easygov

EasyGov.swiss – lo sportello online per le imprese

Informativa ai partner EasyGov

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

KdK CdC
KONFERENZ DER KANTONSREGIERUNGEN
CONFERENCE DES GOUVERNEMENTS CANTONAUX
CONFERENZA DEI GOVERNI CANTONALI
CONFERENZA DA LAS REGENZAS CHANTUNALAS

Schweizerischer Städteverband
Union des villes suisses
Unione delle città svizzere

Schweizerischer Gemeindeverband
Association des Communes Suisses
Associazione dei Comuni Svizzeri
Associaziun da las Vischnancas Svizras

easygov

Indice

1	**Scopo dell'informativa**	**3**
2	**Gestione e responsabilità**	**3**
3	**Visione strategica e contenuto di EasyGov**	**3**
4	**Vantaggi per le autorità**	**5**
5	**Requisiti per i futuri servizi EasyGov**	**6**
6	**Architettura di EasyGov**	**6**
6.1	Breve descrizione dell'architettura	7
6.2	Supporto browser	7
6.3	Login	7
6.4	Importazione di imprese esistenti (onboarding)	8
6.5	Look and Feel	9
7	**Operatività, service desk, contatti**	**11**
7.1	Operatività	11
7.2	Protezione dei dati e segretezza	11
7.3	Service desk	12
7.4	Offerta e raggiungibilità	12
7.5	Contatti	12
8	**Collegamento tecnico e integrazione di servizi**	**13**
9	**Procedura di integrazione di nuovi servizi**	**14**
10	**Finanziamento**	**15**

La presente informativa è dedicata agli attuali e ai potenziali partner di EasyGov. Ai fini di una migliore leggibilità del documento si è rinunciato alla distinzione linguistica tra uomo e donna. Sono pertanto sottintesi entrambi i generi.

easygov

1. Scopo dell’informativa

Scopo di questa informativa è fornire ai partner di EasyGov una panoramica generale sul sistema e definire le esigenze di integrazione dei servizi amministrativi, soprattutto a livello cantonale e comunale. Essa delinea i punti fondamentali della collaborazione con i partner coinvolti, in particolare i presupposti tecnici e organizzativi, le responsabilità per lo sviluppo successivo e la procedura di integrazione dei nuovi servizi elettronici da parte delle autorità.

L’informativa viene aggiornata costantemente da EasyGov in linea con gli sviluppi più recenti e pubblicata su easygov.swiss.

2. Gestione e responsabilità

EasyGov è un progetto strategico di e-government Svizzera e una componente fondamentale del piano di attuazione 2020–2023 (www.egovernment.ch/oss). La strategia di e-government Svizzera prevede una focalizzazione delle attività condivise di Confederazione, Cantoni e Comuni nel quadro di un piano di attuazione. Quest’ultimo definisce obiettivi e misure funzionali all’attuazione della strategia. Uno dei 20 obiettivi di attuazione consiste nel potenziamento di EasyGov. Il progetto è finanziato e sostenuto sia dalla Confederazione sia dai Cantoni. La responsabilità tecnica dei servizi amministrativi integrati in EasyGov rimane di competenza delle autorità coinvolte. Lo sviluppo e la gestione di EasyGov sono affidati alla Segreteria di Stato dell’economia SECO, Direzione per la promozione della piazza economica, settore Politica a favore delle PMI.

3. Visione strategica e contenuto di EasyGov

EasyGov è un portale di transazioni dedicato alle imprese; esso consente di accedere da un’unica postazione e senza interruzioni ai vari servizi amministrativi confederali, cantonali e comunali. EasyGov è disponibile 24 ore al giorno e 365 giorni l’anno ed è accessibile a chi dispone di un’identità elettronica, ovvero di credenziali di accesso specifiche. EasyGov registra i singoli servizi elettronici offerti dalle autorità amministrative e li riunisce in una piattaforma unica sotto forma di un portale virtuale per l’economia (One Stop Shop). Non interferisce nelle competenze tra le singole autorità né in quelle tra i vari livelli federali.

