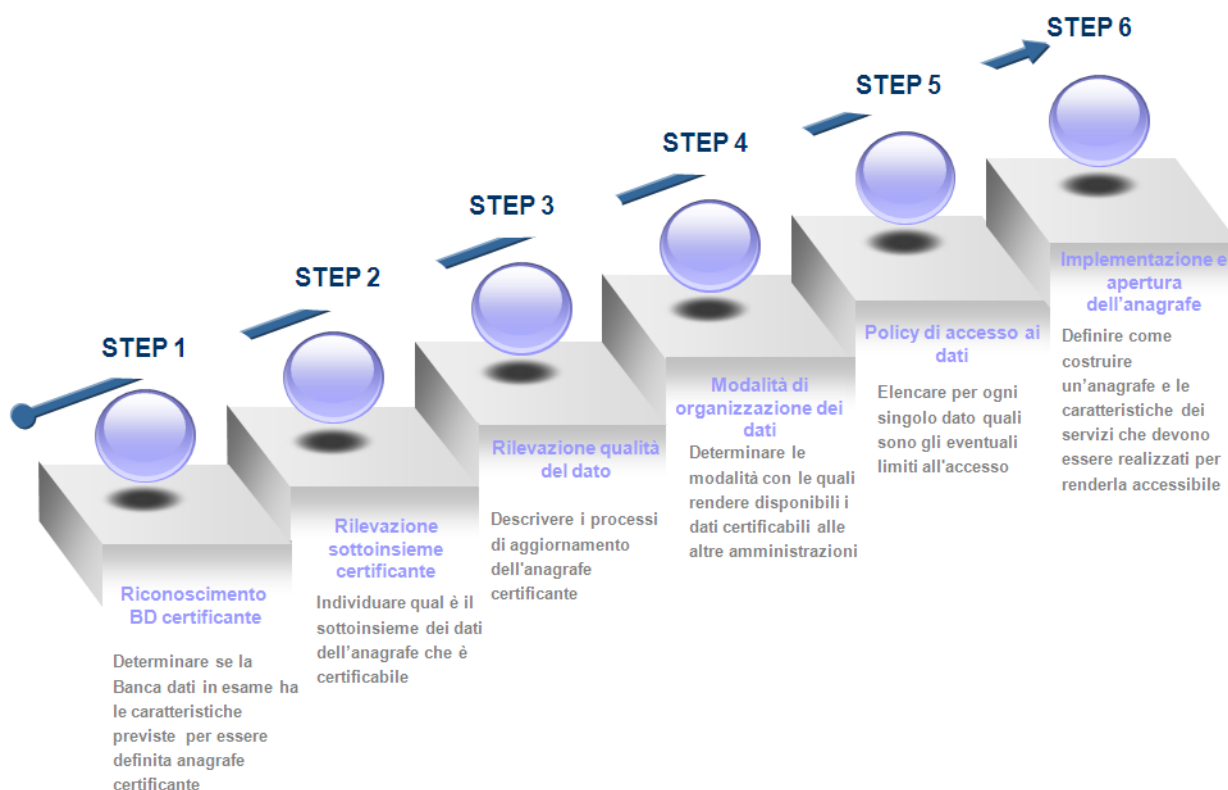


Figura 6.1: Passi da seguire per l'individuazione dell'anagrafe certificante e delle sue caratteristiche

6.1 Passo 1: la banca dati in esame è un'anagrafe certificante?

L'obiettivo di questa sezione è quello di fornire al **Responsabile dell'anagrafe** una guida per determinare se la banca dati ha i requisiti che la caratterizzano come anagrafe certificante.

Un'anagrafe è una banca dati che censisce in modo univoco oggetti o soggetti del mondo reale di interesse della pubblica amministrazione. Le anagrafi possono essere istituite in applicazione di disposizioni di legge o possono essere istituite come base di conoscenza necessaria per l'espletamento di compiti istituzionali.

Ai fini del processo di decertificazione è significativo il solo **sottoinsieme delle anagrafi certificanti**.

Un'anagrafe certificante è un'anagrafe in grado di certificare l'esistenza e le caratteristiche di un oggetto o soggetto in un dato momento nel tempo e che, se resa accessibile ad altri settori della PA di appartenenza o ad altre PA, consente di sostituire la richiesta di un certificato da parte dell'amministrazione proponente con una operazione di visura sull'anagrafe stessa.

E' il responsabile dell'anagrafe che dichiara "certificante" la propria anagrafe. Un soggetto è normalmente responsabile di un'anagrafe per effetto di una norma, processo o procedimento di sua competenza istituzionale o normativa.

Quali sono le condizioni che rendono un'anagrafe certificante? Non è possibile definire un insieme di regole che permettano in modo deterministico di classificare un'anagrafe come certificante. Le indicazioni che seguono, pertanto, si pongono l'obiettivo di fornire elementi di valutazione per arrivare a una decisione che deve comunque essere presa dal responsabile.

1. Un'anagrafe certificante **è normalmente costituita in applicazione di disposizioni di legge** o come base di conoscenza necessaria per l'espletamento di **compiti istituzionali**.
2. I **processi di aggiornamento** dell'anagrafe **devono essere codificati** e devono essere **sotto il diretto controllo del responsabile** dell'anagrafe in esame.
3. Un'anagrafe certificante deve essere un'**anagrafe di primo livello**, oppure deve essere gestita direttamente dal responsabile dell'anagrafe stessa o da strutture esplicitamente delegate.
4. I contenuti dell'anagrafe devono essere tali da fornire a chi la consulta **certezza giuridica** delle informazioni ottenute.
5. I dati relativi a oggetti/soggetti/fatti contenuti nell'anagrafe devono essere censiti in modo **univoco** e **completo**. "Univoco" significa che ogni istanza della classe di oggetti/soggetti/fatti deve essere registrata una volta sola nell'anagrafe e deve essere dotata di un codice unico e persistente nel tempo; il codice dovrebbe corrispondere alla chiave di identificazione naturale dell'oggetto (ad esempio: codice fiscale per le persone fisiche). "Completo" significa che l'anagrafe deve contenere tutte le istanze possibili della classe di oggetti/soggetti/fatti descritti.
6. **Non sono anagrafi certificanti** le anagrafiche presenti all'interno dei sistemi informativi di settore, costruite come **replica delle anagrafi di primo livello** ufficiali per superare problemi di natura tecnologica (ad esempio per indisponibilità di servizi di cooperazione ed interoperabilità fra sistemi informatici diversi). Si pensi ad esempio alle innumerevoli copie di stradari, dati catastali, anagrafiche di imprese presenti nei sistemi informativi di settore.
7. Le **anagrafi di secondo livello non sono** anagrafi **certificanti** in quanto contengono repliche rielaborate di dati provenienti da anagrafi di primo livello. Le anagrafi di secondo livello vengono costruite elaborando ed aggregando informazioni provenienti da anagrafi di primo livello, allo scopo di creare anagrafiche di supporto alle decisioni o come mezzo per integrare in modo lasco sistemi informativi diversi.
8. In contrasto al caso generale descritto nei due punti precedenti, **possono essere certificanti le repliche** di anagrafi certificanti nel solo caso in cui la replica contenga **tutte le informazioni necessarie a produrre una copia conforme** all'originale dell'informazione replicata. Si pensi al caso del catasto o di PARIX: sono entrambi anagrafi certificanti in quanto, nel primo caso, la replica conserva l'originale del documento firmato e, nel secondo caso, conserva la *busta di e-Gov* con la quale il dato è stato replicato dalla banca dati originale. La distinzione sta nella frequenza di aggiornamento tra l'originale e la sua replica, informazione che deve essere nota al fruitore dei servizi di anagrafe.

