

FORMEZ PA

FORMEZPA

Protocollo N. RM-I-0004122/15

Data di Protocollo 03/06/2015



Appunto per il prof. Marco Villani
Ing. Alberto Truffi

Prof. Carlo Conte
Avv. Marilena De Vincentis
Dott. Franco Mennonna
Dott.ssa Valeria Spagnuolo
Dott. Sergio Talamo

Si trasmette, per il seguito di competenza, la convenzione sottoscritta digitalmente con il Dipartimento della protezione civile per le attività del contact center.

Si comunica altresì che il documento in originale è presso l'Ufficio Legale.

Segreteria del Commissario Straordinario

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. F. ...' with a long, sweeping tail.



Registrazione

Home \ Verifica firma digitale

Postecert - Verifica online la firma digitale

Qui e' visualizzato il risultato della verifica. Clicca sul bottone corrispondente se vuoi salvare il risultato o il file verificato sul tuo computer. Se desideri visualizzare anche i dettagli del certificato, clicca sul nome (Common Name) del titolare.

Dettagli controllo

- Formez Convenzione e allegati_21_05_15.pdf.p7m.p7m (703275 bytes)
- data e ora impostata per la verifica 28-05-2015 17:03:56 UTC
- Superata completamente

Dettaglio Firmatari (Firmatari 2 - Controfirmatari 0)

Firmatario 1 CURCIO FABRIZIO

- Certificato credibile
- Certificato Valido fino al 18-07-2016 23:59:59 UTC
- Certificato non revocato
- QCStatement
 - Certificato qualificato. (O.I.D. 0.4.0.1862.1.1)
 - Periodo conservazione informazioni: 20 (O.I.D. 0.4.0.1862.1.3)
 - Dispositivo Sicuro. (O.I.D. 0.4.0.1862.1.4)
- nonRepudiation
- Data e ora di firma: 27-05-2015 07:04:50 UTC

Firmatario 2 BONURA HARALD MASSIMO

- Certificato credibile
- Certificato Valido fino al 18-09-2017 16:25:03 UTC
- Certificato non revocato
- QCStatement
 - Certificato qualificato. (O.I.D. 0.4.0.1862.1.1)
 - Periodo conservazione informazioni: 20 (O.I.D. 0.4.0.1862.1.3)
 - Dispositivo Sicuro. (O.I.D. 0.4.0.1862.1.4)
- nonRepudiation
- Data e ora di firma: 28-05-2015 17:03:56 UTC

Download File

Download report

CONVENZIONE,

TRA LA

PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

DIPARTIMENTO DELLA PROTEZIONE CIVILE

E

FORMEZ PA – Centro Servizi, Assistenza, Studi e Formazione per l'Ammodernamento

Delle P.A.

PER LE ATTIVITÀ DEL CONTACT CENTER DEL DIPARTIMENTO DELLA

PROTEZIONE CIVILE

La Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Protezione Civile – con sede in Roma, Via Ulpiano, 11 (C.F. 97018720587) – di seguito “Dipartimento” – nella persona dell'ing. Fabrizio Curcio, Capo del Dipartimento della Protezione Civile,

e

FORMEZ PA – Centro Servizi, Assistenza, Studi e Formazione per l'Ammodernamento Delle P.A., con sede in Roma, Viale Marx, 15, 00137, (C.F. 80048080636 e P.I. 06416011002) – di seguito “Formez PA” – nella persona del Commissario Straordinario - Avv. Harald Bonura, domiciliato per la carica ove sopra congiuntamente “le Parti”:

VISTO

- l'articolo 1-bis, comma 1, della legge 24 febbraio 1992 n. 225, che ha istituito il Servizio nazionale della protezione civile al fine di tutelare la integrità della vita, i beni, gli insediamenti e l'ambiente dai danni o dal pericolo di danni derivanti da calamità naturali, da catastrofi e da altri eventi calamitosi;
- l'articolo 1-bis, comma 2, della legge 225/1992, il quale dispone che il Presidente del

Consiglio dei Ministri, per il conseguimento delle finalità del Servizio nazionale della protezione civile, promuova e coordini le attività delle amministrazioni dello Stato, centrali e periferiche, delle regioni, delle province, dei comuni, degli enti pubblici nazionali e territoriali e di ogni altra istituzione ed organizzazione pubblica e privata presente sul territorio nazionale;

- l'articolo 1-bis, comma 3, della legge 225/1992, il quale dispone che per lo svolgimento delle finalità di cui al comma 2, *"il Presidente del Consiglio dei Ministri si avvale del Dipartimento della protezione civile, istituito nell'ambito della Presidenza del Consiglio dei ministri, ai sensi dell'articolo 21 della legge 23 agosto 1988, n. 400"*;

- l'articolo 3 della predetta legge 225/1992, ai sensi del quale è competenza del Dipartimento lo svolgimento delle attività di previsione e prevenzione delle varie ipotesi di rischio, nonché il soccorso alle popolazioni colpite da un evento calamitoso ed ogni attività diretta al contrasto ed al superamento dell'emergenza ed alla mitigazione del rischio;

- l'articolo 3, comma 3, della legge 225/1992, il quale specifica che la prevenzione dei diversi tipi di rischio si esplica in varie attività tra cui la diffusione della conoscenza e l'informazione alla popolazione;

- l'articolo 6, comma 1 della legge 225/1992, il quale prevede che *"all'attuazione delle attività di protezione civile provvedono, secondo i rispettivi ordinamenti e le rispettive competenze, le amministrazioni dello Stato, le regioni, le province, i comuni e le comunità montane, e vi concorrono gli enti pubblici, gli istituti ed i gruppi di ricerca scientifica con finalità di protezione civile, nonché ogni altra istituzione ed organizzazione anche privata. A tal fine le strutture nazionali e locali di protezione civile possono stipulare convenzioni con soggetti pubblici e privati"*;

CONSIDERATO

- il Formez PA, associazione riconosciuta con personalità giuridica di diritto privato ai sensi del D.Lgs. n. 6/2010, è organismo "in house" al Dipartimento della Funzione Pubblica del Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione, che ne detiene la quota associativa maggioritaria ed è partecipato esclusivamente, oltreché dal Dipartimento della Funzione Pubblica, da altri associati pubblici;
- che il Decreto Legislativo del 25 gennaio 2010 n. 6, in materia di riorganizzazione del Centro di Formazione Studi (Formez) all'articolo 2, comma 1, prevede che le amministrazioni dello Stato possono avvalersi di Formez PA per le finalità ricondotte nel settore formazione e nel settore servizi e assistenza tecnica, così come elencate in tale articolo, nell'ambito delle quali rientrano le attività oggetto della presente Convenzione;
- che il citato Decreto Legislativo n. 6/2010 all'articolo 2, commi 2 e 3, prevede che il Formez PA può svolgere ogni altra attività attribuita mediante apposito accordo dal Dipartimento della Funzione Pubblica o dalle altre amministrazioni dello Stato e che nell'espletamento dei predetti compiti, le attività affidate direttamente dalle amministrazioni centrali e associate a Formez PA sono considerate attività istituzionali;
- che il Dipartimento della Funzione Pubblica esercita il controllo sulle attività di Formez PA, non solo in forza del ruolo che lo stesso riveste all'interno degli organi dell'associazione in ragione della quota di cui è titolare, ma anche in virtù di specifiche prerogative funzionali, riconosciutegli dal D.Lgs. 25 gennaio 2010 n. 6 e dallo statuto della medesima associazione, che investono, tra l'altro, la pianificazione e lo svolgimento delle attività di Formez PA nei confronti delle amministrazioni dello Stato;
- che il Formez PA opera unicamente in base agli indirizzi ed alle direttive emanate dall'Assemblea degli Associati, che approva:
 - a. il Piano Triennale delle attività ed i relativi aggiornamenti annuali valutandone

l'attuazione tecnico-finanziaria;

b. il Regolamento di organizzazione, contabilità ed amministrazione;

c. il Bilancio di previsione ed il bilancio consuntivo.

