



AgID Agenzia per
l'Italia Digitale

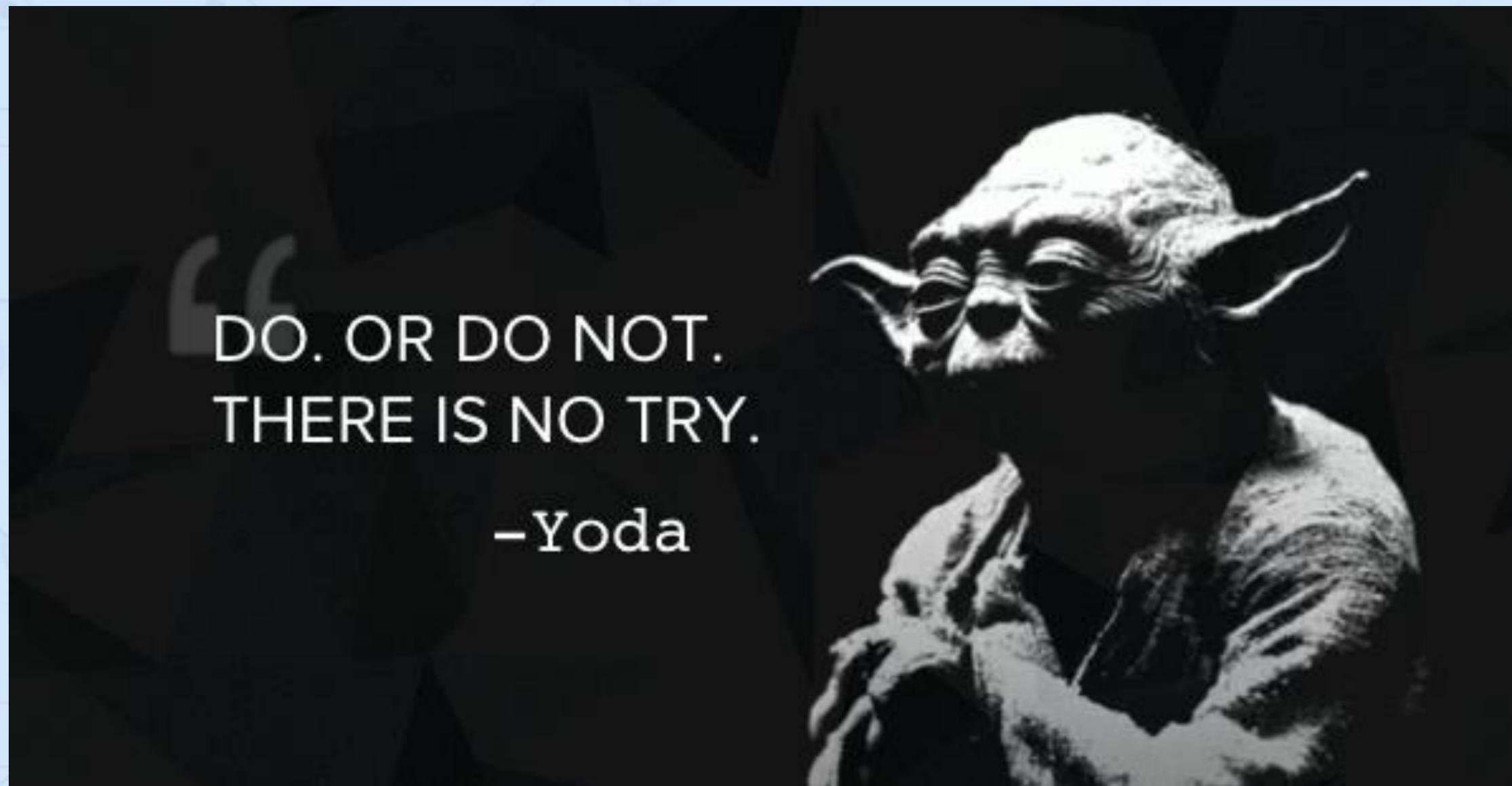


TEAM PER LA
TRASFORMAZIONE
DIGITALE



CORTE DEI CONTI

S **Servizi.**
Gov.IT

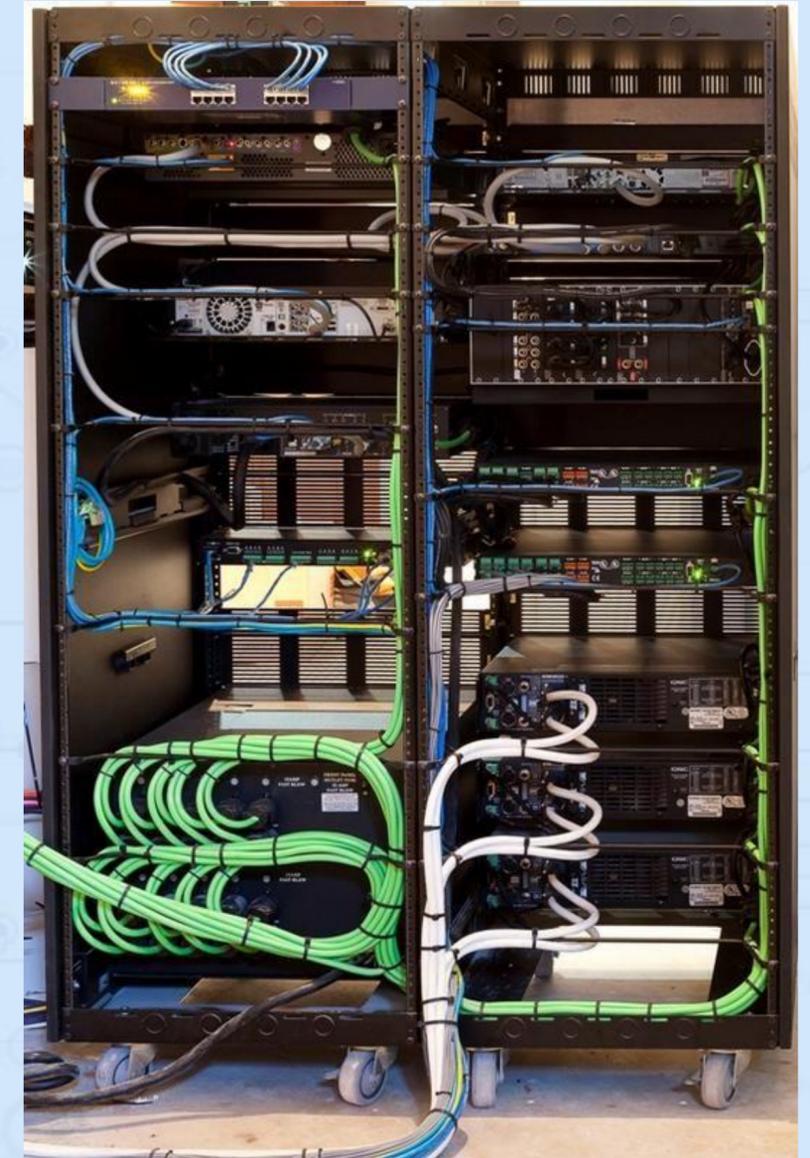
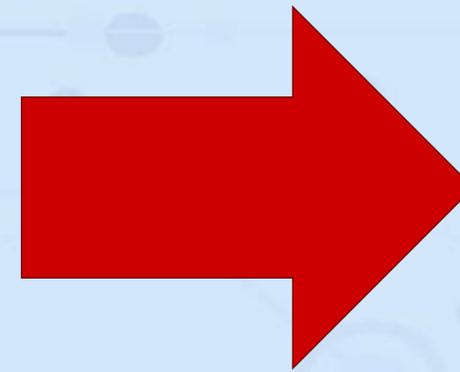
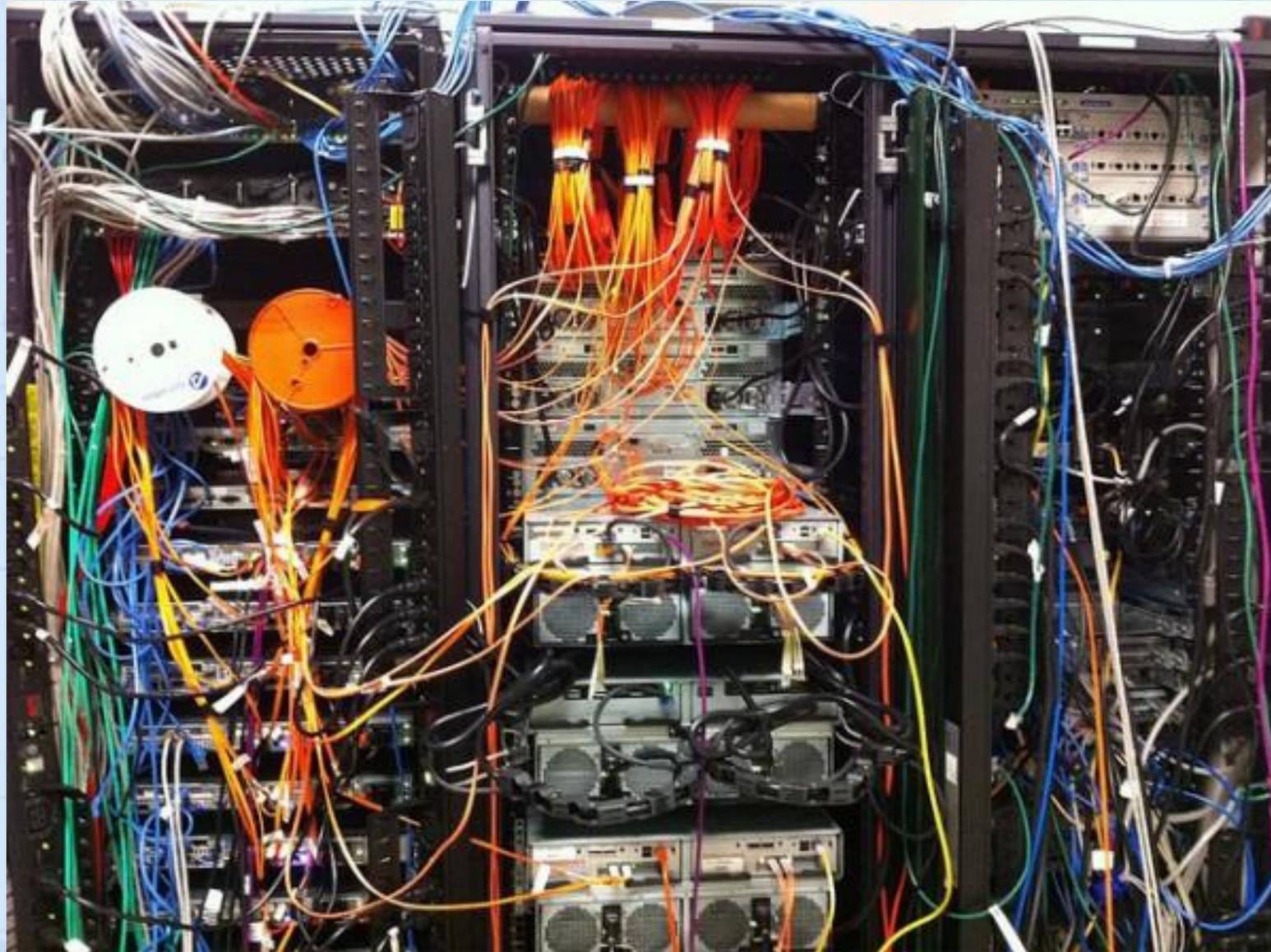