9. Un'anagrafe certificante normalmente **registra le informazioni con profondità storica**, è in grado quindi di **certificare lo stato di un oggetto/soggetto/fatto anche nel passato**. La capacità di certificare con profondità storica non è un requisito essenziale ma raccomandato. Fondamentale è che ci sia indicazione della validità temporale del dato.

Sono esempi di anagrafi certificanti:

- il registro della popolazione che censisce tutte le persone fisiche residenti in un comune (anagrafe della popolazione comunale);
- il registro delle imprese che censisce tutte le imprese iscritte alla CCIAA;
- l'anagrafe degli immobili;
- il catasto delle ferrovie regionali;
- il catasto delle strade che censisce tutte le strade di proprietà di un ente.

Non sono anagrafi:

- le banche dati che memorizzano informazioni non certificate sui procedimenti amministrativi (ad esempio tutte le banche dati create per tenere traccia dei passaggi di iter di una pratica);
- le misure di fenomeni fisici raccolte da sensori collocati sul territorio;
- le banche dati costruite per scopi informativi e guida (CMS);
- i quadri conoscitivi costruiti con metodologie di raccolta campionaria, finalizzati alla realizzazione di strumenti di pianificazione.

6.1.1 Rilevazione delle informazioni del Passo 1

Al fine di descrivere in modo omogeneo le diverse anagrafi certificanti è necessario compilare un insieme di metadati descrittivi dell'anagrafe certificante, che verranno registrati nel catalogo dei servizi di anagrafe al fine di documentarle verso i terzi.

La tabella seguente elenca le informazioni necessarie (Tipo di metadato richiesto) e ne descrive le caratteristiche (Descrizione).

Tabella 6.1: Metadati descrittivi di un'anagrafe certificante

Tipo di metadato richiesto	Descrizione	Caratteristiche
Nome dell'anagrafe *	Indicare un nome non più lungo di 4-5 termini	
Descrizione dell'anagrafe *	Descrizione della banca dati (massimo 500 caratteri)	
Legge istitutiva *	Indicare la legge di riferimento se l'anagrafe è stata costituita in seguito ad un obbligo di legge	
Motivo di istituzione *	Nel caso non nasca da un obbligo di legge indicare il motivo per il quale è stata istituita	
Responsabile dell'anagrafe *	Indicare il nome della PA e del Servizio responsabile dell'anagrafe; indicare per effetto di quale norma, processo o procedimento il soggetto è responsabile dell'anagrafe	
Profondità temporale *	Indicare se l'anagrafe conserva informazioni con profondità storica e in caso affermativo l'estensione temporale coperta	
Stato di informatizzazione dell'anagrafe * (In particolare, fare riferimento al Cap. 5 del presente documento)	Indicare se la banca dati è informatizzata, in quale ambiente si trovano i dati	
Data di compilazione *	Indicare la data di compilazione della scheda	

I dati contrassegnati con un * sono obbligatori

6.2 Passo 2: quali dati si possono certificare?

Non tutti i dati di un'anagrafe sono certificabili. Devono essere selezionati e documentati i soli dati che vengono generati nell'ambito dei processi di gestione dell'anagrafe stessa e dei quali il titolare dell'anagrafe è responsabile.

Al fine di utilizzare una terminologia non ambigua si riportano le seguenti definizioni:

- con il termine **classe** si definisce un **insieme di oggetti/soggetti/fatti che possiedono proprietà omogenee**. Esempi di classe sono: i cittadini residenti, le imprese, le strade, le aziende agricole. Normalmente il nome della classe coincide con il nome dell'anagrafe, in quanto ne connota significativamente il contenuto (il registro delle imprese equivale all'anagrafe degli oggetti/soggetti appartenenti alla classe delle imprese);

- con il termine **istanza** si intende un particolare **oggetto/soggetto/fatto appartenente a una classe**. Ad esempio Mario Rossi è un'istanza della classe cittadini residenti, Hera è un'istanza della classe imprese;
- con il termine **proprietà** si intende una caratteristica di una determinata classe, **caratteristica che deve essere posseduta da tutte le istanze della classe**. Esempi di proprietà della classe "cittadino residente" sono il Nome, il Cognome, la Data di nascita, il Luogo di nascita. Comunemente si utilizzano i termini "colonna", "campo", "dato" come sinonimi del termine "proprietà". Nel linguaggio comune si dice: quali dati/colonne/campi gestisce la tua anagrafe dei cittadini residenti? Gestisce il Nome, il Cognome, la Data e il Luogo di nascita di ogni cittadino.

Nel seguito del presente documento il termine "dato" sarà usato per ricomprendere l'insieme classe/proprietà/istanze.

E' il responsabile dell'anagrafe che decide quali classi e quali proprietà delle classi sono certificabili

e in questo ha totale libertà di azione. Al fine di supportare il responsabile dell'anagrafe nella valutazione di quali sono le proprietà di una classe certificabile, si riportano alcune indicazioni:

- sono certificabili le sole proprietà delle classi che vengono rilevate dal responsabile dell'anagrafe (o suo delegato) in occasione di un passaggio di stato (nascita, mutazione, morte) di un'istanza della classe di oggetto/soggetto/fatto trattato dall'anagrafe;
- i dati derivati da altre anagrafi o banche dati e importati nell'anagrafe non sono normalmente certificabili;
- i dati che, pur essendo raccolti in anagrafe, hanno un ciclo di vita fuori dal controllo del responsabile della banca dati non sono certificabili. Si pensi all'informazione relativa al titolo di studio o alla professione di un cittadino residente: l'informazione viene raccolta in fase di iscrizione all'anagrafe e in occasione del rinnovo del documento di identità. Non esistono a riguardo obblighi informativi per il cittadino, quindi il titolare dell'anagrafe non è in grado di certificare il titolo di studio o la professione di un cittadino.

6.2.1 Rilevazione delle informazioni del Passo 2

I dati certificabili devono essere descritti nella scheda di rilevazione dei metadati. In particolare, è prevista la compilazione di una riga per ogni proprietà.

Tabella 6.2: Scheda Dati certificabili

Classe (Indicare il nome della classe di Oggetti/Soggetti/Fatti descritto)				
Proprietà	Descrizione della proprietà	Dominio	Obbligatorio	ID
Indicare il nome, senza spazi della proprietà certificabile (es. Nome e Cognome, Data di nascita, Luogo di nascita)	Descrivere il contenuto della proprietà e se necessario come va interpretato il contenuto della proprietà (ad esempio se la proprietà "Nome e Cognome" contiene sempre il nome separato dal cognome con un carattere speciale, oppure nel caso di coordinate quale è il sistema di riferimento)	Indicare i possibili valori della proprietà. Se contiene valori discreti indicare la lista dei possibili valori altrimenti indicare se è un numero, un testo o una data	Indicare "O" se la proprietà è definita per tutte le istanze della classe oppure "F" se può anche non essere indicata	Indicare una "X" in corrispondenza della proprietà che identifica in modo univoco le singole istanze della classe
....				

6.3 Passo 3: quali sono i processi di aggiornamento dell'anagrafe?

La descrizione dei processi di aggiornamento dei dati presenti nell'anagrafe certificante è particolarmente significativa ai fini del possibile utilizzo della stessa da parte di terzi.

Per descrivere correttamente i processi di aggiornamento, è necessario partire dalla descrizione del ciclo di vita delle classi di oggetti/soggetti/fatti gestiti all'interno dell'anagrafe.

La descrizione del ciclo di vita deve evidenziare quali sono i momenti in cui vengono variate le proprietà di ogni classe gestita nell'anagrafe e quali sono gli eventi che generano tali variazioni.