L’architettura e l’organizzazione di EasyGov sono concepite in modo da integrare costantemente e con la massima flessibilità nuovi servizi. Ciò richiede un’ampia autonomia organizzativa e tecnologica del portale nei confronti di servizi terzi e di offerenti. Nei prossimi anni il portale si arricchirà di nuovi servizi, quantomeno due volte all’anno, e l’estensione delle sue funzionalità sarà costantemente ampliata e adeguata alle esigenze di tali servizi.

Figura 1: schema di EasyGov

Offerte di prestazioni di EasyGov.swiss

Attualmente su EasyGov vengono proposti i seguenti servizi amministrativi:
www.easygov.swiss/easygov/#/it/public/informazioni-generali/centro-informazioni/chi-siamo

4. Vantaggi per le autorità

EasyGov offre numerosi vantaggi per le imprese. Ma anche le autorità affiliate usufruiscono di importanti benefici.

- **Risparmi sul versante front end:** praticamente ciascun ufficio dell'Amministrazione pubblica dispone oggi di un proprio portale web; ciò genera alti costi di sviluppo, gestione, manutenzione, supporto e personale. Questi costi si possono facilmente risparmiare utilizzando EasyGov come portale di front end; in tal modo è possibile concentrare le risorse sulle attività principali, ovvero sul disbrigo delle pratiche amministrative vere e proprie (domande, registrazioni ecc.).

- **Incremento delle transazioni elettroniche:** il secondo vantaggio per gli uffici amministrativi è l'aumento del numero di transazioni elettroniche in entrata grazie alla disponibilità di un canale elettronico supplementare. Di regola le transazioni svolte in forma elettronica rappresentano per le autorità un enorme vantaggio in quanto, rispetto a quelle fisiche, sono più efficienti (minore tasso di errori, nessuna trascrizione) e più veloci da evadere.

- **Alta qualità delle informazioni fornite:** un ulteriore vantaggio per gli uffici amministrativi affiliati a EasyGov è l'elevata qualità delle informazioni trasmesse. L'ambiente EasyGov identifica gli utenti tramite il sistema E-Government Identity and Access Management (eIAM) dell'Ufficio federale dell'informatica e della telecomunicazione (UFIT). Le informazioni devono inoltre essere immesse secondo il principio once only, cioè una sola volta, in modo da poter essere successivamente utilizzate per ogni ulteriore procedura amministrativa. La qualità di questi dati è quindi estremamente elevata poiché verificata nell'ambito di altre procedure amministrative. Inoltre gli utenti registrati con l'account SuisseID hanno la possibilità di apporre la firma digitale ai sensi della FiEle[1], che consente loro l'accesso a tutte le procedure amministrative elettroniche offerte dagli uffici amministrativi affiliati a EasyGov.

- **Intervento minimo da parte degli uffici amministrativi:** in linea di principio, ogni servizio amministrativo attivato su EasyGov fa sempre riferimento alle interfacce utilizzate dall'ufficio che lo mette a disposizione. Questo sistema riduce al minimo l'intervento da parte degli uffici affiliati e non prevede alcuna elaborazione di particolari requisiti o specifiche tecniche.

- **Service desk EasyGov:** risponde a domande e dubbi relativi a EasyGov e ai servizi amministrativi offerti tramite questo portale. È raggiungibile telefonicamente o con il modulo di contatto dal lunedì al venerdì, tra le 08:00 e le 22:00, e risponde in modo competente a circa due terzi delle domande al primo livello di supporto.

[1] Legge sulla firma elettronica (FiEle): www.admin.ch/opc/it/classified-compilation/20131913/index.html

5. Requisiti per i futuri servizi EasyGov

In linea generale i seguenti requisiti sono validi per tutti i servizi che si intendono attivare su EasyGov. È peraltro fondamentale tenere presente che ogni servizio amministrativo è valutato singolarmente e che si possono pertanto verificare eccezioni riguardo ai requisiti richiesti.

