

Operation Center SDG –ITA

*DEFINIZIONE DELLA METODOLOGIA DI MONITORAGGIO E DEL MODELLO DI
GESTIONE*

Premessa

Nell'ambito dei fondi previsti dal PNRR per la digitalizzazione della Pubblica amministrazione e messi a disposizione dal Dipartimento per la trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, si inquadra il **progetto** relativo alla **realizzazione di un centro operativo di servizi a supporto dell'avvio in esercizio del Single Digital Gateway (SDG)**.

La misura 1.3.2, **Sportello Digitale Unico**, vede l'**Agenzia per l'Italia Digitale (AgID)** quale soggetto attuatore; l'Agenzia ricopre anche il ruolo di punto unico di coordinamento tecnico nazionale per l'implementazione del regolamento EU 2018/1724 (**Single Digital Gateway**).

Il Regolamento (UE) 2018/17241 ha istituito il **Single Digital Gateway (SDG)** quale **unico punto di accesso europeo** a informazioni, **procedure e servizi erogati dalle PA** europee agli utenti transfrontalieri, ossia cittadini ed imprese che operano in più Stati membri.

Il **Single Digital Gateway (SDG)** mira a garantire per tutti i cittadini europei ed alle persone giuridiche l'accesso a 21 procedure prioritarie eseguibili interamente online secondo il principio del «once only» garantendo un adeguato livello di interoperabilità e sicurezza.

*Gli **obiettivi principali** sono consentire agli utenti transfrontalieri di:*



Accedere facilmente alle informazioni



Utilizzare procedure efficienti e interamente online basate sul principio «Once Only»



Accedere a servizi di assistenza e di risoluzione di problemi a livello europeo o nazionale.

Obiettivo

A fronte dell'avvio in esercizio della **piattaforma Single Digital Gateway**, si rende necessario realizzare e rendere operativo un **centro servizi operativi SDG** per la gestione delle richieste provenienti dagli stakeholders nazionali ed europei relativamente all'utilizzo della piattaforma, nonché la gestione delle problematiche di esercizio inerenti i servizi resi disponibili dalla piattaforma stessa.

Il **monitoraggio** delle componenti nazionali e dei servizi delle PA competenti **garantisce l'operatività** di tutta la filiera coinvolta nell'attuazione dei processi nazionali e trans-frontalieri **del Single Digital Gateway (SDG)** prevedendo la **progettazione e sviluppo di un Operation Center**, capace di mettere a sistema tutti gli stakeholder coinvolti che dovranno lavorare in maniera sinergica e standardizzata nella gestione dei processi di operation.