Normalmente il processo di aggiornamento di un'anagrafe certificante è disciplinato da una norma oppure viene implementato in corrispondenza di atti della PA o di dichiarazioni/richieste che provengono dall'esterno; per esempio la disciplina dell'edilizia permette ad una PA di seguire le trasformazioni edilizie che avvengono sul territorio e quindi di aggiornare l'anagrafe degli immobili, così come seguendo gli atti di stato civile è possibile mantenere aggiornata l'anagrafe delle popolazione.

Il processo di aggiornamento dovrà essere descritto in relazione al ciclo di vita. Rispetto al ciclo di vita delle classi gestite potranno esserci quattro diverse tipologie di processi di aggiornamento:

- aggiornamento **irregolare e aperiodico** dell'anagrafe a fronte di esigenze interne;
- aggiornamento realizzato con **campagne di censimento periodico**;
- aggiornamento **contestuale alle comunicazioni/richieste provenienti dall'esterno o di atti della PA**. Esistono alcune anagrafi, infatti, che possono essere aggiornate contestualmente agli eventi di variazione delle classi gestite, grazie all'informatizzazione dei processi autorizzativi ad esse collegati. Sono esempi l'anagrafe dei cittadini residenti (obbligo da parte del cittadino di comunicare il cambio di residenza, di comunicare la nascita o la morte di un cittadino), l'anagrafe degli immobili (l'informatizzazione delle pratiche edilizie consente di seguire le trasformazioni edilizie, esiste

l'obbligo di comunicazione al catasto delle variazioni immobiliari), l'anagrafe degli scarichi in atmosfera (l'informatizzazione delle comunicazioni periodiche permette di aggiornare l'anagrafe degli scarichi);

- aggiornamento **automatizzato dell'anagrafe** attraverso la messa in opera di meccanismi che, a fronte di eventi rilevati in modo automatico, aggiornano l'anagrafe.

6.3.1 Rilevazione delle informazioni del Passo 3

Per la classificazione del processo di aggiornamento della propria anagrafe in una delle categorie citate è stata predisposta la scheda seguente.

Tabella 6.3: Scheda di rilevazione delle informazioni sul processo di aggiornamento

Classe (Indicare il nome della classe di Oggetti/Soggetti/Fatti descritto)			
Rifacendosi alle categorie di aggiornamento descritte indicare la modalità di aggiornamento.			
Evento di variazione delle proprietà intercettato dall'anagrafe	Descrizione del cambio delle proprietà aggiornate	Atto, dichiarazione, richiesta	Responsabile dell'atto
Indicare il nome in breve dell'evento (es. Nascita, Morte, Accorpamento, Frazionamento, Cambio di residenza, ...)	Descrivere quali proprietà vengono modificate a fronte dell'evento descritto	Descrivere l'atto, il documento di richiesta/dichiarazione noto alla pubblica amministrazione che permette di intercettare le variazioni di proprietà di un'istanza della classe (ad esempio denuncia fine lavori, agibilità, notifica preliminare, dichiarazione di cambio di residenza)	Indicare il settore o la PA responsabile di intercettare l'atto, la dichiarazione / richiesta (potrebbe essere un settore o una PA diversa da quella che ha la responsabilità della banca dati)

6.4 Passo 4: come organizzare i dati da certificare?

Obiettivo di questo passo è quello di definire come organizzare le proprietà certificabili individuate nel passo 2, sulla base dell'utilizzo che ne verrà fatto da parte delle amministrazioni procedenti.

In una prima fase è necessario organizzare le proprietà in **tipologie** (formati da sottoinsiemi di proprietà), caratterizzate da un nome che le riassume e che normalmente viene richiesto dalle amministrazioni procedenti (si pensi ad esempio alla tipologia "Generalità" di una persona fisica, che ricomprende le proprietà nome, cognome, sesso, luogo e data di nascita). Questo con il duplice obiettivo di:

- semplificare la descrizione dei dati per i potenziali utilizzatori;
- definire le eventuali regole di accesso.

L'idea fondante prevede che ai dati si acceda per insiemi corrispondenti alle tipologie, e che le regole di accesso si applichino alle tipologie e non ai singoli dati.

In una seconda fase è necessario definire in quale *forma* normalmente vengono richiesti i dati anagrafici. In particolare può trattarsi di:

- **visure**, che ricomprendono una parte o la totalità delle proprietà disponibili per una singola istanza (oggetto/soggetto/fatto) gestita dall'anagrafe. Normalmente la visura viene richiesta fornendo l'identificativo del soggetto/oggetto/fatto di interesse;
- **elenchi**, che corrispondono ad estrazioni di una parte o di tutte le proprietà di una o più istanze dell'anagrafe. Normalmente l'elenco viene richiesto indicando intervalli di date, di identificativi o il valore di una o più proprietà sulla base delle quali si selezionano le istanze da inserire nell'elenco;
- **aggregati statistici**.

Per arrivare alla definizione delle tipologie di dati, dei contenuti delle visure e degli elenchi, si suggerisce il seguente percorso:

1. elencare tutte le amministrazioni procedenti che normalmente richiedono dati dell'anagrafe certificante (anche in forma cartacea);
2. per ogni tipo di richiesta, valutare se si tratta di elenchi nominativi, aggregati statistici, visure puntuali su singole istanze e valutare la frequenza delle singole richieste su un intervallo temporale di un anno;
3. per ogni tipo di richiesta, valutare quali sono le tipologie di dati che vengono richieste, con l'obiettivo di raggruppare i dati in insiemi "indivisibili" e più facili da descrivere;
4. per ogni elenco, visura o aggregazione esaminare quali tipologie di dati la compongono;
5. per ogni elenco, visura o aggregazione esaminare quali filtri vengono utilizzati per richiedere i dati.

6.4.1 Rilevazione delle informazioni del Passo 4

L'obiettivo finale del percorso suggerito è quello di compilare la scheda per l'organizzazione dei dati, che verrà poi utilizzata in fase di definizione delle regole di accesso e di implementazione dei servizi di accesso all'anagrafe.

Tabella 6.4: Scheda di rilevazione delle informazioni sull'organizzazione dei dati - Tipologie

Tipologia 1 (Indicare il nome della tipologia di proprietà)
Proprietà
Indicare il nome della proprietà (utilizzare i nomi delle proprietà definiti nel passo 2)
...
Tipologia 2 (Indicare il nome della tipologia di proprietà)
Proprietà
Indicare il nome della proprietà (utilizzare i nomi delle proprietà definiti nel passo 2)
...
Tipologia 3 (Indicare il nome della tipologia di proprietà)
Proprietà
Indicare il nome della proprietà (utilizzare i nomi delle proprietà definiti nel passo 2)
...

Le visure vengono normalmente richieste dando in ingresso l'identificativo univoco dell'istanza di cui si richiede la visura stessa.

Tabella 6.5: Scheda di rilevazione delle informazioni sull'organizzazione dei dati - Visure

Visura 1 (Indicare il nome della visura)
Tipologia di dati
Indicare il nome delle tipologie di dati che devono essere inclusi nella visura (utilizzare i nomi delle tipologie di dati definiti nella fase precedente)

Gli elenchi vengono normalmente richiesti indicando in ingresso i parametri di ricerca. Per ogni elenco, pertanto, oltre alla tipologia di dati, devono essere indicati i parametri di filtro per la ricerca.

Tabella 6.6: Scheda di rilevazione delle informazioni sull'organizzazione dei dati – Elenchi

Elenco 1 (Indicare il nome dell'elenco)
Tipologia di dati
Indicare il nome delle tipologie di dati che devono essere inclusi nell'elenco visura (utilizzare i nomi delle tipologie di dati definiti nella fase precedente)
...