- che, in particolare, il Piano Triennale delle attività ed i relativi aggiornamenti annuali, anche in coerenza con le indicazioni formulate dal Dipartimento della Funzione Pubblica, specificano le tipologie di attività che Formez PA, nell'ambito della propria missione istituzionale, è tenuto a svolgere sia per gli Associati, sia per altri plessi della pubblica amministrazione centrale a condizioni predeterminate;

- che le attività oggetto della presente convenzione risultano coerenti con la nuova missione istituzionale del Formez PA, così come individuata nella seduta assembleare del 14 novembre 2014;

- che con Convenzione sottoscritta il 10 dicembre 2008 e successivi atti aggiuntivi, il Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri ha affidato a Formez PA, già Formez - Centro di Formazione Studi, la realizzazione del progetto "Linea Amica - il Contact Center Multicanale della P.A. Italiana";

- che, in occasione del terremoto del 6 aprile 2009 il Formez PA ha dato vita al progetto "Linea Amica Abruzzo" con il preciso compito di realizzare una rete di ascolto dei cittadini, ovvero di creare la giusta interazione fra amministrazione e popolazione utente, in collaborazione con il Dipartimento;

- che tale attività si è rivelata di fondamentale importanza nell'ambito dell'informazione e comunicazione istituzionale avvenuta tramite personale addetto allo Sportello per il cittadino e attivazione del numero verde dedicato, gratuitamente, ai cittadini delle aree terremotate;

- che, con la Convenzione triennale sottoscritta il 10 novembre 2010, rep. n. 1039, tra il Dipartimento e Formez PA, è stato realizzato e attivato, a seguito dell'esperienza

realizzata dalla struttura "Linea Amica Abruzzo", il Contact Center del Dipartimento;

- che in data 15 maggio 2014 è stata sottoscritta la Convenzione annuale tra il Dipartimento e Formez PA, per le attività del Contact Center del Dipartimento, con scadenza il 16 maggio 2015;

- che il Dipartimento ha la necessità di gestire la comunicazione con i cittadini in situazione ordinaria e di emergenza e di facilitare gli scambi con istituzioni, organizzazioni ed enti privati;

- che il Dipartimento ha la necessità di acquisire da gruppi di utenti selezionati informazioni utili alle attività di prevenzione;

- che, con nota n. ABI/21972 del 28 aprile 2015, il Dipartimento ha chiesto a Formez PA la disponibilità a svolgere le attività del Contact Center per l'annualità 2015-2016 ed a quantificare economicamente i relativi oneri, che costituiscono un mero rimborso delle spese effettivamente sostenute per lo svolgimento delle attività, secondo lo schema progettuale predisposto dal Dipartimento stesso in allegato alla nota citata;

- che, con nota del 7 maggio 2015, prot. n. RM-U-0010932/15 e con successiva nota del 20 maggio 2015, prot. n. RM-U-0012095/15, Formez PA ha confermato la propria disponibilità a proseguire la gestione del Contact Center, quantificando i relativi oneri ad Euro 510.000,00 per la durata di 12 mesi;

- che Formez PA ha acquisito il parere positivo del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri con nota del 20 maggio 2015, a stipulare la Convenzione in argomento;

- che il Contact Center, dando la possibilità ai cittadini di contattare gratuitamente il Dipartimento attraverso diversi strumenti (numero verde, modulo online, ecc.), si configura come attività necessaria e indispensabile in situazione ordinaria e in emergenza;

- che il Contact Center, grazie alle risposte fornite direttamente ai cittadini, ovvero reindirizzando le loro richieste alle strutture competenti, contribuisce a informare la popolazione sui rischi e sui comportamenti da adottare per ridurre gli effetti e a diffondere sul territorio nazionale la conoscenza generale sui temi di protezione civile;
- che in tale quadro il Dipartimento della Protezione Civile intende avvalersi della cooperazione del Foromez PA ai fini dello svolgimento della suddetta attività, come previsto dal D.Lgs. 25 gennaio 2010 n.6;
- che, in conformità a quanto all'uopo disposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica, è di competenza del Dipartimento la determinazione dei contenuti, delle modalità e delle condizioni anche economiche relative allo svolgimento della suddetta attività, nonché dei suoi seguiti, anche attraverso la nomina di un responsabile che potrà procedere ad ogni opportuno controllo in itinere delle attività oggetto della presente Convenzione;
- che il Foromez PA, nelle materie rientranti nella sua sfera di attività, quali precisate dal Piano Triennale e dai relativi aggiornamenti annuali, è, pertanto, tenuto a eseguire gli affidamenti conferiti dalle amministrazioni dello Stato, alle condizioni e secondo le indicazioni impartite, e in costante rapporto con il responsabile del Dipartimento;
- che la convenzione del 15 maggio 2014, scade in data 16 maggio 2015, e che, per le motivazioni su indicate, l'attività del Contact Center deve essere assicurata senza soluzione di continuità;
- che le parti intendono regolare mediante la stipula di una Convenzione i rapporti intercorrenti per lo svolgimento delle attività di cui alle premesse;
- che agli oneri derivanti dalla applicazione della presente convenzione si provvede a valere sul Cap. 726 del Centro di responsabilità 13 "protezione civile" del bilancio autonomo della Presidenza del Consiglio dei Ministri;

TUTTO CIÒ VISTO, PREMESSO E CONSIDERATO SI DEFINISCE E SI STIPULA

QUANTO SEGUE

Art. 1

Premesse

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto.

Art. 2

Oggetto della Convenzione

Il Dipartimento affida a Formez PA lo svolgimento delle attività descritte nell'Allegato tecnico.

Con la presente Convenzione, il Dipartimento e il Formez PA concordano di instaurare un rapporto di cooperazione e partnership, nell'ambito delle rispettive finalità istituzionali, per la prosecuzione delle attività del Contact Center del Dipartimento.

Art. 3

Durata e decorrenza

La presente Convenzione decorre dalla data di sottoscrizione, per la durata di 12 mesi.

Il presente atto vincola Formez PA dalla data di decorrenza, mentre è efficace per il Dipartimento solo dopo la registrazione dei competenti organi di controllo.

Art. 4

Modalità di attuazione

Le modalità di attuazione, operative ed esecutive, della presente Convenzione, sono determinate in considerazione della natura giuridica del Formez PA e del rapporto intercorrente tra lo stesso e le pubbliche amministrazioni centrali dello Stato, così come specificato in tutti i punti della premessa. La responsabilità dell'attuazione della presente Convenzione è del Formez PA, che è tenuto ad operare seguendo tutte le indicazioni fornite nel presente atto, mantenendo costanti rapporti con il Responsabile del Servizio

Comunicazione e Relazioni con il Pubblico, di seguito "Responsabile per il Dipartimento",

per l'attuazione della presente Convenzione. È competenza del Responsabile per il

Dipartimento l'individuazione degli indirizzi strategici e l'approvazione di tutti i documenti

rilevanti per lo sviluppo delle attività, nonché ogni controllo in itinere ritenuto opportuno

delle attività oggetto della presente Convenzione, anche in vista di eventuali

riprogrammazioni.

Ogni modifica sostanziale all'attuazione delle attività oggetto della presente Convenzione

come descritta nell'allegato deve essere formalizzata mediante atto aggiuntivo.

Il Formez PA nomina quali referenti il dott. Massimo Busino per la conduzione e

l'organizzazione delle attività del Contact Center, e l'ing. Alberto Maurizio Truffi per la

gestione contrattuale della presente Convenzione. Ogni variazione relativa ai nominativi

predetti dovrà essere sollecitamente comunicata al Dipartimento.

Art. 5

Gruppo di lavoro Formez PA

Per l'espletamento delle attività previste dall'art. 2 della presente Convenzione è costituito un

gruppo di lavoro Formez PA, come specificato nell'allegato tecnico.

Per la selezione dei componenti del gruppo di lavoro che non siano dipendenti Formez PA,

quest'ultimo si atterrà a principi di trasparenza e pari opportunità di trattamento, sulla base

delle proprie procedure vigenti, tenuto conto delle esigenze manifestate dal Dipartimento.

Il Dipartimento si riserva la facoltà di esprimere il proprio gradimento sulla composizione del

gruppo di lavoro.

Art. 6

Oneri

1.Costi base. Il Dipartimento erogherà al Formez PA, a copertura dei costi base indicati nella

Tabella A dell'allegato tecnico sostenuti per le attività oggetto della presente Convenzione ed

appositamente documentati dal Formez PA, un importo complessivo pari ad € 510.000,00

(cinquecentodiecimila/00) fuori campo applicazione IVA in quanto attività istituzionale.

