



*Offerta tecnica descrittiva*

## Presentazione della pratica – sistema unico di accesso

Il sistema elixForms garantisce al creatore del modulo la possibilità di definire il metodo di autenticazione che l'utente finale dovrà utilizzare per accedere alla compilazione dell'istanza.

Le modalità di identificazione gestite sono:

- **Username e password**

The screenshot shows a purple-themed login interface titled "Login Console". At the top, a white box contains the instruction "Inserisci Email e Password per accedere.". Below this are two white input fields labeled "Email" and "Password". To the right of the "Password" field is a purple button labeled "ACCEDI". Below the login section, there are three links: "Se hai dimenticato la password, richiedila e ti verrà recapitata al più presto" with a purple button "RICHIEDI", "Se non sei ancora registrato, effettua l'iscrizione compilando il form che ti viene proposto" with a purple button "REGISTRATI", and "Il tuo account non risulta ancora attivato?" with a purple button "INVIA EMAIL ATTIVAZIONE". At the bottom, a link "Annullando si torna alla maschera di scelta del metodo di autenticazione" is followed by a white button with a left arrow and the text "< INDIETRO".

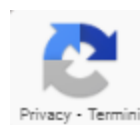
Il sistema di autenticazione Username e password è la modalità più utilizzata in quanto permette al cittadino privo di autenticazione forte (come SPID), di poter inoltrare comunque la domanda. Grazie al sistema elixForm, nel caso il procedimento lo richiedesse, è possibile integrare all'istanza del cittadino un metodo di convalida forte (come firma digitale).

Basterà quindi procedere con la registrazione tramite il botton "REGISTRATI" e quindi completare il profilo con le informazioni richieste, per ricevere una mail di conferma con il link che permetterà di confermare l'account e quindi verificare la veridicità della email inserita.

N.B. Come espresso dal Decreto Legge "semplificazione e innovazione digitale" dall' 01/03/2021, non è più possibile registrarsi alla piattaforma tramite username & password. E' possibile quindi utilizzare questo metodo di autenticazione per la modulistica interna.

*Implementata su: tutte le piattaforme*

- **Captcha (nessuna profilazione)**



La modalità di accesso Captcha, permette all'utente di accedere senza alcuna registrazione. Per verificare che l'utente sia un utente reale e non un bot, viene semplicemente chiesto di proseguire soltanto cliccando sul pulsante "ACCEDI".

*Implementato su: tutte le piattaforme*

- **SPID**

Su richiesta, elixForms si integra con il sistema unico di accesso **SPID**, fruibile da tutti i dispositivi, come pc, tablet, smartphone. Una volta autenticato tramite SPID, il sistema recupererà un set di informazioni (es. Nome, Cognome, Codice Fiscale)

*Implementato su: tutte le piattaforme che hanno acquistato il servizio*

## Modello di distribuzione – SaaS

Il servizio, istanziato ed attivato in poche ore, è erogato come **SAAS** (software as a Service) in **Cloud**.

- **Qualificazione ACN QC1**

elixForms ha ottenuto la qualificazione dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (**ACN**), confermando il suo impegno nel fornire soluzioni cloud di alta qualità per la pubblica amministrazione.

Questo riconoscimento attesta la conformità di elixForms agli standard di sicurezza e affidabilità richiesti, garantendo alle PA l'adozione di servizi SaaS sicuri e omogenei.

Link al Marketplace delle soluzioni cloud ACN ID Scheda: SA-6802

- <https://www.acn.gov.it/portale/w/sa-6802>

Il sistema elixforms garantisce la produzione di pagine compatibili per codice e struttura di navigazione su tutti i device, adottando le linee design italia e gli stili grafici e cromatici del header footer del vostro sito istituzionale.

I moduli verranno raggiunti con un url di proprietà del comune (es. modulionline.unione.valdenza) e potranno essere lanciati da una qualsiasi pagina del sito istituzionale e all'interno del medesimo dominio dell'Ente.

I moduli saranno raggiungibili con un semplice link, senza nessuna necessità di essere pre identificati in un'area servizi specifica ( area intranet)

Per poter supportare queste caratteristiche, le pagine risultano parte integrante del sito ma dal punto di vista tecnico vengono definiti come embedded.

## Protocollazione – integrazione con backoffice

Il sistema elixForms utilizza una tecnologia modulare che consente l'inoltro diretto al sistema di protocollo. Il PDF generato dai dati inseriti in fase di compilazione dell'istanza viene inoltrato a protocollo come documento principale. È possibile definire in fase di creazione del modulo quali allegati inseriti in compilazione dovranno essere inviati a protocollo.

Il numero di protocollo viene assegnato automaticamente ed è successivamente visualizzabile nelle pratiche e nell'esportazione dei dati. Durante la protocollazione vengono inoltrati a sistema, attraverso i metadati, anche le informazioni supportate dal modello documentale del sistema di protocollo adottato (titolario, oggetto, ufficio destinatario, fascicolo, ecc.).

Il sistema di protocollo in dotazione all'Ente deve consentire l'accesso ed il versamento tramite **web services** o altra idonea tecnologia.