Tabella 6.7: Scheda di rilevazione delle informazioni per i filtri di ricerca sugli Elenchi

Proprietà di filtro	Tipo di filtro
Indicare il nome della proprietà (utilizzare i nomi delle proprietà definiti nel passo 2)	Il tipo di filtro indica le modalità con le quali devono essere filtrati i dati rispetto al/ai valori impostati per la proprietà: - Per valori puntuali (nell'elenco riportare tutte le istanze che hanno la proprietà uguale al valore indicato) - Per intervallo di valori (nell'elenco riportare tutte le istanze che hanno la proprietà compresa fra i valori indicati) -

6.5 Passo 5: quali sono le policy di accesso all'anagrafe?

Alcune anagrafi sono soggette al complesso delle norme che disciplinano le modalità di fruizione ed i limiti al diritto di accesso per alcune categorie di soggetti ai dati in esse contenuti. Si pensi al "Codice sulla privacy" (D.Lgs. 196/2003) o alle norme che disciplinano l'ambito di applicazione e i limiti del c.d. segreto istruttorio (o d'ufficio).

E' il responsabile dell'anagrafe, che conosce la disciplina applicabile al suo ambito, che può limitare l'accesso alle informazioni trattate e che è quindi responsabile della definizione delle policy di accesso della propria anagrafe certificante.

Di seguito si riportano alcune indicazioni utili all'individuazione delle policy di accesso ai dati.

1. Le policy devono essere **esaminate pensando ai soli utenti della pubblica amministrazione**.
2. Normalmente le limitazioni sulle modalità di accesso ai dati derivano da disposizioni normative. Sarà quindi necessario, in via preliminare, **esplorare tutte le fonti normative** al fine di valutare con precisione i limiti e le modalità di accesso ai contenuti delle anagrafi.
3. Si deve valutare se, sempre considerando le policy riferite alla PA, non sia sufficiente un accesso autenticato ai propri dati ma **ne serva uno aperto a tutti i dipendenti della PA**, andando a tracciare tutte le consultazioni che vengono eseguite potendo risalire nel tempo a chi, quando e cosa ha consultato.
4. Nel caso in cui debbano essere poste delle limitazioni all'accesso, è necessario definire le **modalità con le quali potranno essere abilitate le amministrazioni procedenti**. A titolo di esempio, gli accessi ad ANA-CNER (ovvero alle informazioni sulla popolazione residente) vengono concessi dal singolo responsabile della banca dati (il singolo Comune) ad altre amministrazioni, andando ad indicare quali settori potranno accedere ai dati e per quale motivo.
5. Per concedere l'accesso ai dati, di solito è necessario che le due PA coinvolte **stipulino una convenzione che regoli le modalità di accesso ai dati** da parte dell'Amministrazione procedente. A questi fini, può essere utilizzata come convenzione-tipo quella definita per abilitare l'accesso ai dati anagrafici nell'ambito del progetto ANA-CNER. Sempre in questo ambito, può essere riutilizzato il questionario realizzato per guidare l'Amministrazione procedente nella definizione del proprio profilo di utilizzo.

6. Nella valutazione delle policy di accesso ai dati, si tengano in considerazione le recenti **norme sulla trasparenza e sugli open data**, che hanno aperto al pubblico l'accesso ad una serie di banche dati della PA.

Si potrebbero voler applicare policy di accesso, non per il rispetto di norme, ma per motivi di prestazione dei sistemi: nel caso in cui non sia possibile a priori conoscere quanti utenti utilizzeranno i servizi di accesso ai dati, si decide di renderli disponibili ai soli utenti autorizzati. Questo particolare caso verrà trattato nel capitolo 7 delle presenti linee guida.

6.5.1 Rilevazione delle informazioni del Passo 5

Ai fini della rilevazione delle policy di accesso ai dati è stata predisposta la seguente scheda, che potrà essere compilata e utilizzata come guida per la successiva documentazione ed implementazione dei servizi. Le policy, normalmente, vengono espresse incrociando tre dimensioni:

- a quale dato può essere concesso l'accesso;
- da chi può essere consultato;
- per quale motivo/uso.

La matrice organizza:

- per riga, le tipologie di proprietà. In particolare, è richiesto di indicare il nome della tipologia di dato utilizzando gli stessi nomi dello schema 4;
- per colonna, le funzioni (ovvero quali ruoli o servizi possono accedere alla tipologia di dato). In particolare, è richiesto di indicare il soggetto - settore o servizio della PA o ruolo - che ha diritto ad accedere ad una o più tipologie di dati della classe in esame;
- all'incrocio delle due, qualora sia ammesso l'accesso, l'indicazione del motivo e l'uso che se ne fa.

Tabella 6.8: Scheda di rilevazione delle informazioni per le policy di accesso

Classe (indicare il nome della classe di oggetti)				
Indicare la normativa di riferimento che introduce limitazioni all'accesso della anagrafe. Qualora l'anagrafe non abbia limiti all'accesso, indicare in questo spazio "ACCESSO LIBERO" e non compilare la matrice sottostante				
	Funzione 1	Funzione 2	Funzione 3	Funzione n
Tipologia 1	Descrivere per quale motivo la funzione 1 può accedere alla tipologia di dati 1 ed eventualmente quale uso del dato è ammesso (se non è già chiaro dalla definizione del motivo)			
Tipologia 2				
Tipologia n				

7 PERCORSO DI IMPLEMENTAZIONE DELL'ANAGRAFE

Una volta definita l'anagrafe nei suoi aspetti di contenuto e di gestione, si passa all'implementazione pratica, che si può suddividere in due fasi: la costruzione dell'anagrafe secondo determinate caratteristiche, e l'apertura dell'anagrafe alla fruizione attraverso la costruzione di diverse tipologie di servizi. Entrambe le fasi sono necessarie, in quanto abbiamo precedentemente definito come anagrafe certificante, un'anagrafe la cui fruizione è necessaria anche a soggetti ed amministrazioni diversi dai soggetti produttori dell'anagrafe stessa.

7.1 Costruzione dell'anagrafe

Le linee guida si riferiscono principalmente alle anagrafi già informatizzate, ma possono essere applicate anche come guida per il processo di informatizzazione di anagrafi oggi in forma analogica (si pensi ai registri cartacei o ad anagrafi conservate all'interno di archivi documentali su supporto cartaceo), o a banche dati documentali che al proprio interno *nascondono* un'anagrafe. Un esempio può essere quello relativo alle informazioni sugli impianti per i quali sia stata rilasciata un'autorizzazione ambientale: le informazioni relative all'impianto esistono e sono contenute nei documenti prodotti nell'ambito del processo autorizzatorio, ma finché rimangono solo all'interno dei documenti non sono utilizzabili ai fini della decertificazione; tali informazioni, per poter creare un'anagrafe certificante, devono essere estratte dai documenti, organizzate e gestite in modo autonomo e consistente.

L'attività di costruzione di una anagrafe è di per sé un'attività troppo complessa per poter essere sistematizzata all'interno di linee guida; in questo paragrafo pertanto ci si limita a fornire alcune indicazioni per una corretta impostazione del lavoro di progettazione, affinché l'anagrafe possa esser coerente con i principi del MAD.