L'importo relativo a detti costi base sarà erogato previa dichiarazione di regolare svolgimento

delle attività da parte del Responsabile per il Dipartimento, con le seguenti modalità:

- a. una prima tranche di pagamento, di € 153.000 (centocinquantatremila/00), pari al 30% dell'ammontare complessivo, al termine del primo quadrimestre di attività del Contact Center, previa registrazione del decreto approvativo della presente Convenzione da parte dei competenti Organi di Controllo e previa presentazione della seguente documentazione da parte del Formez PA:

- formale richiesta di erogazione del pagamento;
- nota di debito;
- relazione delle attività svolte, sottoscritta dai referenti Formez PA di cui all'art. 4, comprensiva del dettaglio dell'avanzamento economico, nella quale si dimostri di aver impegnato almeno il 30% dell'importo complessivo della Convenzione;

- b. una seconda tranche di pagamento di € 153.000 (centocinquantatremila/00), pari al 30% dell'ammontare complessivo, al termine del secondo quadrimestre di attività del Contact Center, previa presentazione della seguente documentazione:

- formale richiesta di erogazione del pagamento;
- nota di debito;
- relazione delle attività svolte, sottoscritta dai referenti Formez PA di cui all'art. 4, comprensiva del dettaglio dell'avanzamento economico, nella quale si dimostri di aver impegnato almeno il 60% dell'importo complessivo della Convenzione;

c. una terza tranche di pagamento a saldo complessivo delle spese sostenute alla

scadenza della Convenzione, previa presentazione della seguente

documentazione:

- formale richiesta di erogazione del saldo;
- nota di debito;
- relazione delle attività svolte, sottoscritta dai referenti Formez PA di cui all'art.4, comprensiva del dettaglio dell'avanzamento economico;
- relazione tecnica conclusiva sulle attività svolte, articolata sulla base delle attività previste nell'allegato tecnico;
- dichiarazione sostitutiva dell'Atto di notorietà (art. 47 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445) relativa alle spese effettivamente sostenute per la realizzazione delle attività, così come descritte nella relazione tecnica di cui al punto precedente, che devono corrispondere a pagamenti effettuati e giustificati da fatture quietanzate o da documenti contabili di valore probatorio.

Le note di debito dovranno essere presentate solo successivamente alla dichiarazione di regolare svolgimento delle attività da parte del Responsabile per il Dipartimento.

La richiesta di saldo dovrà essere completa della documentazione citata entro 60 giorni dalla data di conclusione delle attività.

2.Costi aggiuntivi. Per il pagamento dei costi aggiuntivi per l'estensione – ove attivata – delle attività eccedenti i costi base, il Dipartimento erogherà a Formez PA il corrispettivo, calcolato secondo le modalità stabilite nell'Allegato tecnico alla presente Convenzione, con cadenza quadrimestrale allineata alle tranche di pagamento in precedenza elencate, previa positiva valutazione delle relazioni periodiche di cui all'allegato tecnico, predisposte e siglate dai referenti del Formez PA di cui all'articolo 4. Ogni estensione delle attività dovrà essere richiesta dal Responsabile per il Dipartimento al referente organizzativo Formez PA.

Il pagamento avverrà previa presentazione della seguente documentazione:

- richiesta formale di pagamento;
- nota di debito;
- relazione quadrimestrale sulle estensioni delle attività concordate con il Dipartimento.

Art. 7

Comunicazione, elaborati e prodotti

Tutti i dati e il materiale prodotto nell'ambito della presente Convenzione, (report intermedi, linee guida, procedure, report finali), potranno essere utilizzati dal Dipartimento secondo i propri fini istituzionali, nonché dal Formez PA a seguito di approvazione da parte del Dipartimento. La comunicazione delle attività e la divulgazione dei dati con qualsiasi mezzo e in occasione di incontri pubblici ed istituzionali sono a cura del Dipartimento nonché del Formez PA a seguito dell'approvazione da parte del Dipartimento.

Art. 8

Formato dei dati

I dati prodotti nell'ambito della presente Convenzione devono essere forniti al Dipartimento in formato aperto, secondo le disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale e con riferimento agli allegati 1, 2, 3, anche al fine di garantire l'interoperabilità dei sistemi informativi.

Art. 9

Assicurazioni contro gli infortuni

Il Formez PA provvederà ad assicurare tutte le persone impegnate nelle attività realizzate in applicazione della presente Convenzione, ad esclusione dei dipendenti del Dipartimento, contro gli infortuni sul lavoro secondo le norme vigenti.

Art. 10

Revoca del contributo

Il Dipartimento si riserva la facoltà di revocare il contributo relativo al progetto qualora il Formez PA non dovesse rispettare i termini, le condizioni e le modalità di attuazione previsti dalla presente Convenzione.

In tale ipotesi, saranno comunque riconosciute al Formez PA le spese eventualmente sostenute e gli impegni vincolanti assunti a fronte di attività già svolte alla data di comunicazione della revoca.

Art. 11

Osservanza della normativa nazionale e comunitaria

In tutti gli affidamenti a soggetti esterni il Formez PA resta impegnato all'osservanza delle norme nazionali e comunitarie in materia di appalti di servizi e procedure di evidenza pubblica.

Art. 12

Trattamento dei dati personali

Il Formez PA si impegna a non portare a conoscenza di terzi informazioni, dati, documenti e notizie, riguardanti sia i dipendenti che l'Amministrazione, di cui fosse venuto a conoscenza in forza della presente Convenzione, senza formale autorizzazione dell'Amministrazione medesima e dei singoli dipendenti interessati e cittadini, assicurando, in ogni caso, la riservatezza in ordine a tutti i dati di cui entrerà in possesso, ai sensi del D. Lgs. 196/03.

Art. 13

Foro competente

Qualsiasi controversia in ordine all'esecuzione e/o interpretazione della presente convenzione sarà demandata in via esclusiva al Foro di Roma.

Per il Formez PA

Per il Dipartimento

Il Commissario Straordinario

Il Capo del Dipartimento

La presente Convenzione è stipulata in forma elettronica, mediante sottoscrizione con firma digitale da entrambe le parti.

ALLEGATO TECNICO ALLA CONVENZIONE TRA DIPARTIMENTO DELLA PROTEZIONE CIVILE E FORMEZ PA PER LE ATTIVITÀ DEL CONTACT CENTER DEL DIPARTIMENTO DELLA PROTEZIONE CIVILE

Premessa

Il presente documento ha ad oggetto la prosecuzione delle attività relative al Contact Center del Dipartimento della protezione civile, dallo stesso affidate. Il Contact Center è stato attivato il 4 luglio 2011, sulla base di una convenzione triennale firmata il 10 novembre 2010 e con scadenza il 18 aprile 2014. Il 15 maggio 2014 è stata stipulata una nuova Convenzione della durata di un anno, che si è conclusa il 16 maggio 2015. Il Contact Center è nato sul modello dell'esperienza pilota "Sportello al cittadino" realizzata dal Dipartimento in collaborazione con Formez PA a L'Aquila durante l'emergenza terremoto del 2009.

Le attività oggetto della Convenzione a cui si riferisce il presente Allegato tecnico hanno una durata di un anno dalla data di firma della Convenzione.

1. Obiettivi

Il Contact Center del Dipartimento della protezione civile ha questi obiettivi:

- Gestire la comunicazione con i cittadini attraverso numero verde o altri strumenti di contatto in situazione ordinaria o in emergenza
- Facilitare gli scambi tra istituzioni, organizzazioni, enti privati e Dipartimento della protezione civile
- Garantire la trasparenza, la tracciabilità e il monitoraggio delle richieste e segnalazioni che arrivano al Contact Center
- Attivare comunicazioni di servizio su specifiche esigenze del Dipartimento della protezione civile
- Diffondere la conoscenza sui temi di protezione civile e acquisire da gruppi di utenti selezionati informazioni utili alle attività di prevenzione del Dipartimento della protezione civile (campagne outbound)

2. Target

Il Contact Center è a disposizione di chiunque desideri avere informazioni o fare segnalazioni che riguardano le attività di competenza del Dipartimento della protezione civile. In particolare, gestisce direttamente le richieste dei cittadini, mentre indirizza agli Uffici competenti del Dipartimento le richieste e le segnalazioni di istituzioni, organizzazioni ed enti privati.

3. Struttura

Il Contact Center è costituito da un sistema, integrato e flessibile, per la gestione delle comunicazioni via telefono (numero verde gratuito anche dai cellulari), modulo online, Pec, fax, lettera e canali social gestiti dal Dipartimento. Attraverso questo sistema è possibile dare risposte o prendere in carico segnalazioni. È inoltre possibile tracciare e monitorare lo stato delle domande/risposte e fare analisi statistiche.