Il censimento dei servizi della Pubblica Amministrazione, oltre al beneficio di dare informazione al cittadino e guidarlo nei suoi rapporti con la PA, ha diversi scopi, utilità e possibili estensioni che, di fatto, rendono il sistema uno strumento utile anche per l'ottimizzazione della gestione dei servizi che oggi sono spesso documentati su più sistemi in maniera eterogenea.

Servizi.Gov.IT è uno strumento che permette alle Pubbliche Amministrazioni il censimento guidato e secondo il profilo europeo dei propri servizi e permette ai cittadini di essere indirizzati all'utilizzo degli stessi fornendogli informazioni semplificate e aggiornate.





Normativa... un accenno di 3 minuti...



REGULATION

Legge 221
17 dicembre 2012

Art. 20
Comunità intelligenti

Punto B:
il catalogo dei dati e dei
servizi informativi

D.Lgs 82
7 marzo 2005
(agg. al D.Lgs. 179 - 26 agosto
2016)

Articolo 73 - Sistema
pubblico di connettività
(SPC).

3-ter. Il SPC è costituito da un
insieme di elementi che
comprendono:

Punto C:
catalogo di servizi e
applicazioni

A livello Europeo nell'ambito del programma ISA square
Action di sviluppo del catalogo dei servizi pubblici europeo
<https://ec.europa.eu/isa2/dashboard/node/3096>

L'action https://ec.europa.eu/isa2/actions/accessing-member-state-information-resources-european-level_en

You are responsible for implementing a catalogue of public services in your country. In some cases you may need to compile information about public services from various authorities. This action will provide some harmonisation of national and European service catalogues that will help European public administrations to understand what is available in other countries and also to access some common tools and data models to describe public services in an interoperable manner. This will help national administrations to link up public services domestically and in future to create a European combined catalogue of public services, a key precondition for building up cross-border services.





In relazione alle attività istituzionali finalizzate alla promozione delle politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico nazionale e all'attuazione della Direttiva relativa al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico, **l'Agenzia per l'Italia Digitale è da tempo impegnata, a favorire l'interoperabilità semantica di dati e servizi, per rendere omogenei in tutta la Pubblica Amministrazione (PA) i processi di accesso e scambio delle informazioni tra le PA stesse e tra le PA e i cittadini e le imprese, in coerenza con il relativo framework europeo.**

Nello scenario più generale delineato dall'agenda digitale e dall'implementazione delle infrastrutture abilitanti (immateriali), prima fra tutte il Sistema pubblico per l'identità digitale (SPID), **i servizi pubblici stanno acquisendo un ruolo sempre più cruciale in quanto elementi centrali per l'interazione tra PA e cittadini e imprese.**

Nell'ambito di tale contesto, è stato definito il profilo nazionale dei metadati utili per descrivere i servizi delle pubbliche amministrazioni **CPSV-AP_IT, conforme alla specifica di CPSV-AP definita nell'ambito del programma ISA della Commissione Europea.**

Attraverso il profilo **si possono descrivere tutti i servizi forniti dalle pubbliche amministrazioni ai cittadini, professionisti e imprese, siano essi disponibili online o fisicamente, attivi o in fase di sviluppo.**



AgID Agenzia per
l'Italia Digitale



TEAM PER LA
TRASFORMAZIONE
DIGITALE



CORTE DEI CONTI

PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI



I servizi non sono quasi mai catalogati.

Non esiste uno strumento riconosciuto come “standard de facto” per la pubblicazione dei metadati relativi ai servizi.

Le PA pubblicano i propri servizi in applicativi (tipo CMS) in maniera non strutturata, spesso come semplici pagine informative (e non come dati)

Le PA non riescono, spesso, ad avere un quadro esaustivo dell’organizzazione dei propri servizi oltre che da un punto di vista organizzativo anche da un punto di vista logistico (si parla principalmente delle più grandi)

Per le PA è un onere mantenere aggiornati i dati relativi ai servizi, infatti è diffusa l’idea che sui siti delle PA le informazioni sui servizi siano spesso errate o inesistenti (date, orari, indirizzi, numeri di telefono).

CITTADINI



I siti delle PA sono difficili da consultare, i servizi sono spesso pubblicati in maniera caotica e mai strutturata. Recenti studi indicavano che i cittadini nemmeno erano a conoscenza della presenza di un servizio (online)!

È difficile fidarsi della veridicità dei dati che si trovano pubblicati

Anche se si trovano dati puntuali e facili da reperire è difficile capire se siano aggiornati

I servizi della PA sono spesso collocati in decine di portali diversi, magari con contenuti non coincidenti

Dai problemi alle opportunità...

When you focus
on problems,
you'll have more
problems. When
you focus on
possibilities,
you'll have more
opportunities.