Di seguito si riporta una classificazione, in relazione ai contenuti che hanno rilevanza ai fini della corretta informatizzazione, delle tipologie di anagrafi:

- **anagrafi alfanumeriche:** sono anagrafi rappresentabili con normali tabelle di dati;
- **anagrafi documentali:** sono anagrafi formate da documenti dai quali è possibile estrarre una componente strutturata; i documenti sono non strutturati e possono essere di qualsiasi formato (PDF, DOC, DXF, ecc);
- **anagrafi territoriali:** sono anagrafi di entità che hanno un riferimento geografico, ovvero riferiscono le proprie informazioni al territorio; tale riferimento al territorio può avvenire in modo diretto, tramite una rappresentazione geometrica, o in modo indiretto, tramite riferimento a chiavi di oggetti territoriali (ne sono un esempio i riferimenti catastali, che indirettamente individuano una porzione di territorio omogenea dal punto di vista della proprietà).

Ai fini della corretta progettazione di un'anagrafe certificante si riportano le seguenti indicazioni:

1. L'anagrafe è un oggetto logicamente a se stante, autonomo e autoconsistente rispetto alle altre banche dati che sono movimentate dagli stessi processi di aggiornamento; per questo motivo e per rendere più flessibile la gestione delle varie componenti, il Modello prevede che già dalla progettazione tecnologica, l'oggetto anagrafe e i suoi servizi di backend siano pensati e costruiti tecnologicamente rispettando la separazione logica.
2. Al momento della progettazione e realizzazione tecnologica, non bisogna perdere di vista le decisioni prese nell'analisi fatta; quindi, per esempio, nel caso di affidamento ad un fornitore terzo della progettazione e sviluppo tecnologico della soluzione, questa si deve basare sull'analisi condotta.
3. L'anagrafe deve essere ospitata in un ambiente che consenta l'accesso multiplo contemporaneo alle singole informazioni, sia in lettura che, eventualmente, in scrittura. Un file Excel o un documento Word non sono strumenti dotati di queste caratteristiche.
4. Il dimensionamento e la collocazione fisica dello strumento tecnologico da utilizzare per la gestione dell'anagrafe devono essere valutati sulla base del numero di accessi che si prevede di dover sostenere. Tale quantità può inizialmente essere valutata contando il numero di richieste di certificazione ricevute dall'ufficio titolare della banca dati, ma deve anche essere tenuto in considerazione il fatto che l'apertura di una anagrafe ne aumenta la domanda.
5. L'anagrafe deve essere ospitata in un ambiente tecnologico che garantisca un livello di stabilità del servizio adeguato rispetto alla disponibilità dichiarata per i servizi di accesso.
6. Più anagrafi possono essere ospitate nello stesso strumento tecnologico, purché la fruizione sia gestita in modo separato (ogni anagrafe ha servizi e logiche di accesso proprie).
7. In caso di anagrafe documentale, lo strumento tecnologico a supporto deve permettere la gestione delle componenti non strutturate, che possono essere velocemente indicizzate. I metadati utili ai fini della ricerca e della visura dei documenti certificanti devono essere codificati nel rispetto delle regole del Modello GeDOC.
8. In caso di anagrafe territoriale, la scelta dello strumento tecnologico deve garantire la possibilità di esporre servizi secondo gli standard ISO e le indicazioni riportate nel documento GeIT. Qualora l'anagrafe territoriale che si sta progettando riguardi elementi fisici del territorio rappresentati all'interno del database topografico regionale, è opportuno memorizzare la componente geometrica direttamente nel DB topografico e gestire le informazioni alfanumeriche nel sottosistema dipartimentale. La gestione della componente geometrica integrata direttamente nel DB Topografico assicura l'aggiornamento nel tempo della sua forma, in modo congruente con gli altri elementi del territorio prossimi all'oggetto stesso. Un esempio: se si costruisce l'anagrafe degli impianti sportivi, è opportuno che il posizionamento geometrico degli impianti venga fatto direttamente nel DB Topografico (che assegna ad ogni impianto un codice univoco e persistente) e le informazioni alfanumeriche vengano gestite nel dipartimentale specifico. Creare una banca dati geografica degli impianti sportivi indipendente dal DB Topografico è da evitare, in quanto si corre il rischio di produrre una banca dati incongruente con la rappresentazione condivisa del territorio.

9. Per la realizzazione delle anagrafi documentali e territoriali è opportuno sfruttare le componenti tecnologiche già presenti all'interno degli enti, o disponibili a livello di infrastruttura regionale, in modo da ottimizzare gli investimenti.
10. Al momento della definizione dei dizionari, fare riferimento ai dizionari presenti nel Catalogo Servizi in modo da non duplicare la definizione di concetti già definiti.

7.2 Apertura dell'anagrafe

Rendere accessibile un'anagrafe significa mettere a disposizione servizi sulla rete Lepida che possano essere utilizzati sia dal personale che da applicazioni delle amministrazioni precedenti. Nel primo caso si tratta di operatori umani che, richiamando le applicazioni dell'Amministrazione precedente, consultano il dato; nel secondo caso, invece, i dati vengono interrogati da applicazioni dell'Amministrazione precedente e vengono integrati con altre informazioni nell'ambito, ad esempio, di funzioni di supporto all'istruttoria di procedimenti.

Dal punto di vista della **fruizione** si inquadrano due diverse categorie di servizi:

- **Servizi di consultazione:** possono essere erogati sotto forma di applicazioni web o mobile, utilizzando le quali gli utenti delle amministrazioni precedenti accedono ai dati. Questa tipologia di servizi, che è da considerarsi opzionale in presenza dei servizi del punto successivo, non è oggetto delle presenti Linee guida, ma sarà descritta nelle Linee guida dei Servizi di Front End.
- **Servizi in cooperazione applicativa:** es. web services erogati sulla rete regionale.

Un'altra distinzione sulla modalità di erogazione dei servizi deve essere fatta in relazione ai **processi di aggiornamento** definiti nel precedente passo 3. In particolare si sottolinea che:

- per le anagrafi che sono il frutto di una fotografia della realtà aggiornata periodicamente con periodi superiori all'anno, l'architettura dei servizi potrà tener conto della bassa dinamicità dei dati;
- per le anagrafi che sono invece aggiornate in modo periodico (più volte l'anno) o in modo continuativo, dovranno essere messi a disposizione servizi adeguati.

Le linee guida tecniche di dettaglio per la realizzazione dei servizi sono contenute nelle apposite Linee guida sui servizi di Back-End; tali linee guida, per le Direzioni Regionali, si sommano alle linee guida per la governance del Sistema Informativo Regionale vigenti.

Ai fini della definizione dell'architettura dei servizi si riportano le seguenti indicazioni:

1. Le porte di dominio previste dal sistema di cooperazione applicativa devono essere usate in tutti i casi in cui **esistano policy di accesso ai dati** e si mettano a disposizione dei **web services per accedere ai dati dell'anagrafe certificante**. Le porte di dominio sono necessarie per tracciare tutte le richieste in ingresso e le corrispondenti risposte in uscita. Le porte di dominio mantengono traccia delle richieste sia presso l'Amministrazione precedente (si conservano tutte le richieste di dati in uscita e tutte le risposte in

entrata, per ogni flusso viene registrata una marca temporale e il contenuto del flusso e la registrazione fornisce traccia della comunicazione) sia presso l'Amministrazione certificante (si conservano tutte le richieste di dati in entrata e le risposte in uscita).

2. Per implementare le policy di accesso ai dati, qualora si realizzino dei web services, si possono ipotizzare tre scenari diversi:

- **Servizi aperti:** sono web services accessibili a qualunque applicazione sulla rete web della Regione. Questo tipo di soluzione è indicata nel caso di anagrafi certificanti che non prevedono policy di accesso restrittive;
- **Servizi con autorizzazione dell'applicazione chiamante:** questo scenario prevede che il web service autorizzi la chiamata solo ad applicazioni note a priori che si presentino con credenziali a livello applicativo. Si lascia poi il compito all'applicazione chiamante di verificare l'identità e l'abilitazione dell'utilizzatore finale;
- **Servizi con autorizzazione dell'utente:** questo scenario prende in considerazione il caso di policy restrittive nel quale il web service debba ricevere in ingresso le credenziali dell'utente che sta utilizzando l'applicazione chiamante, in modo che il servizio possa verificare puntualmente se l'utente è autorizzato ad accedere alla singola tipologia di dati.