Il Contact Center si articola in:

Sala di ascolto

È la sala operativa del Contact Center dove lavorano operatori Formez dedicati e formati su temi di protezione civile coordinati dal responsabile Formez PA del Contact Center.

Uffici e Servizi del Dipartimento

Si tratta di quegli Uffici e Servizi del Dipartimento della protezione civile che lavorano al Contact Center in qualità di Back Office. Sono integrati nel sistema di gestione delle richieste attraverso una piattaforma informatica (eProgress).

In particolare, all'interno del Dipartimento cura l'attività del Contact Center e fa parte del Back Office interno, l'Ufficio I, attraverso il Servizio Comunicazione e relazioni con il pubblico.

4. Gruppo di lavoro

Formez PA

Il Gruppo di lavoro della sala di ascolto è composto da un responsabile Formez PA del Contact Center e da personale Front Office (FO) / Back Office (BO) di Formez PA formato sui temi di protezione civile e in possesso delle idonee competenze ed esperienze legate all'attività di risposta al cittadino. Per garantire il migliore coordinamento tra la sala di ascolto e il Servizio Comunicazione e relazioni con il pubblico del Dipartimento, Formez PA mette a disposizione del Servizio Comunicazione e relazioni con il pubblico 2 risorse specializzate che lavorano nella sede del Dipartimento a Roma per tutta la durata dell'attività.

Dipartimento della protezione civile

Il Servizio Comunicazione e relazioni con il pubblico si interfaccia, anche attraverso le 2 risorse specializzate del Formez PA, con la rete di referenti per il Contact Center, costituita da personale di Uffici e Servizi del Dipartimento.

5. Strumenti di lavoro e formazione

CRM eProgress

Per la gestione delle richieste che arrivano al Contact Center il gruppo di lavoro utilizza la piattaforma di gestione CRM-Ticketing eProgress, in parte già adattata alle esigenze del Dipartimento. Deve essere sempre garantita la manutenzione evolutiva della piattaforma per ottimizzare la gestione delle richieste dei cittadini, senza costi aggiuntivi al Piano finanziario (Tabella A). In particolare devono essere completati gli interventi già concordati nell'ambito della Convenzione 2014-2015.

Base di conoscenza

La base di conoscenza è gestita e aggiornata dagli operatori del Contact Center della sala di ascolto sulla base delle informazioni fornite dal Servizio Comunicazione e relazioni con il pubblico. La piattaforma su cui sono inserite le informazioni della base di conoscenza è ad accesso riservato, sotto la responsabilità del responsabile Formez PA del Contact Center.

Report

Sia per le normali relazioni con il pubblico sia per la gestione dei casi specifici è realizzato un monitoraggio costante quantitativo (numero chiamate gestite, tempi di risposta...) e qualitativo (analisi della domanda, anagrafica dell'utente...) e sono prodotte statistiche a uso sia interno sia esterno (percentuali flusso, pubblicazione grafici).

Formazione del personale

La formazione e l'aggiornamento del personale che lavora al Contact Center è curata dal Dipartimento, in accordo con il responsabile Formez PA del Contact Center.

La formazione dei referenti del Dipartimento per il Contact Center sul sistema eProgress è gestita dal personale del Formez PA che lavora nella sede del Dipartimento.

Il Formez PA può valutare di aggiornare e formare ulteriormente il proprio personale su moduli di propria competenza o che attengono le responsabilità del datore di lavoro.

6. Tecnologie

L'infrastruttura tecnologica di cui si avvale il Formez PA per realizzare le attività del Contact Center è la stessa usata per il Servizio di Linea Amica.

Qui di seguito viene riportata una descrizione di questa infrastruttura:

6.1 Infrastruttura TLC

Il Servizio Linea Amica si basa su un numero verde nazionale 803.001 sul quale sono attestati 7 flussi ISDN-PRI per un totale di 210 linee.

La piattaforma tecnologica è composta da una struttura di 2 gateway telefonici (centrali telefoniche) opportunamente equipaggiati per la gestione di tutte le linee telefoniche in e out.

Essa si basa sulle più evolute tecnologie CTI (Computer Telephony Integration) che gli conferiscono la possibilità di gestire postazioni operatore dotate di classico telefono oppure postazioni IP.

Il sistema utilizza un modulo per la visualizzazione in tempo reale dello stato degli operatori, gli strumenti per la gestione delle statistiche atte ad evidenziare l'andamento del Servizio e gli strumenti per gestire i gruppi operatori nel trattamento delle code di chiamata.

6.2 Funzionalità generali della infrastruttura TLC

- Gestione di conversazioni telefoniche da e verso la rete telefonica pubblica (PSTN)
- Gestione di chiamate in selezione passante da una a quattro cifre (sia su protocollo che in Overlap)
- Riconoscimento del chiamante (ANI)
- Generazione di chiamate su protocollo ISDN e capacità di generazione toni in overlap
- Interfacciamento con interni S0 e Q-Sig di centrali telefoniche private (PABX)
- Predictive e Power Dialing
- Gestione unificate delle code
- Voice Mail integrato
- Gestione unificata della messaggistica vocale (IVR: Interactive Voice Response)

- Messaggi e musiche personalizzabili
- Registrazione di conversazione
- Computer Telephony Integration – Toolbar

6.3 Computer Telephony Integration - Toolbar

La Toolbar è l'applicativo che realizza l'interfaccia tra l'operatore ed il server di Receptionist, il componente CTI (Computer Telephony Integration) della architettura che sarà utilizzata per il Contact Center.

Si presenta come una barra sempre in primo piano che consente quindi di utilizzare contemporaneamente altri applicativi.

Essa fornisce all'utente del sistema tutte le funzionalità, telefoniche e non, necessarie per svolgere la propria attività.

L'utilizzo in abbinamento ad un telefono tradizionale permette all'utente di controllare tutte le funzionalità telefoniche direttamente dal pc. In alternativa la Toolbar IP fornisce anche la connessione telefonica sfruttando la tecnologia del VoIP. Ciò implica che le postazioni client possono essere fisicamente localizzate ovunque ci sia a disposizione un accesso ad Internet.

6.4 Customer Relationship Management (CRM)

L'applicazione di ticketing denominata eProgress è l'interfaccia CRM, personalizzabile in base alle proprie esigenze, per una gestione completa ed essenziale delle attività Inbound ed Outbound.

Il sistema fornisce un'ampia possibilità di configurazione delle attività e delle informazioni a seconda delle esigenze utilizzando solo i moduli effettivamente necessari.

eProgress include al suo interno i moduli:

Web Ticketing

Accesso on line alle richieste di assistenza a disposizione degli utenti del Contact Center

Gestione script interattivi

Gestione di script dinamici ed evoluti di supporto alla raccolta dati durante il contatto telefonico dell'operatore con l'utente

Gestione campi extra

Definizione e gestione di informazioni aggiuntive relative agli utenti e ai ticket, eventualmente oggetto d'importazione ed esportazione

Gestione messaggi e alert

Definizione condizioni e modalità di distribuzione messaggi e avvisi agli utenti affinché l'iter di lavorazione dei ticket possa essere portato a termine in modo controllato e nei tempi previsti

Escalation Rules

Definizione procedure di escalation e regole automatiche per la gestione completa dei processi, dalla ricezione delle richieste alla loro evasione

Backoffice

Gestione delle attività di operatori con competenze approfondite e più specifiche che esplicano attività di verifica ed interazioni non dirette con gli utenti

Report

Generazione di report sintetici e di dettaglio che consentono di valutare le richieste più frequenti, misurare la performance del Servizio, effettuare valutazioni sull'andamento delle campagne e lo stato di avanzamento delle attività

Importazione ed esportazione

Sistema d'importazione ed esportazione dati da e verso i formati più conosciuti

Storicizzazione

Sistema flessibile e dinamico di storicizzazione dati (i database di storicizzazione sono consultabili via web tramite eProgress, previa autenticazione)

Integrazioni previste

Integrazioni e modifiche evolutive sul sistema, derivanti dalla esperienza sul campo effettuata nei primi quattro anni di attività del Contact Center, ed orientate ad una più elevata efficienza nell'uso dello strumento, con particolare riferimento alla interfaccia utente.

6.5 Servizi tramite IVR (Interactive Voice Response)

La infrastruttura tecnologica fornita include un sistema IVR personalizzabile in tempi rapidi (con un giorno di preavviso), mediante il quale potranno essere veicolati messaggi vocali ai cittadini chiamanti, quali ad esempio una descrizione del Servizio, l'informativa sulla privacy, gli orari del Servizio, le eventuali estensioni del Servizio e le motivazioni per esse. In particolare, nel caso di chiamate fuori orario, potranno essere comunicati i numeri di emergenza standard o straordinari attivati, altre modalità di comunicazione alternative o altre indicazioni utili per fornire ugualmente un Servizio a chi chiama.