Basata su profilo italiano di ontologia europea. Il profilo italiano è CPSV-AP_IT

Servizio al cittadino/impresa per orientarsi e avere informazioni certificate sui servizi offline e online delle PA, anche grazie a una classificazione degli eventi della vita del cittadino e eventi di business per l'impresa

Utile alle pubbliche amministrazioni che raccolgono dati sui servizi (SPID, PagoPA, Funzione Pubblica, Anac, Cert-PA)

Utile all'Amministrazione che carica i dati per riutilizzarli sul proprio sito o sistemi di amministrazione trasparente attraverso API e componenti rilasciati da servizi.gov.it

La qualità del dato è monitorata principalmente da un sistema che analizza le informazioni da un punto di vista:

- Sintattico
- Semantico
- Governance AgID
- Di aggiornamento del dato
- Sistema di civic hacking

Caricamento e gestione delle informazioni attraverso:

- Web Application
- API
- Harvesting

Recupero dei dati via:

- API
- OpenData
- DAF
- Componenti e moduli





“Il rugby è un gioco primario: portare una palla nel cuore del territorio nemico. Ma è fondato su un principio assurdo, e meravigliosamente perverso: la palla la puoi passare solo all'indietro. Ne viene fuori un movimento paradossale, un continuo fare e disfare, con quella palla che vola continuamente all'indietro ma come una mosca chiusa in un treno in corsa: a furia di volare all'indietro arriva comunque alla stazione finale: un assurdo spettacolare.”

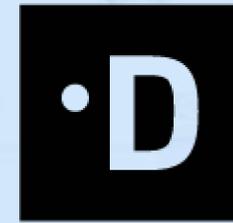
ALESSANDRO BARICCO



Servizi.Gov.IT... un lavoro di squadra e squadre



AgID Agenzia per
l'Italia Digitale



TEAM PER LA
TRASFORMAZIONE
DIGITALE



CORTE DEI CONTI

Servizi.Gov.IT, la cui governance è operata da AgID, è un progetto ambizioso e che sta vedendo la collaborazione attiva e ambiziosa tra **AgID**, **Corte dei Conti** che si è occupata del servizio di ricerca dei servizi per i cittadini e **Team per la Trasformazione Digitale**.

Il sistema fa uso di diverse componenti previste dal Piano Triennale:

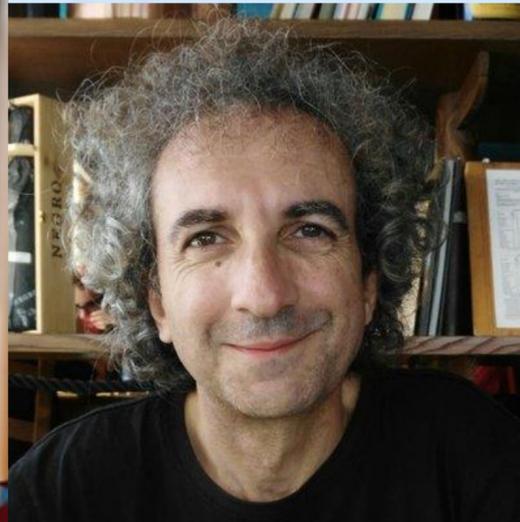
- **SPID** (autenticazione)
- **API e Microservizi** (interoperabilità)
- **Linee Guida di Design** (interfacce e ux)
- **DAF**



Una gran bella squadra...



AgID Agenzia per
l'Italia Digitale



Almaviva



AgID Agenzia per
l'Italia Digitale

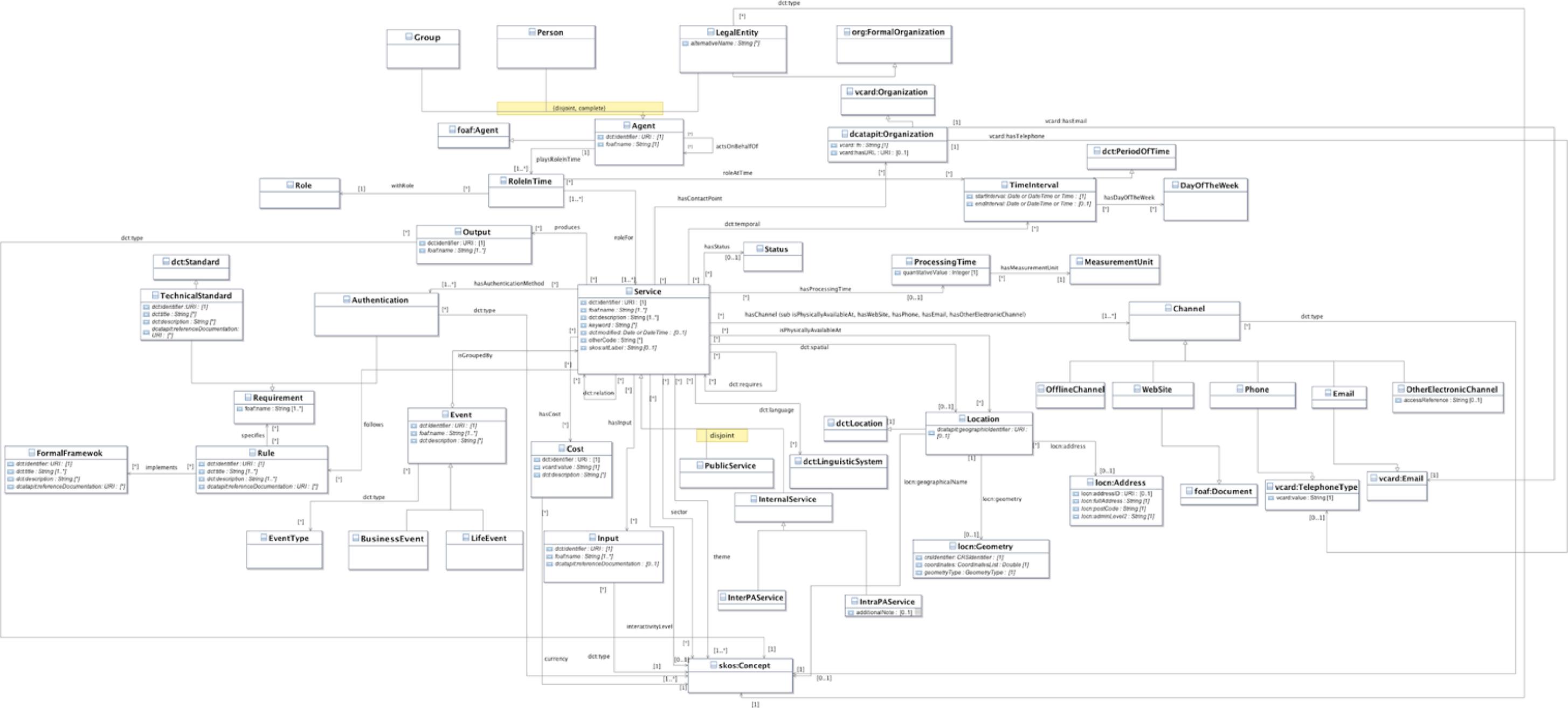


TEAM PER LA
TRASFORMAZIONE
DIGITALE



CORTE DEI CONTI

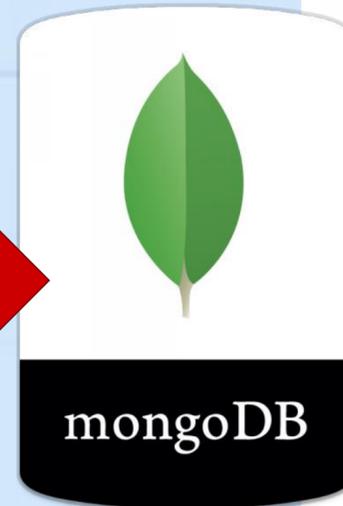
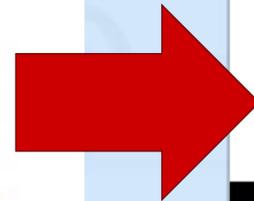
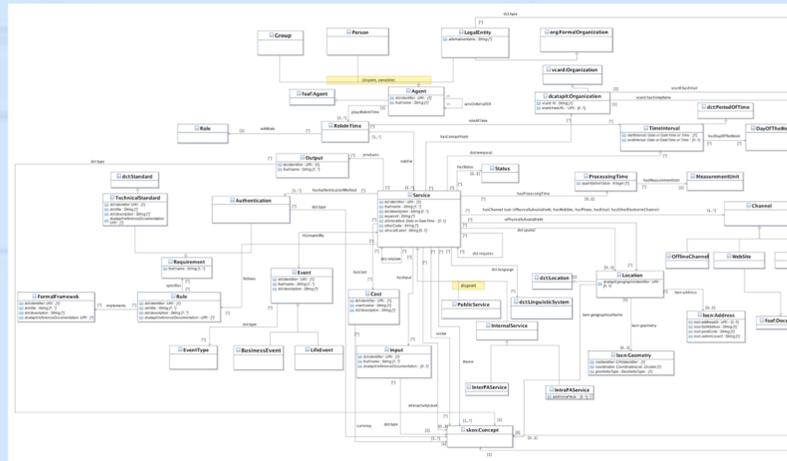
Ecco il profilo italiano CPSV-AP_IT...