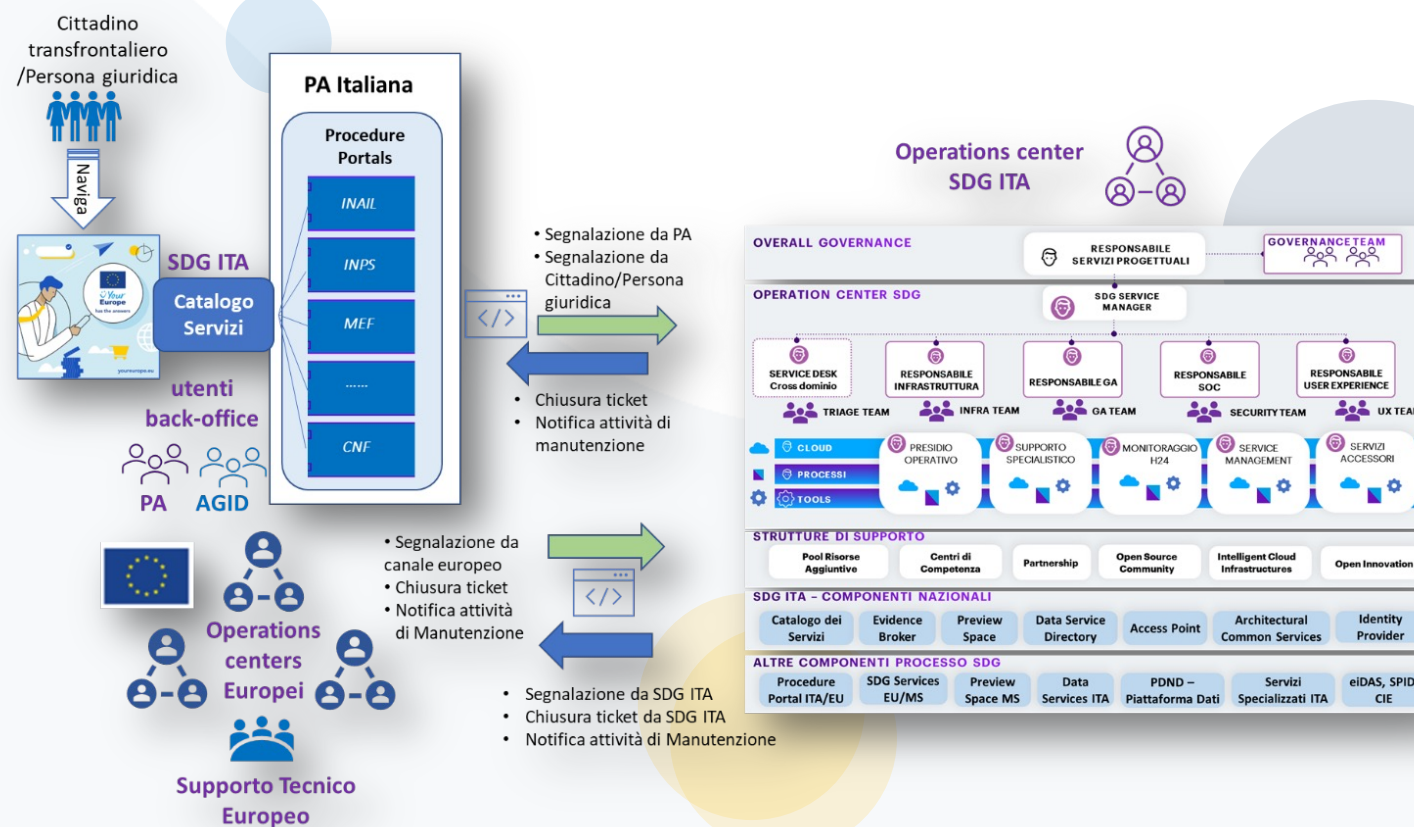
Il **sistema** prevede la predisposizione di un servizio di **supporto continuativo** di gestione del portafoglio delle applicazioni realizzate e rilasciate, che comprende la **presa in carico e la risoluzione delle richieste** utente pervenute ad AGID da cittadini e pubbliche amministrazioni (help desk).



Contesto

L'**Operation Center ITA (OP-ITA)** ha l'obiettivo di monitorare e garantire, in maniera proattiva e reattiva, il corretto funzionamento di tutta la filiera coinvolta nell'attuazione dei processi nazionali e trans-frontalieri del **Single Digital Gateway (SDG)** che vede coinvolta l'Italia nello scambio delle prove.

L'ecosistema SDG vede coinvolti **numerosi stakeholder**, nazionali e non, che dovranno lavorare in maniera sinergica e standardizzata nella gestione dei processi di operation che si attiveranno tanto per casistiche tecniche quanto funzionali.



Attivazione Servizi GA e Stakeholder (1/2)

I **servizi** dell'Operation Center **potranno essere attivati** a fronte di una serie di **eventi (interni ed esterni)**, qui declinati a titolo esemplificativo e non esaustivo:

EVENTI INTERNI



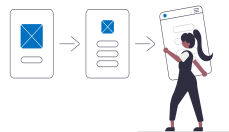
Rilascio di **componenti** applicative, di sicurezza ed infrastrutturali per attività di **Manutenzione Correttiva o Preventiva**.