7. Caratteristiche delle attività

7.1 Canali di contatto

I principali strumenti di contatto del Contact Center sono il numero verde 800 840 840 e il modulo online "Scrivi al Contact Center", a cui si aggiungono Pec, email, fax, lettera e canali social gestiti dal Dipartimento. In particolare, le richieste che arrivano tramite numero verde, modulo online e email sono gestite dagli operatori del Formez PA della sala di ascolto; le lettere, i fax, le Pec e i post sui canali social del Dipartimento sono gestite dagli operatori del Formez PA che lavorano nella sede del Dipartimento a Roma.

Numero verde

Il Contact Center del Dipartimento è dotato di un proprio numero verde dedicato, fornito al Formez PA dal Dipartimento, raggiungibile gratuitamente sia dai telefoni fissi sia dai cellulari.

Modulo online

Sul sito web del Dipartimento è disponibile un modulo online in cui gli utenti possono inserire le loro richieste o segnalazioni fornendo nome, cognome, indirizzo di posta

elettronica ed eventualmente un numero di telefono. Il modulo online consente anche di allegare documenti.

7.2 Orari di apertura

Il Contact Center, in situazione ordinaria, è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18. Su richiesta del Dipartimento della protezione civile al responsabile Formez PA del Contact Center, l'attività può essere estesa fino ad h 24, anche sabato, domenica e festivi, con un numero massimo di 13 postazioni attivate. Il numero delle postazioni attivate è deciso dal responsabile Formez PA del Contact Center, in accordo con il responsabile del Servizio Comunicazione e relazioni con il pubblico.

7.3 Casella vocale

Alla chiusura del Contact Center entra in funzione la casella vocale che invita il cittadino a lasciare un messaggio e i propri riferimenti per essere ricontattato. In orario di apertura, possono essere dirette alla casella vocale anche le chiamate che il Contact Center non è in grado di gestire per l'elevato traffico di richieste (Vedi punto 9. Standard operativi delle attività).

I cittadini che lasciano un messaggio in casella vocale sono tutti richiamati.

8. Gestione delle attività

Il Servizio Comunicazione e relazioni con il pubblico, in accordo con il responsabile del Contact Center e gli Uffici e Servizi del Dipartimento, ha definito procedure operative per la gestione delle attività. Le procedure riguardano la gestione di richieste o segnalazioni in ordinario o in caso di emergenza. Sono state definite inoltre procedure interne al Dipartimento per regolare il rapporto tra Contact Center e il centralino e tra il Contact Center e la Sala operativa.

Sia in ordinario, sia in situazioni di emergenza, il responsabile in turno ha il compito di controllare attraverso strumenti di monitoraggio il flusso di richieste, la presenza di code, lo svolgimento delle attività per gestire i picchi di traffico e garantire il massimo tasso di ricezione con il personale in turno. Il Servizio Comunicazione e relazioni con il pubblico può richiedere queste informazioni.

8.1 Organizzazione delle attività in ordinario

Il Contact Center in ordinario è organizzato per turni in modo da garantire la disponibilità di minimo 5 postazioni per operatori FO/BO formati su temi di protezione civile, che sono attivi in ricezione telefonica, secondo le necessità, su disposizione del responsabile Formez PA del Contact Center.

La sala di ascolto è dotata di 15 postazioni multifunzionali, utilizzate per attività di FO, BO, alimentazione della base di conoscenza e altre attività. Sono garantite un minimo di 5 postazioni attive dal lunedì al venerdì, fino a un massimo di 13 postazioni attivabili con il personale contrattualizzato per la presente attività e formato su temi di protezione civile.

La struttura del Contact Center può contattare gruppi di utenti selezionati per specifiche esigenze del Dipartimento.

8.2 Organizzazione delle attività in caso di emergenza

In caso di maggiore flusso di richieste legato al verificarsi di emergenze, sono attivate tutte le postazioni disponibili nella Sala di ascolto. Le modalità operative sono stabilite dal responsabile Formez PA del Contact Center in accordo con il responsabile del Servizio Comunicazione e relazioni con il pubblico. Inoltre, per far fronte all'incremento di richieste, la sala di ascolto può estendere l'attività fino ad h 24. A tal fine il responsabile Formez PA del Contact Center garantisce la propria reperibilità h 24.

La struttura del Contact Center può contattare, per specifiche esigenze, contattare gruppi di utenti selezionati per dare informazioni di servizio.

In emergenza è assicurata da Formez PA:

- Una infrastruttura ridondante in grado di continuare a funzionare anche in caso di malfunzionamenti parziali
- Una infrastruttura scalabile in grado di operare con capacità di risposta sino a 3 volte quella massima garantita in condizioni standard

L'attivazione del Contact Center deve avvenire entro un'ora dalla comunicazione dell'evento al responsabile Formez PA del Contact Center.

Costi per l'estensione delle attività in caso di criticità o emergenza

Entro un limite massimo di 1,5 ore/mese/operatore per il periodo di validità della convenzione, può essere concordata una estensione delle attività nei giorni da lunedì-venerdì, compresa nei costi di Tabella A (Apertura ordinaria) del Piano finanziario. L'apertura della sala di ascolto, oltre i limiti espressamente indicati in questo allegato tecnico, è contabilizzata come indicato nella sezione "costi aggiuntivi" del Piano finanziario (Tabella B), sulla base di un report quadrimestrale redatto e firmato concordemente dal responsabile del Servizio Comunicazione e relazioni con il pubblico e dal responsabile Formez PA del Contact Center, nelle modalità descritte nella Convenzione. Tale incremento è articolato in postazioni/operatore aggiuntive, fino ad un massimo di 13.

9. Standard operativi delle attività

In base alle particolari esigenze del Dipartimento, devono essere garantiti i seguenti standard operativi in situazione ordinaria:

- capacità di risposta del Contact Center di minimo 100 chiamate/ora in situazione di picco
- recall ai cittadini per le richieste trasferite a BO interno entro 2 giorni lavorativi
- ascolto delle chiamate in casella vocale con periodicità di un'ora in orario ordinario (in situazione di particolare traffico telefonico, le chiamate a cui gli operatori non riescono a rispondere passano in casella vocale)
- ascolto delle chiamate in casella vocale con periodicità di 2 ore, tra le 18 e le 22, dal lunedì al venerdì
- dal lunedì al venerdì, dopo le 22, i messaggi sono letti alle 9 del giorno successivo
- il sabato, la domenica e festivi la casella vocale è ascoltata alle 13 e alle 20
- avviso automatico nel caso in cui, in orario di chiusura del Contact Center, ci siano tentativi di contatto in numero superiore ad una soglia concordata tra Dipartimento della protezione civile e Formez PA

In situazione di emergenza gli standard operativi devono essere innalzati ed essere tali da garantire:

- reperibilità telefonica del responsabile Formez PA del Contact Center o di suo backup h 24
- apertura in caso di emergenza della sala entro un'ora dalla comunicazione al responsabile Formez PA del Contact Center
- ascolto dei messaggi in casella vocale con periodicità di un'ora in orario di apertura (in situazione di particolare traffico telefonico, le chiamate a cui gli operatori non riescono a rispondere passano in casella vocale)
- ascolto dei messaggi in casella vocale con periodicità di 2 ore, tra le 18 e le 22, dal lunedì al venerdì; e nei giorni di sabato, domenica e festivi la periodicità di ascolto viene stabilita su valutazione del coordinatore Formez PA
- avviso automatico nel caso in cui, in orario di chiusura del Contact Center, ci siano tentativi di contatto in numero superiore ad una soglia concordata tra Dipartimento della protezione civile e Formez PA

10. Piano finanziario

Per la realizzazione delle attività in precedenza dettagliate, il piano finanziario, per un importo complessivo di € 510.000,00 per le attività in ordinario, è articolato come riportato nelle seguenti tabelle A e B.