In caso di blocco della protocollazione automatica, ogni documento bloccato rimane sempre disponibile sia dalla console Gestione Istanze sia dalla console Protocollo e documentale. Inoltre, per ogni singola domanda è possibile recuperare gli elementi da protocollare e procedere manualmente. In caso di protocollazione esterna, è possibile utilizzare la funzionalità. Protocolla a mano, inserendo manualmente i dettagli di protocollo (numero, data/ora).

Note: E' possibile interfacciarsi con i back office dei gestionali in uso presso l'Ente. L'attività è considerata come Manutenzione Evolutiva della piattaforma e quindi non inclusa nella fornitura. Tutte le attività non incluse nell'attività ordinaria / di fornitura, ricadono sotto la linea di manutenzione evolutiva regolata dal pacchetto punti.

## Esito dell'istanza

L'utente che inoltra l'istanza riceve una notifica via email con il riepilogo dei dati inseriti durante la compilazione del modulo. In particolare, riceve una notifica di avvenuto inoltro con numero progressivo incrementale di ricevuta e, a seguire, non appena protocollata, la notifica di avvenuta protocollazione della medesima con il relativo numero di protocollo. L'utente può inoltre accedere alla propria area riservata e consultare lo stato delle proprie domande.

In particolare, nella sezione Dettaglio di ogni domanda inoltrata sono riportati il numero di ricevuta, la data di inoltro, i dati di protocollo (se previsto) e il PDF riepilogativo dei dati inseriti e dei documenti allegati durante la compilazione del modulo.

Questi dati riepilogativi possono essere scaricati e stampati in ogni momento dall'utente.

## Modulistica pdf

Il sistema produce un pdf già compilato con tutti i dati inseriti dall'utente in fase di compilazione. Il PDF finale riporta i dati in modo strutturato , già utilizzabili su un sistema on line, real time e web forms based.

Il pdf riepilogativo quindi che viene rilasciato al termine della compilazione risponde ad un template standard per piattaforma o specifico per modulo. Racchiude l'intestazione ed il logo dell'Ente, i campi compilati e un footer personalizzabile. ElixForms consente di scegliere se e quali parti testuali e descrittive del modulo inserire nel pdf finale di stampa

## Creazione della modulistica

### Form singolo, multiplo e condizionale

La piattaforma elixForms permette la definizione di un numero illimitato di istanze, senza alcun limite al numero di moduli che è possibile modellare e al numero di utenti che utilizzano contemporaneamente il servizio, sia in front end che in backoffice.

Il modulo si presenta secondo la metafora del *fascicolo* a pagine con una sequenza di schede da compilare, i cui contenuti vengono validati ad ogni passaggio di step secondo i meccanismi di controllo impostati. Se i controlli non vengono soddisfatti, non è possibile chiudere lo step di compilazione e di conseguenza convalidare e inoltrare l'intera istanza.

Lo scorrimento delle schede da compilare può seguire tre comportamenti principali:

1. **Form singolo**, singola scheda con campi da compilare, ad es. "Dati richiedente"
2. **Form multiplo**, la singola scheda viene riproposta n volte da compilare, ad es. "Componenti nucleo familiare"
3. **Form condizionale**, compilazione di una determinata scheda selezionata in base alla risposta data ad una precedente domanda. Ad es. alla domanda "Sei cittadino: Italiano, UE, ExtraUE? ", il sistema, in base alla risposta, sottopone tre schede

differenti e specifiche per ogni caso.

## Tipologia dei campi

**Il creatore del modulo può definire per ciascun campo la tipologia:**

|                                      |                                           |                                 |
|--------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Stringa</b>   testo su una riga   | <b>Boolean</b>   sì o no                  | <b>Ora</b>   per sola ora       |
| <b>Textarea</b>   testo su più righe | <b>Radio</b>   selezione di un valore     | <b>Data e ora</b>   data e ora  |
| <b>HTML</b>   testo con editor       | <b>Checkbox</b>   selezione di più valori | <b>Binario</b>   upload di file |
| <b>Select</b>   menù a tendina       |                                           |                                 |
| <b>Numerico</b>   valore numerico    | <b>Data</b>   per sola data               |                                 |

Ai singoli campi è possibile attribuire degli “attributi estesi”, ossia dei meccanismi di controllo, che regolano due aspetti:

- Visualizzazione del campo, ad esempio come visualizzare un campo data o alimentare un campo lista con dati da fonti esterne (database o web services esposti da altre applicazioni);
- Validazione, ad esempio per verificare la dimensione minima/massima e il formato degli allegati accettati oppure la verifica che un allegato sia firmato digitalmente e che la firma corrisponda ad uno dei campi di codice fiscale del modulo.

Gli attributi estesi sono numerosi e consentono funzionalità, anche molto complesse, con una logica sommabile a plugin. Inoltre, questi meccanismi di controllo sono in continua evoluzione e possono essere sviluppati secondo una logica modulare.

## Gestione domande multiple

In fase di creazione del modulo, è possibile attraverso la semplice checkbox “Abilita domande multiple” la possibilità di consentire più inoltri dell'istanza per ogni singolo utente. Questa funzione è pensata per gestire al meglio eventuali bandi di concorso o per esempio la gestione di contributi economici. E' inoltre a disposizione dell'operatore, un attributo esteso che rende personalizzabile anche il numero preciso di inoltri per ogni singola utenza per una specifica istanza.