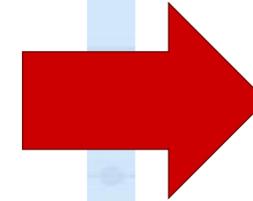
Semplifichiamoci la vita... ed estendiamo

Semplifica...

Estendi...

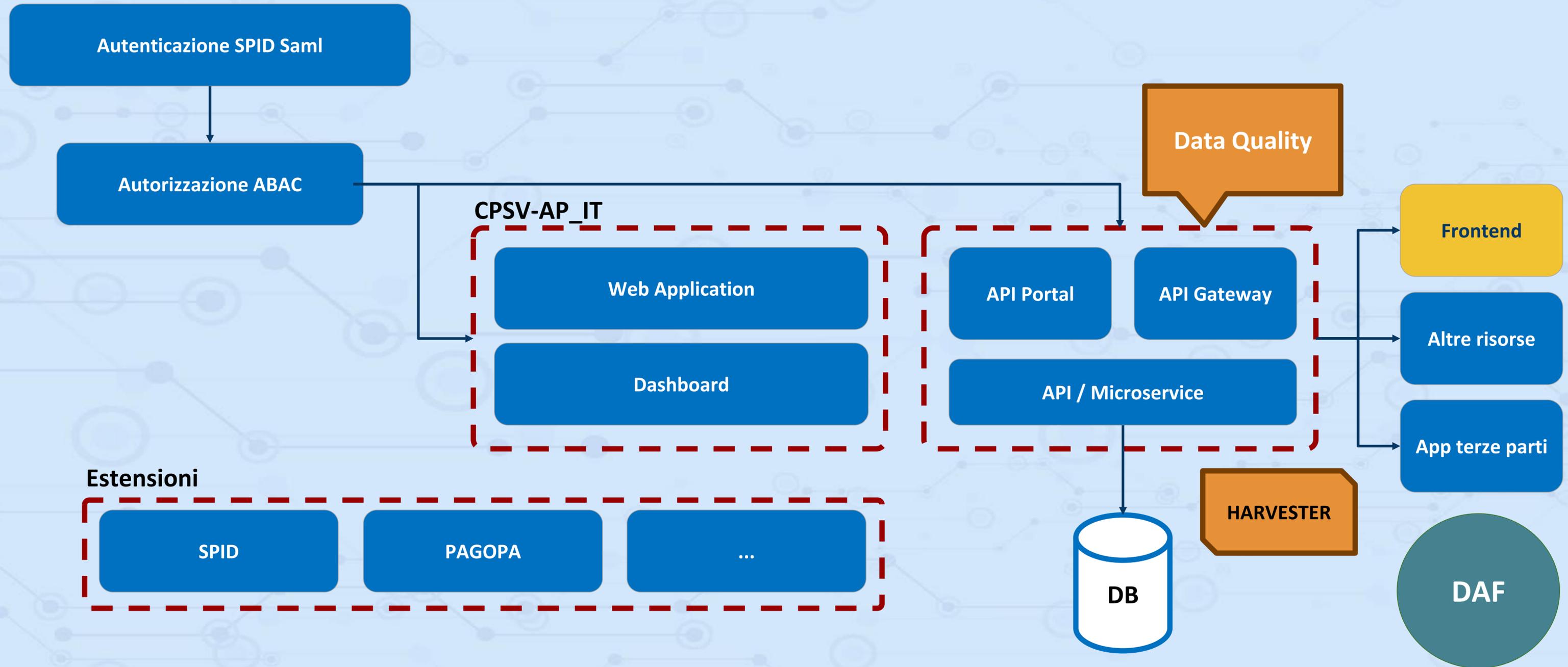


```
},
"publicService": {
  "id": "",
  "template": {
    "id": "",
    "name": ""
  },
},
"name": [{
  "language": "",
  "description": ""
}],
"alternativeName": [{
  "language": "",
  "description": ""
}],
"alternativeId": {
  "id": "",
  "description": ""
},
"description": [{
  "language": "",
  "description": ""
}],
},
"status": "",
"informationPage": "",
"keywords": [{
  "language": "",
```



```
"components": {"spid": [{
  "type": "",
  "spidLevel": "",
  "assertionConsumerServiceUrl": "",
  "assertionConsumerServiceIndex": "",
  "singleLogoutServiceUrl": "",
  "attributeConsumingServiceIndex": "",
  "attributes": [{
    "attributeName": "",
    "attributeUseReason": ""
  }]
}]}
```

Architettura e Building Block





**Autenticazione
SPID

Autorizzazione**

**Caricamento
Dati

Web
API
Harvesting**

**Frontend

App terze

Moduli e
componenti**

**Data quality

DAF

OpenData**



OpenSource... No Lock-In

Tutto il sistema di backend utilizza componenti open source con una forte attenzione al lock-in e gestione dell'intera architettura e infrastruttura basata su container.