TABELLA A - COSTI BASE - Apertura Ordinaria Lu-Ve 9-18	
Realizzazione	
1. Operatività del Contact Center (costi del personale Front Office e Back Office, coordinamento, direzione, assistenza tecnico-informatica, help-desk telefonico su sistema CTI/CRM, lettura casella vocale, reperibilità H24)	430.000,00
2. Acquisizione servizi per operatività del Contact Center (costi ricorrenti TLC, costi ricorrenti ICT, manutenzione evolutiva CRM, costi di logistica per sede operativa Contact Center DPC)	80.000,00
Spese generali	-
TOTALE COMPLESSIVO	510.000,00

TABELLA B - COSTI Aggiuntivi - Estensione per emergenza (1)	
Una tantum per apertura straordinaria Contact Center Roma	3.000,00
Una tantum per estensione straordinaria Contact Center Aquila (2)	1.000,00
Postazione operatore estensione 24 ore lunedì-venerdì	350,00
Postazione operatore estensione 24 sabato	450,00
Postazione operatore estensione 24 Domenica	600,00
Coordinatore Sabato / Domenica	300,00

Note

- 1) I costi aggiuntivi non comprendono la fascia oraria standard Lu-Ve 9-18, coperta dai costi ordinari anche in emergenza.
- 2) Nel solo caso di mantenimento di una sede operativa presso L'Aquila



PROTEZIONE CIVILE
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Protezione Civile

ALLEGATO 1
STANDARD PER I FORMATI DI DATI E METADATI

Il presente allegato fissa le specifiche di formato dei dati e servizi cartografici e dei relativi metadati prodotti nell'ambito di convenzioni con i CdC.

Tali specifiche sono necessarie, oltre che per garantire l'interoperabilità con i sistemi informativi in uso presso il Dipartimento, anche in fase di rilascio dei prodotti finali, al fine di rendere più agevole il lavoro di organizzazione degli stessi all'interno dei sistemi dipartimentali.

Standard servizi web

Qualora i dati geografici vengano resi disponibili tramite servizi web, al fine di garantirne la fruibilità nell'ambito dei sistemi in uso presso il Dipartimento, tali servizi dovranno essere erogati secondo gli standard dell'Open Geospatial Consortium (OGC) meglio dettagliati nella seguente tabella.

Tipologia di dato	Servizio OGC
Raster (mappe o matrici)	WMS (Web Map Service) e WCS (Web Coverage Service)
Vettoriali	WMS (Web Map Service) e WFS (Web Feature Service)
Alfanumerici	XML
Metadati	CSW (Catalog Service for the Web)

Il servizio WMS dovrà supportare anche le richieste *GetFeatureInfo* (che consente di interrogare i dati al click del mouse) e *GetLegendGraphics* (che ritorna una immagine con la legenda del layer).

Formati geodatabase e geografici

Laddove i dati geografici non vengano forniti come servizi web, è opportuno che i dati vengano organizzati nell'ambito di un geodatabase o consegnati in uno dei formati geografici sottoelencati, in quanto tali modalità di consegna consentono una fruibilità quasi immediata nell'ambito dei sistemi in uso al Dipartimento.

a) FORMATI GEODATABASE (DBMS)

PostgreSQL/PostGIS, Oracle/Spatial, File Geodatabase ESRI, Personal Geodatabase ESRI.

b) FORMATI GEOGRAFICI

Con il termine "Formati geografici" sono compresi tutti i possibili formati proprietari o di scambio (sia raster che vector) provenienti da software GIS.

Formati vettoriali:

DXF, DVG (AutoCAD)

Shapefile (ESRI)

KML, KMZ (Google Earth Data Exchange)

Formati raster:

BMP, TIF, Geotiff, ESRI GRID, ASCII GRID (ESRI), jpeg, jpg2000, .GRD (Surfer)

Formati testo e tabellari

Qualora il CdC non utilizzi sistemi GIS, i dati geografici possono essere organizzati e consegnati in formati testo o in tabelle opportunamente formattati.

a) FORMATO TESTO

File di testo (di tipo ASCII) opportunamente formattato e contenente le coordinate (LAT e LON) degli elementi geografici del dato (sicuramente di geometria puntuale).

E' necessario documentare le informazioni (attributi) che ogni riga del file di testo contiene oltre alle coordinate ed anche specificare quale carattere (spazio, virgola, ecc.) è usato per separare i valori contenuti nella riga.

Formato: .txt .sum .csv .dat .xml, ecc.

Tipo di formattazione: spazio, punto, virgola, punto e virgola, ecc.

Sotto viene riportato un esempio relativo ad un file di testo, in formato .sum, contenente 4 campi di attributi (LON, LAT, MEAN SEA LEVEL RATE, ERROR) descritti all'inizio del file. I dati sono formattati con uno spazio che divide i 4 campi.

```
#Project INGV-Prot Civ. SI-UR-I.01
#Sea level change rate from from Satellite altimetry. Satellite:
#
#COLUMN 1: Lon
#COLUMN 2: Lat
#COLUMN 3: Mean Sea level rate for time interval 1998.6-2009.05 [mm/yr]
#COLUMN 4: Error [mm/yr]
15.563 39.1852 3.4 1.4
15.3354 38.8336 2.4 1.4
15.1078 38.4819 4.2 1.5
12.7472 34.8218 1.6 1.3
12.9889 35.1974 3.1 1.3
13.2306 35.573 2.9 1.4
13.4723 35.9486 5.3 1.5
13.714 36.3242 5.8 1.8
13.9557 36.6998 6.8 2.1
7.0768 39.2086 3.3 1.6
7.3125 39.534 5 1.6
7.5481 39.8594 4.4 1.5
7.7838 40.1848 2.6 1.5
8.0195 40.5103 1.4 1.5
8.4908 41.1611 4.2 1.5
7.0768 39.2086 3.9 1.6
6.7271 39.7006 5.3 1.5
6.3774 40.1926 2.7 1.8
6.0277 40.6846 3.7 1.6
5.678 41.1766 3.5 1.4
17.013 37.0887 8.9 1.3
16.7713 37.4381 11.1 1.3
16.5297 37.7875 12.4 1.8
17.013 37.0887 11.4 1.4
16.6598 36.5204 15.7 1.6
16.3065 35.9521 14.6 1.6
15.9533 35.3838 9.6 1.6
```

b) FORMATO TABELLARE

Molto simile ad un file di testo, il formato tabellare è di solito un file proveniente da un software come Microsoft Excel oppure da un RDMBS commerciale come Microsoft Access

ma anche "open source" come MySQL. La tabella che viene consegnata deve contenere obbligatoriamente le coordinate (LAT e LON) degli elementi geografici del dato (anche in questo caso di geometria puntuale) ed anche l'elenco, la tipologia e la descrizione di tutti i campi di attributi (le colonne della tabella).

Formato: Excel (.xls .xlsx) .dbf .db IV .mdb, ecc.

Sotto viene riportato un esempio relative ad un formato tabellare, in formato CSV gestito in MS Excel. E' importante strutturare in MS Excel questo tipo di file come se fosse una tabella di un database: la prima riga dovrà quindi contenere il nome dei campi di attributi che sono rappresentati dalle colonne. Non è consentito inserire più attributi in una sola colonna e non andrebbero mai lasciati celle vuote.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Tempo Origine (UTC)	Latitudine	Longitudine	Profondità	Magnitude	Fonte			
2	2012-10-15 23:19:27.000	39.888	16.029	8.6	2.0	SISBAS			
3	2012-10-15 23:08:27.000	39.898	16.027	9.2	1.8	SISBAS			
4	2012-10-15 22:30:07.000	38.942	15.593	176.0	2.2	SISBAS			
5	2012-10-15 22:20:53.000	39.908	16.016	8.4	1.6	SISBAS			
6	2012-10-15 21:28:11.000	43.357	12.736	10.5	1.0	SISBAS			
7	2012-10-15 13:12:07.000	44.488	6.697	13.3	1.4	SISBAS			
8	2012-10-15 11:03:19.000	39.896	15.992	8.6	1.2	SISBAS			
9	2012-10-15 11:00:07.000	43.478	12.468	5.3	0.9	SISBAS			
10	2012-10-15 10:50:23.000	39.895	16.113	9.9	1.2	SISBAS			
11	2012-10-15 10:43:29.000	44.137	11.044	6.3	1.5	SISBAS			
12	2012-10-15 10:04:50.000	43.347	13.254	8.8	1.1	SISBAS			
13	2012-10-15 08:36:11.000	43.023	12.958	10.9	2.1	SISBAS			
14	2012-10-15 04:44:27.000	43.387	12.660	13.9	1.1	SISBAS			
15	2012-10-15 03:53:43.000	43.282	13.340	32.7	2.0	SISBAS			
16	2012-10-15 03:50:06.000	43.078	12.801	9.3	0.5	SISBAS			
17	2012-10-15 03:32:31.000	43.983	11.778	30.6	1.7	SISBAS			
18	2012-10-15 02:28:43.000	42.790	12.747	7.4	1.3	SISBAS			
19	2012-10-14 21:56:05.000	46.032	6.989	7.1	1.7	SISBAS			
20	2012-10-14 21:41:37.000	43.019	12.978	13.3	1.1	SISBAS			
21	2012-10-14 21:11:38.000	40.374	15.767	9.7	1.0	SISBAS			
22	2012-10-14 20:55:41.000	43.257	12.771	11.6	0.8	SISBAS			
23	2012-10-14 20:49:39.000	44.975	8.226	29.9	2.4	SISBAS			
24	2012-10-14 20:42:02.000	37.873	14.443	10.0	2.0	SISBAS			

Rappresentazione grafica dei dati

I layer erogati tramite i servizi web standard sopra descritti dovranno essere "accompagnati" dal relativo stile (modalità di rappresentazione grafica degli elementi geometrici e testuali).

