

Sistema pubblico di cooperazione: ORGANIZZAZIONE

Versione 1.0

INDICE

1. Modifiche Documento.....	3
2. Termini ed acronimi.....	4
3. Struttura ed organizzazione dei documenti.....	5
3.1. Lista dei documenti SPC	5
3.2. Note di lettura dei documenti.....	8
3.3. Obiettivi e contenuti del presente documento.....	9
4. Modello di Funzionamento organizzativo del Sistema Pubblico di Cooperazione	10
4.1. I servizi.....	12
4.1.1. Servizi applicativi e accordi di servizio	13
4.1.2. Dominio dei servizi applicativi (DSA)	15
4.1.2.1. Porta del dominio (PD).....	16
4.1.3. Dominio di Cooperazione	17
4.1.3.1. Accordo di cooperazione.....	19
4.1.4. Servizi infrastrutturali di cooperazione e accesso (SICA)	20
4.2. Soggetti.....	22
4.3. Processo, attori e ruoli	23
4.3.1. Governo e coordinamento del SPCoop	26
4.3.2. Monitoraggio e controllo del SPCoop	28
4.3.3. Gestione del Dominio dei servizi applicativi	30
4.3.4. Gestione del Dominio di Cooperazione	31
4.3.5. Erogazione dei servizi applicativi	33
4.3.6. Fruizione servizi applicativi.....	35
4.3.7. Gestione ed erogazione dei SICA	36
4.3.8. Fruizione SICA	39
5. Sicurezza e Privacy.....	41
6. Procedure e regole	42
6.1. Regole tecniche	42
6.2. Procedure.....	43
6.2.1. Procedura di qualificazione dei soggetti del SPCoop, erogatori e fruitori di servizi applicativi:.....	43
6.2.1.1. Procedura di qualificazione/revoca dei soggetti pubblici	44
6.2.1.2. Procedura di qualificazione/revoca dei soggetti privati.....	44
6.2.1.3. Verifica e qualificazione della Porta di Dominio	44
6.2.2. Procedura di qualificazione SICA.....	44
6.2.2.1. Qualificazione di soggetti del SPCoop come erogatori di servizi SICA	44
6.2.2.2. Qualificazione di soggetti privati come provider di servizi SICA.....	44
6.2.2.3. Revoca della qualificazione di soggetti del SPCoop come erogatori di servizi SICA.....	45
6.2.2.4. Revoca della qualificazione di soggetti privati come provider di servizi SICA	45
6.2.2.5. Qualificazione e registrazione di un servizio SICA	45
6.2.2.6. Richiesta di registrazione e cancellazione come utilizzatore ad un SICA	45
6.2.3. Procedure di Monitoraggio ed Assicurazione del regolare funzionamento	45
6.2.3.1. Procedure per i SICA	45
6.2.3.2. Procedure per i servizi applicativi	45
6.2.4. Procedure di gestione del Dominio di Cooperazione.....	45
6.2.4.1. Registrazione del Dominio di Cooperazione.....	45
6.2.4.2. Adesione al Dominio di Cooperazione.....	45
6.2.5. Procedure di erogazione e fruizione dei servizi applicativi	46
6.2.5.1. Gestione del ciclo di vita dell'accordo di servizio.....	46
6.2.5.2. Monitoraggio e controllo dei livelli di servizio e di sicurezza dei servizi applicativi erogati	46
6.2.5.3. Monitoraggio e controllo dei livelli di servizio e di sicurezza dei servizi applicativi fruiti	46

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

6.2.5.4.	Sottoscrizione dell'accordo di servizio, richiesta ed autorizzazione all'uso di servizi applicativi ..	46
6.2.5.5.	Monitoraggio e controllo dei livelli di servizio e di sicurezza dei servizi applicativi fruiti	46
7.	Appendice	47
7.1.	Ciclo di vita dei servizi applicativi.....	47
7.1.1.	Fase di definizione (di una versione) del servizio applicativo	47
7.1.2.	Fase di registrazione	48
7.1.3.	Fase di implementazione.....	50
7.1.4.	Fase di presentazione	51
7.1.5.	Fase di erogazione/fruizione	51
7.1.6.	Fase di dismissione	51

1. MODIFICHE DOCUMENTO

Descrizione Modifica	Edizione	Data
Prima emissione versione "beta" da approvare da parte del Gdl	beta	30/07/2004
Seconda emissione della versione "beta" da approvare da parte del Gdl	beta 2	15/09/2004
Pubblicazione versione approvata da Gdl e TCP Stato, Regioni e EE.LL.	1.0	25/11/2004

2. TERMINI ED ACRONIMI

Termine/Acronimo	Descrizione
AC	Autorità di certificazione
AC SICA	Servizi SICA di autorità di certificazione
AC SICA nazionale	Servizio nazionale generale di AC SICA (radice di certificazione)
Accordo di cooperazione	Insieme di accordi di servizio di un dominio di cooperazione
Accordo di servizio	Definizione delle funzionalità, interfacce, requisiti di sicurezza e di qualità di servizio di un servizio
ACoop	Accordo di cooperazione
Architettura SPCoop	Architettura generale del S.P. di Cooperazione
AS	Accordo di servizio
CNIPA	Centro nazionale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione
Comunità SPCoop	Insieme dei soggetti SPCoop
DC	Dominio di cooperazione
Dominio	Insieme dei sistemi di cui un soggetto è titolare
Dominio dei servizi applicativi	Insieme dei servizi di cui un soggetto è erogatore
DSA	Dominio dei Servizi Applicativi
ICP	Infrastruttura a chiave pubblica
ICP SICA	Servizi SICA di infrastruttura a chiave pubblica
MIT	Ministero per l'innovazione e le tecnologie
PD	Porta di dominio
PDD	Porta di dominio delegata
PPAA	Pubbliche amministrazioni
R.U.P.A.	Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione
Registro SICA	Servizi SICA di registrazione e ricerca
Registro SICA nazionale SICA-N	Servizio nazionale generale di registro SICA
Registro SICA secondario SICA-S	Servizio di registro SICA secondario
SA	Servizi applicativi
SICA	Servizi infrastrutturali di interoperabilità, cooperazione e accesso
Soggetto SPCoop	Soggetto emanante di una amministrazione, un'impresa o una associazione qualificata registrato sull'indice dei soggetti del Registro SICA nazionale
SPC	Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione
SPConn	Sistema Pubblico di Connettività
SPCoop	Sistema Pubblico di Cooperazione

3. STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE DEI DOCUMENTI

Nel mese di dicembre 2003 è stato costituito presso il Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione (CNIPA) un Gruppo di lavoro con il compito di definire il modello, l'architettura e le regole per l'interoperabilità, la cooperazione applicativa e l'accesso ai servizi telematici erogati dalle amministrazioni pubbliche nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione (SPC).

Ai lavori del gruppo hanno partecipato oltre 120 persone in rappresentanza delle amministrazioni pubbliche centrali e locali, del mondo accademico e delle principali associazioni di categoria di fornitori di servizi ICT.

Le attività del Gdl hanno portato alla redazione di una serie di documenti relativi a differenti aspetti ed argomenti in materia di cooperazione sul SPC; tali documenti sono stati pubblicati in diverse fasi ed altri saranno pubblicati in futuro sia come evoluzione del modello che come approfondimento di alcuni temi.

3.1. Lista dei documenti SPC

Al fine di agevolare la lettura e la corretta collocazione nel quadro d'insieme, e quindi facilitare la comprensione del disegno complessivo del Sistema Pubblico di Cooperazione, di seguito è riepilogata la struttura sia della documentazione prodotta, sia di quella prevista per il completamento del modello che sarà a breve prodotta:

Titolo documento/ Nome file/ URL	Oggetto	Stato/ Data pubblicazione/ versione
Prima fase		
Risultati 1 ^a fase dei lavori SPC_PrincipiCondivisi.pdf http://www.cnipa.gov.it/site/_files/1.SPC_PrincipiCondivisi.pdf	Concetti preliminari condivisi nel corso della 1 ^a fase dei lavori conclusa il 31/3/2004.	Approvato Gdl 31/3/2004 Ver.1.0
Rilevazione delle esigenze SPC_AnEsigenze v3-11-3-2004.pdf http://www.cnipa.gov.it/site/_files/2.SPC_AnEsigenze%20v3-11-3-2004.pdf	Rilevazione ed analisi delle esigenze di cooperazione applicativa delle amministrazioni pubbliche.	Approvato Gdl 31/3/2004 Ver.3.0
Requisiti del modello di interoperabilità ed accesso del SPC SPC-IntAcc_RequisitiMod-20040326.pdf http://www.cnipa.gov.it/site/_files/3.SPC-IntAcc_RequisitiMod-20040326.pdf	Definizione del modello e dei requisiti di riferimento per i servizi di interoperabilità, cooperazione ed accesso del SPC.	Approvato Gdl 31/3/2004 Ver.1.1
Abstract Busta e-government AbstractBusta- e-Gov-ver- 2.pdf http://www.cnipa.gov.it/site/_files/AbstractBusta-%20e-Gov-ver-%202.pdf	Sinetsi delle specifiche della busta di e-government	Approvato Gdl 31/3/2004 Ver.2.0

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

Titolo documento/ Nome file/ URL	Oggetto	Stato/ Data pubblicazione/ versione
Specifiche della busta di e-government SPC_Busta e-Gov v.1_0-21-04-2004.pdf http://www.cnipa.gov.it/site/_files/4.SPC_Busta%20e-Gov%20v.1_0-21-04-2004.pdf	Specifiche di dettaglio della busta di e-government	Approvato Gdl 31/3/2004 Ver.1.0
Dizionario SPC_Dizionario v1.2.pdf http://www.cnipa.gov.it/site/_files/5.SPC_Dizionario%20v1.2.pdf	Dizionario dei termini usati	Approvato Gdl 31/3/2004 Ver.1.2
Seconda fase		
Sistema pubblico di cooperazione: Executive Summary SPCoop-ExecutiveSummary_v2.1_20041125.doc N.D.	Sintesi del modello del SP di Cooperazione	Approvato 25/11/2004 Ver.2.1
Sistema pubblico di cooperazione: Architettura SPCoop-Architettura_v1.0_20041125.doc N.D.	Modello di architettura, struttura e contenuti dell'accordo di servizio, architettura dei componenti e dei servizi infrastrutturali	Approvato 25/11/2004 Ver.1.0
Sistema pubblico di cooperazione: Organizzazione SPCoop-Organizzazione_v1.0_20041125.doc N.D.	Modello di funzionamento organizzativo e regole di governo e coordinamento del SP di Cooperazione	Approvato 25/11/2004 Ver.1.0
Sistema pubblico di cooperazione: Standard e tecnologie SPCoop-Standard_v1.0_20041125.doc N.D.	Individuazione e definizione dell'insieme di standard e tecnologie a cui si farà riferimento nell'ambito del SP di Cooperazione secondo le modalità che saranno specificate in fase di dettaglio dei singoli componenti.	Approvato 25/11/2004 Ver.1.0
Prossima emissione		
Sistema pubblico di cooperazione: regole e procedure di nomenclatura SPCoop-Nomenclatura_vX.Y_aaaammgg.doc N.D.	Regole di formazione degli identificatori (URI) e degli indirizzi (URL) dei soggetti, entità, documenti, punti di accesso. Procedure di attribuzione degli identificatori	<i>Da redigere</i>
Sistema pubblico di cooperazione: Accordo di Servizio SPCoop-AccordoServizio_vX.Y_aaaammgg.doc N.D.	Struttura, formato e contenuti dell'accordo di servizio standard SPCoop.	<i>Da redigere</i>
Sistema pubblico di cooperazione: Servizi di Registro SPCoop-ServiziRegistro_vX.Y_aaaammgg.doc N.D.	Requisiti, specifiche funzionali, accordo di servizio, architettura, specifiche tecniche, organizzazione e procedure di gestione ed accesso, standard di riferimento per i componenti ed i servizi di registro SICA	<i>Da redigere</i>

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

Titolo documento/ Nome file/ URL	Oggetto	Stato/ Data pubblicazione/ versione
Sistema pubblico di cooperazione: Porta di dominio SPCoop-PortaDominio_vX.Y_aaaammgg.doc N.D.	Componenti, requisiti e specifiche funzionali, organizzazione e procedure di gestione ed accesso, standard di riferimento della porta di dominio	Bozza 25/11/2004 Ver.Alfa
Sistema pubblico di cooperazione: Servizi di sicurezza SPCoop-ServiziSicurezza_vX.Y_aaaammgg.doc N.D.	Componenti, requisiti e specifiche funzionali, organizzazione e procedure di gestione ed accesso, standard di riferimento dei servizi di sicurezza del SP di Cooperazione.	<i>Da redigere</i>
Sistema pubblico di cooperazione: Esercizio e gestione SPCoop-EsercizioGestione_vX.Y_aaaammgg.doc N.D.	Modalità di esercizio, gestione, verifica e controllo del SP di Cooperazione; modalità di gestione del transitorio e della fase di start-up.	<i>Da redigere</i>

3.2. Note di lettura dei documenti

Nella definizione dei requisiti, delle specifiche e delle regole descritte nei documenti precedentemente indicati sono utilizzate le parole chiave DEVE (MUST), NON DEVE (MUST NOT), RICHIESTO (REQUIRED), DOVRA' (SHALL), NON DOVRA' (SHALL NOT), DOVREBBE (SHOULD), NON DOVREBBE (SHOULD NOT), CONSIGLIATO (RECOMMENDED), POTREBBE (MAY) e OPZIONALE (OPTIONAL) che devono essere interpretate come descritto in [RFC2119]. In particolare:

- DEVE o i termini RICHIESTO o DOVRA' significano che la definizione è un requisito assoluto.
- NON DEVE o NON DOVRA' significano che la definizione è una proibizione assoluta.
- DOVREBBE o l'aggettivo CONSIGLIATO significano che in particolari circostanze possono esistere validi motivi per ignorare un determinato elemento della specifica, ma, prima di scegliere un'alternativa, le implicazioni correlate devono essere esaminate e valutate con attenzione.
- NON DOVREBBE o NON SUGGERITA significano che in particolari circostanze possono esistere validi motivi per cui un dato comportamento è accettabile o persino utile, ma, prima di implementarlo, le implicazioni correlate dovrebbero essere esaminate e valutate con attenzione.
- POTREBBE o l'aggettivo OPZIONALE significano che un elemento della specifica è facoltativo.