express



LoopBack.io
Node.js API Framework



AgID Agenzia per
l'Italia Digitale

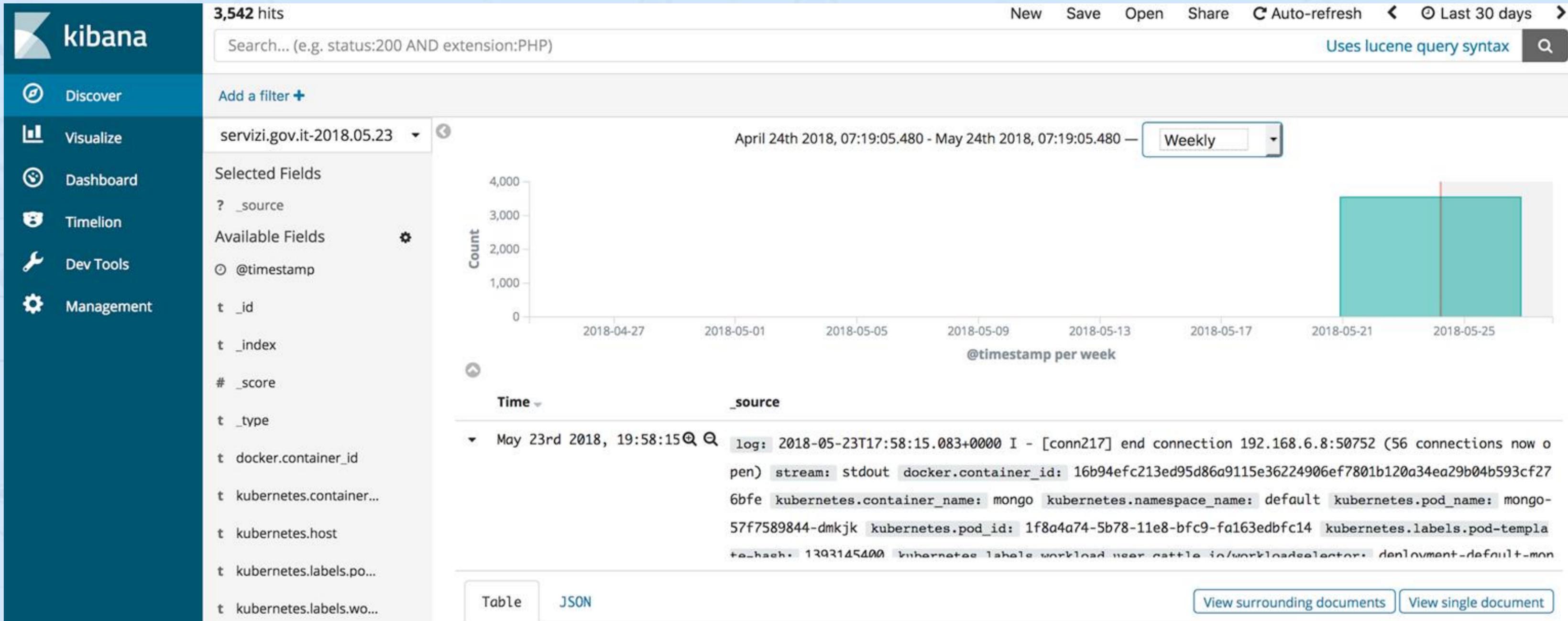


TEAM PER LA
TRASFORMAZIONE
DIGITALE



CORTE DEI CONTI

Analisi dei log: Kibana



kibana 3,542 hits New Save Open Share Auto-refresh Last 30 days

Search... (e.g. status:200 AND extension:PHP) Uses lucene query syntax

Discover **servizi.gov.it-2018.05.23** Weekly

Selected Fields: ? _source

Available Fields: @timestamp, t _id, t _index, # _score, t _type, t docker.container_id, t kubernetes.container..., t kubernetes.host, t kubernetes.labels.po..., t kubernetes.labels.wo...

Count vs @timestamp per week

Time	_source
May 23rd 2018, 19:58:15	log: 2018-05-23T17:58:15.083+0000 I - [conn217] end connection 192.168.6.8:50752 (56 connections now open) stream: stdout docker.container_id: 16b94efc213ed95d86a9115e36224906ef7801b120a34ea29b04b593cf276bfe kubernetes.container_name: mongo kubernetes.namespace_name: default kubernetes.pod_name: mongo-57f7589844-dmkjk kubernetes.pod_id: 1f8a4a74-5b78-11e8-bfc9-fa163edbfc14 kubernetes.labels.pod-template-hash: 1393145400 kubernetes.labels.workload.user.cattle.io/workloadselector: deployment-default-mon

Table JSON View surrounding documents View single document



GET /public-services Find all instances of the model matched by filter from the data source.

Response Class (Status 200)
Request was successful

Model | Example Value

```
[
  {
    "version": "string",
    "creation": {
      "date": "string",
      "user": "string",
      "id": 0
    },
    "approval": {
      "date": "string",
      "user": "string"
    }
  }
]
```

Response Content Type

Parameters

Parameter	Value	Description	Parameter Type	Data Type
filter	<input type="text"/>	Filter defining fields, where, include, order, offset, and limit - must be a JSON-encoded string ({"something":"value"})	query	string

[Try it out!](#)



API Portal: Konga (API Gateway Kong)

KONGA

- DASHBOARD
- API GATEWAY
- INFO
- APIS
- CONSUMERS
- PLUGINS
- UPSTREAMS
- CERTIFICATES
- APPLICATION
- USERS
- CONNECTIONS
- SNAPSHOTS
- SETTINGS

  Hello, Umbros ▾

CONNECTIONS

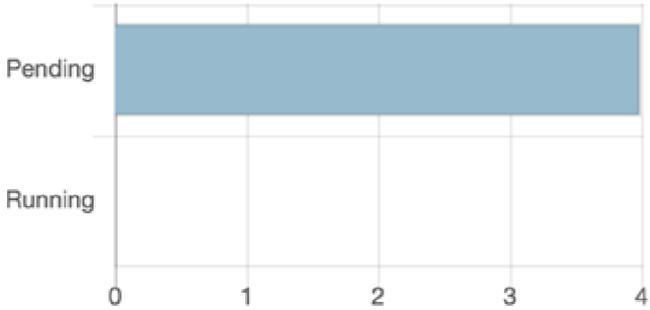
Total Requests: **5532**

ACTIVE	READING	WRITING	WAITING	ACCEPTED	HANDLED
10	0	5	5	2183	2183

NODE INFO

HostName	9a61d8b714ae
Tag Line	Welcome to kong
Version	0.13.1
LUA Version	LuaJIT 2.1.0-beta3
Admin listen	["0.0.0.0:8001"]