3. Le tipologie di servizi da mettere a disposizione dipendono dall'organizzazione delle tipologie di dati richieste dalle Amministrazioni proponenti. Generalmente i servizi che si possono ipotizzare su una anagrafe sono i seguenti:

- **Servizi di visura per chiave di identificazione univoca;**
- **Servizi di ricerca delle chiavi per proprietà della classe,** a supporto dell'utente finale, per individuare la chiave identificativa di una istanza sulla base del valore di una o più proprietà (ne è un esempio la ricerca del codice fiscale di una persona sulla base del suo nome e cognome);
- **Servizi di validazione,** per verificare l'esistenza di un'istanza nell'anagrafe certificante, ai fini di poter importare la chiave nella banca dati dell'Amministrazione procedente;
- **Servizi a supporto dell'object referencing,** per il riallineamento delle chiavi fra banche dati di amministrazioni terze e l'anagrafe;
- **Servizi di estrazione massiva,** per la produzione di elenchi;
- **Servizi di visura dei dizionari utilizzati dall'anagrafe**
- **Servizi di pubblicazione dei dati come OpenData o LinkedOpenData.**

4. Devono essere fatte delle valutazioni anche sul fronte dell'affidabilità e della continuità del servizio. Nel momento in cui l'anagrafe viene resa accessibile attraverso servizi, le richieste potrebbero pervenire in qualunque giorno della settimana e in qualunque momento del giorno o della notte. L'infrastruttura tecnologica e i servizi di help desk collegati devono essere dimensionati sulla base del tipo e della numerosità delle richieste attese (rilevate nel passo 4) o che si presume di soddisfare. Per analizzare questo aspetto si devono tenere presenti due dimensioni: **modalità e frequenza di aggiornamento** della anagrafe, **numerosità e tipologia delle richieste** che si prevede di soddisfare. In particolare:

- Se l'anagrafe è aggiornata in continuo e le richieste sono molto frequenti, è necessario **appoggiare i servizi su una infrastruttura tecnologica che possa assicurare il servizio in modo continuo e senza interruzioni**. I servizi esposti sulla rete devono quindi attingere direttamente alla banca dati originale senza inserire repliche intermedie. In questo caso l'anagrafe deve essere gestita con infrastrutture software lato server adeguate (DBMS Server); inoltre i servizi devono essere erogati da *application server* adeguati, in accordo con le linee guida regionali, e deve essere garantita assistenza in orari determinati e noti agli utenti in caso di malfunzionamenti o interruzioni del servizio.
- Se l'anagrafe è aggiornata periodicamente con frequenze superiori all'anno e le richieste sono molto frequenti, valgono le stesse considerazioni del punto precedente, con una variante. Se l'anagrafe attualmente è gestita su sistemi dipartimentali non in grado di reggere un numero elevato di richieste da sistemi terzi, si può considerare di creare una replica (di cui fare il *refresh* in occasione dell'aggiornamento) della porzione di anagrafe necessaria per l'erogazione dei servizi, e di trasferirla su un'infrastruttura tecnologica che possa assicurare il servizio in modo continuo. In questo modo si possono evitare i costi del trasferimento dell'intera applicazione su un'infrastruttura più potente. Per anagrafi aggiornate periodicamente si può ipotizzare un numero ridotto di servizi, ad esempio quelli di estrazione, che possono essere sostituiti da estrazioni statiche "pronte all'uso" da preparare in occasione di ogni aggiornamento periodico.
- Nel caso di richieste poco frequenti, sia per anagrafi aggiornate in continuo che per anagrafi aggiornate periodicamente, deve essere fatta una **valutazione costi-benefici prima di realizzare i servizi** (web services), ed eventualmente privilegiare un accesso via web diretto agli utenti finali dell'Amministrazione procedente.

7.2.1 Rilevazione delle informazioni relative ai servizi di apertura dell'anagrafe

Ai fini della rilevazione dei servizi di accesso all'anagrafe, già disponibili o di cui si ha in programma la realizzazione sono state predisposte le seguenti due schede.

La prima scheda censisce i servizi di consultazione (o di front end). Sono servizi destinati ad un operatore umano e possono essere resi disponibili attraverso uno o più canali (web, mobile, ...). Si deve utilizzare una scheda per censire ogni servizio di consultazione.

La seconda scheda censisce i servizi che abilitano la cooperazione applicativa (ovvero i servizi di back end) con le altre amministrazioni. Si deve utilizzare una scheda per censire ogni servizio di back end.

Tabella 7.1: Scheda di rilevazione dei servizi di consultazione (front end)

Tipo di metadato richiesto	Descrizione	Caratteristiche
Nome del servizio *	Indicare un nome che identifichi in modo univoco il servizio	
Descrizione del servizio *	Descrivere in modo sintetico le prestazioni del servizio	
Modalità di accesso al servizio *	Indicare quali sono le modalità con le quali un'Amministrazione può richiedere l'accesso al servizio. In caso di accesso libero indicare l'URL o i riferimenti tecnici per potervi accedere	
Canali di accesso al servizio *	Indicare se si tratta di una web application, di una app o di altro strumento di front end	
Tipo di servizio *	Indicare il tipo di servizio selezionando fra uno dei seguenti valori: visura (fornisce i dati di un'entità dell'anagrafe), elenco (fornisce un elenco di entità presenti in anagrafe), estrazione (permette di estrarre dall'anagrafe dei dati)	
Tipologie di dati accessibili *	Indicare le Tipologie di dati dell'anagrafe esposte dal servizio (fare riferimento alle tipologie indicate nel passo 4)	
Disponibilità del servizio *	Indicare quale è il livello minimo di disponibilità del servizio garantito. E' necessario indicare quando il servizio è sicuramente disponibile (es 24x24 - 7x7 oppure nei giorni feriali dalle 8 alle 20 oppure al meglio della disponibilità dei sistemi)	

Tipo di metadato richiesto	Descrizione	Caratteristiche	
Soggetto che ha in carico l'erogazione del servizio *	Indicare chi è il soggetto che ha in carico l'erogazione del servizio (Es: Lepida, SIIR, SIA dell'Unione, CED del comune di ...)		
Disponibilità del servizio di help desk *	Indicare se esiste un servizio di help desk al quale rivolgersi in caso di necessità e come fare per accedervi		
Documentazione del servizio *	Indicare quale documentazione del servizio è disponibile e dove è possibile reperirla		
Numero di accessi previsti *	Indicare il numero di accessi al servizio previsti nel corso di un anno. Si conta un accesso per ogni volta che un utente accede al servizio	< 100	
		100 – 1.000	
		1.000 – 10.000	
		10.000 – 100.000	
		100.000 – 1.000.000	
		>1.000.000	

*I dati contrassegnati con un * sono obbligatori*

Tabella 7.2: Scheda di rilevazione dei servizi di cooperazione applicativa (servizi di back end)

Tipo di metadato richiesto	Descrizione	Caratteristiche
Nome del servizio *	Indicare un nome che identifichi in modo univoco il servizio	
Descrizione del servizio *	Descrivere in modo sintetico le prestazioni del servizio	
Modalità di accesso al servizio *	Indicare quali sono le modalità con le quali un'Amministrazione può richiedere l'accesso al servizio. In caso di accesso libero indicare l'URL o i riferimenti tecnici per potervi accedere	
Tipo di servizio *	Indicare il tipo di servizio selezionandolo fra uno dei seguenti valori: visura, di ricerca, di validazione, object referencing, di estrazione massiva, di visura dei dizionari, di pubblicazione dei dati come OpenData o LinkedOpenData	
Tipologie di dati accessibili *	Indicare le Tipologie di dati esposte dal servizio (fare riferimento alle tipologie indicate nel passo 4)	
Protocollo di accesso al servizio *	Indicare se si tratta di un servizio SOAP/XML, REST o altro	
Soggetto che ha in carico l'erogazione del servizio *	Indicare chi è il soggetto che ha in carico l'erogazione del servizio (Es: Lepida, SIIR, SIA dell'Unione, CED del comune di ...)	

Tipo di metadato richiesto	Descrizione	Caratteristiche	
Disponibilità del servizio *	Indicare qual è il livello minimo di disponibilità del servizio garantito. E' necessario indicare quando il servizio è sicuramente disponibile (es 24x24 - 7x7 oppure nei giorni feriali dalle 8 alle 20 oppure al meglio della disponibilità dei sistemi)		
Disponibilità del servizio di help desk *	Indicare se esiste un servizio di help desk al quale rivolgersi in caso di necessità e come fare per accedervi		
Documentazione del servizio *	Indicare quale documentazione del servizio è disponibile e dove è possibile reperirla (oltre alla documentazione testuale è richiesta anche quella specifica della tecnologia scelta es. WSDL per i servizi SOAP)		
Numero di chiamate previste	Indicare il numero di chiamate al servizio previste nel corso di un anno	< 100	
		100 – 1.000	
		1.000 – 10.000	
		10.000 – 100.000	
		100.000 – 1.000.000	
		>1.000.000	

*I dati contrassegnati con un * sono obbligatori*

8 IL CATALOGO DEI SERVIZI

Il Modello di Amministrazione Digitale prevede la creazione di un catalogo di servizi di accesso alle anagrafi certificate che avrà il compito di:

- creare un unico punto in cui raccogliere tutta la documentazione e le informazioni sui servizi (le schede di raccolta dati riportate nel capitolo 9 saranno utilizzate per alimentare il catalogo);
- consentire la ricerca dei servizi;
- diffondere l'utilizzo dei servizi.

Il catalogo dei servizi si pone quindi l'obiettivo di far conoscere alle Direzioni regionali e agli enti locali della CNER le anagrafi disponibili, i servizi di accesso alle anagrafi e le modalità con le quali un'amministrazione può utilizzare i servizi. Il catalogo favorirà il processo di integrazione tramite cooperazione applicativa tra i sistemi delle diverse amministrazioni mettendo a disposizione in modo certificato ed unificato i metadati e la documentazione ufficiale dei servizi che nel tempo si renderanno disponibili.

Il catalogo è in fase di costruzione: la prima versione sarà già popolata con la documentazione relativa alle anagrafi fondanti del modello (Anagrafe della popolazione, Anagrafe degli immobili, Anagrafe delle imprese e DB topografico) e con la documentazione delle anagrafi prodotte nell'ambito del progetto di semplificazione che abbiano terminato il percorso di informatizzazione e di apertura.

9 ALLEGATO “SCHEDE PER LA RILEVAZIONE DEI DATI”

Si faccia riferimento all'allegato tecnico “Schede per la rilevazione dei dati” del presente documento.

LINEE GUIDA PER LA DECERTIFICAZIONE

Allegato - Schede per la rilevazione dei dati

Scheda 1 – Metadati che descrivono l'anagrafe certificante

Inserire nella scheda sottostante i metadati richiesti per la descrizione di un'anagrafe certificante. Per il dettaglio si rimanda alla lettura del *par. 5.1 – "Passo 1: la banca dati in esame è un'anagrafe certificante?"*

Tipo di metadato richiesto	Descrizione	Caratteristiche
Nome dell'anagrafe *	Indicare un nome non più lungo di 4-5 termini	
Descrizione dell'anagrafe *	Descrizione della banca dati (massimo 500 caratteri)	
Legge istitutiva *	Indicare la legge di riferimento se l'anagrafe è stata costituita in seguito ad un obbligo di legge	
Motivo di istituzione *	Nel caso non nasca da un obbligo di legge indicare il motivo per il quale è stata istituita	
Responsabile dell'anagrafe *	Indicare il nome della PA e del Servizio responsabile dell'anagrafe; indicare per effetto di quale norma, processo o procedimento il soggetto è responsabile dell'anagrafe	
Profondità temporale *	Indicare se l'anagrafe conserva informazioni con profondità storica e in caso affermativo l'estensione temporale coperta	
Stato di informatizzazione dell'anagrafe * (In particolare, fare riferimento al Cap. 5 del presente documento)	Indicare se la banca dati è informatizzata, in quale ambiente si trovano i dati	
Data di compilazione *	Indicare la data di compilazione della scheda	

*I dati contrassegnati con un * sono obbligatori*

Scheda 2 – Dati certificabili

Inserire nella scheda sottostante i metadati richiesti (una riga per ogni proprietà) per i dati certificabili. Per il dettaglio si rimanda alla lettura del *par. 5.2 – “Passo 2: quali dati si possono certificare?”*.

Classe (Indicare il nome della classe di Oggetti/Soggetti/Fatti descritto)				
Proprietà	Descrizione della proprietà	Dominio	Obbligatorio	ID
Indicare il nome, senza spazi della proprietà certificabile (es. Nome e Cognome, Data di nascita, Luogo di nascita)	Descrivere il contenuto della proprietà e se necessario come va interpretato il contenuto della proprietà (ad esempio se la proprietà "Nome e Cognome" contiene sempre il nome separato dal cognome con un carattere speciale, oppure nel caso di coordinate quale è il sistema di riferimento)	Indicare i possibili valori della proprietà. Se contiene valori discreti indicare la lista dei possibili valori altrimenti indicare se è un numero, un testo o una data	Indicare "O" se la proprietà è definita per tutte le istanze della classe oppure "F" se può anche non essere indicata	Indicare una "X" in corrispondenza della proprietà che identifica in modo univoco le singole istanze della classe
....				
....				
....				

Scheda 3 – Processi di aggiornamento

Inserire nella scheda sottostante le informazioni che dettagliano i processi di aggiornamento dell'anagrafe. Per il dettaglio si rimanda alla lettura del par. 5.3 – “Passo 3: quali sono i processi di aggiornamento dell'anagrafe?”.

Classe (Indicare il nome della classe di Oggetti/Soggetti/Fatti descritto)			
Rifacendosi alle categorie di aggiornamento descritte indicare la modalità di aggiornamento.			
Evento di variazione delle proprietà intercettato dall'anagrafe	Descrizione del cambio delle proprietà aggiornate	Atto, dichiarazione, richiesta	Responsabile dell'atto
Indicare il nome in breve dell'evento (es. Nascita, Morte, Accorpamento, Frazionamento, Cambio di residenza, ...)	Descrivere quali proprietà vengono modificate a fronte dell'evento descritto	Descrivere l'atto, il documento di richiesta/dichiarazione noto alla pubblica amministrazione che permette di intercettare le variazioni di proprietà di un'istanza della classe (ad esempio denuncia fine lavori, agibilità, notifica preliminare, dichiarazione di cambio di residenza)	Indicare il settore o la PA responsabile di intercettare l'atto, la dichiarazione / richiesta (potrebbe essere un settore o una PA diversa da quella che ha la responsabilità della banca dati)
.....			
.....			
.....			