3.3. Obiettivi e contenuti del presente documento

Il presente documento è frutto delle attività del gruppo di lavoro per la definizione dei servizi di accesso, interoperabilità e cooperazione per il Sistema Pubblico di Connettività.

In particolare, nel documento sono esposti i contributi, le considerazioni e le valutazioni emerse nel corso delle riunioni del “sottogruppo Organizzazione” incaricato di definire, sotto il profilo organizzativo, i soggetti, processi, i ruoli e le procedure afferenti la costituzione ed il funzionamento dei servizi comuni di supporto alla cooperazione applicativa di cui al D.lgs di istituzione del Sistema pubblico di connettività art. 5 comma 1, lettera c).

Hanno partecipato ai lavori del gruppo:

Nominativo	Amministrazione/Società
Cagliaris Marco	IBM
Cappadozzi Elettra	CNIPA
Casola Valentina	Regione Campania
De Benedetti Luciano	CNIPA
Di Nillo Marino	CNIPA
Filippi Vittorio	Etnoteam
Galli Carlo	CNIPA
Girolamo Aurora	Finsiel
Mazzocca Nicola	Regione Campania
Peddi Giampiero	Oracle
Piastra Marco	Progetto “people”
Ronc Luigi	Agenzia delle Entrate
Siccardi Giulio	Regione Liguria
Visciano Raffaele	Ministero Economia e finanze
Vitolo Andrea	Regione Campania

4. MODELLO DI FUNZIONAMENTO ORGANIZZATIVO DEL SISTEMA PUBBLICO DI COOPERAZIONE

Nel presente documento, sulla base di quanto riportato nello schema di decreto istitutivo del SPC si intende per:

- a) documento informatico: la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- b) trasporto di dati: i servizi per la realizzazione, gestione ed evoluzione di reti informatiche per la trasmissione di dati, inclusi immagini e fonìa;
- c) interoperabilità di base: i servizi per la realizzazione, gestione ed evoluzione di strumenti per lo scambio di messaggi e file;
- d) connettività: l'insieme dei servizi di trasporto di dati e di interoperabilità di base;
- e) interoperabilità evoluta: i servizi idonei a favorire la circolazione, lo scambio di dati e informazioni, e l'erogazione fra le pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini;
- f) cooperazione applicativa: la parte del sistema pubblico di connettività finalizzata all'interazione tra i sistemi informatici delle pubbliche amministrazioni per garantire l'integrazione delle informazioni e dei procedimenti amministrativi.

Il Sistema Pubblico di Cooperazione (SPCoop) è l'insieme di strutture organizzative, infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la circolarità del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione. SPCoop utilizza i servizi di connettività del SPC.

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

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

Ne sono un esempio: Poste, Banche tesoriere, Enel, ANAS. Vi sono poi soggetti privati abilitati ad utilizzare servizi applicativi delle amministrazioni pubbliche in modalità di cooperazione applicativa (esempio es. notai e geometri con Agenzia del Territorio, trasportatori con Ag. Dogane, Banche, ...). Anche questi soggetti (non il singolo professionista ma l'ordine o l'associazione) possono configurarsi come fruitori/erogatori di servizi applicativi in ambito SPCoop. Ciò significa che anche un soggetto

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

privato (es: Poste) o una aggregazione di soggetti privati (es: Notai) può essere qualificato per fare parte della comunità dei soggetti di SPCoop, con l'obbligo di seguirne le regole organizzative e tecniche.

Lo scambio di documenti informatici e di informazioni effettuati tra le pubbliche amministrazioni o tra queste e gli altri soggetti della comunità, attraverso SPCoop e nel rispetto delle regole tecniche, costituiscono invio documentale sufficiente per ciascun procedimento amministrativo ad ogni effetto di legge.

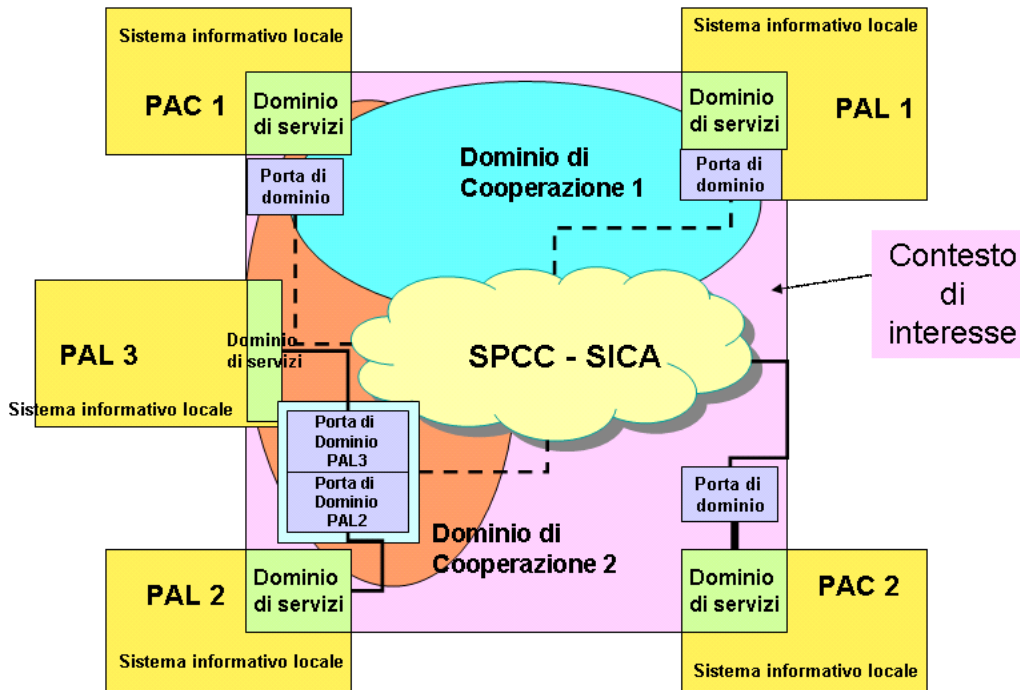
SPCoop è realizzato ed opera secondo i seguenti principi generali:

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

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

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

4.1. I servizi



Tra due sistemi informatici si instaura una *relazione di servizio* se uno dei due sistemi, che riveste il ruolo di fruitore nella relazione in questione, utilizza i risultati di trattamenti informatici prodotti dall'altro sistema, che riveste il ruolo di erogatore. Un servizio è l'insieme dei risultati prodotti dalle elaborazioni effettuate dal sistema erogatore e utilizzati da elaborazioni effettuate dal sistema fruitore. L'insieme dei risultati prodotti dalle elaborazioni effettuate dall'erogatore, utilizzate dal fruitore nelle sue elaborazioni interne, è anche detto *funzionalità del servizio*.

L'erogazione/fruizione di un servizio applicativo può richiedere la partecipazione di sistemi terzi che forniscono le funzionalità infrastrutturali necessarie alla erogazione/fruizione del servizio applicativo. Esempi di funzionalità infrastrutturali sono:

- funzionalità di registrazione e ricerca di servizi e di indirizzi dei punti di accesso dei servizi;
- funzionalità di autorità di registrazione e di certificazione in una infrastruttura a chiave pubblica;
- funzionalità di coordinamento necessarie alla realizzazione di protocolli di completamento di transazioni distribuite.

Le funzionalità infrastrutturali sono rese disponibili sotto forma di servizi infrastrutturali.

In questo documento sono trattati gli aspetti organizzativi e di responsabilità della architettura dei servizi. I concetti considerati in questo contesto, e descritti nei successivi paragrafi, sono:

- Servizi applicativi e accordi di servizio
- Dominio dei Servizi applicativi erogati da un singolo soggetto tramite SPCoop (in figura "Dominio di servizi")

- Dominio di Cooperazione, riguardante i servizi applicativi erogati dai singoli soggetti tramite SPCCoop nell'ambito di un accordo di cooperazione (in figura "Dominio di Cooperazione")
- Servizi infrastrutturali di interoperabilità e cooperazione applicativa (in figura "SPCC-SICA").

4.1.1. Servizi applicativi e accordi di servizio

Con il termine "*sistema applicativo*" si intende genericamente l'automazione di un processo o di una funzione di cui è responsabile un soggetto sulla base della normativa vigente e dei propri compiti.

Con il termine "*servizio applicativo*" si intende un insieme di funzionalità applicative, erogate da un sistema applicativo, presentate e rese accessibili ai sistemi fruitori attraverso SPCCoop.

Nell'ambito di SPCCoop i sistemi applicativi possono interagire solo mediante la erogazione/fruizione di servizi (applicativi o infrastrutturali), dove la sola ed esclusiva modalità d'interazione tra il sistema erogatore e il sistema fruitore di un servizio è lo scambio di messaggi.

Per assicurare l'interoperabilità tra sistemi di servizi applicativi (o infrastrutturali) realizzati con architetture e tecniche d'implementazione eterogenee è necessario l'accordo su:

- i protocolli applicativi di scambio dei messaggi (protocolli di conversazione),
- il contenuto applicativo dei messaggi,
- i formati dei messaggi,
- i protocolli di connessione tra i porti di accesso,
- i protocolli di trasporto dei messaggi.

L'accordo sui protocolli di conversazione e il contenuto applicativo dei messaggi è stabilito a livello applicativo. Ciascun sistema componente dell'architettura di servizi, implementa, in piena autonomia e indipendenza, i componenti di gestione di detti formati e protocolli.

In SPCCoop un servizio applicativo è costituito da una implementazione e da un *accordo di servizio*.

L'accordo di servizio è composto da un accordo generale di servizio, che comprende:

- la descrizione delle funzionalità,
- la descrizione delle interfacce di scambio di messaggi,
- la descrizione delle politiche e dei requisiti di sicurezza,
- la descrizione dei requisiti di qualità di servizio.

All'accordo generale di servizio possono eventualmente aggiungersi accordi che specificano la qualità di servizio per un singolo soggetto utente, in particolare:

- l'accordo sul livello di servizio: è un accordo specifico sul livello di qualità di servizio, che precisa e sostituisce il contenuto dell'accordo generale
- l'accordo sul livello di utilizzo: è un accordo specifico sul livello di utilizzo di un servizio che un fruitore si impegna a non superare; può essere utilizzato per il dimensionamento dei sistemi erogatori.

Ciascun soggetto è responsabile del rispetto dei livelli di qualità stabiliti nell'accordo di servizio pubblicato nel Registro SICA, a tale scopo misura e rende noti i livelli di qualità effettivamente registrati.

Ciascun servizio applicativo deve sempre far riferimento ad una funzione responsabile dell'assistenza agli utenti e della risoluzione di eventuali malfunzionamenti.

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

Nell'accordo di servizio sono definite le politiche di sicurezza del servizio stesso. I servizi applicativi sono pubblicati nel Registro SICA e sono accessibili alle categorie di fruitori esplicitamente indicate nell'accordo di cooperazione e/o nell'accordo di servizio: di norma non ci sono servizi ad accesso libero e anonimo sul SPCoop. Si potrà esplicitare se è prevista una politica di accesso in base al ruolo¹ o per responsabilità individuale.

I servizi indirizzati da vincoli normativi di riservatezza/segretezza sono noti ed accessibili solo ai soggetti interessati.

Per i servizi applicativi è individuato un ciclo di vita di 6 fasi:

1. Fase di definizione (dell'accordo di servizio)
2. Fase di registrazione (dell'accordo di servizio sul registro SICA)
3. Fase di implementazione (del servizio in conformità con l'accordo)
4. Fase di presentazione (del servizio sul S.P. di Cooperazione)
5. Fase di erogazione/fruizione (del servizio sul S.P. di Cooperazione)
6. Fase di dismissione (dell'accordo di servizio e del servizio).

L'accordo di servizio consente la gestione del **ciclo di vita del servizio**. Più versioni di uno stesso servizio (corrispondenti a versioni diverse dell'accordo di servizio) possono essere erogate nello stesso momento. I servizi applicativi del S.PCoop devono essere gestiti per versioni dell'accordo di servizio. Ogni versione segue un ciclo di vita autonomo, che è definito nel SPCoop dal soggetto responsabile dell'accordo di servizio.