- La procedura amministrativa è rivolta alle imprese ed è offerta completamente online e senza interruzioni.
- Il front end è concepito nello stile Look and Feel di EasyGov.
- È disponibile un'interfaccia per la ricezione dei dati registrati nei moduli. Per esempio SEDEX (Secure Data Exchange) o le interfacce web (REST Web Service). Lo scambio di dati avviene tramite il sistema XML (Extensible Markup Language).
- È disponibile anche un'interfaccia sullo stato dei riscontri. Anche in questo caso solo per fare un esempio vale la pena menzionare il sistema SEDEX o le interfacce web (REST Web Service), mentre lo scambio dei dati avviene idealmente via XML.

6. Architettura di EasyGov

EasyGov è un'applicazione web creata sulla base di uno sviluppo individuale. L'illustrazione seguente mostra l'architettura, le tecnologie e i vari componenti software sviluppati o integrati in EasyGov. EasyGov si basa sulla piattaforma di utilizzo standard Java e rispetta le prescrizioni e le direttive tecniche della Confederazione.

Figura 2: architettura del sistema

Nell'architettura di EasyGov vige una separazione netta tra gli ambiti di presentazione, logica di business e conservazione dei dati.

6.1 Breve descrizione dell'architettura

L'interfaccia EasyGov è formata da diverse componenti di interfaccia utente, tra cui HTML 5 (Hypertext Markup Language), fogli di stile CSS (Cascading Style Sheets) e tecnologie Javascript come AngularJS di Google. L'utilizzo di queste tecnologie consente un'elevata usabilità e velocità di utilizzo, poiché cliccando sui link o sui pulsanti le pagine non vengono caricate nuovamente.

Ambito Business

- Applicazione Java basata sul framework Spring Boot
- Struttura modulare verticale secondo il processo aziendale o il servizio amministrativo
- Collegamento alla presentazione tramite RESTful Web Services
- La logica di business è implementata nei Business Services
- I Business Services accedono tramite Adapter alle interfacce con i partner

Conservazione dei dati

- Banca dati relazionale (Oracle)

6.2 Supporto browser

EasyGov garantisce la compatibilità front end con i comuni dispositivi mobili e supporta il design responsivo.

Il portale EasyGov supporta i dispositivi mobili e la soluzione è utilizzabile con ECMAScript5 nelle attuali versioni dei browser desktop e mobili (Firefox, Chrome, Internet Explorer IE e Safari) senza necessità di ulteriori installazioni o parametrizzazioni.

6.3 Login

L'accesso a EasyGov avviene attraverso la soluzione E-Government Identity and Access Management (eIAM) dell'UFIT, che guida gli utenti alle applicazioni web attive in EasyGov attraverso un'interfaccia web unica e protegge le applicazioni retrostanti da accessi non autorizzati (Access Control).

Il sistema eIAM offre le seguenti caratteristiche:

- Servizio 24 ore su 24, 7 giorni su 7
- Supporto 14 ore al giorno, 5 giorni la settimana (lunedì–venerdì, 07.00–22.00)
- Classe di disponibilità: AEC 3 (valori per trimestre)
  - tempo massimo di fermo per ogni arresto del servizio: 2 ore
  - numero massimo di arresti del servizio: 1 ×
  - tempo massimo di ripristino: 2 ore
  - tempo massimo di perdita dei dati: < 10 minuti

Il sistema eIAM è sorvegliato dal gestore in maniera proattiva nell'intero periodo di servizio stabilito. La sicurezza delle configurazioni dei componenti eIAM è garantita dal backup standard (90 giorni di conservazione). I log di accesso sono conservati per oltre due anni. L'applicazione delle patch avviene nell'ambito di finestre di manutenzione definite.

6.4 Importazione di imprese esistenti (onboarding)

EasyGov consente non soltanto di fondare imprese ex novo, ma anche di importare imprese esistenti dal registro di commercio e dal registro IDI. Questo processo di onboarding si svolge come indicato di seguito.

Affinché un utente possa accedere a un'impresa già presente nel sistema è necessario che una persona autorizzata (di seguito «mandante») conceda all'utente (di seguito «autorizzato») uno specifico mandato di procura. Il mandato di procura deve essere documentato da una firma del mandante con validità giuridica. Il mandante può essere per esempio il titolare dell'azienda o una persona autorizzata a firmare.

La persona autorizzata a firmare può di conseguenza anche autorizzare sé stessa, come spesso avviene nel caso delle imprese individuali. Per questo caso non sono previste procedure alternative: l'autorizzato deve seguire la procedura standard e presentare richiesta di mandato di procura alla sua stessa impresa.

La facoltà di firma si basa sul diritto di firma pubblicato nel registro di commercio. Se per esempio un mandante è autorizzato a firmare collettivamente «a due», il mandato di procura deve essere firmato dalla seconda persona autorizzata a firmare.

La procedura Richiesta di procura si svolge in base al seguente schema:

1. L'utente EasyGov (autorizzato) desidera accedere a un'impresa presente nel registro di commercio per conto della quale intende svolgere delle procedure amministrative; con un clic del mouse apre una richiesta di procura nel sistema.
2. Il sistema genera automaticamente una richiesta di procura anonima corredata con una lettera di accompagnamento e invia entrambi i documenti all'indirizzo postale dell'impresa in questione.
3. Il mandante, ovvero la persona autorizzata a firmare (o più persone nel caso di firma collettiva «a due»), come indicato nel registro di commercio, firma la richiesta e la rinvia a un indirizzo indicato da EasyGov.
4. Una volta ricevuta, la procura firmata viene automaticamente scansionata e assegnata alla richiesta di procura mediante un contrassegno univoco (per esempio un codice a barre); la presenza di firma/-e è verificata in automatico.

Il sistema viene informato elettronicamente sulla procura scansionata e, sulla base delle informazioni ricevute, evade automaticamente la richiesta di procura. Nel momento in cui il sistema registra la presenza di firma, l'autorizzato riceve il via libera a operare su EasyGov per conto dell'impresa. In mancanza di firma la richiesta di procura è rifiutata e l'operatività su EasyGov rimane bloccata.

Un amministratore di EasyGov ha la possibilità di visualizzare nel sistema le richieste di procura in corso o evase ed eventualmente autorizzarle o negarle manualmente, per esempio nell'ambito del servizio di assistenza service desk.

L'output management, ovvero le operazioni di stampa e di invio della richiesta di procura all'impresa, è gestito dall'Ufficio federale delle costruzioni e della logistica UFCL.

L'input management, ovvero la scansione delle richieste di procura in arrivo, è gestito dalla ditta Tessi document solutions GmbH di Zurigo-Urdorf.

6.5 Look and Feel

La veste grafica del sito è moderna e riprende i più recenti standard di design e usabilità, come dimostra la presenza di elementi qualificanti: funzione scroll over, impaginazione chiara, contenuti e aiuto immediatamente individuabili, visualizzazione ottimale di errori di inserimento, limitazione ai contenuti essenziali, homepage e pagina di destinazione visive, linguaggio visivo di alta qualità, caratteri tipografici lineari.

Le seguenti illustrazioni danno un'idea dello stile adottato per EasyGov:

Figura 3: homepage EasyGov

La homepage di EasyGov presenta all'utente le informazioni principali sull'utilizzo e sulle funzionalità disponibili nel portale. Dalla homepage si possono inoltre selezionare il menu principale, il cockpit (v. prossima figura), l'account utente e l'impostazione della lingua.

Figura 4: il cockpit di EasyGov

Il cockpit è l'elemento centrale della pagina utente, offre una panoramica di tutte le attività passate e consente di avviarne di nuove.

7. Operatività, service desk, contatti

7.1 Operatività

L'operatività di EasyGov è garantita dai fornitori di prestazioni interni al Dipartimento dell'economia, della formazione e della ricerca DEFR e al Centro dei servizi informatici del DEFR ISCeco. I dati sono conservati in Svizzera. In questo capitolo sono descritti i livelli dei servizi sulla base del catalogo prodotti ISCeco.