Scheda 4 – Organizzazione dei dati

Inserire nelle schede sottostanti le informazioni che dettagliano la modalità di organizzazione dei dati. Per il dettaglio si rimanda alla lettura del *par. 5.4 – “Passo 4: come organizzare i dati da certificare?”*.

Tipologia 1 (Indicare il nome della tipologia di proprietà)
Proprietà
Indicare il nome della proprietà (utilizzare i nomi delle proprietà definiti nel passo 2)
...
...
...
Tipologia 2 (Indicare il nome della tipologia di proprietà)
Proprietà
Indicare il nome della proprietà (utilizzare i nomi delle proprietà definiti nel passo 2)
...
...
...
Tipologia 3 (Indicare il nome della tipologia di proprietà)
Proprietà
Indicare il nome della proprietà (utilizzare i nomi delle proprietà definiti nel passo 2)
...
...
...

Visura 1 (Indicare il nome della visura)
Tipologia di dati
Indicare il nome delle tipologie di dati che devono essere inclusi nella visura (utilizzare i nomi delle tipologie di dati definiti nella fase precedente)
.....
.....

Elenco 1 (Indicare il nome dell'elenco)
Tipologia di dati
Indicare il nome delle tipologie di dati che devono essere inclusi nell'elenco visura (utilizzare i nomi delle tipologie di dati definiti nella fase precedente)
...
...
...

Proprietà di filtro	Tipo di filtro
Indicare il nome della proprietà (utilizzare i nomi delle proprietà definiti nel passo 2)	Il tipo di filtro indica le modalità con le quali devono essere filtrati i dati rispetto al/ai valori impostati per la proprietà: - Per valori puntuali (nell'elenco riportare tutte le istanze che hanno la proprietà uguale al valore indicato) - Per intervallo di valori (nell'elenco riportare tutte le istanze che hanno la proprietà compresa fra i valori indicati) -
.....	
.....	
.....	

Scheda 5 – Policy di accesso ai dati

Inserire nelle schede sottostanti le informazioni che dettagliano la modalità di organizzazione dei dati. Per il dettaglio si rimanda alla lettura del *par. 5.5 – “Passo 5: quali sono le policy di accesso all'anagrafe?”*.

Classe (indicare il nome della classe di oggetti)				
Indicare la normativa di riferimento che introduce limitazioni all'accesso della anagrafe. Qualora l'anagrafe non abbia limiti all'accesso indicare in questo spazio "ACCESSO LIBERO" e non compilare la matrice sottostante				
	Funzione 1	Funzione 2	Funzione 3	Funzione n
Tipologia 1	Descrivere per quale motivo la funzione 1 può accedere alla tipologia di dati 1 ed eventualmente quale uso del dato è ammesso (se non è già chiaro dalla definizione del motivo)			
Tipologia 2				
Tipologia 3				
Tipologia 4				
Tipologia				
Tipologia n				

Scheda 6 – Servizi

Inserire nelle schede sottostanti le informazioni che dettagliano i servizi di consultazione e di cooperazione applicativa esistenti o in fase di realizzazione. Per il dettaglio si rimanda alla lettura del *par. 7 – “Percorso per l’implementazione dell’anagrafe”*.

Scheda di rilevazione dei servizi di consultazione (front end)

Tipo di metadato richiesto	Descrizione	Caratteristiche
Nome del servizio *	Indicare un nome che identifichi in modo univoco il servizio	
Descrizione del servizio *	Descrivere in modo sintetico le prestazioni del servizio	
Modalità di accesso al servizio *	Indicare quali sono le modalità con le quali un’Amministrazione può richiedere l’accesso al servizio. In caso di accesso libero indicare l’URL o i riferimenti tecnici per potervi accedere	
Canali di accesso al servizio *	Indicare se si tratta di una web application, di una app o di altro strumento di front end	
Tipo di servizio *	Indicare il tipo di servizio selezionando fra uno dei seguenti valori: visura (fornisce i dati di un’entità dell’anagrafe), elenco (fornisce un elenco di entità presenti in anagrafe), estrazione (permette di estrarre dall’anagrafe dei dati)	
Tipologie di dati accessibili *	Indicare le Tipologie di dati dell’anagrafe esposte dal servizio (fare riferimento alle tipologie indicate nel passo 4)	

Tipo di metadato richiesto	Descrizione	Caratteristiche	
Disponibilità del servizio *	Indicare quale è il livello minimo di disponibilità del servizio garantito. E' necessario indicare quando il servizio è sicuramente disponibile (es 24x24 - 7x7 oppure nei giorni feriali dalle 8 alle 20 oppure al meglio della disponibilità dei sistemi)		
Soggetto che ha in carico l'erogazione del servizio *	Indicare chi è il soggetto che ha in carico l'erogazione del servizio (Es: Lepida, SIIR, SIA dell'Unione, CED del comune di ...)		
Disponibilità del servizio di help desk *	Indicare se esiste un servizio di help desk al quale rivolgersi in caso di necessità e come fare per accedervi		
Documentazione del servizio *	Indicare quale documentazione del servizio è disponibile e dove è possibile reperirla		
Numero di accessi previsti *	Indicare il numero di accessi al servizio previsti nel corso di un anno. Si conta un accesso per ogni volta che un utente accede al servizio	< 100	
		100 – 1.000	
		1.000 – 10.000	
		10.000 – 100.000	
		100.000 – 1.000.000	
		>1.000.000	

*I dati contrassegnati con un * sono obbligatori*

Scheda di rilevazione dei servizi di cooperazione applicativa (servizi di back end)

Tipo di metadato richiesto	Descrizione	Caratteristiche
Nome del servizio *	Indicare un nome che identifichi in modo univoco il servizio	
Descrizione del servizio *	Descrivere in modo sintetico le prestazioni del servizio	
Modalità di accesso al servizio *	Indicare quali sono le modalità con le quali un'Amministrazione può richiedere l'accesso al servizio. In caso di accesso libero indicare l'URL o i riferimenti tecnici per potervi accedere	
Tipo di servizio *	Indicare il tipo di servizio selezionandolo fra uno dei seguenti valori: visura, di ricerca, di validazione, object referencing, di estrazione massiva, di visura dei dizionari, di pubblicazione dei dati come OpenData o LinkedOpenData	
Tipologie di dati accessibili *	Indicare le Tipologie di dati esposte dal servizio (fare riferimento alle tipologie indicate nel passo 4)	
Protocollo di accesso al servizio *	Indicare se si tratta di un servizio SOAP/XML, REST o altro	
Soggetto che ha in carico l'erogazione del servizio *	Indicare chi è il soggetto che ha in carico l'erogazione del servizio (Es: Lepida, SIIR, SIA dell'Unione, CED del comune di ...)	

Tipo di metadato richiesto	Descrizione	Caratteristiche	
Disponibilità del servizio *	Indicare quale è il livello minimo di disponibilità del servizio garantito. E' necessario indicare quando il servizio è sicuramente disponibile (es 24x24 - 7x7 oppure nei giorni feriali dalle 8 alle 20 oppure al meglio della disponibilità dei sistemi)		
Disponibilità del servizio di help desk *	Indicare se esiste un servizio di help desk al quale rivolgersi in caso di necessità e come fare per accedervi		
Documentazione del servizio *	Indicare quale documentazione del servizio è disponibile e dove è possibile reperirla (oltre alla documentazione testuale è richiesta anche quella specifica della tecnologia scelta es. WSDL per i servizi SOAP)		
Numero di chiamate previste	Indicare il numero di chiamate al servizio previste nel corso di un anno	< 100	
		100 – 1.000	
		1.000 – 10.000	
		10.000 – 100.000	
		100.000 – 1.000.000	
		>1.000.000	

*I dati contrassegnati con un * sono obbligatori*