Abilita domande multiple

☒ Si ☐ No

## Riapertura pratica

Attraverso lo strumento **Riapri**, all'interno della piattaforma Gestione Istanze, è possibile riaprire una domanda inoltrata in modo da permettere all'utente di effettuare modifiche o integrare la propria pratica in caso di necessità.

Supponendo quindi che il cittadino non ha allegato il file corretto in fase di compilazione, l'operatore può agevolmente riaprire la pratica, comunicando al cittadino la motivazione della riapertura e chiedere contestualmente al cittadino di effettuare le modifiche richieste per inoltrare nuovamente l'istanza.

Tutte le modifiche apportate ad una domanda già inoltrata rimangono tracciate all'interno della piattaforma.

## Sistema di ricerca pratica

All'interno della console Gestione Istanze l'operatore ha immediata visibilità dello stato della modulistica: online, in modalità di test, scaduti, offline.

Inoltre, per ogni modulo vengono specificate le seguenti informazioni:

- titolo del modulo
- stato del modulo
- data/ora di pubblicazione e scadenza
- tag identificativo del singolo modulo
- categoria di appartenenza
- numero di richieste in corso/inoltrate/evase per singolo modulo
- numero di richieste di supporto in attesa di risposta

All'interno del singolo modulo l'operatore visualizza i dati di chi ha inoltrato la domanda (nome, cognome, id identificativo assegnato dalla piattaforma), il pdf riepilogativo della domanda, nonché tutti gli allegati inseriti in fase di compilazione.

Per facilitare la ricerca da parte del gestore della modulistica, è possibile effettuare

ricerche sia tra moduli per individuare quello di proprio interesse sia all'interno del singolo procedimento per trovare la singola domanda.

### **Sistema integrato di supporto – FAQ**

Prima e durante la compilazione, l'utente può chiedere in qualsiasi momento supporto all'ufficio responsabile del procedimento. Cliccando sul pulsante "Hai bisogno di aiuto?" l'utente può consultare le FAQ (*Frequently Asked Questions*) presenti e, nel caso non trovasse risposta alle sue domande, può inserire una nuova richiesta di supporto.

L'operatore che si occupa della gestione del procedimento viene notificato della presenza di una richiesta di supporto in attesa di risposta, a cui può rispondere attraverso la console Gestione Istanze. Dopo aver dato risposta all'utente, l'operatore può trasformare tale richiesta in una FAQ, inserendola quindi nella lista di domande ricorrenti poste dagli utenti. In fase di compilazione, può essere messo a disposizione dell'utente un manuale che lo guidi nella compilazione della domanda, accessibile dal proprio menu utente.

### **Gestione delle comunicazioni**

La console Gestione Istanze è integrata con uno strumento di comunicazione diretta con l'utente. Grazie alla funzione di invio "Comunicazione formale" è possibile notificare al cittadino eventuali esiti (permessi, nulla osta, estratti, copie d'atto), comunicazioni o richieste specifiche.

La struttura di tale strumento permette l'inserimento di diverse informazioni (tra cui messaggio testuale, allegati, numero e data dell'atto), nonché di specificare la tipologia di comunicazione: autorizzazione, esito, richiesta di integrazione, appuntamento e molto altro; rendendo quindi la comunicazione perfettamente personalizzabile in base alle esigenze.

## Connectors pagoPA e Gateways di Pagamento

### Pagamenti integrati alla modulistica

elixForms, attraverso la propria componente **elixPay**, gestisce i pagamenti integrati alla modulistica con una semplice configurazione parametrica dei procedimenti di pagamento.

Anche in questo caso, l'interfaccia a plug-in consente l'impiego di diversi intermediari tecnologici PAGO PA o gateway di pagamento. La configurabilità astratta dei processi di pagamento consente di aggiungere e/o sostituire nel tempo diversi intermediari o metodi

di pagamento, senza necessità di intervenire sui moduli configurati con un pagamento.

Grazie alla collaborazione con gli intermediari tecnologici, è in fase di realizzazione l'integrazione con produzione automatica ed integrata all'istanza di e-bollo.

### Pagamento

La piattaforma elixPay, naturale estensione di elixForms, consente di attivare uno sportello online centralizzato per la gestione di tutti i flussi di pagamento verso una struttura. È un sistema versatile e altamente integrabile con altre soluzioni, che può essere utilizzato dalle pubbliche amministrazioni per integrare i propri processi che si concludono con una forma di pagamento. elixPay è la soluzione per semplificare i processi di pagamento verso aziende e pubbliche amministrazioni che funge da sportello virtuale unico in grado di guidare passo passo l'utente nel versamento dell'importo dovuto. Il sistema si interfaccia con il gateway bancario o il servizio di tesoreria dell'Ente consentendo di visualizzare in tempo reale lo stato del pagamento, le causali e i destinatari.