Orari di servizio e manutenzione

Livello del servizio	Attributo	Valori
Esteso	Orario di servizio	lunedì–venerdì 7.00–22.00 (14 ore)
	Tempi di manutenzione	secondo il piano di manutenzione

Tempi massimi di fermo e di perdita dei dati

Livello del servizio	Attributo	Valori (nell'orario di servizio)
Classe B	Tempo massimo di fermo per ogni evento (in ore)	4
	Tempo massimo di perdita dati (in giorni lavorativi)	1
	Numero massimo di fermi all'anno	4

Disponibilità

Livello del servizio	Attributo	Valori percentuali
Classe B	Esteso	99,43

Orari del servizio di assistenza

Livello del servizio	Attributo	Valori
Esteso	Orari del servizio di assistenza	lunedì–venerdì 7.00–22.00 (14 ore)

Sicurezza

Livello del servizio	Attributo	Valori
Livello di protezione 2	Protezione di base	garantita
	Protezione elevata	garantita
	Protezione in caso di catastrofe	–

7.2 Protezione dei dati e segretezza

Prevenzione contro violazioni del segreto d'ufficio

Il fornitore di prestazioni ISCeco attua le misure di best practice per proteggere l'integrità e la disponibilità dei sistemi informatici, nonché per garantire la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la dimostrabilità dei dati che vengono memorizzati, elaborati e trasmessi all'interno di tali sistemi. Può accadere che nelle attività di manutenzione e di rimozione di disservizi, ISCeco debba avvalersi del supporto di fornitori e imprese subappaltanti altamente specializzate che potrebbero visualizzare i dati dei clienti.

Se i dati in questione sono riconducibili a un proprietario, ISCeco chiede preventivamente allo stesso un'autorizzazione espressa. Se non è possibile ricondurre i dati a un proprietario specifico (soprattutto nell'ambito di infrastrutture utilizzate in comune come componenti di reti, storage o servizi), ISCeco è autorizzata dalla SG-DEFR a ricorrere alle imprese subappaltanti per la risoluzione del problema anche senza ulteriore consenso. Anche in questo caso i dati dei clienti sono protetti con la massima cura e il massimo riguardo.

7.3 Service desk

EasyGov prevede fondamentalmente due tipi di assistenza:

- **Assistenza tecnica:** assistenza nell'ambito dell'applicazione, in caso di segnalazioni di errore, di problemi di login ecc.

- **Assistenza specialistica** (specifica, relativa alle procedure): assistenza in caso di problematiche legate a un contesto specifico nell'ambito di procedure concrete, per esempio in caso di iscrizione all'AVS, di iscrizione in un registro di commercio cantonale ecc. Questa assistenza specialistica è garantita dall'ufficio competente del servizio sulla base dei propri standard e degli orari di assistenza interni.

7.4 Offerta e raggiungibilità

Il service desk è offerto in quattro lingue (IT, DE, FR, EN) e disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 22.00. È possibile contattarlo per e-mail (servicedesk@easygov.swiss) o per telefono (+41 58 467 11 22).

7.5 Contatti

Responsabile dell'applicazione
Martin Egger
Dipartimento federale dell'economia, della formazione e della ricerca DEFR
Segreteria di Stato dell'economia SECO
Settore Politica a favore delle PMI
Holzikofenweg 36
3003 Berna
Tel. +41 58 481 00 49
E-mail: martin.egger@seco.admin.ch

Service desk
E-mail: servicedesk@easygov.swiss
Tel. +41 58 467 11 22

Operatività
Information Service Center WBF ISCeco
Fellerstrasse 15
3003 Berna
Tel. +41 58 462 80 85
am@isceco.admin.ch

8. Collegamento tecnico e integrazione di servizi

Figura 5: schema di integrazione

Feedback sullo stato e messaggi all'utente
Il rilascio di un permesso o di un'autorizzazione sono elementi importanti che possono essere visualizzati in EasyGov, purché il servizio amministrativo affiliato soddisfi i presupposti tecnici necessari.