Per quanto riguarda invece i dati non resi disponibili sotto forma di servizi web, le modalità di rappresentazione grafica degli elementi geometrici e testuali di ciascun layer dovranno essere riportate nel file standard SLD (Styled Layer Descriptor) o, in alternativa, descritte in un documento redatto secondo il seguente schema.

nome informazione	descrizione
Titolo stile	Nome del Layer
Abstract stile	Descrizione sintetica dello stile di rappresentazione
Specifiche della simbologia	Indicare l'attributo a cui applicare il simbolo, i valori o le classi di valori, il tipo di geometria (punto, linea, poligono-contorno/riempimento), gli stili di rappresentazione della geometria, colori (espressi in RGB o HTML)
Specifiche delle label	Indicare l'attributo a cui applicare la label, i valori o le classi di valori, font, dimensioni, eventuali livelli di scala, colori (espressi in RGB o HTML).
Scala minima e massima	Indicare, se presenti, i livelli di scala minima e massima per la visualizzazione del layer

Sistemi di riferimento

I dati geografici ed i servizi web erogati dovranno essere georiferiti utilizzando i seguenti sistemi di riferimento, tra parentesi viene riportato anche il codice internazionale relativo:

WGS84 geografico (EPSG 4326);

WGS84 Web Mercator (EPSG 3857);

WGS84 UTM32N (EPSG 32632);

WGS84 UTM33N (EPSG 32633).

Sono anche ammissibili i sottoelencati sistemi di riferimento in uso a livello nazionale che, tuttavia, richiedono per la loro trasformazione l'utilizzo delle griglie rese disponibili dall'Istituto Geografico nazionale:

ED50 geografico (EPSG 4230);

ED50 UTM32N (EPSG 23032);

ED50 UTM33N (EPSG 23033);

Monte Mario (Rome) geografico (EPSG:4806);

Monte Mario (Rome) / Italy zone 1 (EPSG:26591);

Monte Mario (Rome) / Italy zone 2 (EPSG:26592).

Le informazioni sul sistema di riferimento dei dati dovranno essere riportate nei metadati.

Per i formati che lo supportano (ad es. shapefile e geotiff) tali informazioni dovranno anche accompagnare il dato (ad es. file .prj per lo shapefile).

Metadati

Per essere correttamente utilizzati, tutti i servizi web erogati i dati consegnati dovranno essere corredati dei relativi metadati che descrivano proprietà, caratteristiche e storia del dato.

Tali metadati dovranno essere redatti in maniera conforme agli standard previsti dal Repertorio Nazionale dei Dati Territoriali, di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 10 novembre 2011 (vedi Guide Operative sui Metadati pubblicate dall'Agenzia per l'Italia Digitale

http://www.rndt.gov.it/RNDT/home/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=221).

I metadati sono redatti su file distinti da quelli dei dati e si riferiscono almeno all'intero dataset .

Formato: xml



PROTEZIONE CIVILE
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Protezione Civile

ALLEGATO 2
SPECIFICHE PER LA CONSEGNA DEGLI APPLICATIVI SOFTWARE

Il presente documento ha lo scopo di disciplinare per gli aspetti tecnici l'eventuale sviluppo in convenzione di applicativi, sistemi, procedure, basi di dati da parte dei Centri di Competenza (da ora CdC).

Nell'ambito dello sviluppo di un software o di una base dati da parte di un CdC, occorre distinguere tra quelli che si prevede il CdC metterà a disposizione del Dipartimento della protezione Civile (da ora DPC), attraverso un collegamento dedicato ovvero per mezzo della rete internet, da quelli che si prevede, a sviluppo ultimato, che verranno operati dall'interno del DPC e per i quali si prevede la necessità di una presa in carico.

Sviluppo di un software da parte del CdC.

In caso di sviluppo di un nuovo applicativo o sistema, le modalità per il collegamento con le reti Dipartimentali, verranno preventivamente concordate con il Servizio informatica e sistemi per le comunicazioni del DPC. Eventuali necessità circa la disponibilità, i livelli di servizio indispensabili per le attività del DPC ed eventuali modalità o procedure di manutenzione, verranno concordati tra il CdC e l'Ufficio proponente l'atto convenzionale, in un documento denominato **Service Level Agreement¹**, allegato alla convenzione, nel quale verrà definito nel dettaglio l'oggetto della prestazione che il DPC si attende di ricevere per le sue esigenze istituzionali.

Nel caso in cui l'applicativo realizzato in collaborazione con il CdC tratti temi già esposti, anche parzialmente, da altri applicativi del DPC, deve essere incluso, per quanto applicabile, nelle clausole del SLA un disciplinare relativo all'interoperabilità tra i sistemi in parola, specificandone le interfacce e, soprattutto, le specifiche delle conversazioni, ovvero i modelli di interazione tra i sistemi a tutti i livelli interessati (modello dei dati, modello delle operazioni/sequenze di interazioni).

Sviluppo di un applicativo da parte del CdC, con conseguente presa in carico da parte del DPC.

L'attività di sviluppo dovrà essere preventivamente concordata, attraverso riunioni preliminari, con il Servizio informatica e sistemi per le comunicazioni del DPC. Anche per questa tipologia di attività, è opportuno concordare un Service Level Agreement - da allegare alla convenzione - nel quale siano definite eventuali modalità o procedure che il CdC adotterà in relazione alla manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva dell'applicativo, laddove sia prevista dalla convenzione.

Lo sviluppo di ciascun applicativo, tra quelli che si intende installare ed operare presso le infrastrutture dipartimentali, dovrà essere corredato con le informazioni riguardanti:

- Piano di lavoro di obiettivo
- Specifica dettagliata dei requisiti (casi d'uso, diagrammi di stato, funzioni, requisiti non funzionali, ecc.)
- Architettura generale del sistema
- Schema concettuale e logico delle basi di dati
- Specifica tecnica dettagliata dei moduli funzionali e della base dati

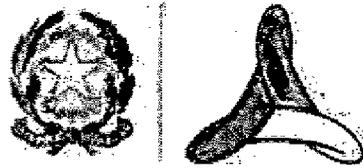
¹ Si prenda come riferimento ad es. le Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT a cura dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

- Procedure di Backup e Restore
- Procedure di Amministrazione delle basi dati
- Codice sorgente
- Manuale utente
- Manuale operativo e di gestione (ad uso dei sistemisti e degli addetti alla gestione)
- Manuale tecnico del prodotto, comprensivo delle procedure di installazione e degli script di creazione del database (ad uso degli addetti alla manutenzione e sviluppo del software)
- Procedure di monitoring dei servizi per la verifica della disponibilità del servizio
- Procedure di aggiornamento dei sistemi componenti (web server, application server, RDBMS, etc.)
- Gestione Utente:
 - o Utenze amministrative
 - o Policy password
 - o Policy e regole FW
 - o Eventuale necessità di accessi amministrativi dall'esterno (VPN, etc.)

Il DPC si riserva di chiedere la contestuale consegna di una copia del software anche su supporto magnetico/ottico.

La consegna della documentazione dovrà essere realizzata su un supporto digitale (cd, dvd, ecc.) in formato nativo (.doc, .odt, .xls, .ods, .ppt, .mpp, ecc.), firmata digitalmente e accompagnata dalla lettera di consegna. La lettera di consegna dovrà contenere l'elenco della documentazione consegnata (codice, versione, tipologia di documento). La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato è completo di tutti gli allegati e di eventuali macro/script incorporate nei documenti.