TIMERS



Pending	4
Running	0

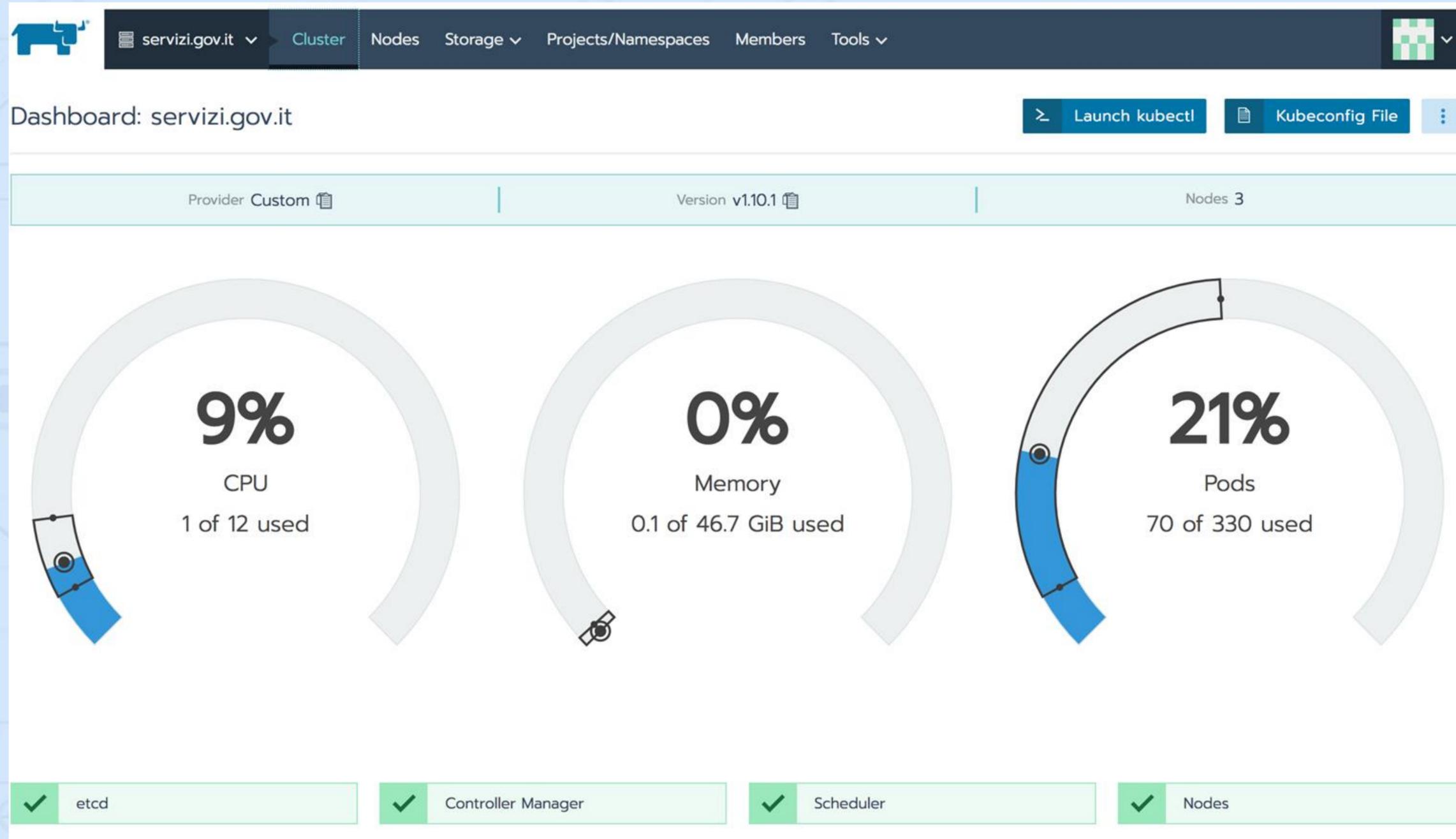
DATASTORE INFO

Reachable

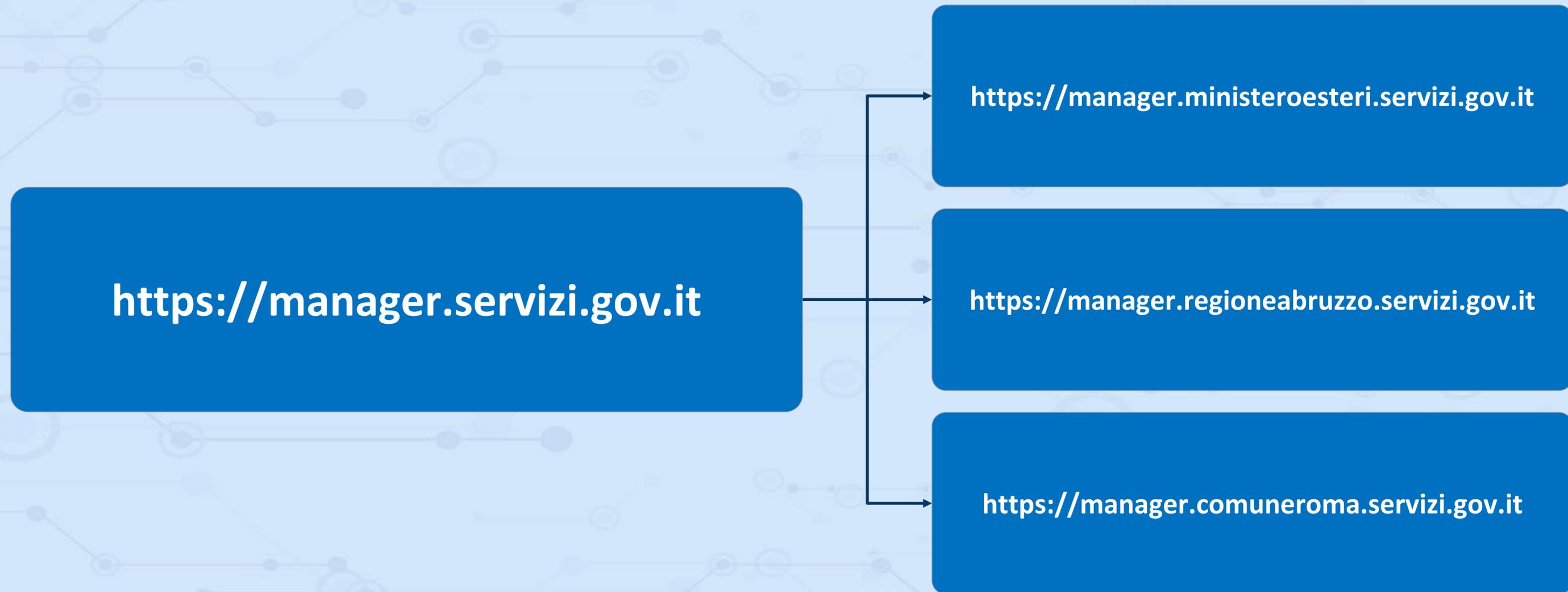
DBMS	cassandra
Contact points	kong-database
Keyspace	kong
Data Centers	dc1:2, dc2:3
Username	kong
Port	9042



Orchestratore container: Kubernetes (Rancher)



Un solo backend



Il sistema di backend... la webapp

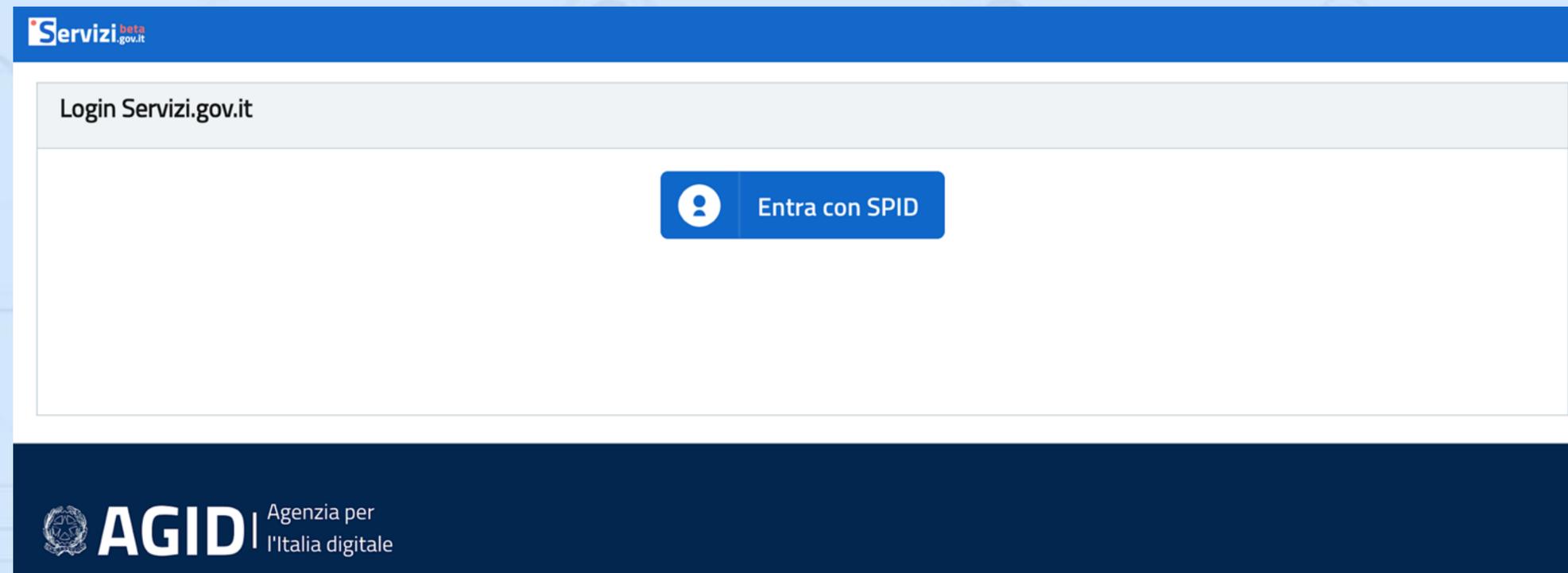
DEMO



Registrazione e accesso al backend: 1 giugno 2018

**Registrazione veloce
(Responsabile transizione digitale)**

Registrazione standard



The screenshot shows the login interface for Servizi.gov.it. At the top left is the 'Servizi beta gov.it' logo. Below it, the text 'Login Servizi.gov.it' is displayed. A large blue button with a white person icon and the text 'Entra con SPID' is centered on the page. At the bottom left, the AGID logo is visible, consisting of a circular emblem and the text 'AGID Agenzia per l'Italia digitale'.