Integrazione totale o parziale dei processi amministrativi
Nella misura del possibile le prestazioni delle autorità disponibili su EasyGov vengono integrate completamente nella piattaforma. Esempi al riguardo sono il processo per la costituzione di un'impresa (iscrizione nel registro di commercio, all'AVS/cassa di compensazione, all'imposta sul valore aggiunto, all'assicurazione contro gli infortuni), i processi di esecuzione (domande di esecuzione, domande di informazioni su procedimenti esecutivi) e i processi FUSC (portale dei fogli ufficiali). Grazie all'integrazione completa l'utente svolge un processo guidato su EasyGov, al termine del quale i dati vengono trasmessi all'autorità competente nella forma desiderata.

Un esempio di integrazione parziale su EasyGov è la collaborazione con l'Istituto Federale della Proprietà Intellettuale (IPI) per il processo di deposito dei marchi. In una prima fase l'utente riceve le informazioni di cui necessita per l'esecuzione di tale processo. In un secondo momento, all'interno del processo viene poi visualizzata l'applicazione dell'IPI sotto forma di un iFrame nel contesto di EasyGov. L'utente effettua quindi gli inserimenti direttamente nell'applicazione dell'IPI.

9. Procedura di integrazione di nuovi servizi

In questo capitolo si descrive la procedura da seguire per integrare nuovi servizi amministrativi su EasyGov. Il seguente grafico illustra le varie fasi di svolgimento.

Figura 6: processo di integrazione di nuovi servizi

Di seguito si descrivono le singole fasi illustrate nella figura 6:

Fase	Descrizione	Chi?
1. Richiesta	Arrivo di una richiesta di integrazione di un nuovo servizio in EasyGov con descrizione sommaria del servizio.	L'ufficio competente per il servizio amministrativo in questione invia alla SECO
2. Studio d'integrazione e fattibilità	Verifica della fattibilità e dell'integrazione. Decisione di attuazione.	SECO e ufficio competente
3. Accordo quadro	Accordo scritto sui punti principali della collaborazione: competenze, sviluppo successivo, finanziamento ecc.	SECO e ufficio competente
4. Concept	Definizione delle richieste dettagliate al nuovo servizio. Elaborazione dei moduli (mockup), della struttura dati XML ecc.	SECO e ufficio competente
5. Realizzazione	Attuazione dell'integrazione.	SECO
6. Introduzione e presa in consegna	Collaudo del nuovo servizio e presa in consegna. Introduzione incl. service desk e pubblicazione.	SECO e ufficio competente

Non sono previste tempistiche specifiche per questa procedura. L'impiego di tempo e di mezzi per integrare un servizio amministrativo in EasyGov dipendono dalla complessità del servizio in questione e sono analizzati caso per caso.

10. Finanziamento

La nostra offerta per l'autorità partner
I costi per lo sviluppo e la messa in servizio di EasyGov sono generalmente a carico della SECO (nonché i contributi dal programma prioritario e-government Svizzera). La responsabilità per i servizi attivati in EasyGov e per il relativo finanziamento spetta alle autorità competenti.

Integriamo in EasyGov le funzionalità front dell'utente e sosteniamo tutti i costi di sviluppo (incl. analisi di business e traduzioni), manutenzione, gestione e supporto di primo livello tramite il service desk EasyGov in DE, FR, IT, EN.

I costi dell'applicazione tecnica e le interfacce, quindi di tutto ciò che si svolge dietro il front end EasyGov, sono a carico dell'autorità partner.

Qualora un servizio sia gestito totalmente ed esclusivamente su EasyGov (per esempio moduli per un determinato servizio amministrativo) si può concordare un finanziamento comune tra la SECO e l'autorità competente per lo sviluppo e l'operatività di tale servizio.

Segreteria di Stato dell'economia SECO
Direzione per la promozione della piazza economica
Settore Politica a favore delle PMI
Holzikofenweg 36, 3003 Berna
Tel. +41 58 462 28 71, fax +41 58 463 12 11
www.seco.admin.ch, www.easygov.swiss