

ALLEGATO B

NOTA DESCRITTIVA DELLE INFRASTRUTTURE

INDICE

1.	PREMESSA	3
2.	SCOPO DEL DOCUMENTO	3
3.	IL SOFTWARE APPLICATIVO “GESTIONE CASI”	4
3.1	ARCHITETTURA	4
3.2	DESCRIZIONE DELLE INFRASTRUTTURE APPLICATIVE	4
3.3	ACCESSO E VISUALIZZAZIONE DATI PERSONALIZZATO	6
3.4	DESCRIZIONE DELL’APPLICAZIONE	6
4.	GENERALITÀ DEL NUMERO VERDE ANTIDISCRIMINAZIONI	7
4.1	SOLUZIONE ADOTTATA	7
4.2	PRINCIPALI CARATTERISTICHE	8

1. Premessa

In ausilio del lavoro svolto dal Contact Center è stato installato un Sistema Informativo, realizzato *ad hoc*, dedicato alla gestione e alla registrazione dei casi di denuncia raccolti dalle varie realtà informative (Contact Center, Focal Point, e-mail istituzionale, ecc.).

Il sistema informativo, d'ora in poi nominato S.I. si occupa della gestione dei casi durante tutto l'iter previsto, dall'inserimento delle schede all'assegnazione al funzionario e/o esperto. Lo stesso S.I. è studiato per avere sempre in linea il database delle segnalazioni, consentendo agli operatori abilitati di effettuare ricerche e reportistica sulle problematiche più rappresentative.

2. Scopo del documento

Il documento ha lo scopo di descrivere tutte le funzionalità del sistema di gestione dei casi di discriminazione e del centralino telefonico a cui afferisce il numero verde dell'Unar.

Il sistema "Gestione casi" ha lo scopo di gestire le pratiche di istruttoria dei casi di discriminazione presi in carico dall'UNAR, nonché quello di fornire la reportistica dei dati relativi alle varie tipologie di discriminazione.

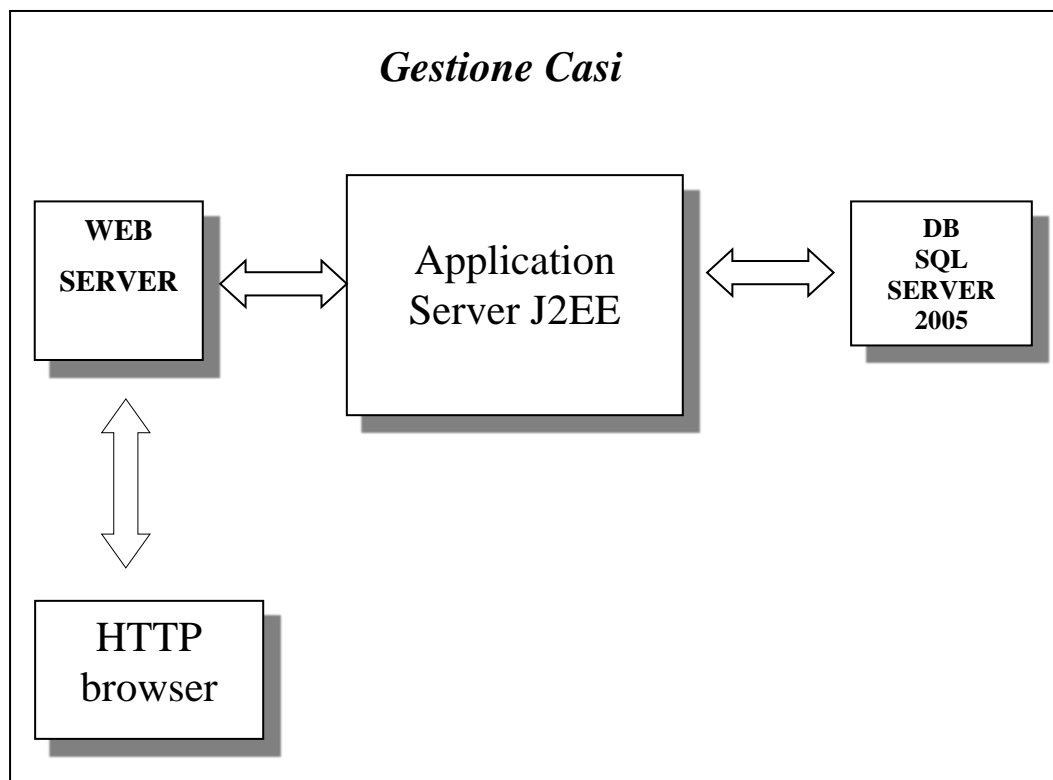
Il Servizio Numero Verde Antidiscriminazioni ha lo scopo di ricevere telefonicamente le segnalazioni da parte degli utenti che si ritengono vittime o che sono testimoni di atti discriminatori.

3. Il Software Applicativo “Gestione Casi”

3.1 Architettura

L'ambiente di riferimento per l'applicazione gestione casi è l'application server Apache Tomcat 8, con JDK 8 e data base SQL Server 2005 Express.

Si mostra di seguito lo schema architetturale del sistema.



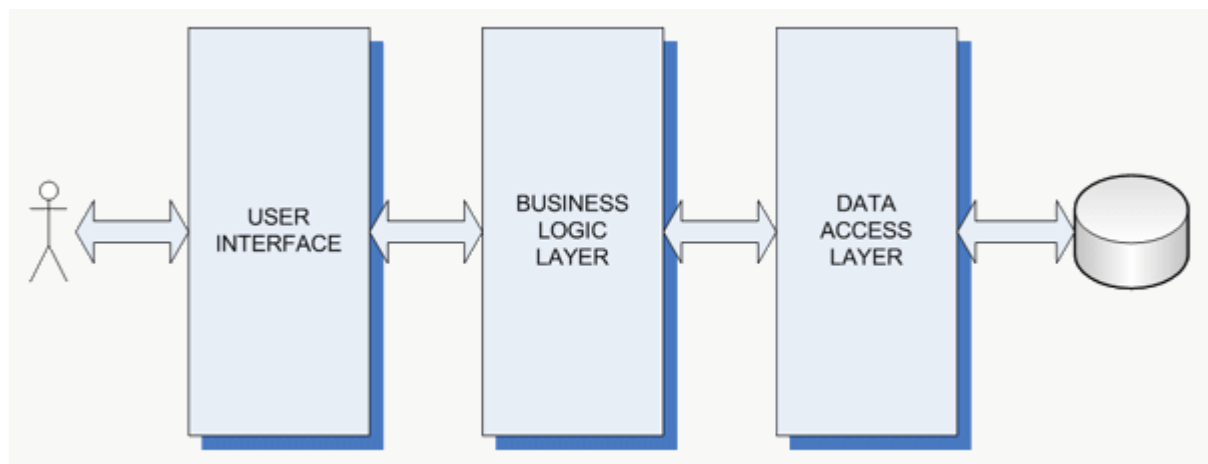
3.2 Descrizione delle infrastrutture applicative

Il modello di riferimento è basato sul paradigma “Multi-Tier” in quanto costituisce il modello che offre maggiori benefici in termini di scalabilità e di uso efficiente delle risorse.

Il software attualmente in uso prevede l'utilizzo di una infrastruttura a tre livelli (detta *architecture 3-tier*) in quanto rappresenta un valore aggiunto in termini di gestione del codice e della sua evoluzione nel tempo.

I *layer* in questione sono i seguenti:

- **User Interface** (UI o strato di presentazione): ha lo scopo di gestire l'interazione del sistema con il mondo esterno, in particolare con gli utenti. Include le maschere per la visualizzazione e l'inserimento dei dati, i controlli, dai più semplici ai più complessi, nonché i meccanismi per intercettare e trattare opportunamente gli eventi che sono scatenati in funzione delle azioni svolte dagli utenti;
- **Business Logic Layer** (BLL o logica di business): include l'insieme delle regole di business che regolano il funzionamento dell'applicazione, intercetta le richieste provenienti dallo strato di presentazione e le gestisce opportunamente;
- **Data Access Layer** (DAL o strato di accesso ai dati): si occupa di persistere le informazioni trattate dall'applicazione e conosce le modalità per leggerle e salvarle nell'ambito di una sorgente dati (non necessariamente un database relazionale).



Architettura a tre livelli

I vantaggi nella scelta di una architettura a livelli sono numerosi. L'approccio basato su *layer* consente di limitare l'accoppiamento e le duplicazioni funzionali, promuovendo la creazione di oggetti fortemente specializzati e coesi. La distribuzione delle responsabilità applicative su più oggetti implica che le funzionalità più complesse vengono in generale ottenute dalla collaborazione di più elementi a minore complessità, il che è un aspetto positivo in quanto un approccio di questo tipo consente di scrivere codice più robusto.

Se da un lato un numero maggiore di moduli (classi o quant'altro) implica un maggiore sforzo in termini di programmazione, dall'altro la scomposizione dell'applicazione in oggetti raggruppati in modo omogeneo a formare i diversi *layer* comporta una migliore organizzazione e strutturazione logica del codice, con vantaggi rilevanti in termini di manutenibilità e scalabilità.

La suddivisione in *layer* si rivela una soluzione vincente anche in un'ottica di sicurezza applicativa. Suddividendo l'applicazione in più parti (non solo logiche, ma anche fisiche), è possibile associare a ciascuna di esse le credenziali di sicurezza strettamente necessarie, limitando in questo modo la superficie di attacco e la sensibilità del sistema a vulnerabilità derivanti da banchi interni all'applicazione o legati all'ambiente in cui essa viene eseguita.

3.3 Accesso e visualizzazione dati personalizzato

L'accesso alle informazioni contenute nell'applicativo è disciplinato e diversificato sulla base di diversi criteri di operabilità accordati dall'UNAR agli operatori: l'Ente di appartenenza (UNAR o Rete Nazionale dei Centri/Osservatori Antidiscriminazione), il ruolo ricoperto all'interno dell'Ente e lo stato di lavorazione di un caso di discriminazione; alla luce di questi tre elementi, pertanto, si avrà o meno l'accesso ad alcune funzionalità del sistema e la possibilità di visualizzare e/o modificare i dati inseriti.

3.4 Descrizione dell'applicazione

L'applicazione "Gestione casi" ha l'obiettivo di gestire le pratiche di discriminazione e poter fornire tempestivamente i dati statistici all'UNAR.

Tale applicazione è suddivisa in moduli interdipendenti:

- gestione dei casi
- gestione delle anagrafiche, fisiche e giuridiche
- gestione delle segnalazioni web
- gestione dei "non eventi"
- gestione dell'assegnazione dei casi
- gestione dei casi attribuiti (casi in lavorazione)
- reportistica
- gestione delle funzionalità riservate all'amministratore del sistema

L'applicazione è in grado di offrire funzionalità dettagliate per la gestione dei dati inerenti un caso di discriminazione. Essa infatti consente di:

- Gestire la multi discriminazione (discriminazioni multiple).
- Definire maggiormente le ragioni della chiusura di un caso. Vengono allo scopo introdotte delle tipologie atte a descrivere le motivazioni della chiusura (es: rimozione spontanea, conciliazione, rifiuto, ecc.).
- Specificare il tipo di eventuale azione giudiziaria connessa al caso: sarà possibile specificare se si tratta di azione giudiziaria civile, penale, amministrativa, internazionale o europea.
- Censire i casi di discriminazione che avvengono sul web, e magari quanti di questi sono su social network piuttosto che su annunci di lavoro oppure su chat e blog.
- Approfondire il dettaglio della discriminazione, arrivando a censire aspetti specifici dei fenomeni discriminatori che in precedenza non era possibile gestire; ad esempio, discriminazione nei confronti di rom, ebrei, comunità religiose, discriminazioni per il colore della pelle od altri.

4. Generalità del Numero Verde Antidiscriminazioni

Il servizio garantisce la pianificazione e la gestione di un Numero Verde gratuito multilingue, attivo da lunedì a venerdì dalle ore 08. alle ore 17.00 (con esclusione del sabato, della domenica e dei giorni festivi) per la ricezione e la gestione di ogni segnalazione, denuncia o testimonianza su fatti, eventi, realtà, procedure ed azioni che pregiudichino la parità di trattamento tra persone sulla base della razza o dell'origine etnica, handicap, orientamento sessuale, genere, età e religione o convinzioni personali. Il servizio è disponibile nelle lingue indicate nel capitolato speciale originario.

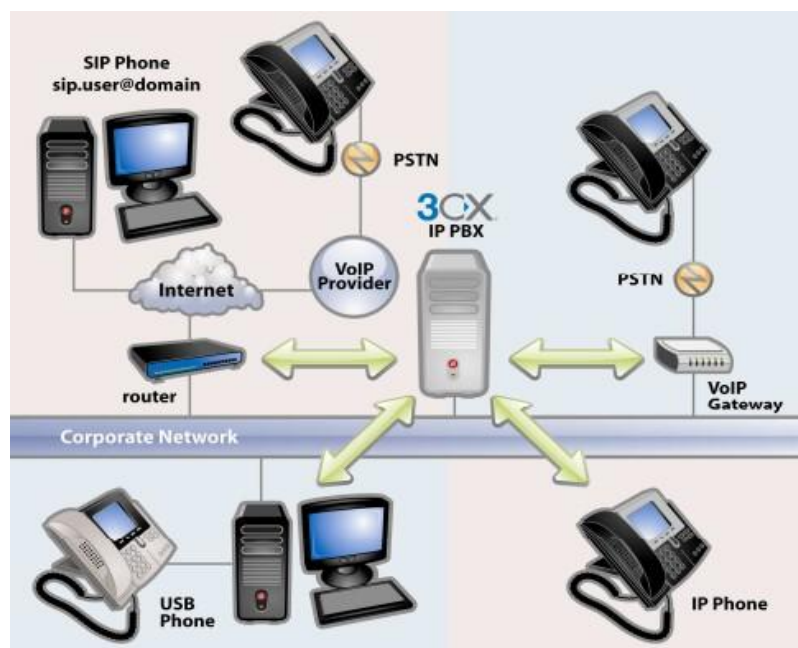
Questo documento dettaglia l'architettura dell'infrastruttura ad oggi in essere.

4.1 Soluzione adottata

La piattaforma tecnologica utilizzata per l'espletamento del servizio è il 3CX Phone System.

Un completo 3CX Phone System per Windows (centralino telefonico 3CX) consiste in un server software, telefoni software/hardware SIP, e un Gateway VOIP per connettere le linee telefoniche esistenti. Il sistema può usare l'attuale cablaggio dei computer (e condividere i punti di rete dei computer) e può essere installato su un esistente e non dedicato server Windows od essere eseguito su una macchina virtuale.

Il 3CX VOIP client può essere usato in combinazione con delle cuffie e un microfono, come un telefono SIP software con tutte le funzionalità, o in combinazione con un telefono SIP hardware.



4.2 Principali caratteristiche

Di seguito una lista delle principali caratteristiche di 3CX Phone System:

- Gestione IVR;
- Musica/messaggio d'attesa;
- Gestione code;
- Messa in attesa;
- Trasferimento di chiamata ad altro operatore;
- Caller ID;
- Touch-Tones [DTMF] – Conforme a IETF RFC 2833;
- Mute;
- G.711u/G711a, GSM e audio codec;
- Dynamic audio codec selection;
- Registrazione delle chiamate ;
- NAT/Firewall discovery;
- SIP Compliant (RFC 3261);