AgID Agenzia per
l'Italia Digitale



TEAM PER LA
TRASFORMAZIONE
DIGITALE

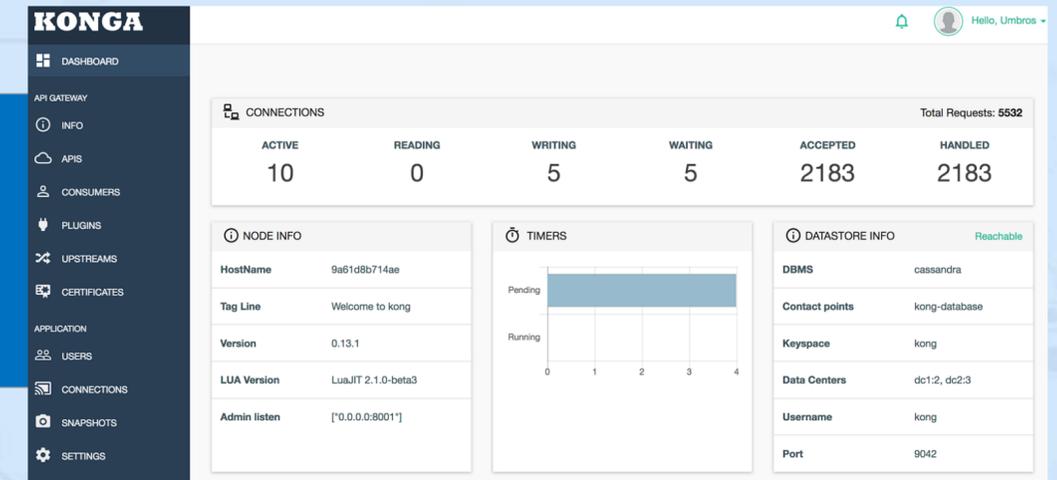


CORTE DEI CONTI

OpenData
+ query Sparql

api json csv rdf

API



Plugin/Moduli CMS

SDK



Applicazioni che utilizzeranno Servizi.Gov.IT



SPID

Sistema Pubblico di Identità Digitale

[Richiedi SPID](#) [Dove puoi usare SPID](#) [Domande frequenti](#) [Serve aiuto?](#)

Dove puoi usare SPID

Cerca tra i servizi abilitati SPID di oltre 4000 amministrazioni

Seleziona almeno un parametro per la ricerca o [naviga utilizzando le categorie.](#)

es. inps o 730 Tutto il territorio

Categorie

Agricoltura, pesca, silvicoltura e prodotti alimentari	Ambiente	Economia e finanze
Servizi INAIL	Edilizia Servizi INAIL	Anagrafe Fatturazione elettronica
	Servizi di pagamento, controllo pagamenti, tasse e	Finanziamenti Invio e richiesta documenti



AgID Agenzia per l'Italia Digitale



TEAM PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE



CORTE DEI CONTI

Rilascio codice di servizi.gov.it



<https://github.com/italia/servizi-gov>

 **/developers**
La comunità italiana degli sviluppatori di servizi pubblici



AgID Agenzia per
l'Italia Digitale



TEAM PER LA
TRASFORMAZIONE
DIGITALE



CORTE DEI CONTI

Grazie per l'attenzione!



AgID Agenzia per l'Italia Digitale

servizigovit@agid.gov.it

Umberto Rosini
rosini@agid.gov.it

Fabrizio Caccavello
fabrizio.caccavello@agid.gov.it



AgID Agenzia per
l'Italia Digitale



TEAM PER LA
TRASFORMAZIONE
DIGITALE



CORTE DEI CONTI

«servizi.gov.it» è un sistema di ricerca dei servizi offerti dalle Pubbliche Amministrazioni.

È uno strumento centralizzato capace di accentrare la ricerca di quei servizi che le PPAA pubblicano attualmente in maniera non strutturata attraverso i propri canali web e servizi applicativi.

I cittadini e le imprese hanno a disposizione un unico punto di accesso nel quale potersi orientare e avere informazioni certificate sui servizi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni, o per loro conto.



Non vogliamo! Non è colpa nostra!

La professionalità prima di tutto ...

Non vogliamo ...

- *sostituirci ai portali esistenti*
- *diventare gli owner dei servizi*
- *eliminare le modalità ad oggi esistenti di fruizione e ricerca dei servizi*

Non è colpa mia ...

“servizi.gov.it è una mappa”



~~404 not found~~



La ricerca

La ricerca è «google like», cioè pensata per essere familiare ed insieme semplice.

È basata su suggerimenti costruiti con parole chiave associate a ciascun servizio.

Il motore di ricerca utilizzato è, per adesso, Azure Search.

“IO chiedo”

“LUI cerca”

“IO trovo”

... e se non trovo?

Ricercò!



AgID Agenzia per
l'Italia Digitale



TEAM PER LA
TRASFORMAZIONE
DIGITALE



CORTE DEI CONTI



AgID- Agenzia per l'Italia Digitale

 **Servizi.gov.it**
Tutti i servizi della PA

Lorem Ipsum dolor sit amet

Assumenda consequatur cupiditate mollitia ullam cupiditate
simillique. Quis excepturi fuga assumenda animi officiis eum
delectus illo

certi|

CERCA

Certificati on line intestati al richiedente

Certificati on line intestati ad altra persona

Verifica validità dei certificati emessi on line

Certificati



Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri

Seguici su



[Privacy](#)

[Note legali](#)

[Contatti](#)

“semplice ed intuitiva”

“suggerimenti”

“nessuna distrazione”

“mobile”

“designers.italia.it”



AgID Agenzia per
l'Italia Digitale



TEAM PER LA
TRASFORMAZIONE
DIGITALE



CORTE DEI CONTI

I risultati

I risultati vengono presentati in base al criterio di maggiore attinenza rispetto alla ricerca impostata.



spod

Sistema Pubblico
di Identità Digitale



“informazioni rilevanti”

“semplice consultazione”

“dettaglio”

“vai al servizio”

AgID- Agenzia per l'Italia Digitale



Trovati 4 risultati per la ricerca "Certificati"

Certificati

CERCA

Servizi per Cittadino ▾ Filtro per regione geografica ▾

Certificati on line intestati al richiedente



Comune di Milano

Per stampare on line o ricevere via e-mai certificati personali è sufficiente selezionare il tipo di certificato e inserire i dati richiesti. I certificati hanno validità legale.

Il servizio è erogato dal fornitore interamente per via telematica

[Dettaglio Servizio >](#)

[Vai al servizio >](#)

Certificati on line intestati ad altra persona



Comune di Milano

Servizio di stampa on line o ricezione via e-mail certificati intestati ad altre persone. E' sufficiente selezionare il tipo di certificato e inserire i dati richiesti. Non serve delega e i certificati hanno validità legale.

Il servizio è erogato dal fornitore interamente per via telematica

[Dettaglio Servizio >](#)

[Vai al servizio >](#)



AgID Agenzia per
l'Italia Digitale



TEAM PER LA
TRASFORMAZIONE
DIGITALE



CORTE DEI CONTI



Erogazione



Classificazione



Organizzazione

Comune di Milano

Certificati on line intestati al richiedente

Per stampare on line o ricevere via e-mai certificati personali è sufficiente selezionare il tipo di certificato e inserire i dati richiesti. I certificati hanno validità legale.



Informazioni
del servizio

Stato
Non attivo

Tipologia
Servizi destinati al Cittadino

Disponibilità del servizio
Da 01/01/2018 09:30
A 31/12/2018 12:30

Lun Mar Mer Gio Ven Sab Dom



Erogazione

Livello di interazione
Il servizio è erogato dal fornitore interamente per via telematica

L'utente, oltre ad eseguire on line l'intero ciclo del procedimento amministrativo di interesse riceve informazioni (sono ricordate le scadenze, è restituito l'esito del procedimento, ecc.), che gli sono inviate preventivamente, sulla base del profilo collegato (c.d. pro-attività).



Classificazione

Temi di riferimento
Governare e settore pubblico

Settore di riferimento
AMMINISTRAZIONE PUBBLICA E DIFESA;
ASSICURAZIONE SOCIALE OBBLIGATORIA

Parole chiave
Certificati



“tutte le info utili”