Per definire le responsabilità nella gestione del ciclo di vita dell'accordo di servizio, i servizi applicativi sono distinti in 4 classi, in base alle interazioni tra i soggetti:

- Servizi mono-erogatore/mono-fruitore: il servizio è erogato dal sistema di un solo soggetto della comunità SPCoop, ed è utilizzato solo dal sistema, indipendente, di un altro soggetto della comunità. Il titolare del sistema erogatore è responsabile della gestione del ciclo di vita dell'accordo di servizio e dell'erogazione del servizio in conformità all'accordo. Il titolare del sistema fruitore è responsabile della fruizione del servizio nei termini dell'accordo, specificamente per il rispetto dei livelli di utilizzo programmati.
- Servizi mono-erogatore/multi-fruitore: il servizio è erogato dal sistema di un solo soggetto della comunità SPCoop ed è destinato alla fruizione da parte dei sistemi, indipendenti, di una classe di altri soggetti della comunità. Il titolare del sistema erogatore ha la responsabilità di gestione del ciclo di vita dell'accordo di servizio e dell'erogazione del servizio in conformità con l'accordo. Ogni titolare di un sistema fruitore è responsabile della fruizione del servizio nei termini dell'accordo, specificamente per il rispetto dei livelli di utilizzo programmati.
- Servizi multi-erogatore/mono-fruitore: il servizio è erogato in conformità con l'accordo di servizio da sistemi erogatori indipendenti di una classe di soggetti della comunità SPCoop ed è destinato alla fruizione da parte del sistema di un altro soggetto della comunità. Il ciclo di vita dell'accordo di servizio è gestito da un soggetto a cui viene delegato tale compito. Il titolare di ogni singolo sistema erogatore è responsabile dell'erogazione del servizio in conformità con l'accordo generale e, se previsto, di un accordo specifico di livello di servizio (LDS) che si impegna a rispettare. Il fruitore è responsabile della fruizione del servizio rispettando i termini

¹ La definizione normalizzata dei ruoli a livello di SPC, benché auspicabile a regime, è al momento ancora molto da approfondire. Appare quindi plausibile, almeno in prima istanza, che una decisione in materia di ruoli abilitati al servizio sia assunta preferibilmente in sede di Dominio di Cooperazione e, comunque, precisata per ciascun DSA

dell'accordo generale e eventualmente di accordi specifici sul livello di utilizzo che si impegna a rispettare (sono possibili anche accordi di utilizzo specifici tra il fruitore con ciascun erogatore).

- Servizi multi-erogatore/multi-fruitore: il servizio è erogato in conformità di un accordo di servizio da un insieme di sistemi, i cui titolari sono soggetti diversi. I servizi, tutti conformi allo stesso accordo, sono destinati alla fruizione di una classe di sistemi indipendenti (i fruitori) i cui titolari sono altri soggetti del SPCoop. Il ciclo di vita dell'accordo di servizio è gestito da un soggetto a cui viene delegato il compito. Ogni erogatore è responsabile dell'erogazione del proprio servizio in conformità all'accordo generale e eventualmente a clausole specifiche di livello di servizio (LDS). Ogni fruitore è responsabile della fruizione del servizio rispettando i termini dell'accordo generale e eventualmente clausole specifiche sul livello di utilizzo.

I servizi multi-erogatore/mono-fruitore e quelli multi-erogatore/multi-fruitore sono sviluppati nell'ambito di un Dominio di Cooperazione in quanto richiedono necessariamente che siano concordati molti aspetti procedurali, organizzativi e tecnici, formalizzati in un accordo di cooperazione, che funge da contesto al singolo accordo di servizio.

La descrizione del ciclo di vita e delle responsabilità è riportata in Appendice al documento.

4.1.2. Dominio dei servizi applicativi (DSA)

Il dominio dei servizi applicativi (DSA) di un soggetto cooperante è l'insieme dei servizi applicativi erogati sul SPCoop dai sistemi applicativi del suo dominio. Il dominio è l'insieme delle risorse (ovvero apparati, applicazioni, procedure, dati e servizi) e delle politiche di una organizzazione². Il dominio definisce il confine di responsabilità di un'organizzazione, in particolare per quanto riguarda le politiche di sicurezza afferenti al proprio sistema informativo.

I servizi applicativi del DSA diventano tali nel momento in cui vengono "registrati" nel Registro SICA e resi accessibili alla comunità di soggetti del SPCoop (vedi servizi SICA). Il DSA è, in altre parole, l'insieme dei servizi applicativi presentati ed erogati da un soggetto ad altri soggetti della comunità del SPCoop.

Ciascun soggetto cooperante è giuridicamente responsabile del proprio DSA, anche se esso viene gestito da un ente/fornitore esterno, a meno che non esista una specifica norma che deleghi a tale ente/fornitore esterno la responsabilità giuridica dei servizi applicativi erogati.

In particolare, il soggetto resta responsabile ai sensi d.lgs. 196/2003 per i dati trattati e resi disponibili dal proprio DSA.

Il soggetto titolare del sistema applicativo è responsabile del servizio che tale sistema eroga. Le funzionalità, le modalità d'interazione, le esigenze di sicurezza e di qualità del servizio sono formalizzate in un *accordo di servizio*³.

I diversi soggetti sono autonomi nell'implementazione dei sistemi che erogano i servizi applicativi di cui sono titolari, fatto salvo il rispetto delle regole SPCoop e degli accordi di servizio.

Di norma esiste una corrispondenza biunivoca tra DSA e Amministrazione: ciascuna Amministrazione è responsabile del proprio DSA e a ciascun DSA corrisponde una sola Amministrazione.

Nel caso di amministrazioni particolarmente complesse (es: Ministeri quali MEF, Difesa ...) è possibile che vi sia la necessità o l'opportunità di distinguere più DSA. La decisione, concordata tra l'amministrazione e la Commissione di coordinamento SPC (**cf** 4.2. Soggetti), deve avere una base

² Rif. documento di specifica della busta di e_gov.

³ Per la descrizione di dettaglio si rimanda al documento di Architettura.

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

normativa/istituzionale che consenta di identificare come soggetto giuridicamente ed amministrativamente autonomo parte dell'organizzazione stessa e giustifichi i singoli DSA.

Nel caso di piccole Amministrazioni (es: Comuni di piccole dimensioni, ecc.) che deleghino un soggetto alla realizzazione o gestione del DSA, ovvero alla realizzazione e gestione della propria Porta di Dominio, deve essere assicurata l'identificazione univoca del DSA di ciascuna e, anche in questo caso, si ribadisce che la responsabilità amministrativa sui procedimenti e sui dati resta del delegante.

Ciascun soggetto per qualificarsi ed aderire ad SPCoop deve definire:

- l'**Organizzazione** del DSA, in termini di responsabilità e di funzionamento;
- il **Piano di sviluppo** del DSA, sia per quanto attiene il Piano dell'offerta Applicativa che il Piano dei Fabbisogni, utilizzato dalle funzioni di governo e coordinamento di SPC per la pianificazione e il dimensionamento dello sviluppo di SPC, nonché per stimolare lo sviluppo e la pubblicazione di ulteriori servizi applicativi. Il Piano dell'Offerta Applicativa descrive la pianificazione (aggiornata su base annuale) che ciascuna Amministrazione, responsabile di un DSA, rende pubblica alle altre Amministrazioni aderenti ad SPC affinché sia noto il piano di aggiornamento e di adeguamento dei servizi pubblicati nei successivi 12-24 mesi, nonché il piano di rilascio di eventuali nuovi servizi. Il Piano dei Fabbisogni Applicativi descrive la pianificazione (sempre aggiornata su base annuale) dei servizi applicativi, erogati da altre PA, che l'Amministrazione utilizza o intende utilizzare nei successivi 12-24 mesi.
- le **Modalità operative** del DSA, con quanto utile per conoscere le modalità di esercizio e di funzionamento generale del dominio, come ad esempio le modalità di segnalazione dei problemi ed in generale di richieste di informazioni sull'intero DSA, l'indicazione dell'eventuale provider dei SICA- secondari utilizzati oltre i SICA nazionali, l'indirizzo (o gli indirizzi) della Porta di Dominio del DSA, il piano ed il responsabile della sicurezza, etc.

Una Amministrazione, o un soggetto privato, può aderire ad SPCoop anche solo come utente di servizi applicativi erogati da altri. Deve comunque qualificarsi come soggetto e implementare la propria Porta di Dominio, in modo coerente con le regole SPCoop, e registrarsi come fruitore di ogni servizio che intende utilizzare.

4.1.2.1. Porta del dominio (PD)

La Porta di Dominio è l'insieme di funzionalità infrastrutturali ad implementazione distribuita che permettono la messa in opera dei requisiti di sicurezza e di qualità nello scambio di messaggi tra sistemi applicativi di differenti domini, attraverso SPCoop.

Le funzionalità standard della Porta di Dominio, che ogni DSA è tenuto ad assicurare, sono:

- 1) la gestione della connessione e del trasporto dei messaggi (pilotaggio del livello "connessione", stabilimento della connessione, costruzione del carico HTTP, gestione della sicurezza a livello "connessione");
- 2) la gestione della busta e-Gov;
- 3) la tracciatura dei messaggi a livello "servizio" (busta SOAP e-Gov);
- 4) la gestione dello smistamento dei messaggi;
- 5) la gestione della sicurezza a livello "servizio" (WS-Security);
- 6) la gestione dell'affidabilità dello scambio a livello "servizio".

Di questa lista, le funzionalità 1, 2, 3 sono sempre attive in ogni interazione (emissione e ricezione di messaggi) tra sistemi sul SPCoop.

Ogni dominio può arricchire la PD con altre eventuali funzionalità infrastrutturali specifiche (per esempio, funzionalità di non-ripudio), indicate negli accordi di servizio che richiedono requisiti avanzati di qualità.

La PD è un insieme di componenti infrastrutturali che eseguono delle operazioni, localizzate:

- tra la costruzione del contenuto applicativo del messaggio e l'invio del carico HTTP (richiesta o risposta HTTP) sulla connessione, per il mittente del messaggio;
- tra la ricezione del carico HTTP (richiesta o risposta HTTP) e il trattamento del contenuto applicativo del messaggio, per il destinatario del messaggio.

Per ogni funzionalità di scambio, sicurezza, qualità di servizio, devono essere contenuti nella porta di servizio due componenti:

- il componente che esegue le operazioni che precedono l'invio del messaggio,
- il componente che esegue le operazioni che seguono la ricezione del messaggio.

La descrizione dei componenti e dei trattamenti è riportata nel documento di architettura.

La Porta del Dominio, dal punto di vista organizzativo, è l'elemento di confine tra il Dominio del singolo soggetto ed SPCoop e costituisce il confine di responsabilità di ciascuno. Ciascun soggetto è responsabile:

- della sicurezza, delle funzionalità e delle prestazioni della Porta di Dominio del proprio DSA
- della correttezza e della integrità dei messaggi inoltrati attraverso la Porta di Dominio del proprio DSA.

Le responsabilità sopra indicate restano del soggetto titolare del DSA anche se la realizzazione e la gestione della Porta di Dominio è affidata a soggetti terzi, siano essi pubblici o privati.

Attraverso la stessa Porta di Dominio ciascun soggetto può interagire con tutti gli altri soggetti che partecipano al SPCoop.

All'interno del proprio dominio, ciascun soggetto è autonomo nel predisporre gli adattori che garantiscano, laddove necessarie, le trasformazioni (tecnologiche, informative, ecc.) e la pubblicazione dei propri servizi interni.

4.1.3. Dominio di Cooperazione

La pubblica amministrazione organizza i propri processi di lavoro per eseguire -secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità- adempimenti e procedimenti che derivano da dettati normativi o da compiti istituzionali. L'automazione di tali processi deve essere supportata dal modello di cooperazione applicativa nel rispetto dei principi di responsabilità e titolarità dell'azione della singola amministrazione.

Nel modello considerato in SPCoop, il Dominio dei servizi applicativi (DSA) rappresenta il dominio di responsabilità del singolo soggetto.

Molti procedimenti e compiti istituzionali non riguardano l'operato di una singola amministrazione, ma vedono altresì il concorso dell'azione di più soggetti. Tale situazione, con il processo di decentramento e di delega dallo Stato centrale verso le Regioni e gli Enti locali, è sempre più frequente.

Per esemplificare si possono considerare due principali tipologie di interazione:

- A) procedimenti inter amministrativi, nei quali più amministrazioni concorrono, con compiti diversi, al conseguimento di un risultato complessivo, spesso riconducibile ad un servizio integrato verso l'esterno della PA. (es. Sportello unico alle imprese, Sportello unico per l'immigrazione...). Questo

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

tipo di procedimenti sono incentrati sulla amministrazione che eroga il servizio integrato finale. I servizi applicativi di questa fattispecie rientrano per lo più nella tipologia esaminata Servizi multi-erogatore/mono-fruitori.