Nell'ambito della pubblica amministrazione la piattaforma offre una soluzione completa che si colloca allo stato dell'arte in riferimento alle indicazioni proposte nell'art. 5 del nuovo codice dell'amministrazione digitale (dlgs. 235/2010) per la gestione dei pagamenti e versamenti relativi a:

- pagamento iscrizioni universitarie
- pagamento iscrizioni a bandi e concorsi
- pagamento servizi e tributi
- pagamento per emissione di patentini
- donazioni

## *Risultati:*

- Abbattimento fino al 70% dei costi legati alla gestione delle pratiche di pagamento
- 100% tracciabilità delle transazioni
- Gateway gratuito e garantito verso tutti gli Istituti di Credito
- Riduzione fino al 60% dell'attività di sportello
- 100% integrazione con sistemi informativi e gestionali interni
- Rapidità di installazione e messa online del sistema

## *Benefici:*

- Apertura di un nuovo canale per il versamento in sostituzione del bollettino postale
- Servizio innovativo per l'utente che permette il pagamento comodo e diretto
- Dematerializzazione completa del processo di pagamento
- Semplificazione del controllo contabile e dei singoli responsabili del procedimento
- Tracciabilità di ogni transazione
- Riduzione costi amministrativi per la gestione delle pratiche di pagamento
- Notifiche di pagamento via e-mail e PEC
- Supporto Carta Nazionale/Regionale dei Servizi
- Caratteristiche
- Determinazione dell'importo in modo flessibile per ogni singolo modulo e in base alle caratteristiche del procedimento
- Sicurezza della transazione
- Nessuna memorizzazione di dati relativi a carta di credito sul sistema
- Validazione utente attraverso: Carta Nazionale/Regionale dei Servizi, Strong
- Authentication Interfaccia con qualsiasi gateway bancario (PayPal, Unicredit, Banca Sella, Intesa San Paolo e molti altri Istituti di Credito)
- Sistema di notifica di avvenuto pagamento al cittadino e all'Ente/azienda
- Multi tesoreria da più sistemi
- Attribuzione automatica del pagamento al centro di costo
- Composizione libera delle voci di costo per procedimento (gestione tariffari e articolazione costi di processo come bolli virtuali, diritti di segreteria, bolli di emissione)
- Possibilità di effettuare diversi tipi di versamento
- Integrazione con i sistemi gestionali interni
- Rilascio ricevuta unica di pagamento

## API di elixForms

### Servizi per l'interoperabilità applicativa

La piattaforma elixForms® (eF\*) consente all'Ente di realizzare modelli web forms per l'inoltro di istanze in modo generico e secondo un pattern definito. Ogni istanza dell'utente può quindi essere liberamente modellata, sia nella struttura dati da richiedere sia nei controlli da effettuare.

Il sistema consente, inoltre di guidare l'utente raccogliendo informazioni direttamente o acquisendole da più sistemi esterni, verificandole su sistemi terzi o allegandole sotto forma di documenti (anche firmati digitalmente).

Secondo questo modello, l'Ente può implementare uno strato di costruzione di raccolta di istanze digitali "standard", contenenti sia i dati sia la documentazione allegata, anche se riferito a diverse esigenze e sistemi applicativi.

I servizi che possono essere generati grazie a questa funzione sono molteplici, tra cui:

- Visure pratiche edilizie (es. comune di Milano)
- Voucher Sport (es. comune di Parma)
- Modulo tributi (es. comune di Milano)
- Modulo per prenotazione appuntamento presso l'Ente (es. Unione dei Comuni Modenesi Area Nord)
- Modulo per servizi scolastici (es. Comune di Pisa)
- Qualsiasi modulo che richiede l'interoperabilità con sistemi esterni.

## App IO

Grazie alle API di elixForms, è possibile una volta chiesta l'abilitazione del servizio al team Agid, abilitare il servizio di notifica tramite l'App IO. Sarà quindi possibile notificare le seguenti operazioni :

- inoltro
- protocollazione

- comunicazione formale
- contact form
- evasione della domanda
- riapertura istanza

## Accessibilità

elixForms è in linea anche con le direttive in materia design per i servizi web delle pubbliche amministrazioni. Il sistema è quindi totalmente responsive, quindi utilizzabile da tutti dispositivi mobili (smartphone e tablet) e compatibile con tutti i browser aggiornati più diffusi.

## Protocollo HTTPS

L'accesso ai servizi avviene in modalità Web services restful in modalità **HTTPS**. Ogni sistema applicativo terzo può utilizzare per l'accesso un token di sicurezza ottenuto con credenziali fornite dall'Ente. È possibile incrementare il livello di sicurezza implementando il colloquio su canali sicuri diretti punto-punto (VPN).

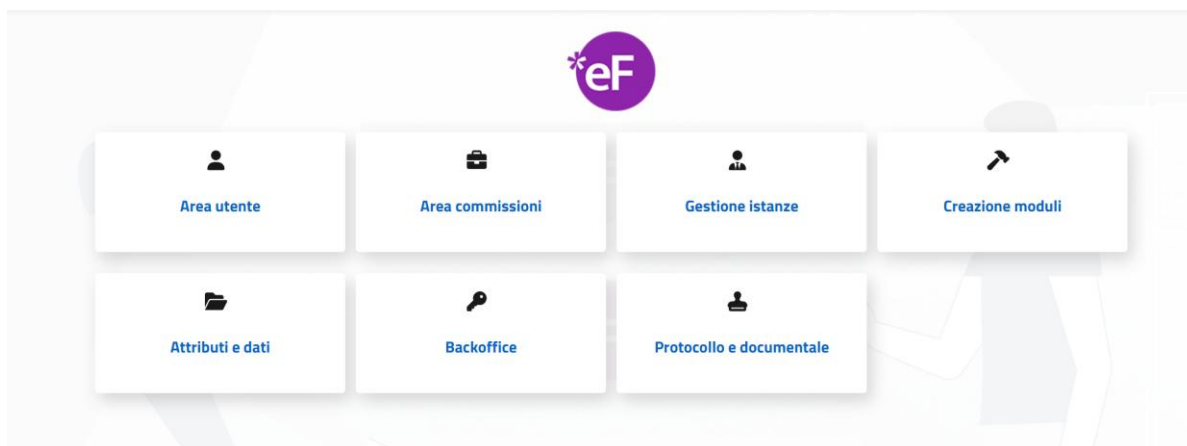
Sono tre i livelli di interazione tra i sistemi applicativi ed eF necessari per la corretta interoperabilità:

- 1) Recupero delle istanze inoltrate. Il sistema applicativo deve ricevere le istanze, recuperandole in modalità pull da eF
- 2) Inserimento e verifica di codici o informazioni applicative nel modulo. ElixForms si occupa della corretta compilazione proponendo codifiche e dati propri del sistema applicativo esterno in tempo reale, evitando ridondanze e sincronizzazioni
- 3) Comunicazioni di cambio stato e/o richieste di integrazione attraverso la console utente elixForms. Il sistema applicativo può interagire con la console utente, se in uso, per segnalare esiti o cambi di stato della pratica.

## Caratteristiche e configurabilità

### Panoramica della piattaforma

La piattaforma elixForms si articola in diverse console, ciascuna delle quali assolve a differenti funzionalità:



- **AREA UTENTE.** Area riservata al cittadino per la consultazione delle pratiche inoltrate/in corso, le richieste di supporto e le comunicazioni formali ricevute dall'Ente.
- **AREA COMMISSIONI.** Abilita a soggetti terzi delegati, individuati dall'operatore, la sola consultazione delle richieste inoltrate e l'export dei relativi dati.
- **GESTIONE ISTANZE.** Consente all'operatore di lavorare le domande in corso/inoltrate/evase, gestire la pratica all'interno del flusso di lavorazione (stati della domanda), le richieste di supporto e i suggerimenti da parte degli utenti e di comunicare con il cittadino attraverso lo strumento delle comunicazioni formali. Infine, permette l'estrazione dei dati in diversi formati e la consultazione di statistiche a livello sia di singolo procedimento sia di piattaforma.
- **CREAZIONE MODULI.** Permette all'operatore di creare la modulistica in autonomia e con piena flessibilità, di clonare procedimenti già esistenti e consultare i log di piattaforma. Anche all'interno di questa console è possibile consultare le statistiche a livello sia di singolo procedimento sia di piattaforma. E' possibile quindi duplicare i moduli già esistenti per realizzare altri moduli con le

stesse caratteristiche e la possibilità di aggiungere un modulo da un modello già esistente.

- **ATTRIBUTI E DATI.** Consente l'applicazione di meccanismi di controllo all'istanza digitale, come obbligatorietà dei campi, controlli formali sul codice fiscale, ecc.
- **BACKOFFICE.** Consente di attribuire agli operatori i permessi di accesso alle diverse console, creare gruppi di gestione per la modulistica (es. ufficio tributi) ed effettuare l'upload di documenti da riutilizzare all'interno del modulo. E' possibile quindi la suddivisione in sottogruppi per singola area operativa dell'Ente per ottimizzare l'assegnazione dei permessi in fase di gestione delle diverse istanze.
- **CONSOLE PROTOCOLLO E DOCUMENTALE.** Permette di verificare lo stato di accodamento e avvenuto inoltro delle istanze digitali al sistema di protocollo dell'Ente.

## Funzionalità dello sportello (front-office)

### Pagina di accesso – modalità di test e definitiva

La piattaforma fornisce un link diretto per accedere direttamente alla compilazione di un'istanza.

ElixForms mette a disposizione due link diversi a seconda dello status del modulo:

- **modalità di test**, per effettuare delle prove di compilazione da parte del gestore del modulo e/o dell'amministratore;

TEST  DEFINITIVO      OFFLINE  PUBBLICATO

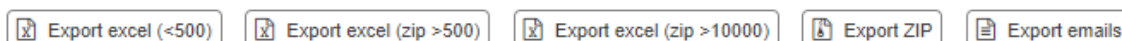
- **modalità definitiva**, per procedere alla pubblicazione del modulo per i

TEST  DEFINITIVO      OFFLINE  PUBBLICATO

cittadini.

Tale link può essere pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente. ElixForms mette inoltre a disposizione una pagina di default con tutti i moduli online pronti per la pubblicazione, suddivisi per ambito tematico di appartenenza.

## Export dei dati



Ogni dato può essere esportato in qualsiasi momento dall'operatore dell'Ente, in differenti formati (tra cui xls, pdf, zip). All'interno della console Gestione Istanze, basterà quindi selezionare il formato per avviare direttamente il download del file. Come previsto dalla normativa AGID, verrà consegnata una procedura per gestire la reversibilità del servizio.

## Requisiti funzionali generici

### Reportistica

Il sistema elixForms consente il pieno accesso a tutti i dati delle istanze e dei relativi allegati in diverse modalità. La piattaforma permette infatti di:

- esportare per ogni modulo i dati delle istanze ed i propri allegati nei formati: zip, pdf, xls/ods
- produrre aggregati statistici dei dati contenuti nei moduli. Nell'analisi del modulo è possibile consultare una serie di informazioni, quali domande inoltrate per giorno, ora/giorno preferiti per inizio compilazione, durata compilazione, tempi medi di evasione e molto altro
- produrre grafici statistici automatici basati sugli aggregati di cui sopra
- visualizzare in tempo reale i moduli attivi e le domande inoltrate a livello di piattaforma, nonché i tempi di risposta relativi all'ultima ora e alla giornata intera
- produrre analisi dei pagamenti grafiche dei pagamenti per diversi criteri tra cui tipo di istanza/tesoreria/ registro di pagamento.

Il sistema traccia su tabelle relazionali accessibili ogni informazione utile alla produzione di report e statistiche qualora non già presenti.

### Stati della pratica - workflow

In console Gestione Istanze sono presenti di default i seguenti stati:

- **in corso**, domande che gli utenti non hanno ancora terminato di compilare e, quindi, non ancora inoltrate
- **inoltrate**, domande completate e inviate correttamente
- **evase**, domande prese in carico e lavorate dall'operatore

Oltre alle configurazioni di default, è possibile configurare un ulteriore strumento, chiamato Simple Workflow. Il Simple Workflow permette di personalizzare il workflow in console Gestione Istanze dopo

che la domanda è stata inoltrata. In altre parole, consente di inserire più Tab all'interno della console che rappresentano gli stati che la pratica può assumere dopo l'inoltro. Tale strumento permette dunque di classificare le domande inoltrate sulla base dello stato in cui si trovano, ad esempio: presa in carico, in attesa di parere, in attesa di integrazione, chiusura, ecc.

Gli stati che le pratiche possono assumere vengono definiti a priori dall'operatore, il quale è responsabile anche della modifica di stato delle stesse. Tali stati possono infine essere resi visibili all'utente finale, in modo che sappia in quale stato si trova la propria pratica.

## Servizio di assistenza e manutenzione

### Servizi di assistenza

I servizi di assistenza sono erogati prevalentemente attraverso il sistema di Trouble Ticketing online e comprendono:

- supporto per le attività di gestione nella dematerializzazione delle istanze
- supporto nell'utilizzo della piattaforma elixForms
- supporto di 2° livello agli operatori dell'Ente per attività di supporto ai propri utenti (cittadini) fruitori del servizio
- attività di manutenzione ordinaria e straordinaria secondo i livelli di servizi richiesti

**System Administration:** inclusa nel servizio cloud

### Metodo e copertura del servizio:

| Metodo di Assistenza                      | Descrizione                              |
|-------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Web trouble ticketing</b>              | Disponibile 24h/24h                      |
| <b>Supporto telefonico e tramite chat</b> | Mattino 9:00 - 13:00 e (con PM dedicato) |

**SLA:** NBD – garanzia 95% form serviti entro i 5 secondi, 98% form serviti entro i 20 secondi (analisi su base mensile).

Ogni necessità di capacità elaborativa, banda spazi occupati, aggiornamenti verrà automaticamente adeguata per mantenere i livelli di servizio adeguati.

### Metodo e Copertura del Servizio di Assistenza

| SLA                         | Descrizione                                                         |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>Intervento Bloccante</b> | Avvio ripristino delle funzionalità entro 8 ore dalla segnalazione. |
| <b>Intervento Standard</b>  | A "best effort" secondo pianificazione concordata con il cliente.   |

## **Funzionamento del Pacchetto Punti**

Il pacchetto punti può essere impiegato per richiedere qualsiasi tipo di intervento di manutenzione evolutiva non compresa in assistenza ordinaria, comprese richieste di personalizzazione e integrazioni con altri applicativi in uso all'Ente.

## **Aggiornamento e Manutenzione**

Gli aggiornamenti del sistema verranno effettuati secondo un modello di deployment a caldo, che non precluderà le funzionalità e la fruizione del sito. Le patch e gli eventuali interventi di bug fixing, compresi nella manutenzione in garanzia e nella manutenzione ordinaria, verranno rilasciati al di fuori dei cicli di release.

Gli aggiornamenti verranno effettuati in modalità remota con accesso a tutte le componenti di sistema necessarie.

In caso di servizio prestato presso la server farm del cliente, per poter garantire il mantenimento degli SLA, il cliente metterà a disposizione un accesso vpn su ipsec (o consentirà l'installazione di concentratore software ipsec) che consenta l'accesso remoto h24 alla infrastruttura che eroga il servizio.

Gli aggiornamenti del software (major releases), compresi nella manutenzione evolutiva, saranno organizzati in sprint, che comprenderanno nuove funzionalità eventualmente necessarie agli operatori dell'Ente o di facilitazione al lavoro di inserimento delle istanze. L'evoluzione del sistema elixForms prevede un modello di evoluzione progressiva per cui bug fixing e/o migliorie verranno applicate come upgrades o come patches se la versione corrente è quella installata.

N.B. Nel caso di blocco del sistema con interruzione del servizio offerto o anche di una parte delle sue funzionalità dovute ad un evento imprevisto, sarà preso in carico il ticket di assistenza entro e non oltre le 24 ore.

## Technology overview

I servizi elixForms sono forniti attraverso l'impiego di diverse tecnologie combinate. Nello specifico il core è realizzato in architettura distribuita J2EE (3 tier, secondo standard del mondo bancario).

Con metodologia Agile "scrum", abbiamo preferito per lo sviluppo l'approccio "layered" invece che "monolithic", impiegando cioè diverse componenti leader per le diverse aree in un sistema a strati intercambiabili: dal login (shibboleth, SPID, CAS, Federa, CRS Lombardia, ecc.) alla creazione dei pdf da sorgente HTML (pdfReactor, Adobe Livecycle, ...), all'interfaccia utente (xml/xslt, Json, JQuery e Angular JS).

Abbiamo quindi potuto applicare nel corso del tempo la "continuous implementation" evolvendo le tecnologie, ad esempio da interfaccia fully server-driven a YUI (Yahoo User Interface) fino a Twitter Bootstrap (attualmente standard in uso) e da trasformazioni XML/XSLT a componenti Ajax (prima proprietari ora Angular JS) combinate a servizi SOAP e REST.

Il sistema nasce secondo una visione di interoperabilità, SOA e open-standard, cioè produce e consuma dati aperti in formato XML o JSON e, come strategia, rende completamente aperto l'accesso a tutti i dati (ovviamente con Web services e abilitazioni del caso). La console Ajax di navigazione e manipolazione del repository dati (Attributi e Dati) è essa stessa reference implementation dell'uso dei servizi Rest. È quindi tecnicamente possibile costruire una versione ex novo dei servizi di interrogazione (anche remota sui vostri sistemi) in modo autonomo e aperto. Il modello dati (IU Information Unit) segue delle metafore semplici ad albero di fascicolo e schede di metadati inserite, completamente libero, autonomamente configurabile e riutilizzabile.

La singola IU espone i dati tramite ID unico di sistema attraverso rappresentazione XML o JSON e funzioni di lista e ricerca, veloci ed efficienti, ottimizzate internamente con indici su DB relazionali.

I dati sono quindi aperti, non proprietari, ed in ogni momento disponibili per l'esportazione attraverso i più disparati linguaggi e strumenti di mercato in grado di eseguire chiamate rest o soap.

I dati sono sempre disponibili in diversi formati: XML e JSON tramite diversi servizi Rest o Soap, sia per il recupero dei dati (pull) che per la scrittura (push), in ogni fase del processo.

Per ogni Ente viene attivata un'istanza dedicata e oggetto di backup standard automatico per 5 gg. I backup vengono effettuati su piattaforma geografica in località differente.

Il sistema di monitoraggio real-time dei livelli di servizio è sia interno che esterno ed indipendente (site24.com).

Oltre alle prestazioni dei singoli componenti hardware, il sistema elixForms traccia applicativamente ed analizza le prestazioni fino ai millisecondi della singola pagina erogata e il flusso per sessione di navigazione che può essere interrogata ed analizzata in back office.

Le istanze cliente sono raggiungibili con certificato https dell'Ente, che viene richiesto ed installato. Con questa configurazione, pur continuando ad evolvere il prodotto, è possibile consentire personalizzazioni per ogni istanza secondo un modello industrializzato con un ottimo rapporto prezzo/flessibilità.

A supporto della qualità del software vengono impiegati in tutta la linea (raccolta requisiti, analisi di business, grooming e analisi funzionale, sviluppo, testing, deployment) strumenti di controllo di gestione e documentazione progetti, versioning e automated code analysis durante tutta la linea di produzione software.

Nello specifico:

- Il sistema è completamente web based e non serve software installato localmente, per nessuna delle componenti, né sui server, né per l'utente, né per gli amministratori.
- In caso di integrazioni con il sistema di mail, protocollo, anagrafe o altri applicativi, questa avviene in modalità tipicamente SOA in HTTPS tramite Web Service con controllo sull'ip, per cui viene abilitato l'accesso con filtro (white list) e scambio di certificati. In base ai casi, è possibile attivare circuiti vpn ad hoc.
- L'interfaccia utente di compilazione è **fully web based multidevice e responsive** e soddisfa le norme sull'accessibilità (Legge 4 cosiddetta "Stanca"), recependo inoltre da Settembre 2017 le linee guida del gruppo designer.italia di Agid ([designers.italia.it](http://designers.italia.it)). È in corso la realizzazione la versione full AngularJS/Bootstrap anche del front end utente.