A fronte dell'utilizzo di applicazioni o funzionalità, al CdC potrà essere richiesto di organizzare ed erogare, presso le sedi del DPC, corsi di formazione per gli utenti e/o per il personale tecnico, predisponendo gli opportuni materiali educativi (documentazione, presentazioni multimediali, test di verifica dell'apprendimento, ecc.), allo scopo di perfezionare il trasferimento tec



PROTEZIONE CIVILE
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Protezione Civile

ALLEGATO 3

LINEE GUIDA PER L'INDIVIDUAZIONE E IL TRATTAMENTO DEI DATI AI FINI DELLA LORO PUBBLICAZIONE (TRASPARENZA) E RIUTILIZZO (OPEN DATA)

Premessa

Vengono di seguito elencati una serie di concetti e raccomandazioni per l'individuazione e il trattamento dei dati ai fini della loro pubblicazione (trasparenza) e riutilizzo (open data) tratti dalla normativa vigente. Per ulteriori dettagli e approfondimenti si rimanda, oltre che alla normativa citata di seguito, alla versione corrente delle Linee Guida nazionali per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico (per il 2014 vedi:

http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee_guida/patrimoniopubblicolg2014_v0.7finale.pdf) emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (da ora AgID).

Soggetti tenuti a fare Open Data:

Secondo il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), nel Capo V - Dati delle pubbliche amministrazioni e servizi in rete – le Pubbliche Amministrazioni hanno la responsabilità di aggiornare, divulgare e permettere la valorizzazione dei dati pubblici secondo principi di open government (vedi art. 9 comma 1 lett. a) del DL 179/2012, che ha modificato l'art. 52 del del D.Lgs. 7-3-2005 n. 82 denominato Codice dell'Amministrazione Digitale, da ora CAD.

Tutti i Centri di Competenza che rientrano nel campo di applicazione definito dal comma 2 dell'art.2 del CAD ("Le disposizioni del presente codice si applicano alle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nel rispetto del riparto di competenza di cui all'articolo 117 della Costituzione, nonché alle società, interamente partecipate da enti pubblici o con prevalente capitale pubblico inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, come individuate dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ai sensi dell'articolo 1, comma 5, della legge 30 dicembre 2004, n. 311), sono tenuti ad applicare queste norme per i dati di cui sono titolari.

Soggetti tenuti alla trasparenza

Il Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sancisce che "La trasparenza è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

Gli stessi soggetti individuati dall'art.2 comma 2 del CAD, sono anche soggetti alla trasparenza introdotta dal citato Digs n.33/2013.

La trasparenza trova una limitazione solo nel caso di disposizioni in materia di segreto di Stato, di segreto d'ufficio, di segreto statistico e di protezione dei dati personali.

Dati da considerare Open

Il D.L. n. 33/2013, al Capo II elenca i dati e le informazioni che le Pubbliche amministrazioni devono rendere disponibili obbligatoriamente.

In generale poi il principio di "disponibilità dei dati pubblici" enunciato nel Codice dell'Amministrazione Digitale stabilisce la possibilità, per soggetti pubblici e privati, "di accedere ai dati senza restrizioni non riconducibili a esplicite norme di legge. Pertanto possono essere aperti tutti i dati di cui un ente è titolare nel rispetto delle disposizioni in materia di segreto di Stato, di segreto d'ufficio, di segreto statistico e di protezione dei dati personali".

Il Garante per la protezione dei dati personali ha emanato "Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati" (vedi:

<http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/3134436>), specificando che, laddove l'amministrazione riscontri l'esistenza di un obbligo normativo che impone la pubblicazione dell'atto o del documento nel proprio sito web istituzionale è necessario selezionare i dati personali da inserire in tali atti e documenti, verificando, caso per caso, se ricorrono i presupposti per l'oscuramento di determinate informazioni.

Titolarità dei dati

Nelle convenzioni e/o accordi con i Centri di Competenza deve essere sempre indicata la titolarità dei dati prodotti nell'ambito dei medesimi atti prima citati, in conformità alla normativa vigente, in parte già evidenziata in precedenza.

In generale si ricorda che alle Amministrazioni dello stato, alle Provincie ed ai Comuni spetta il diritto di autore sulle opere create e pubblicate sotto il loro nome ed a loro conto e spese: l'ente può, quindi, ritenersi titolare del dato solo quando lo abbia creato direttamente oppure lo abbia commissionato ad un altro soggetto.

L'amministrazione titolare del dato è quella che lo ha creato o comunque lo gestisce per fini istituzionali, mentre altre eventuali amministrazioni che utilizzino tale dato non diventano titolari del dato medesimo.

Fasi della produzione dei dati

Si elencano di seguito le fasi essenziali del ciclo produttivo del dato:

Analisi giuridica: serve ad evidenziare limitazioni d'uso, competenze, diritti e termini di licenza. Al riguardo si invita ad adottare la "check list" dell'Appendice III delle "Linee Guida nazionali per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico (2014)".

Analisi della qualità: si suggerisce di valutare almeno la dimensioni relative all'accuratezza, completezza e l'aggiornamento del dato. Per le informazioni di localizzazione geografica, in particolare, l'accuratezza riveste particolare importanza. Le dimensioni di qualità devono essere applicate all'intero dataset e devono essere quantificate in maniera adeguata. Il mancato raggiungimento dei limiti quantitativo delle dimensioni anzidette comporterà l'adozione di azioni di bonifica sui dati.

Politiche di accesso e licenza: devono essere indicati livelli di aggregazione o restrizioni nell'uso dei dati in modo tale da poter procedere in maniera facilitata all'individuazione della licenza d'uso da associare al dato.

Compilazione dei metadati: i dati devono essere corredati da metadati. Per i dati geografici verranno adottate le specifiche previste dalle Guide operative del Repertorio Nazionale dei Dati Territoriali. Per i dati non geografici verranno adottate le indicazioni delle citate Linee Guida dell'AgID. Si consiglia di porre particolare attenzione agli aspetti della contestualizzazione geografica e temporale dei dati.

Coordinamento tra livello centrale e periferico: nei casi in cui ci sia la necessità di raccogliere dati provenienti da livelli periferici deve essere posta particolare attenzione al coordinamento delle attività in modo da evitare disallineamenti e disomogeneità dei dati.

Licenze da associare al dato

Ai sensi dell'art. 52 del CAD, la mancata indicazione di una licenza associata ai dati già pubblicati implica che gli stessi si ritengano di tipo aperto secondo le caratteristiche principali sancite dall'art. 68 del CAD, già richiamato nell'introduzione delle presenti linee guida (principio dell'Open Data by default) ovvero implica che i dati siano pubblicati secondo i termini stabiliti dalla licenza CC-BY (attribuzione), ossia con il solo obbligo di citare la fonte.

La licenza, e la relativa versione utilizzata, rientra quindi tra i metadati obbligatori minimi da fornire in fase di pubblicazione di dataset aperti.

Formati utilizzabili

Per distinguere i diversi formati utilizzabili nella codifica dei set di dati, è stato proposto un modello di catalogazione che li classifica in base alle loro caratteristiche su una scala di valori da 1 a 5, sulla base dell'interoperabilità e della possibilità di ciascun formato di essere trattato automaticamente da una macchina senza alcun vincolo di software ("machine readable").

Il livello considerato minimo perché si possa parlare di Open Data è il n. 3, pertanto i primi due livelli sono omessi:

Livello 3: dati strutturati e codificati in un formato non proprietario: ad esempio il formato .csv (Comma Separated Values) al posto del formato Microsoft Excel utilizzato nel caso precedente;

Livello 4: dati strutturati e codificati in un formato non proprietario che sono dotati di un URI (Identificatore Univoco di Risorsa) che li rende indirizzabili sulla rete e quindi utilizzabili direttamente online, attraverso l'inclusione in una struttura basata sul modello RDF (Resource Description Framework);

Livello 5: Linked Open Data (LOD), cioè quei dati aperti che dal punto di vista del formato, oltre a rispondere alle caratteristiche indicate al punto precedente presentano anche, nella struttura del dataset, collegamenti ad altri dataset.

Metadati

Per i dati geografici i metadati vanno codificati secondo le specifiche del Repertorio Nazionale dei Dati Territoriali (vedi:

http://www.rndt.gov.it/RNDT/home/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=221).

Per i dati non geografici i metadati vanno codificati secondo le specifiche indicate nelle citate Linee Guida dell'AgID.