- B) Procedimenti di razionalizzazione, coordinamento e controllo, in cui è individuato normativamente un soggetto vigilante e/o di regolazione, a livello centrale o regionale, mentre le funzioni amministrative sono attribuite a soggetti periferici, tipicamente enti locali (es. Anagrafi, Catasto, Demanio...) che erogano sul territorio una stessa gamma di servizi. I servizi applicativi di questa fattispecie rientrano per lo più nella tipologia esaminata Servizi multi-erogatore/multi-fruitori.

Questa gamma di interazioni, come accennato in precedenza, richiede necessariamente che siano concordati molti aspetti procedurali, organizzativi e tecnici. Nel modello considerato in SPCoop, il concetto di Dominio di Cooperazione rappresenta, in generale, la formalizzazione della volontà di associazione tra diversi soggetti per cooperare nella informatizzazione di un insieme di procedimenti amministrativi pertinenti.

Un Dominio di Cooperazione si costituisce sulla base di un'intesa tra le parti (*accordo di cooperazione*) ed ha un fondamento normativo o istituzionale. Le tematiche indirizzate dal dominio devono essere specificate nelle finalità dell'accordo.

Nell'ambito di ciascun Dominio di Cooperazione è individuato un *soggetto responsabile* del Dominio di Cooperazione, che assicura l'efficacia organizzativa e tecnica della cooperazione ed il coordinamento degli adempimenti di ciascuno dei soggetti che partecipa al Dominio di Cooperazione stesso. Il responsabile del Dominio di Cooperazione ha il compito di:

- curare gli aspetti normativi,
- predisporre i protocolli d'intesa, ovvero l'accordo di cooperazione,
- predisporre registrare e gestire l'accordo di cooperazione e gli accordi di servizio, organici al Dominio di Cooperazione,
- definire i criteri di sviluppo dei servizi,
- fungere da riferimento per le problematiche di cooperazione interne al Dominio di Cooperazione,
- coordinarsi a livello nazionale per l'interazione con altri domini di cooperazione e/o soggetti non compresi nell'accordo di cooperazione,
- monitorare l'efficacia dei procedimenti e proporre azioni migliorative, coordinare le attività per la ricerca e la soluzione dei problemi, ecc.

Il Dominio di Cooperazione deriva spesso dalla trasposizione di una norma di legge, dove sono individuati i soggetti coinvolti e quello che ha responsabilità del coordinamento o della vigilanza. Ove i ruoli non siano esplicitamente previsti dalla normativa, vale il principio generale di pariteticità delle amministrazioni che, in tal caso, concordano quale tra di loro è responsabile del Dominio di Cooperazione.

Il principio di titolarità (e quindi di responsabilità) dell'azione amministrativa sul singolo adempimento/procedimento è comunque valido. Ne consegue che nel Dominio di Cooperazione ciascun adempimento o parte di procedimento è associato al soggetto pubblico che istituzionalmente ne ha la responsabilità. Lo stesso rimane responsabile dei dati e dei servizi scambiati di cui è normativamente titolare.

4.1.3.1. Accordo di cooperazione

Un Dominio di Cooperazione è costituito da un insieme di soggetti della comunità del SPCoop che si accordano per la realizzazione di uno o più processi applicativi inter-amministrativi: l'accordo di cooperazione è quindi l'aspetto fondante del Dominio di Cooperazione stesso.

Un *accordo di cooperazione* è costituito da un *accordo istitutivo* (assimilabile ad un protocollo d'intesa) e dall'insieme di accordi di servizio necessari alla realizzazione di ciascun processo applicativo inter-dominio. Il soggetto responsabile del Dominio di Cooperazione è tenuto ad assicurare la coerenza ed efficacia dell'intero insieme.

In generale gli accordi di servizio compresi in un accordo di cooperazione possono essere:

- a) organici al Dominio di Cooperazione (stipulati espressamente per mettere in opera i processi applicativi) e, quindi, contenuti nell'accordo di cooperazione e gestiti dal responsabile del Dominio di Cooperazione stesso;
- b) indipendenti dal Dominio di Cooperazione, ovvero preesistenti e riusati nell'ambito anche di altri processi applicativi. In tal caso sono solo referenziati nell'accordo di cooperazione e la loro gestione è in carico al soggetto erogatore del servizio stesso. Il responsabile del Dominio di Cooperazione ha però il compito di verificare la generale coerenza di tali accordi e l'operatività dei servizi rispetto all'accordo di cooperazione.

Nell'accordo istitutivo sono stabilite le classi di soggetti ed i procedimenti oggetto dell'accordo, le decisioni di carattere generale in merito alla suddivisione delle responsabilità su processi e dati, gli indirizzi sui livelli di servizio, gli eventuali servizi accessori di dominio (servizi di assistenza, modalità e disponibilità degli ambienti di test ..), le politiche generali di sicurezza e di privacy (autenticazione, autorizzazione e accesso ai servizi, ruoli e profili di autorizzazione, ..).

Nell'accordo istitutivo si raccomanda di specificare quali tipologie di servizi, di cui sono titolari i singoli soggetti partecipanti, possono essere messe a disposizione verso l'esterno del Dominio di Cooperazione. Per esterno del Dominio di Cooperazione si intendono altri soggetti non direttamente coinvolti nell'accordo o procedimenti inerenti altri settori dell'azione amministrativa.

Gli eventuali servizi integrati/evoluti propri del Dominio di Cooperazione sono presentati e registrati all'esterno da uno dei soggetti del dominio stesso, o perché individuato da una specifica norma o perché stabilito nell'accordo istitutivo del Dominio di Cooperazione (presumibilmente dal responsabile del Dominio di Cooperazione).

In sintesi l'*accordo di cooperazione*:

- definisce l'ambito dei procedimenti amministrativi su cui opera;
- registra (pubblica e qualifica) i servizi resi disponibili nel Registro SICA;
- può riportare politiche di sicurezza e di qualità vincolanti per i servizi applicativi oggetto di cooperazione;
- può definire misure tecnologiche da utilizzare per garantire requisiti di sicurezza e di qualità e per supportare la piena automazione dei procedimenti afferenti il Dominio stesso.

In merito agli ultimi due punti, nell'ambito del Dominio di Cooperazione, possono infatti essere realizzati "a fattor comune" servizi applicativi di supporto, quali ad esempio:

- monitoraggio dei livelli di qualità sui servizi applicativi e di cooperazione del dominio (raccomandata),

- Help desk e assistenza sui servizi applicativi e di cooperazione del dominio (raccomandata),
- tracciatura applicativa ed orchestrazione degli scambi e degli accessi nell'ambito dei procedimenti del dominio,
- gestione e definizione dei ruoli se utilizzati in fase di autenticazione ed abilitazione agli accessi.

In tal caso, nell'accordo di cooperazione i servizi sono descritti e fanno parte integrante dell'accordo stesso e va definito il soggetto responsabile della loro implementazione, gestione ed erogazione.

4.1.4. Servizi infrastrutturali di cooperazione e accesso (SICA)

In conformità con il modello dell'architettura dei servizi, la cooperazione di sistemi appartenenti a domini distinti è possibile solo se detti sistemi:

- entrano in relazioni di servizio (rette da accordi di servizio formalizzati) in conformità con il modello di architettura e gli standard tecnici del S.P. di Cooperazione (servizi inter-dominio),
- coordinano l'erogazione/fruizione di detti servizi attraverso scambi di messaggi secondo le regole del S.P. di Cooperazione.

Un servizio infrastrutturale del S. P. di Cooperazione è la fornitura, da parte di un sistema, di funzionalità infrastrutturali, sotto forma di erogazione di servizi, in conformità con il modello di architettura, gli standards tecnologici SPCoop (il coordinamento dell'erogazione/fruizione di un servizio infrastrutturale del S.P. Cooperazione avviene utilizzando il S.P. Connettività come infrastruttura per lo scambio di messaggi).

I servizi infrastrutturali del S.P. di Cooperazione sono identificati, standardizzati e denominati SICA (Servizi Infrastrutturali di Cooperazione e Accesso). Gli accordi di servizio dei SICA sono pubblicati come standard SPCoop.

La descrizione dei Servizi infrastrutturali di Cooperazione e Accesso è riportata nel documento Architettura.

I SICA generali sono realizzati ed erogati a livello nazionale (SICA-Nazionali) sulla base delle indicazioni stabilite dalla Commissione di Coordinamento SPC.

Possono essere realizzati anche SICA secondari (indicati come SICA-Secondari):

- a) a livello di aggregazione territoriale di più amministrazioni,
- b) a livello di Dominio di Cooperazione,
- c) come servizi offerti da soggetti privati qualificati.

La realizzazione e l'erogazione di un SICA-S prevede una procedura di qualificazione del soggetto erogatore e dei singoli servizi. Una volta qualificati sono pubblicati nel Registro SICA-N e viene gestito un elenco di SICA-S qualificati.

I SICA sono accessibili come servizi da parte tutti i sistemi che partecipano al S.P. di Cooperazione, in conformità con le loro abilitazioni. Sono accessibili anche tramite una interfaccia utente a tutti gli utenti finali abilitati afferenti ai soggetti del S.P.Coop.

Le amministrazioni che si configurano come erogatori SICA sono tenute a precisare, al momento della richiesta di qualificazione, l'ambito dei fruitori a cui si rivolgono (es. se per un dominio tematico o un ambito territoriale) e la politica sulla ripartizione dei costi adottata (eventuale gratuità).

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

Una amministrazione può partecipare a più domini di cooperazione e può anche erogare servizi o fruirne in modo indipendente. Si può quindi trovare ad utilizzare SICA differenti per procedimenti differenti, in ogni caso si registra sul Registro SICA Nazionale.

Gli erogatori di SICA, in analogia con i servizi di connettività, possono essere soggetti pubblici o privati.

Anche i servizi infrastrutturali seguono lo stesso ciclo di vita dei servizi applicativi e sono formalizzati attraverso un accordo di servizio, quindi più versioni di uno stesso servizio (corrispondenti a versioni diverse dell'accordo di servizio) possono essere erogate nello stesso momento. I SICA del S.PCoop devono essere gestiti per versioni dell'accordo di servizio. Ogni versione segue un ciclo di vita autonomo.

I SICA comprendono servizi infrastrutturali di base, obbligatori, servizi accessori e servizi opzionali.

Tra i servizi accessori deve essere incluso l'help desk sui servizi infrastrutturali erogati.

Servizi opzionali, attivati su richiesta dei soggetti che cooperano sul SPcoop, possono riguardare:

- assistenza nella progettazione e nella gestione delle porte di dominio
- funzioni di help desk di primo livello sui servizi applicativi trattati.

Nel momento in cui un soggetto o una impresa decide di configurarsi quale erogatore dei SICA, deve definire se intende erogare anche servizi opzionali.

La Commissione di coordinamento SPC (cfr 4.2. Soggetti) stabilisce a livello nazionale le regole tecniche e i requisiti di qualità e di sicurezza per realizzare ed erogare i SICA (Nazionali e Secondari), nonché le regole di qualificazione e di eventuale revoca degli erogatori SICA-S, siano essi soggetti pubblici o privati. La Commissione stabilisce i servizi infrastrutturali di base e i servizi accessori minimi obbligatori ed i relativi accordi di servizio "tipo". Nell'accordo di servizio tipo sono precisate tutte le caratteristiche che devono essere rispettate dal servizio infrastrutturale (funzionalità, interfacce di scambio di messaggi, politiche e requisiti di sicurezza, requisiti di qualità di servizio).

I servizi opzionali (con i relativi accordi di servizio) sono proposti dagli erogatori SICA e approvati dalla Commissione, in fase di qualificazione iniziale dell'erogatore SICA o successivamente in fase di qualificazione/registrazione del singolo servizio.

La gestione ciclo di vita dei SICA (di base, accessori ed opzionali) è a cura dell'erogatore SICA.

4.2. Soggetti

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

Soggetti	
Pubbliche Amministrazioni	<p>“1. al SPC partecipano tutte le amministrazioni di cui al d.gls 30 marzo 2001, n.165.</p> <p>2. il comma 1 non si applica alle amministrazioni di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, limitatamente all'esercizio delle sole funzioni di ordine e sicurezza pubblica, difesa nazionale, consultazioni elettorali nazionali ed europee”⁴</p> <p>Tali soggetti possono essere erogatori o fruitori di servizi applicativi, erogatori di servizi SICA-S, responsabili di domini di cooperazione⁵.</p> <p>“Le pubbliche amministrazioni nell'ambito della loro autonomia funzionale e gestionale adottano nella progettazione e gestione dei propri sistemi informativi, ivi inclusi gli aspetti organizzativi, soluzioni tecniche compatibili con la cooperazione applicativa con le altre pubbliche amministrazioni, secondo le regole tecniche di cui all'articolo 16.”⁶</p>
Imprese singole o in forma associata (consorzi, raggruppamenti..)	<p>a) Fornitori di cui le PPAA si avvalgono per realizzare/erogare propri servizi applicativi o servizi SICA</p> <p>b) Soggetti qualificati come Erogatori SICA</p>
Soggetti privati	<p>a) soggetti che operano per finalità pubbliche, esercenti di pubblici servizi Sono assimilati alle pubbliche amministrazioni per le funzioni svolte per finalità di pubblico interesse. Partecipano analogamente alle amministrazioni pubbliche al SPCoop Es. Poste, Banche tesoriere, Enel, ANAS ...</p> <p>b) soggetti abilitati a cooperare con le PPAA Sono soggetti privati che hanno una sistematica necessità di interagire con le pubbliche amministrazioni e per questo possono essere (di solito attraverso le loro associazioni) abilitati ad utilizzare servizi applicativi del SPCoop. (es. notai e geometri con Agenzia del Territorio, trasportatori con Ag. Dogane, Banche, ...)</p>
Soggetti della comunità del SPCoop	<p>Un soggetto della comunità del SPCoop può essere in generale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - una pubblica amministrazione, o una sua componente organizzativa significativa - un soggetto che opera per finalità pubbliche o esercente di pubblici servizi - un soggetto privato abilitato a scambiare servizi sul SPCoop

⁴ art.4 schema di decreto istitutivo SPC

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

⁶ art.7 comma 1 schema di decreto istitutivo SPC

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

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

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

4.3. Processo, attori e ruoli

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

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

MacroProcesso	Processo
Governo e coordinamento	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione delle regole; • Qualificazione Soggetti del SPCoop • Qualificazione SICA • Assicurazione regolare funzionamento • Promozione ed evoluzione SPCoop
Monitoraggio e controllo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controllo del rispetto delle regole, inclusa la verifica dei livelli di servizio ▪ Verifiche ▪ Gestione reclami e controversie
Gestione Dominio servizi applicativi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definizione e predisposizione componenti di base del DSA (comprende la Predisposizione del piano di sviluppo del DSA, in termini di offerta e di fabbisogno di servizi applicativi sul SPCoop) ▪ Predisposizione Piano dei Fabbisogni ▪ Registrazione /aggiornamento/chiusura del DSA (comprende la qualificazione dei soggetti)
Gestione Dominio di Cooperazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Costituzione del D.C. (definizione dell'accordo istitutivo, della tipologia di amministrazioni che possono/devono partecipare al dominio e dei procedimenti coinvolti) ▪ Definizione dell'accordo di cooperazione (inclusa la individuazione dei SICA necessari, scelta del fornitore dei servizi o in alternativa predisposizione dei servizi per il Dominio di Cooperazione) ▪ Registrazione del D.C. e dei servizi erogati ▪ Adesione al D.C.
Erogazione dei servizi applicativi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definizione e implementazione dei servizi applicativi ▪ Registrazione/aggiornamento/chiusura servizi applicativi ▪ Erogazione dei servizi applicativi ▪ Autorizzazione e revoca alla fruizione di servizi applicativi ▪ Monitoraggio e controllo dei servizi applicativi erogati
Fruizione dei servizi applicativi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Individuazione dei servizi applicativi di interesse ▪ Predisposizione dell'ambiente per la fruizione dei servizi applicativi ▪ Richieste di accesso/cancellazione/modifica alla fruizione dei

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

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

	<p>servizi applicativi</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fruizione dei servizi ▪ Monitoraggio e controllo dei servizi fruiti
Gestione ed erogazione dei SICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualificazione SICA (soggetto erogatore dei servizi) ▪ Definizione ed implementazione dei SICA da erogare ▪ Registrazione, aggiornamento e chiusura dei SICA (qualificazione del singolo servizio) ▪ Erogazione dei SICA ▪ Sottoscrizione e revoca alla fruizione dei SICA ▪ Monitoraggio e controllo dei SICA erogati
Fruizione dei SICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definizione piano dei fabbisogni ▪ Individuazione dell'erogatore SICA ▪ Predisposizione dell'ambiente per la fruizione dei SICA ▪ Richiesta di registrazione e cancellazione ad un SICA ▪ Fruizione ▪ Monitoraggio e controllo dei SICA utilizzati

4.3.1. *Governo e coordinamento del SPCoop*

Governo e coordinamento		
Processo	Attori	Ruolo
<ul style="list-style-type: none"> • Definizione regole ✓ Emanazione regole tecniche e regolamenti di funzionamento SPCoop ✓ Definizione ed evoluzione del modello organizzativo e tecnologico del SPCoop 	Governo e MIT	<p>Il Presidente del Consiglio, o per sua delega il MIT, d'intesa con la Conferenza unificata, adotta le regole tecniche di sicurezza ed organizzative per il funzionamento del SPC⁸</p> <p>Il MIT di concerto con il Ministro della Funzione pubblica e d'intesa con la Conferenza unificata, adotta i regolamenti per l'organizzazione della Commissione di coordinamento SPC⁹</p>
	Commissione di coordinamento SPC	Definisce le linee guida, le modalità operative, di attuazione e funzionamento dei servizi e delle procedure per la cooperazione applicativa tra le PPAA, nell'ambito dello scenario normativo definito dalle regole tecniche e dai regolamenti approvati.
<ul style="list-style-type: none"> • Qualificazione dei soggetti del SPCoop ✓ Qualificazione e registrazione dei soggetti fornitori e fruitori di servizi applicativi 	Commissione di coordinamento SPC	Decide la qualificazione/revoca dei soggetti.
	CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC	<p>Istruisce la procedura di qualificazione/revoca.</p> <p>Regista il soggetto, il DSA e la Porta di Dominio nel Registro SICA Nazionale.</p> <p>1. soggetti pubblici: di norma sono registrate le amministrazioni con un DSA ed una Porta di Dominio (a livello funzionale). Se l'amministrazione ritiene necessario o opportuno prevedere di configurarsi con più DSA deve motivare la richiesta, sulla quale la commissione esprime parere di ammissibilità. Se la richiesta è accettata sono registrati i singoli soggetti su cui l'amministrazione si articola.</p> <p>2. Soggetti privati: viene verificata l'ammissibilità della richiesta, valutando se il soggetto opera per finalità pubblica o ha interazioni sistematiche e rilevanti con le PA.</p> <p>In entrambi i casi, i soggetti per registrarsi presentano la documentazione relativa al proprio DSA, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'organizzazione del DSA, in termini di responsabilità, funzionamento e modalità operative di esercizio. - il Piano di sviluppo (piano dell'offerta applicativa e dei fabbisogni).

⁸ art.16 schema di decreto istitutivo SPC

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

Governo e coordinamento		
Processo	Attori	Ruolo
<ul style="list-style-type: none"> • Qualificazione SICA ✓ Iscrizione, sospensione e cancellazione negli elenchi dei erogatori qualificati dei SICA 	Commissione di Coordinamento SPC	<p>Stabilisce le regole tecniche sui SICA e la procedura di qualificazione, incluse le politiche di sicurezza, di costo e di fruizione (territorialità e criteri di selezione dell'erogatore SICA).</p> <p>Stabilisce i servizi infrastrutturali di base e i servizi accessori minimi obbligatori, approva gli accordi di servizio "tipo" per tali servizi.</p> <p>Decide la qualificazione, la sospensione e la revoca degli Erogatori SICA,. Ne pubblica l'elenco</p> <p>Convalida i servizi opzionali degli erogatori SICA privati.</p>
	CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC	<p>Istruisce le procedure di qualificazione, sospensione, revoca, su richiesta dell'erogatore.</p> <p>Istruisce le richieste di sospensione/cancellazione degli Erogatori SICA per inadempienza.</p> <p>Registra, aggiorna e cancella le posizioni degli erogatori SICA qualificati nel Registro Nazionale.</p> <p>Soggetti privati: viene verificata l'ammissibilità della richiesta, valutando, rispetto alle regole di qualificazione, i requisiti economici organizzativi e tecnici del soggetto, la gamma e le caratteristiche dei SICA offerti.</p> <p>Soggetti pubblici: viene verificata l'ammissibilità della richiesta, valutando, rispetto alle regole di qualificazione, la gamma e le caratteristiche dei SICA offerti. Viene valutata la coerenza tra finalità di cooperazione e bacino di utenza servito (in termini di soggetti/servizi applicativi interessati) in rapporto alla spesa prevista per la realizzazione e l'esercizio.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Assicurazione regolare funzionamento ✓ Verifica della qualità e sicurezza dei servizi erogati (applicativi ed infrastrutturali) ✓ Risoluzione delle controversie, con eventuali richiami, sanzioni o revoca ✓ Verifica il recepimento delle regole tecniche del SPCoop per l'interoperabilità e la sicurezza dei servizi applicativi ed infrastrutturali 	Commissione di coordinamento SPC	<p>Sovrintende i processi per il regolare funzionamento del SPCoop.</p> <p>Decide su eventuali controversie.</p>
	CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC	<p>Sovrintende al monitoraggio, con la raccolta e la verifica delle informazioni di governo per il regolare funzionamento del SPCoop.</p> <p>Agisce per esaminare e risolvere controversie.</p>
	Erogatori/Fruitori di servizi applicativi e di SICA	<p>Forniscono le informazioni necessarie al monitoraggio sul regolare funzionamento, ovvero, misure dei livelli di servizio e statistiche sui servizi (carichi, accessi, servizi erogati, amministrazioni servite..).</p> <p>Segnalano eventuali disservizi/reclami.</p>

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

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

4.3.2. *Monitoraggio e controllo del SPCCoop*

Monitoraggio e controllo		
Processo	Attori	Ruolo
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controllo del rispetto delle regole (ivi inclusa la verifica dei livelli di servizio) 	Commissione di coordinamento SPC	<p>Esamina i rapporti di monitoraggio sul funzionamento del SPCCoop e sul recepimento delle regole nella erogazione dei servizi applicativi su SPC.</p> <p>Fissa i livelli di servizio minimi, in rapporto al carico, dei servizi SICA e le modalità di misura</p>
	CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC	<p>Sovrintende al monitoraggio dei livelli di servizio ed al buon funzionamento dei servizi di supporto alla cooperazione sul SPC, sulla base delle misure pubblicate dai diversi soggetti.</p> <p>Verifica il recepimento degli standard nella realizzazione dei servizi applicativi sul SPCCoop.</p>
	Soggetto della Comunità SPCCoop	<p>Il soggetto che eroga servizi applicativi sul SPCCoop:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stabilisce i livelli ed il carico accettato sui servizi erogati, - Dichiarare le modalità di misurazione dei livelli di servizio e di carico, - Misura e pubblica livelli di servizio e di carico sui servizi applicativi che eroga. <p>Il soggetto che utilizza servizi applicativi sul SPCCoop:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stima il carico di richieste di servizi applicativi di altre amministrazioni, - Dichiarare le modalità di misurazione delle richieste di servizio effettuate, - Misura e pubblica il numero di richieste di servizi applicativi.

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

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

4.3.3. *Gestione del Dominio dei servizi applicativi*

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

Gestione DSA		
Processo	Attori	Ruolo
<ul style="list-style-type: none"> • Definizione e predisposizione delle componenti di base del DSA ✓ Predisposizione piano di sviluppo ✓ Progettazione del DSA ✓ Realizzazione della Porta di Dominio <p>Comprende tutte le attività “di base” necessarie per predisporre le infrastrutture e l'organizzazione ICT per erogare e/o per fruire di servizi applicativi nell'ambito di SPCoop</p>	Soggetto della comunità SPCoop	<p>Definisce l'organizzazione del DSA, in termini di responsabilità, funzionamento e modalità operative di esercizio.</p> <p>Decide quali SICA utilizzare nel SPCoop (SICA-N o SICA-S); la registrazioni nel Registro SICA Nazionale è comunque obbligatoria.</p> <p>E' responsabile della realizzazione e gestione delle componenti di base (servizi applicativi del DSA e Porta di Dominio), anche se affidate a terzi.</p> <p>Predisporre annualmente il piano di sviluppo del proprio DSA, in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Piano dei propri servizi applicativi offerti (già disponibili e di prossima disponibilità, nonché di prossima dismissione) - Piano dei servizi applicativi richiesti (utilizzati, che si intende utilizzare, che non si intende più fruire). <p>Pubblica il piano aggiornato nel Registro SICA nazionale.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Registrazione/aggiornamento/chiusura del DSA ✓ Verifica funzionalità della Porta di Dominio ✓ Richiesta di qualificazione del soggetto e di registrazione del DSA ✓ Aggiornamento caratteristiche DSA/ Porta di Dominio ✓ Richiesta di chiusura del DSA 	Soggetto della comunità SPCoop	<p>Verifica/collauda le funzionalità standardizzate della Porta di Dominio in conformità alle regole del SPCoop.</p> <p>Fornisce le informazioni necessarie per l'istruttoria di qualificazione del soggetto e la registrazione del DSA; allega il certificato di collaudo (o il verbale di verifica) per l'accettazione della Porta di Dominio.</p> <p>Presenta la richiesta di chiusura del DSA; l'evento, considerato eccezionale, va comunicato con congruo anticipo.</p> <p>Comunica l'aggiornamento delle caratteristiche del DSA di cui è titolare pubblicandole nel Registro Nazionale.</p>
	CNIPA	<p>Definisce il piano di collaudo delle funzionalità base di una generica Porta di Dominio.</p> <p>Può eventualmente predisporre strumenti per le prove a supporto del piano del collaudo.</p> <p>Istruisce la procedura di qualificazione/revoca del soggetto e di registrazione/chiusura del DSA; aggiorna di conseguenza il Registro nazionale SICA.</p>
	Commissione di Coordinamento SPC	Decide la qualificazione/revoca dei soggetti.

4.3.4. *Gestione del Dominio di Cooperazione*

Di seguito è descritto il processo di costituzione e di partecipazione ad un Dominio di Cooperazione. Il processo di gestione di ciascun servizio applicativo erogato/fruito nell'ambito del Dominio di Cooperazione rientra in via generale nei processi descritti nei due successivi paragrafi, salvo quanto espressamente indicato di seguito.

Gestione Dominio di Cooperazione(DC)		
Processo	Attori	Ruolo
▪ Costituzione del Dominio di Cooperazione:	Soggetto Responsabile del Dominio di Cooperazione	Promuove e provvede alla emanazione della normativa, alla stipula di eventuali protocolli di intesa e degli accordi necessari. Propone e concorda con i soggetti aventi diritto le finalità, i servizi applicativi, le responsabilità e quanto altro necessario al corretto adempimento dei procedimenti indirizzati.
	Soggetto promotore	Collabora con il soggetto responsabile nella definizione degli accordi e della normativa.
▪ Definizione dell'Accordo di cooperazione	Soggetto Responsabile del Dominio di Cooperazione	Propone e concorda con i soggetti aventi diritto: <ul style="list-style-type: none"> - l'accordo di cooperazione, - gli accordi di servizio per i servizi applicativi organici al Dominio di Cooperazione. Individua e specifica i SICA, di base, accessori ed opzionali, necessari al Dominio di Cooperazione coerenti con il piano delle esigenze dei procedimenti coinvolti dalla cooperazione. Con gli altri partecipanti al dominio concorda, per i servizi organici al DC: <ul style="list-style-type: none"> - la scelta del fornitore dei SICA e i servizi richiesti - o, in alternativa, la scelta di realizzare direttamente i SICA necessari al DC. In tal caso <u>uno dei soggetti del dominio</u> si configura come erogatore SICA, procede alla implementazione e qualificazione dei SICA; sono stabili e concordati eventuali costi dei servizi.
	CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC	Verifica la generale coerenza con le regole tecniche SPCoop.
	Erogatore SICA	Concorda con il soggetto responsabile i livelli di servizio garantiti e si sottoscrivono gli accordi di servizio per i SICA richiesti.

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

Gestione Dominio di Cooperazione(DC)		
Processo	Attori	Ruolo
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registrazione del Dominio di Cooperazione e dei servizi erogati 	<p>Soggetto Responsabile del Dominio di Cooperazione</p>	<p>Registra l'accordo di cooperazione nel Registro SICA nazionale. Può registrare l'accordo anche in altri registri SICA secondari.</p> <p>E' responsabile della gestione del ciclo di vita dell'accordo di cooperazione e della coerenza degli accordi di servizio per i servizi organici al D.C.</p> <p>Aggiorna l'accordo di cooperazione.</p> <p>Notifica la chiusura dell'accordo.</p>
	<p>CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC</p>	<p>Convalida le registrazioni nel Registro Nazionale. Notifica la costituzione e la chiusura dei domini di cooperazione alla Commissione di Coordinamento SPC.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Adesione al Dominio di Cooperazione 	<p>Soggetto della Comunità SPCoop</p>	<p>Definisce il piano dei servizi che eroga/fruisce nell'ambito del DC;</p> <p>Dichiara se i propri servizi sono messi a disposizione anche di altre amministrazioni (attraverso altri DC o con la pubblicazione sul SPCoop)</p> <p>Richiede di partecipare al DC; sottoscrive gli accordi.</p> <p>Concorda se i propri servizi possono essere interfacciati in modo trasparente dall'esterno del DC, attraverso la Porta di Dominio del soggetto responsabile del DC.</p>
	<p>Soggetto Responsabile del Dominio di Cooperazione</p>	<p>Promuove (obbliga, se normativamente previsto) la partecipazione di altri soggetti al DC.</p> <p>Esamina le richieste di adesione/revoca</p> <p>Registra/cancella i soggetti nel DC.</p> <p>Pubblica periodicamente le amministrazioni registrate/cancellate</p>

4.3.5. *Erogazione dei servizi applicativi*

Come precisato in precedenza, i servizi applicativi seguono un ciclo di vita di 6 fasi e più versioni di uno stesso servizio (corrispondenti a versioni diverse dell'accordo di servizio) possono essere erogate nello stesso momento. I servizi applicativi del S.PCoop devono essere gestiti per versioni dell'accordo di servizio. Ogni versione segue un ciclo di vita autonomo, che è definito dal soggetto responsabile dell'accordo di servizio al SPCoop.

Erogazione servizi applicativi		
Processo	Attori	Ruolo
<ul style="list-style-type: none"> • Definizione e implementazione dei servizi applicativi: ✓ Definizione dell'accordo di servizio ✓ Implementazione del servizio in conformità con l'accordo ✓ Predisposizione dei servizi accessori a supporto dell'erogazione (misura livelli di servizio, help desk, ambiente di test....) 	Soggetto della comunità SPCoop	<p>Il soggetto titolare della erogazione del servizio definisce <i>l'accordo di servizio</i> e precisa tutte le informazioni secondo le modalità e nel dettaglio specificato nelle regole tecniche del SPCoop.</p> <p>Nell'accordo di servizio vanno, inoltre, precisati eventuali servizi accessori e le modalità di aggiornamento dell'accordo, il rilascio di una nuova versione, la dismissione di una versione e la dismissione dell'intero servizio (tempi di preavviso e tipo di comunicazione).</p> <p>L'accordo di servizio, a scelta del soggetto può essere definito in modo autonomo o concordato con i soggetti fruitori.</p> <p>Se il servizio applicativo è sviluppato nell'ambito di un Dominio di Cooperazione, l'accordo di servizio è concordato e coerente in tale ambito.</p> <p>Realizza/adequa il servizio applicativo ed eventuali servizi accessori secondo le regole tecniche del SPCoop e secondo quanto specificato nell'accordo di servizio.</p> <p>Gestisce il ciclo di vita del servizio applicativo con i relativi accordi di servizio.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Registrazione/ aggiornamento/ chiusura Servizi applicativi 	Soggetto della comunità SPCoop	<p>Il soggetto titolare dell'erogazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - descrive i servizi applicativi di cui è titolare e ne attesta l'aderenza agli standard SPC, attraverso l'accordo di servizio; - registra gli accordi di servizio nel Registro SICA-N; può riportare l'accordo di servizio anche nei registri di uno o più SICA-S. - pubblica la data di modifica del servizio (annuncio nuova versione) o di dismissione del servizio(chiusura definitiva del servizio o chiusura di una versione del servizio) secondo le modalità dichiarate nell'accordo di servizio stesso.
	CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC	<p>Convalida la registrazione nel registro SICA-N, verificando la presenza delle informazioni mandatorie.</p> <p>Supervisiona che le notifiche di modifica e di chiusura dei servizi siano pianificate per tempo, in modo da consentire ai fruitori di modificare i propri processi.</p>

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

Erogazione servizi applicativi		
Processo	Attori	Ruolo
<ul style="list-style-type: none"> • Erogazione dei servizi applicativi ✓ presentazione del servizio ed erogazione del servizio sul SPCoop 	Soggetto della comunità SPCoop	<p>Assicura tutte le attività necessarie per l'esercizio dei sistemi e l'erogazione dei servizi applicativi, secondo le prescrizioni SPCoop e le modalità specificate nell'accordo di servizio.</p> <p>Assicura, come previsto nell'accordo di servizio, servizi di assistenza, help desk, risoluzione malfunzionamenti, gestione degli allarmi e degli incidenti di sicurezza, monitoraggio dei livelli di servizio. Tali servizi accessori, se non possono essere assicurati a livello di singola amministrazione, possono essere previsti a livello di Dominio di Cooperazione; in ogni caso la singola amministrazione deve indicare almeno un punto di contatto.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Autorizzazione e revoca alla fruizione dei servizi applicativi ✓ Ricezione delle richieste ✓ Istruttoria delle richieste ✓ Accettazione/rifiuto delle richieste (il rifiuto deve essere sempre motivato) ✓ Predisposizione/gestione delle utenze autorizzate al servizio ✓ Abilitazione al servizio 	Soggetto della comunità SPCoop	<p>Il soggetto titolare dell'erogazione del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riceve, verifica, accetta, rifiuta, ecc. le richieste di utilizzo dei servizi. - Ratifica la notifica di cessazione dall'uso di servizi. <p>Il soggetto fruitore:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inoltra le richieste di utilizzo dei servizi. - Notifica la cessazione dell'uso di servizi. - Aderisce/cessa l'adesione all'accordo di servizio.
<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio e controllo dei servizi applicativi erogati 	Soggetto della comunità SPCoop	<p>Il soggetto titolare dell'erogazione del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Misura i livelli di qualità dei servizi applicativi erogati, secondo le modalità dichiarate nell'accordo di servizio. - Misura la disponibilità e il corretto funzionamento della Porta di Dominio secondo le regole SPCoop. - Pubblica le misure, secondo le regole SPCoop. - Verifica i livelli di sicurezza applicati. <p>Tali funzioni, se non possono essere assicurati dal soggetto, possono essere delegati a terzi o previsti a livello di Dominio di Cooperazione.</p>

4.3.6. **Fruizione servizi applicativi**

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

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

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

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

4.3.7. *Gestione ed erogazione dei SICA*

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

Anche i servizi infrastrutturali seguono lo stesso ciclo di vita dei servizi applicativi e sono formalizzati attraverso un accordo di servizio. Più versioni di uno stesso servizio (corrispondenti a versioni diverse dell'accordo di servizio) possono essere erogate nello stesso momento e anche i SICA del S.PCoop devono essere gestiti per versioni dell'accordo di servizio. Ogni versione segue un ciclo di vita autonomo.

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

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

Gestione SICA		
Processo	Attori	Ruolo
	Soggetto della comunità SPCoop o Soggetto privato	<p>Fornisce le informazioni necessarie per l'istruttoria della qualificazione come erogatore SICA. In sede di prima qualificazione, con aggiornamenti annuali, presenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il piano di sviluppo dei SICA (di base, accessori e opzionali); - l'ambiente e l'infrastruttura tecnologica utilizzata per la gestione nonché l'organizzazione per l'erogazione dei SICA, in termini di responsabilità, funzionamento e modalità operative di esercizio; - il piano di sicurezza. <p>Un soggetto privato può realizzare ed erogare autonomamente dei SICA Secondati. Per qualificarsi presenta le credenziali (economiche, organizzative e tecniche) ed il listino dei prezzi dei SICA offerti.</p> <p>Un soggetto della comunità SPCoop può realizzare SICA-Secondari¹⁰; per qualificarsi deve fornire informazioni circa le motivazioni e le finalità di cooperazione; il bacino di utenza servito (in termini di soggetti/servizi applicativi interessati); la spesa prevista per la realizzazione e l'esercizio dei SICA; le politiche della eventuale di ripartizione dei costi.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Definizione ed implementazione dei SICA da erogare ✓ Individuazione dei servizi opzionali e definizione dei relativi accordi di servizio ✓ Implementazione dei SICA di base ed opzionali in conformità con i relativi accordi di servizio ✓ Predisposizione dei servizi accessori a supporto dell'erogazione (misura livelli di servizio, help desk, ambiente di test....). 	Commissione di coordinamento SPC	<p>Emana le regole tecniche sui SICA, incluse le politiche di sicurezza, di costo e di fruizione (territorialità e criteri di selezione dell'erogatore SICA).</p> <p>Stabilisce i servizi infrastrutturali di base e i servizi accessori minimi obbligatori, approva gli accordi di servizio "tipo" per tali servizi.</p> <p>I servizi opzionali (con i relativi accordi di servizio) sono proposti dagli erogatori SICA e approvati dalla Commissione.</p>
	CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC	<p>Realizza i SICA nazionali, pertanto individua, pianifica e realizza i servizi corrispondenti.</p> <p>Gestisce il ciclo di vita degli accordi di servizio dei SICA Nazionali.</p>

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

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

Gestione SICA		
Processo	Attori	Ruolo
	Soggetto della comunità SPCoop o Soggetto privato	<p>Il soggetto della comunità SPCoop individua, pianifica e realizza i servizi ritenuti necessari per le finalità dichiarate, nel rispetto delle regole tecniche e degli accordi di servizio.</p> <p>Se è un soggetto privato individua, pianifica e realizza i SICA di base, accessori ed opzionali, secondo le prescrizioni del SPCoop e le valutazioni di mercato.</p> <p>Gestisce il ciclo di vita dei SICA che eroga (di base, accessori ed opzionali).</p> <p>Nella realizzazione garantisce l'interoperabilità dei Servizi infrastrutturali di base, attraverso il pieno rispetto delle regole tecniche e delle raccomandazioni del SPCoop. In particolare la fruizione di SICA-S non deve richiedere apparati o personalizzazione delle porte di dominio che non ne consentano l'interoperabilità con il SICA-N e gli altri SICA-S.</p>
<p>▪ Registrazione/ aggiornamento Chiusura Servizi infrastrutturali</p>	Commissione di coordinamento SPC	Approva i servizi opzionali degli erogatori SICA privati.
	CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC	<p>Sovrintende alla registrazione di nuovi SICA, verificando che siano realizzati nel rispetto delle regole del SPCoop e dei relativi accordi di servizio.</p> <p>In particolare verifica l'interoperabilità dei servizi SICA di base e che i servizi opzionali di erogatori diversi non siano in conflitto tra di loro.</p> <p>Convalida la registrazione nel registro SICA Nazionale</p> <p>Supervisiona che le notifiche di modifica e di chiusura dei servizi siano pianificate per tempo, in modo da consentire ai fruitori di modificare i propri processi.</p>
	Erogatore SICA-Secondari (pubblico o privato)	<p>Il soggetto titolare dell'erogazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - attraverso l'accordo di servizio, descrive i servizi applicativi di cui è titolare e ne attesta l'aderenza agli standard SPC; - registra gli accordi di servizio nel Registro SICA Nazionale e nel proprio SICA; - pubblica la data di modifica del servizio (annuncio nuova versione) o di dismissione del servizio (chiusura definitiva del servizio o chiusura di una versione del servizio) secondo le modalità dichiarate nell'accordo di servizio stesso.

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

Gestione SICA		
Processo	Attori	Ruolo
<ul style="list-style-type: none"> • Erogazione dei SICA ✓ presentazione del servizio ed erogazione del servizio sul SPCoop 	Erogatore SICA	<p>Assicura tutte le attività necessarie per l'esercizio dei sistemi e l'erogazione dei SICA, secondo le prescrizioni del SPCoop e le modalità specificate nell'accordo di servizio.</p> <p>Assicura, come previsto nell'accordo di servizio, servizi di assistenza, help desk e risoluzione malfunzionamenti, gestione degli allarmi e degli incidenti di sicurezza, monitoraggio dei livelli di servizio.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Sottoscrizione e revoca alla fruizione dei SICA ✓ Ricezione delle richieste ✓ Accettazione/rifiuto delle richieste (il rifiuto deve essere sempre motivato) ✓ Predisposizione/gestione delle utenze autorizzate al servizio ✓ Abilitazione al servizio 	Erogatore SICA	<p>Riceve, verifica, accetta, rifiuta, ecc. le richieste di utilizzo dei servizi.</p> <p>Ratifica la notifica di cessazione dall'uso di servizi.</p>
	Soggetto della comunità SPCoop	<p>Inoltra le richieste di utilizzo dei servizi.</p> <p>Notifica la cessazione dell'uso di servizi.</p> <p>Richiede l'adesione/cessazione all'accordo di servizio.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio e controllo dei SICA erogati 	Commissione di coordinamento SPC	<p>Emana le linee guida sul monitoraggio dei SICA, i livelli di servizio minimi e le specifiche di misurazione, di calcolo e di verifica.</p>
	CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC	<p>Sovrintende al processo di monitoraggio sul corretto funzionamento dei SICA.</p> <p>Per inadempienze sistematiche o gravi istruisce la procedura di sospensione o revoca del servizio o, nei casi più gravi, della qualificazione del soggetto erogatore.</p>
	Erogatore SICA	<p>Misura i livelli di qualità dei servizi erogati, secondo le modalità dichiarate nell'accordo di servizio.</p> <p>Pubblica i livelli misurati secondo le regole SPC.</p> <p>Verifica i livelli di sicurezza applicati.</p>

4.3.8. **Fruizione SICA**

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

Fruizione SICA		
Processo	Attori	Ruolo
<ul style="list-style-type: none"> • Definizione piano dei fabbisogni 	Soggetto della comunità SPCoop	<p>Definisce ed aggiorna periodicamente le esigenze in termini di servizi infrastrutturali per la cooperazione.</p>

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

Fruizione SICA		
Processo	Attori	Ruolo
<ul style="list-style-type: none"> • Individuazione dell'erogatore SICA 	Soggetto della comunità SPCoop	<p>Ogni soggetto abilitato a cooperare sul SPCoop può scegliere, sulla base di proprie esigenze, l'erogatore dei servizi SICA nell'ambito di quelli qualificati.</p> <p>Può utilizzare anche SICA erogati da fornitori diversi, in funzione del particolare procedimento (alias Dominio di Cooperazione tematica).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Predisposizione dell'ambiente per la fruizione dei SICA 	Soggetto della comunità SPCoop	<p>Predisporre le infrastrutture e i processi organizzativi necessari per la fruizione dei servizi SICA, secondo quanto precisato nei relativi accordi di servizio.</p> <p>Per usufruire dei servizi SICA, ciascun soggetto deve poter utilizzare la propria Porta di Dominio, realizzata secondo le regole standard definite a livello nazionale</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Richiesta di registrazione e cancellazione a un SICA 	Soggetto della comunità SPCoop	<p>Effettua la richiesta e precisa le proprie esigenze.</p> <p>Sottoscrive l'accordo di servizio</p>
	Erogatore SICA	<p>Valuta la richiesta e propone la sottoscrizione dell'accordo di servizio.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fruizione di un SICA 	Soggetto della comunità SPCoop	<p>Assicura il funzionamento della propria Porta di Dominio e l'interfaccia verso il SICA.</p> <p>Rileva e segnala disservizi, malfunzionamenti e problemi di sicurezza al fornitore SICA; se il problema persiste lo segnala al CNIPA.</p>
	Erogatore SICA	<p>Eroga il servizio.</p> <p>Offre assistenza.</p> <p>Gestisce e rimuove disservizi e malfunzionamenti.</p>
	CNIPA e/o altro soggetto delegato dalla Commissione di Coordinamento SPC	<p>Raccoglie e istruisce i reclami su problemi gravi e persistenti verso la Commissione.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitoraggio e controllo dei SICA utilizzati 	Soggetto della comunità SPCoop	<p>Misura i livelli di carico dei servizi richiesti (volume degli scambi, numero di accessi, ecc.).</p> <p>Verifica i livelli di servizio applicati, in particolare il rispetto dei livelli di sicurezza (il verificarsi di incidenti, i tempi di risoluzione dei problemi..).</p>

5. SICUREZZA E PRIVACY

Una corretta gestione delle problematiche di sicurezza nell'ambito di SPC-C, un progetto complesso, critico, multifornitore e che coinvolge numerose amministrazioni e soggetti anche privati, non può prescindere dall'individuazione e dall'adozione di una specifica politica di sicurezza.

Attraverso la politica di sicurezza si intende stabilire in modo certo, chiaro e condiviso, gli obiettivi di ordine generale che devono essere assicurati attraverso l'adozione delle misure minime di sicurezza, da documentare in appositi piani.

Ogni amministrazione che aderisce al SPCcoop è tenuta ad applicare le politiche di sicurezza definite ed approvate dalla Commissione di coordinamento del sistema pubblico di connettività.

L'adozione della politica di sicurezza richiede, in particolare, la realizzazione, il collaudo e la qualificazione della Porta di dominio e le attribuzioni di responsabilità.

L'adesione al SPCoop comporta l'adozione ed il rispetto degli schemi architetturali, tecnici ed organizzativi secondo le prescrizioni delle regole del SPCoop stesso.

I requisiti di sicurezza specifici di ciascun servizio applicativo sono stabiliti dal soggetto titolare dell'erogazione, sono precisati nel relativo accordo di servizio e sono rispettati sia dall'erogatore che dal fruitore del servizio.

I requisiti di sicurezza e di rispetto della privacy dei servizi infrastrutturali (SICA) sono stabiliti dalle regole tecniche approvate dalla Commissione di Coordinamento SPC e riportati negli accordi di servizio.

Gli erogatori dei SICA sono tenuti a predisporre e gestire un piano di sicurezza secondo le prescrizioni delle regole tecniche SPCoop.

Il CNIPA sovrintende al rispetto delle prescrizioni.

L'architettura di sicurezza è riportata nel documento di Architettura del SPCoop.

6. PROCEDURE E REGOLE

Nel seguito sono individuate ed elencate le principali regole tecniche e le procedure organizzative per la costituzione ed il funzionamento del SPCoop. La loro definizione è oggetto di approfondimento dei documenti che saranno prodotti successivamente, secondo il piano indicato al § 3.1.

Le regole e le specifiche, che descrivono le caratteristiche implementative delle componenti del SPCoop, sono di prevalente contenuto tecnologico, ovvero specificano funzionalità, standard di riferimento, modalità realizzative.

Le procedure organizzative descrivono gli adempimenti, il loro iter, i compiti e le responsabilità, necessari per costituire e far funzionare il SPCoop. Le procedure fanno riferimento alle specifiche tecniche.

6.1. Regole tecniche

Le regole tecniche, in particolare, riguardano i seguenti argomenti:

- ❑ Regole tecniche e standard sui SICA
- ❑ Specifiche di sicurezza e di privacy SPCoop
- ❑ Regole di nomenclatura e di codifica dei soggetti/DSA, dei servizi applicativi e dei SICA
- ❑ Specifica tecnica e funzionale della Porta di Dominio
- ❑ Specifica tecnica dell'accordo di servizio
- ❑ Specifica tecnica dell'accordo di cooperazione

6.2. Procedure

6.2.1. *Procedura di qualificazione dei soggetti del SPCoop, erogatori e fruitori di servizi applicativi:*

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

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

- **Identificazione** del soggetto
 - la Denominazione
 - il Codice Identificativo.
- l'**Organizzazione** del DSA
 - la funzione e il Dirigente responsabile, sotto il profilo giuridico dei servizi applicativi complessivamente erogati, dei livelli di qualità garantiti nonché del corretto e completo aggiornamento del Registro dei Servizi;
 - i funzionari abilitati all'accesso al Registro dei Servizi, con i diversi profili di accesso ammessi;
 - la funzione responsabile dell'informativa, nonché dell'assistenza e della risoluzione di eventuali malfunzionamenti (laddove a fattor comune per l'intero DSA)
- il **Piano di sviluppo** del DSA
 - il Piano dell'Offerta Applicativa (piano di aggiornamento/adeguamento dei servizi applicativi pubblicati o che intende pubblicare)
 - il Piano dei Fabbisogni Applicativi
- le **Regole Operative** del DSA
 - le modalità di segnalazione problemi/richieste di informazioni sull'intero DSA
 - il provider dei servizi SICA utilizzati
 - gli indirizzi della Porta di Dominio del DSA
 - l'indirizzo del Registro dei Servizi su cui sono pubblicate le informazioni sui servizi applicativi erogati
 - le specifiche di Sicurezza del DSA

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

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

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

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

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

6.2.1.1. Procedura di qualificazione/revoca dei soggetti pubblici

Di norma sono registrate le amministrazioni con un DSA ed una Porta di Dominio (a livello funzionale) per ciascuna. Se l'amministrazione ritiene necessario o opportuno prevedere di configurarsi con più DSA deve motivare la richiesta, sulla quale la commissione esprime parere di ammissibilità. Se la richiesta è accettata sono registrati i singoli soggetti su cui l'amministrazione si articola.

6.2.1.2. Procedura di qualificazione/revoca dei soggetti privati

Viene verificata l'ammissibilità della richiesta, valutando se il soggetto opera per finalità pubblica o ha interazioni sistematiche e rilevanti con le PA.

6.2.1.3. Verifica e qualificazione della Porta di Dominio

6.2.2. *Procedura di qualificazione SICA*

6.2.2.1. Qualificazione di soggetti del SPCoop come erogatori di servizi SICA

Viene verificata l'ammissibilità della richiesta, valutando il rispetto alle regole di qualificazione, la gamma e le caratteristiche dei SICA offerti. Viene valutata coerenza tra finalità di cooperazione e bacino di utenza servito (in termini di soggetti/servizi applicativi interessati) in rapporto alla spesa prevista per la realizzazione e l'esercizio

6.2.2.2. Qualificazione di soggetti privati come provider di servizi SICA

Viene verificata l'ammissibilità della richiesta, valutando il rispetto alle regole di qualificazione: i requisiti economici e organizzativi e tecnici del soggetto, la gamma e le caratteristiche dei SICA offerti.

6.2.2.3. Revoca della qualificazione di soggetti del SPCoop come erogatori di servizi SICA

6.2.2.4. Revoca della qualificazione di soggetti privati come provider di servizi SICA

6.2.2.5. Qualificazione e registrazione di un servizio SICA

6.2.2.6. Richiesta di registrazione e cancellazione come utilizzatore ad un SICA

6.2.3. *Procedure di Monitoraggio ed Assicurazione del regolare funzionamento*

6.2.3.1. Procedure per i SICA

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

6.2.3.2. Procedure per i servizi applicativi

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

6.2.4. *Procedure di gestione del Dominio di Cooperazione*

6.2.4.1. Registrazione del Dominio di Cooperazione

Deve essere definito e formalizzato l'accordo di cooperazione
E' comunicato il piano di sviluppo del Dominio di Cooperazione
Gestione del ciclo di vita dell'accordo di cooperazione

6.2.4.2. Adesione al Dominio di Cooperazione

6.2.5. Procedure di erogazione e fruizione dei servizi applicativi

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

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

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

6.2.5.1. Gestione del ciclo di vita dell'accordo di servizio

6.2.5.2. Monitoraggio e controllo dei livelli di servizio e di sicurezza dei servizi applicativi erogati

6.2.5.3. Monitoraggio e controllo dei livelli di servizio e di sicurezza dei servizi applicativi fruiti

6.2.5.4. Sottoscrizione dell'accordo di servizio, richiesta ed autorizzazione all'uso di servizi applicativi

6.2.5.5. Monitoraggio e controllo dei livelli di servizio e di sicurezza dei servizi applicativi fruiti

7. APPENDICE

7.1. Ciclo di vita dei servizi applicativi

L'accordo di servizio è il cardine del funzionamento del ciclo di vita del servizio. I servizi applicativi del S.P. di Cooperazione devono essere gestiti per versioni dell'accordo di servizio.