“condivisione”

spod

Sistema Pubblico
di Identità Digitale



AgID Agenzia per
l'Italia Digitale

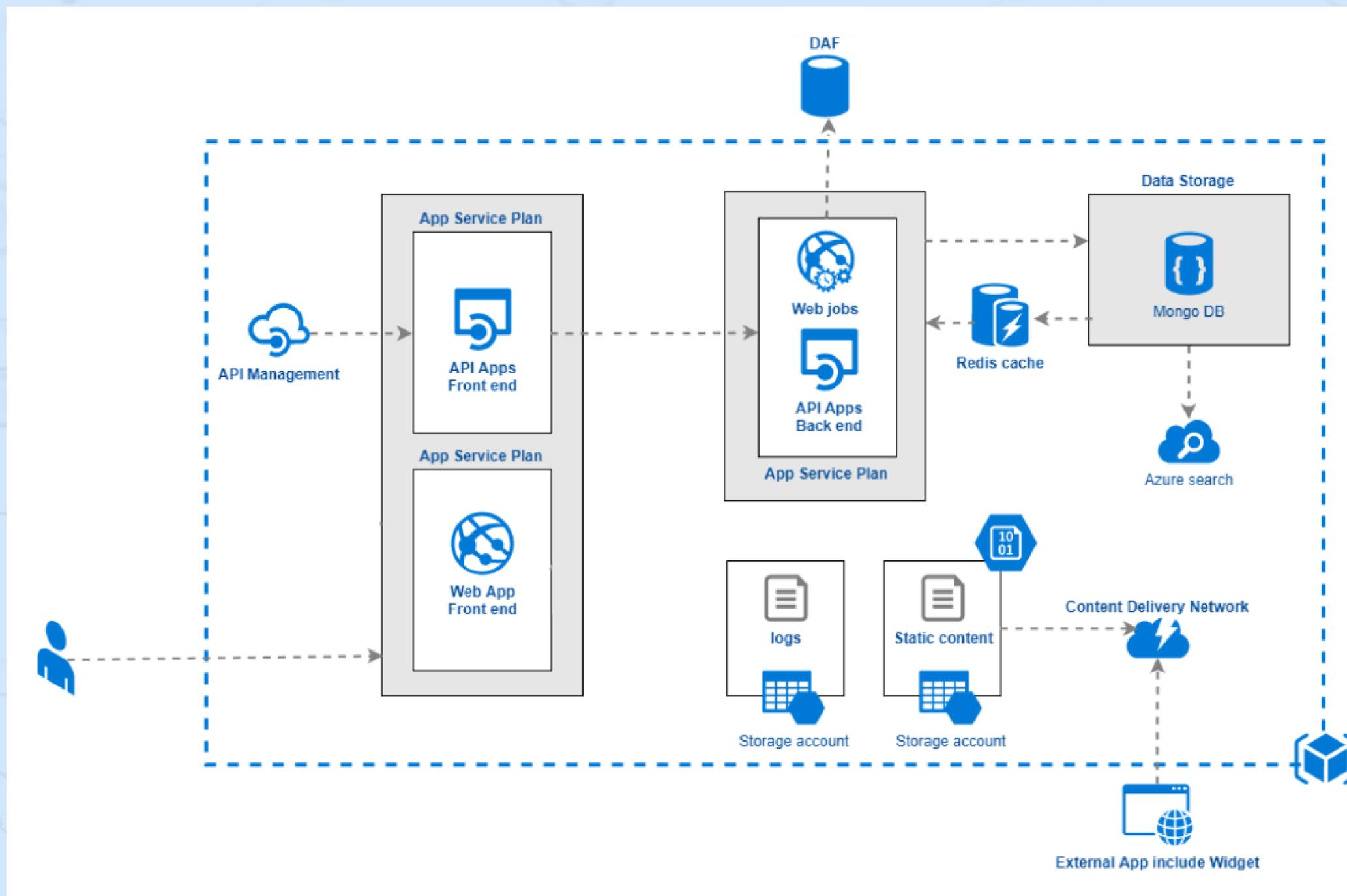


TEAM PER LA
TRASFORMAZIONE
DIGITALE



CORTE DEI CONTI

Architettura



“microservizi”

“Cloud Azure”

“Azure Search”



AgID Agenzia per l'Italia Digitale



TEAM PER LA
TRASFORMAZIONE
DIGITALE



CORTE DEI CONTI

Il catalogo centrale dei servizi

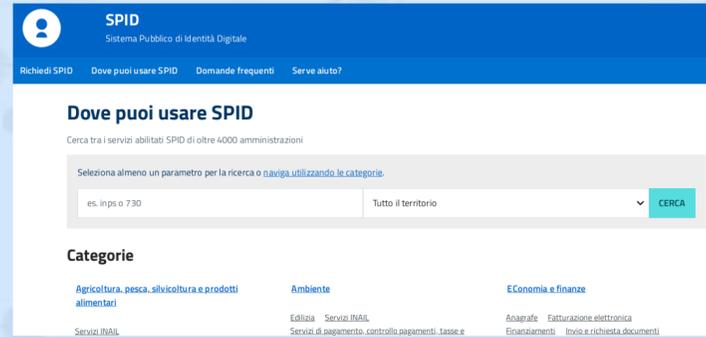
Tutti i servizi pubblici per cittadini, imprese e amministrazioni, nonché quelli interni destinati al personale di ciascuna amministrazione, sono censiti centralmente nel BO gestito da AgID.

Al momento l'unica interfaccia di frontend è «servizi.gov.it» destinata a cittadini ed imprese.

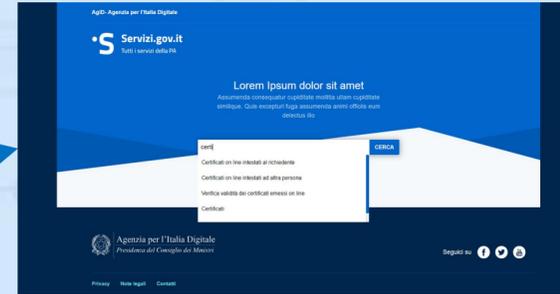
Ogni amministrazione può personalizzare l'interfaccia pubblicata su «developers.it» al fine di rendere disponibili i servizi interni ai propri dipendenti.



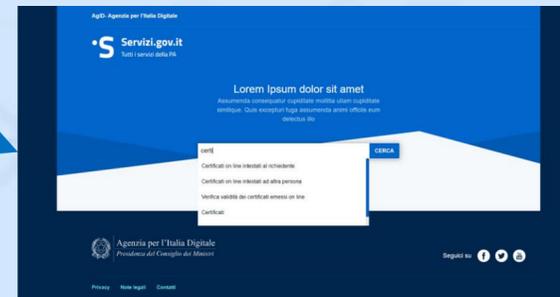
Il catalogo centrale dei servizi - Interni / Esterni



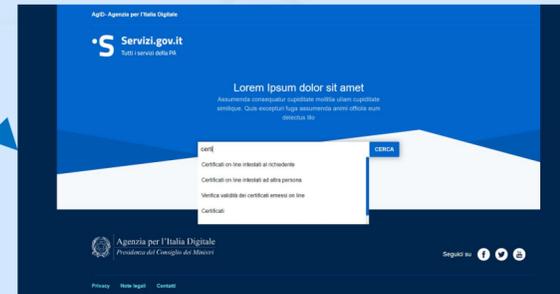
Back Office - Catalogo centrale dei servizi



servizi.kkk.xxx



servizi.yyy.xxx



servizi.www.xxx

“il catalogo al centro”

“un papà e tanti possibili figli”



Figlio

“Mamma mi hanno recapitato dei proiettili ed una lettera di minacce scritta in arabo”

Madre

“Imbecille sono le supposte e la prescrizione del medico”

Perchè non google?



L'apparenza inganna ...

Perchè non google?

Certezza dei dati

Nessuna pubblicità da parte di chi svolge pratiche amministrative a pagamento



Proposta di servizi stagionali

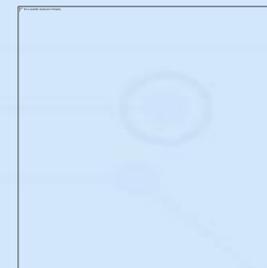


Autenticazione:

- *profili utente*
- *suggerimento mirato dei servizi*
- *dashboard personalizzate*



Per concludere



Samuele Furnari - NTTDATA
Consulente Corte dei conti



Paolo Cosimi - RESI Informatica
Consulente Corte dei conti

~~*Amiamoci e partite*~~

Amiamoci e partiamo

Grazie!

Antonio Parisi - Almaviva

Raffaella Angiolillo - Almaviva

Riccardo De Marchis - Almaviva

Stefano Patanè - Almaviva

Emygdio Silva Leonardo - Almaviva

Iacovlev Constantin - Almaviva

Site:

<https://servizi.gov.it>

Contatti:

staff.servizigovit@corteconti.it



AgID Agenzia per
l'Italia Digitale



TEAM PER LA
TRASFORMAZIONE
DIGITALE



CORTE DEI CONTI



servizi.gov.it



AgID Agenzia per
l'Italia Digitale



TEAM PER LA
TRASFORMAZIONE
DIGITALE



CORTE DEI CONTI