- Le console di amministrazione e gestione richiedono invece web browser più recenti Ajax compatibili (tutti i più recenti degli ultimi due anni).

## COMMUNITY

Elemento distintivo e di grande valore di elixForms è quello del riuso gratuito dei moduli realizzati che rappresentano il risultato del vero sforzo organizzativo di digitalizzazione da parte degli Enti, grazie alle funzioni di esportazione ed importazione dei moduli cross-platform.

Nasce così la community di Enti che possono condividere e riutilizzare gratuitamente il lavoro proprio o di altri colleghi, con notevoli risparmi e fruttuosi scambi di idee. I moduli più richiesti possono essere cercati, provati e scaricati gratuitamente per l'impiego sulla propria piattaforma attraverso il portale Catalog di elixForms (<http://catalog.elixforms.it/>). Inoltre, è disponibile gratuitamente un file con il catalogo di dettaglio con più di 7.000 moduli già realizzati dalle altre amministrazioni e disponibili.

## SICUREZZA E PRIVACY

Anthesi aderisce alle "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni" ed è impegnata a migliorare continuamente gli aspetti del sistema legati al regolamento UE 2016/679 (GDPR). È dotata di un'infrastruttura esterna per effettuare periodici intrusion tests in autonomia e ne commissiona periodicamente di indipendenti per le major release. Anthesi pubblica il proprio CAIQ (Consensus Assessments Initiative Questionnaire) della Cloud Security Alliance (CSA) (<https://cloudsecurityalliance.it/>) all'indirizzo [www.elixform.is/security](http://www.elixform.is/security).

È dotata di un team di consulenti in ambito privacy e di un DPO esterno raggiungibile all'indirizzo [dpo@anthesi.it](mailto:dpo@anthesi.it).

## CONNECTOR PROTOCOLLI A NORMA

Grazie all'architettura e alla progettazione a layers, i connector vengono realizzati da un team dedicato e seguono il medesimo pattern di realizzazione, consentendo integrazioni con un efficiente impatto su tempi e costi, nonché la rapida stabilizzazione, grazie all'impiego globale e non caso-per-caso.

Per i sistemi di protocollo a norma attualmente sono in produzione e disponibili i connector sia per diversi standard (DocArea, DocEr) che per i principali prodotti di mercato come ad esempio: Prisma-ADS, easyDoc-CSA Consorzio, Iride-Cedaf, Jiride-Maggioli, PiTre-NTT Data, Archiflow-SIAV, Jente-Infor, Titulus-DocWay-Kion, Akropolis-Datagraph, Datamanagement, Italprot-Italsoft, DocER-Lepida, LegalDoc-Infocert, Cityware-Pal Informatica, Halley-Halley Informatica, Studio K, ecc...

ElixForms supporta in modo trasparente l'impiego misto di più connectors per la modulistica, consentendo ottima efficacia in realtà quali Unioni di Comuni o servizi d'ambito multitenant con sistemi applicativi eterogenei e multivendor.

### **INTEROPERABILITA': OPEN FIRST!**

L'apertura come missione. Il pattern di integrazione propone diversi strumenti sia per l'aggancio di moduli a dati e servizi esterni, sia di accesso ai dati e allegati delle istanze compilate.

*Uso di dati esterni:* il più potente prevede la semplice configurazione di un attributo esteso da personale non informatico che, attraverso la compilazione di semplici parametri e un modello di scambio e risposte over HTTPS (simile a quello dei gateway bancari), consente l'aggancio a componenti web esterne, che possono essere così fattorizzate e reimpiegate rapidamente, senza ulteriore o specifico sviluppo software, in diversi procedimenti.

*Accesso ai dati delle istanze:* elixForms è dotato di una serie di API rest (di recente rilasciata la versione 2.0), attraverso le quali è possibile ottenere i singoli fascicoli di istanza in formato JSON/XML, richiedere liste dei medesimi per stato, impostare cambi di stato. Attraverso questo metodo di approccio sono state realizzate numerose integrazioni con sistemi applicativi esterni che, periodicamente oppure on demand, richiedono le istanze e si alimentano in modo automatico (es. sistemi applicativi locali di anagrafe, scuola, personale, ecc.).

▪ elixForms e' un servizio qualificato ACN nel mercato dei servizi SAAS per la pubblica amministrazione (identificativo SA-6802)

- <https://www.acn.gov.it/portale/w/sa-6802>

- Anthesi e' certificata **ISO9001** per la "progettazione ed erogazione di servizi di digitalizzazione online dei processi gestionali/amministrativi, anche attraverso l'implementazione e la manutenzione di sistemi informativi definiti su specifiche dei clienti". Inoltre, Anthesi ha ottenuto la certificazione **ISO 27001**, che attesta il rispetto dei requisiti tecnico organizzativi in materia di sicurezza delle informazioni e GDPR.

# Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: Giulia Macchi

CODICE FISCALE: TINIT-MCCGLI65D50D158Z

DATA FIRMA: 26/08/2026 09:31:55

IMPRONTA: 65383233383462653963373337383733373831326338343263303938343262633537326261356666