Più versioni di uno stesso servizio (corrispondenti a versioni diverse dell'accordo di servizio) possono essere erogate nello stesso momento.

Ogni versione segue un ciclo di vita autonomo, che è definito dal soggetto responsabile dell'accordo di servizio. Per ogni versione del servizio applicativo, il ciclo di vita è composto da 6 fasi:

- Fase di definizione (dell'accordo di servizio)
- Fase di registrazione (dell'accordo di servizio sul registro SICA)
- Fase di implementazione (del servizio in conformità con l'accordo)
- Fase di presentazione (del servizio sul S.P. di Cooperazione)
- Fase di erogazione/fruizione (del servizio sul S.P. di Cooperazione)
- Fase di dismissione (dell'accordo di servizio e del servizio dal S.P. di Cooperazione)

7.1.1. Fase di definizione (di una versione) del servizio applicativo

Nella fase di definizione del servizio applicativo, vengono predisposti l'accordo generale di servizio e eventualmente degli accordi specifici sul livello di servizio e sul livello di utilizzo. Il processo che porta alla definizione del servizio può seguire due approcci:

- approccio unilaterale,
- approccio concordato.

Approccio unilaterale

L'accordo generale di servizio viene concepito unilateralmente dal soggetto titolare del servizio (o da un soggetto delegato). Accordi specifici di livello di servizio o di livello di utilizzo possono seguire l'approccio unilaterale o l'approccio concordato (vedi il prossimo paragrafo).

Fase di definizione del servizio Approccio unilaterale	Servizio mono-erogatore / mono-fruitore	Servizio mono-erogatore / multi-fruitore	Servizio multi-erogatore / mono-fruitore	Servizio multi-erogatore / multi-fruitore
Responsabilità della ideazione dell'accordo generale	Titolare dell'erogatore	Titolare dell'erogatore	Titolari degli erogatori o loro rappresentante	Titolari degli erogatori o loro rappresentante

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

Responsabilità della ideazione di (eventuali) accordi specifici di livello di servizio (LDS)		Titolare dell'erogatore & titolare di singolo fruitore	<i>(concordato)</i> Titolare di singolo erogatore & titolare del fruitore <i>oppure</i> <i>(unilaterale)</i> titolare di singolo erogatore	<i>(concordato)</i> Titolare di singolo erogatore o rappresentante dei titolari degli erogatori & titolare di singolo fruitore <i>oppure</i> <i>(unilaterale)</i> titolare di singolo erogatore
Responsabilità della ideazione di (eventuali) accordi specifici di livello di utilizzo (LDU)		Titolare dell'erogatore & titolare di singolo fruitore	Titolare di singolo erogatore & titolare del fruitore	<i>(concordata)</i> Titolare di singolo erogatore & titolare di singolo fruitore o rappresentante dei fruitori

Approccio concordato

L'accordo di servizio è definito in modo congiunto dall'erogatore e dal fruitore. L'approccio concordato richiede l'apertura di un Dominio di Cooperazione.

Fase di definizione del servizio Approccio concordato	Servizio mono-erogatore / mono-fruitore	Servizio mono-erogatore / multi-fruitore	Servizio multi-erogatore / mono-fruitore	Servizio multi-erogatore / multi-fruitore
Responsabilità della definizione dell'accordo generale	Titolare dell'erogatore & titolare del fruitore	Titolare dell'erogatore & titolari dei fruitori o loro rappresentante	Titolari erogatori o loro rappresentante & titolare del fruitore	Titolari erogatori o loro rappresentante & titolari fruitori o loro rappresentante
Responsabilità della definizione di eventuali accordi specifici di livello di servizio (LDS)		Titolare dell'erogatore & titolare di ogni fruitore	Titolare di ogni erogatore & titolare fruitore	Titolare di ogni erogatore & titolare di ogni fruitore
Responsabilità della definizione di eventuali accordi specifici di livello di utilizzo (LDU)		Titolare dell'erogatore & titolare di ogni fruitore	Titolare di ogni erogatore & titolare fruitore	Titolare di ogni erogatore & titolare di ogni fruitore

7.1.2. Fase di registrazione

Nel S.P di Cooperazione la registrazione del servizio è obbligatoria. La registrazione comprende molteplici attività da effettuare presso i registri SICA (nazionale o secondari):

- registrazione dei titolari dei sistemi erogatori nell'indice dei soggetti della comunità S.P. Cooperazione (SICA nazionale),

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

- registrazione degli accordi generali di servizio nel catalogo degli accordi (SICA nazionale),
- registrazione degli accordi specifici (LDS e LDU) di servizio nel catalogo degli accordi (SICA nazionale o secondario),
- registrazione dei servizi da presentare nel registro dei servizi (SICA nazionale o secondario),
- registrazione dei porti di accesso ai sistemi erogatori nell'indirizzario dei porti (SICA nazionale o secondario).

Fase di registrazione	Servizio mono-erogatore / mono-fruttore	Servizio mono-erogatore / multi-fruttore	Servizio multi-erogatore / mono-fruttore	Servizio multi-erogatore / multi-fruttore
Responsabilità di registrazione dei titolari dei sistemi erogatori	Titolare dell'erogatore	Titolare dell'erogatore	Titolare di singolo erogatore	Titolare di singolo erogatore
Responsabilità di registrazione degli accordi generali di servizio	Titolare dell'erogatore	Titolare dell'erogatore	Soggetto delegato (eventualmente rappresentante degli erogatori)	Soggetto delegato (eventualmente rappresentante degli erogatori)
Responsabilità di registrazione degli accordi specifici (LDS e LDU) di servizio	Titolare dell'erogatore	Titolare dell'erogatore	Titolare di singolo erogatore	Titolare di singolo erogatore
Responsabilità di registrazione dei servizi presentati nel registro dei servizi	Titolare dell'erogatore	Titolare dell'erogatore	Titolare di singolo erogatore	Titolare di singolo erogatore
Responsabilità di registrazione dei porti di accesso ai sistemi erogatori	Titolare dell'erogatore	Titolare dell'erogatore	Titolare di singolo erogatore	Titolare di singolo erogatore
Responsabilità di registrazione dei sistemi fruitori di servizio (nell'ambito di domini di cooperazione)	Titolare dell'erogatore	Titolare dell'erogatore	Rappresentante dei titolari degli erogatori	Rappresentante dei titolari degli erogatori

7.1.3. *Fase di implementazione*

Nella fase di implementazione, i titolari dei sistemi erogatori o fruitori implementano rispettivamente l'erogazione e la fruizione del servizio in conformità con l'accordo generale di servizio e gli eventuali accordi specifici di livello di servizio e di livello di utilizzo.

Il modello dell'architettura dei servizi permette di minimizzare i livelli di aderenza e influenza reciproca sulle architetture e le tecnologie di implementazione dei sistemi erogatori e fruitori. In effetti, il solo punto di aderenza applicativo è situato nelle interfacce di scambio di messaggi e il solo punto di aderenza tecnica è nell'implementazione delle tecnologie di connessione e di trasporto (accoppiamento debole) – le interfacce di scambio dei messaggi e le tecnologie di connessione e trasporto sono esplicitamente specificate dall'accordo di servizio.

La fase di implementazione dei sistemi erogatori può essere organizzata secondo differenti modelli del ciclo di realizzazione (incrementale, evolutivo) e diversi approcci di realizzazione (ciclo classico in cascata, concezione e realizzazione agile, programmazione estrema).

Il carico di lavoro della fase di implementazione può essere estremamente variabile per il sistema erogatore: se l'accordo di servizio prevede la presentazione come interfaccia di servizio di interfacce programmatiche già realizzate su un sistema patrimoniale, l'implementazione del servizio si riduce alla generazione semi-automatica (grazie agli ambienti di sviluppo) dell'interfaccia di servizio. Se, all'estremo opposto, occorre sviluppare a partire da zero il sistema erogatore, la fase di implementazione del servizio si traduce in una fase di sviluppo applicativo classico.

La fase di implementazione implica la disponibilità di un ambiente di test, dove sia possibile qualificare i sistemi erogatori e fruitori e l'erogazione/fruizione del servizio.

L'implementazione è una fase interna al ciclo generale del servizio: per la stessa versione dell'accordo di servizio, l'implementazione può essere ripresa più volte per interventi di manutenzione correttiva, adattativa e migliorativa. Il ciclo di implementazione si svolge sotto la responsabilità esclusiva del titolare del sistema erogatore, ma l'accordo di servizio può prevedere delle clausole sulla qualità dell'implementazione stessa (affidabilità del software, impegno di non regressione, rapidità di correzione di anomalie, ecc.).

Fase di implementazione	Servizio mono-erogatore / mono-fruitore	Servizio mono-erogatore / multi-fruitore	Servizio multi-erogatore / mono-fruitore	Servizio multi-erogatore / multi-fruitore
Responsabilità di implementazione dell'erogatore	Titolare dell'erogatore	Titolare dell'erogatore	Titolare del singolo erogatore	Titolare del singolo erogatore
Responsabilità di implementazione del fruitore	Titolare del fruitore	Titolare del singolo fruitore	Titolare del fruitore	Titolare del singolo fruitore

7.1.4. *Fase di presentazione*

Nella fase di presentazione del servizio, i titolari dei sistemi erogatori presentano il servizio sulla rete, ovvero lo mettono in esercizio. La presentazione è la fase che precede immediatamente la fase di erogazione/fruizione.

Fase di presentazione	Servizio mono-erogatore / mono-fruitore	Servizio mono-erogatore / multi-fruitore	Servizio multi-erogatore / mono-fruitore	Servizio multi-erogatore / multi-fruitore
Responsabilità di presentazione dell'erogatore	Titolare dell'erogatore	Titolare dell'erogatore	Titolare del singolo erogatore	Titolare del singolo erogatore
Responsabilità di presentazione del fruitore (nell'ambito di un accordo di cooperazione)	Titolare del fruitore	Titolare del singolo fruitore	Titolare del fruitore	Titolare del singolo fruitore

7.1.5. *Fase di erogazione/fruizione*

Nella fase di erogazione/fruizione il servizio è erogato in conformità con l'accordo di servizio. La fase di erogazione/fruizione comprende attività di tracciatura (standard SPCoop) e può comprendere attività di monitoraggio definite nell'accordo di servizio e effettuate dai soggetti designati da detto accordo.

Fase di erogazione/fruizione	Servizio mono-erogatore / mono-fruitore	Servizio mono-erogatore / multi-fruitore	Servizio multi-erogatore / mono-fruitore	Servizio multi-erogatore / multi-fruitore
Responsabilità di erogazione	Titolare dell'erogatore	Titolare dell'erogatore	Titolare del singolo erogatore	Titolare del singolo erogatore
Responsabilità di fruizione	Titolare del fruitore	Titolare del singolo fruitore	Titolare del fruitore	Titolare del singolo fruitore

7.1.6. *Fase di dismissione*

La fase di dismissione (di una versione) del servizio prevede l'archiviazione (della versione) del servizio, dell'accordo di servizio e dei giornali di tracciatura. Può inoltre comprendere l'archiviazione di eventuali supporti di non repudiabilità definiti nell'accordo di servizio.

La fase di dismissione prevede la sottrazione (della versione) del servizio dal S.P. di Cooperazione, dopo annuncio preventivo ai titolari dei sistemi fruitori.

Sistema Pubblico di Cooperazione: ORGANIZZAZIONE - v1.0

Fase di dismissione	Servizio mono-erogatore / mono-fruttore	Servizio mono-erogatore / multi-fruttore	Servizio multi-erogatore / mono-fruttore	Servizio multi-erogatore / multi-fruttore
Responsabilità di registrazione dell'obsolescenza degli accordi generali di servizio (cambiamento di versione)	Titolare dell'erogatore	Titolare dell'erogatore	Rappresentante dei titolari degli erogatori	Rappresentante dei titolari degli erogatori
Responsabilità di registrazione dell'obsolescenza degli accordi specifici (LDS e LDU) di servizio (cambiamento di versione)	Titolare dell'erogatore	Titolare dell'erogatore	Titolare del singolo erogatore	Titolare del singolo erogatore
Responsabilità di registrazione della chiusura del servizio (cambiamento di versione)	Titolare dell'erogatore	Titolare dell'erogatore	Titolare del singolo erogatore	Titolare del singolo erogatore
Responsabilità di chiusura dell'erogazione del servizio	Titolare dell'erogatore	Titolare dell'erogatore	Titolare del singolo erogatore	Titolare del singolo erogatore
Responsabilità dell'arresto della fruizione di un servizio	Titolare del fruitore	Titolare del singolo fruitore	Titolare del fruitore	Titolare del singolo fruitore