Allarmi ed eventi segnalati dai **sistemi di monitoraggio** che necessitano l'apertura di un ticket interno e potenzialmente una segnalazione verso un operation center SDG di un altro stato membro.

Attivazione Servizi GA e Stakeholder (2/2)

EVENTI ESTERNI



Segnalazione da un **cittadino transfrontaliero** o da **una persona giuridica** che riscontra un problema nel catalogo servizi front office o un **utente di backoffice** riscontra un problema nel catalogo servizi back office



Segnalazione proveniente da **Pubblica Amministrazione Italiana** nell'ambito dei servizi del SDG



Segnalazione proveniente dal **centro di supporto tecnico a livello EU** responsabile dei servizi comuni



Segnalazione proveniente da un **Operations Center SDG di un altro stato membro** che determina l'apertura di un ticket

Processo attivazione Ticket - Eventi Interni

1



Rilascio di **componenti** applicative, di sicurezza ed infrastrutturali per attività di **Manutenzione Correttiva o Preventiva**.

A

Analisi Gestione Applicativa SDG



Creazione Ticket

2



Allarmi ed eventi segnalati dai **sistemi di monitoraggio** che necessitano l'apertura di un ticket interno e potenzialmente una segnalazione verso un operation center SDG di un altro stato membro

A

Sistemi Automatici di Monitoraggio



Analisi Gestione Applicativa SDG



Creazione Ticket

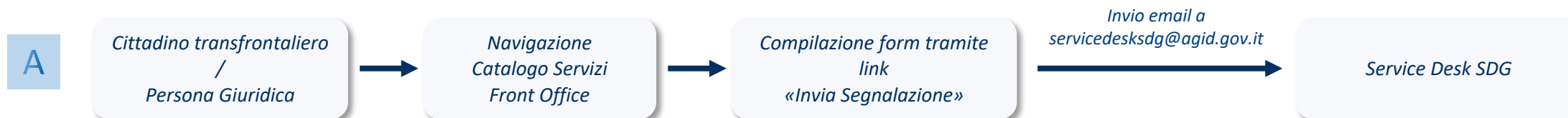
Processo attivazione Ticket - Eventi Esterni (1/4)

1



Segnalazione da un **cittadino transfrontaliero** o da una **persona giuridica** che riscontra un problema nel **catalogo servizi front office** o un **utente di backoffice** riscontra un problema nel **catalogo servizi back office**

Segnalazione dal Catalogo Servizi SDG Front Office (*)



Segnalazione dal Catalogo Servizi SDG Back Office



Segnalazione dal Preview Space



(*) La segnalazione dal CdS F.O. viene inviata in forma anonima. Non è previsto quindi riscontro all'utente.

Processo attivazione Ticket - Eventi Esterni (2/4)

2



Segnalazione proveniente da **Pubblica Amministrazione Italiana** nell'ambito dei servizi del SDG

Segnalazione da PA – Ente fruitore servizi in ambito SDG (*)



Segnalazione da PA – Ente erogatore di prove, Responsabili dei servizi specializzati ITA (*)



Processo attivazione Ticket - Eventi Esterni (3/4)

3



Segnalazione proveniente dal **centro di supporto tecnico a livello EU** responsabile dei servizi comuni (*)

Segnalazione da PA – Ente fruitore servizi in ambito SDG (*)



Processo attivazione Ticket - Eventi Esterni (4/4)

4



Segnalazione proveniente da un **operations center SDG di un altro stato membro** che determina l'apertura di un ticket (*)

Segnalazione da PA – Ente fruitore servizi in ambito SDG (*)

A

Operation Center
Stato Membro

Invio email a
`servicedesksdg@agid.gov.it`

Service Desk SDG

Invio comunicazione

Processo di Gestione Ticket

Di seguito il **processo** di **gestione** di una **segnalazione** ed i relativi step tra i diversi stream:

