REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

NOTA PER INCONTRO ANCI SARDEGNA, martedì 19 marzo 2019

E' ormai fatto notorio che il SUAPE ed il corredo legislativo e regolamentare che sono stati posti a base del "procedimento unico" costituiscono un importante strumento di semplificazione nell'attività di Comuni, Enti terzi, cittadini ed imprese.

In questi anni sono state introdotte importanti innovazioni ed evoluzioni, e al tempo stesso si è condivisa la necessità di rinnovare in maniera sostanziale la piattaforma SUAPE ed il sistema che presiede al suo funzionamento anche per allinearlo, dopo quasi dieci anni di operatività, ai più alti standard del settore.

Si era tutti consapevoli della complessità della sfida e l'intera progettazione, realizzazione e fase di pre produzione della nuova piattaforma hanno visto il coinvolgimento e la collaborazione di tutti gli enti e soggetti interessati a vario titolo, tanto a livello sostanziale e procedimentale che tecnologico.

Vale la pena evidenziare che, **tra il 2010 ed il 2015, al SUAP sono state presentate 155.397** pratiche.

Nel 2013 è iniziata la sperimentazione dello Sportello Unico Edilizia e nel 2016, con la L.R. n. 24 è stato definitivamente istituito lo Sportello Unico Attività Produttive ed Edilizia.

Le pratiche presentate **nel biennio 2015-2017 sono state 143.633** (+92,42% rispetto al quinquennio precedente).

Con l'avvio della **nuova piattaforma SUAPE** si è proceduto a far **migrare nei nuovi sistemi oltre 400.000 pratiche**.

Ciò significa che, **nel corso del 2018 e dei primi mesi del 2019, si sono aggiunte oltre 100.000 pratiche**, con una crescita esponenziale nel numero di enti e soggetti che operano quotidianamente sul sistema.

Il nuovo sistema è stato reso disponibile agli utenti **lunedì 11 marzo a partire dalle ore 8.30**, ed è stato preceduto nelle giornate di sabato e domenica, oltre che dalla **migrazione delle oltre 400.000** pratiche della vecchia piattaforma, dalla **configurazione di circa 600 enti** e **dall'accreditamento e profilazione di più 6.000 operatori**.

Le settimane precedenti l'avvio della nuova piattaforma hanno visto una anomala attività di accessi e caricamenti. Al programmato stacco del sistema nel pomeriggio di **venerdì 8 marzo risultavano collegati ancora 500 utenti** che stavano procedendo a caricare pratiche.

Lunedì 11 all'avvio sono stati registrati malfunzionamenti dovuti ad un accesso degli utenti di gran lunga superiore alle previsioni (con **picchi di oltre 2.000/2.500 utenti** contemporanei, contro i 500 medi precedenti) e a problematiche inerenti le pratiche migrate per le quali si sono presentate una serie di casistiche non correttamente gestite dall'applicativo.

Si è immediatamente proceduto come segue:

- raddoppio della potenza di calcolo a disposizione del sistema;
- risoluzione delle problematiche bloccanti riscontrate;
- raccolta di tutte le segnalazioni anche di malfunzionamenti minori.

La vastità ed eterogeneità del parco pratiche migrato, unito all'abnorme numero di accessi da parte degli utenti è stato tale da rendere non attuabile un'immediata identificazione di tutte le casistiche che generavano errori, dal momento che si è dovuto dare priorità a stabilizzare la potenza di calcolo e le performance del sistema nelle prime 72 ore di operatività.

Al fine di conseguire una progressiva riduzione delle criticità rilevate, nel corso della settimana si è operato con una politica di rilasci frequenti con correzioni degli errori bloccanti non appena queste si sono rese disponibili.

Dei vari interventi è stata data opportuna comunicazione agli utenti attraverso comunicati quotidiani pubblicati nella pagina di accesso dello SUAPE.

Complessivamente sono stati operati 7 rilasci nelle prime 48 h che hanno permesso di apportare:

- Miglioramenti alle performance dei sistemi software;
- Correzioni relativamente all'errore applicativo che determinava la cancellazione dell'oggetto della pratica nelle pratiche migrate con ripristino dei dati cancellati.
- interventi per la correzione dei problemi tecnici emersi nell'integrazione con il sistema di invio PEC.

A partire da **mercoledì 13 marzo** sono stati effettuati ulteriori rilasci che, oltre a diverse ottimizzazioni lato performance del nuovo sistema e alla correzione di alcuni errori minori, hanno riguardato la risoluzione di problematiche:

- legate allo scadenziario e visibilità delle pratiche;
- inerenti i prestampati, l'assegnazione delle pratiche migrate e tracciabilità degli errori di invio per permettere il successivo reinoltro della PEC in errore;
- relative all'inoltro della PEC al procuratore, ai workflow, all'invio delle integrazioni e gestione delle pratiche migrate, inoltre è stato modificato il permesso di caricamento di file DWF.

Infine, durante le giornate di **sabato 16 e domenica 17 marzo** sono stati effettuati due interventi con sospensione dell'operatività del sistema dalle 9.00 alle 13.00 indirizzati alla risoluzione dei principali errori bloccanti, ovvero errori che impediscono completamente l'utilizzo di una funzionalità del sistema, e dei malfunzionamenti nella gestione delle PEC e nella gestione delle configurazioni.

Inoltre a partire **da lunedì 18 marzo** è stata predisposta una linea telefonica dedicata per SUAPE e Enti terzi con l'impiego di due risorse professionali aggiuntive, oltre a quelle che già operano sul I e II livello di Help Desk, a cui si aggiunge il supporto amministrativo del Coordinamento Regionale SUAPE e quello tecnologico del RTI, attivo anche nel weekend.

Si è peraltro proceduto alla pubblicazione di un primo set di FAQ che forniscono agli utenti le risposte ai quesiti più comuni e, in particolare, si è provveduto a dare ampia diffusione (Ordini e Collegi professionali nonché Associazioni di categoria) delle procedure utili a configurare correttamente i personal computer ed i browser degli utenti in modo da poter operare correttamente con il nuovo sistema. Piccoli e semplici correttivi ma indispensabili per l'utilizzo del sistema.

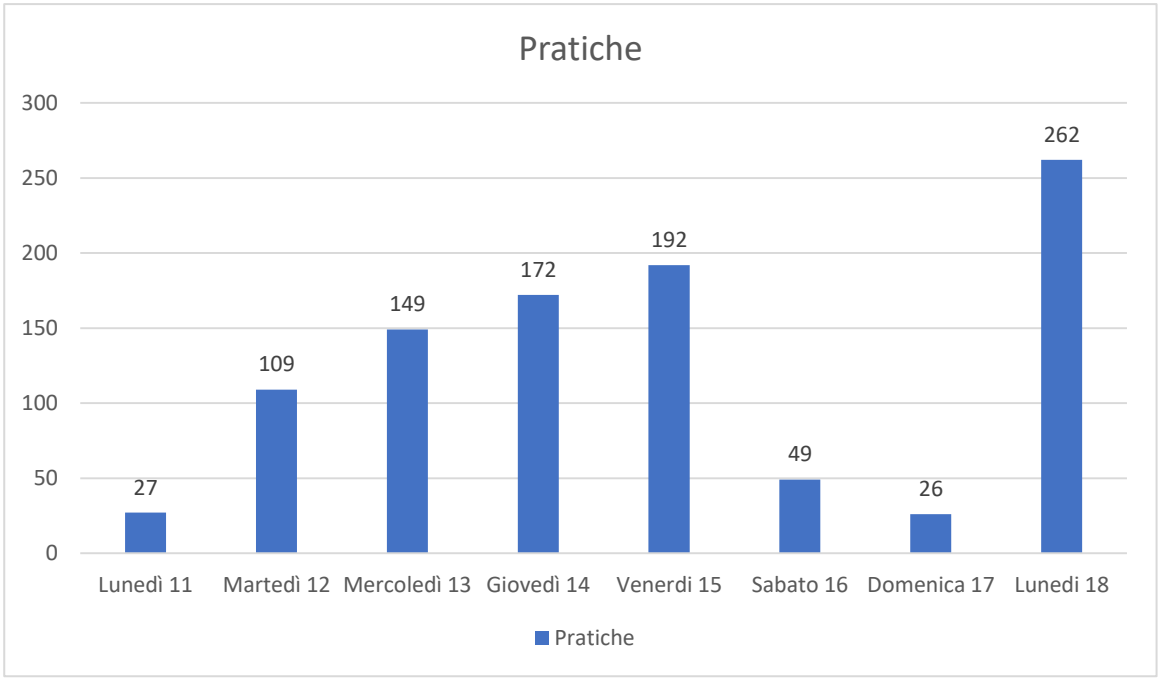
Lunedì 18 marzo sono stati effettuati:

- 1 rilascio nella mattinata: risoluzione di problemi minori relativi alle pratiche migrate;
- 1 rilascio durante la notte (questo al fine di ridurre al minimo i disagi per gli utenti collegati): sono state risolte altre problematiche relative a diverse configurazioni sia degli Enti terzi che dei SUAPE e dei prestampati.

Nella giornata odierna è previsto un nuovo rilascio relativo alla firma digitale che risolve alcune problematiche per specifiche configurazioni dei device e delle versioni di java.

Complessivamente **da lunedì 11 marzo a venerdì 15 marzo sono state inoltrate 646 pratiche** (721 alle 20,10 di domenica 17 marzo) con un flusso giornaliero che, partito dalle 27 del lunedì, è cresciuto progressivamente fino alle **192 pratiche di venerdì** (dato che si sta allineando con la media precedente all'avvio della nuova piattaforma di 210/giorno).

Nella giornata di **lunedì 18 sono state inviate 262 pratiche**, **2.508 comunicazioni, 204 integrazioni (a pratiche)**.



In questi ultimi giorni, a fronte del perdurare di alcuni mal funzionamenti evidenziati, si sono registrate immediate richieste di ripristinare il precedente sistema sino alla risoluzione delle problematiche.

Ferme restando le criticità evidenziate nelle premesse, appare altresì evidente che la nuova piattaforma, per quanto testata in fase di pre-produzione, necessita, come tutti i sistemi informativi aventi una così importante e pervasiva operatività, di una prima ed inevitabile fase di assestamento con la messa on line.

L'attività dispiegata in questa prima settimana, pur a fronte delle forti criticità incontrate da Comuni, Enti terzi ed utenti, sta consentendo al nuovo sistema di convergere verso una stabilità di funzionamento che sconta comunque la complessità e l'innovatività della piattaforma e del procedimento sottostante e dei numeri che caratterizzano il sistema Sardegna SUAPE, chiamato a svolgere funzioni di front e back office molto diverse rispetto al passato.

Il ripristino della vecchia piattaforma - mantenuta in stand-by per poter essere riutilizzata come estrema ratio nel caso in cui il nuovo sistema si mostrasse nuovamente instabile e non utilizzabile - allo stato attuale non risulta giustificata in considerazione dei miglioramenti apportati al funzionamento del sistema nel corso della prima settimana di operatività.

A ciò si aggiunga che l'utilizzo contemporaneo delle due piattaforme, lungi dall'essere un'ipotesi risolutiva, potrebbe, anche nel brevissimo periodo, determinare un aggravio del procedimento ed un rallentamento del sistema nel suo complesso, oltre al fatto che il "*momento zero*", ovvero il

passaggio dall'una all'altra, non sarebbe praticamente identificabile e ciò potrebbe determinare ulteriori criticità.

Al contempo non è ipotizzabile il ritorno alla vecchia piattaforma ipotizzando una sperimentazione che dovrebbe coinvolgere un numero ristretto di comuni. In tale ipotesi infatti tutti gli enti terzi del procedimento unico ed un amplissimo bacino di utenza si troverebbero comunque ad utilizzare contemporaneamente due sistemi totalmente diversi con notevoli criticità sia sul fronte gestionale che strettamente operativo.

In conclusione, allo stato attuale, nel corso della settimana, si procederà a verificare e valutare l'effettività e l'efficacia degli interventi effettuati, anche grazie alle preziose e fattive segnalazioni tecniche che vengono quotidianamente trasmesse.

Nel corso dei prossimi giorni sarà fornita adeguata informativa e comunicate le ulteriori decisioni che verranno assunte.