

QUADERNI DEL DIGITALE

INAIL

SPORTELLO DIGITALE
GUIDA TECNICA

Direzione centrale organizzazione digitale

Indice del documento

1. GENERALITÀ	3
1.1 TERMINI E ACRONIMI	3
1.2 RIFERIMENTI	3
2. INTRODUZIONE	4
3. STRUTTURA DELL'ARCHITETTURA TECNICA	4
4. FLUSSI OPERATIVI	5
5. SICUREZZA E MONITORAGGIO	5
6. BENEFICI DEL SISTEMA	6

1.Generalità

1.1 Termini e acronimi

Termine	Definizione
DCOD	Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale

1.2 Riferimenti

Identificativo	Descrizione
DCOD_Tmp_DocumentoWord 26/02/2019 ver. 2.0	Template di riferimento
DCOD_SICU_LGD_CLASSIFICAZIONE DATI	Schema di classificazione delle informazioni
DCOD_SICU_LGD_ETICHETTATURA E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI	Linee guida sulla corretta gestione delle informazioni in base alla loro etichettatura

2.Introduzione

Lo Sportello Digitale dell'INAIL rappresenta un'innovativa piattaforma digitale progettata per semplificare la prenotazione e la gestione di consulenze con i funzionari INAIL, sia in presenza presso le sedi fisiche che in modalità remota. Il suo scopo è quello di migliorare l'efficienza e l'accessibilità dei servizi offerti ai cittadini, alle aziende e agli intermediari, riducendo la necessità di recarsi presso le sedi e permettendo una gestione centralizzata degli appuntamenti. Il sistema si fonda su un'infrastruttura tecnologica avanzata che integra diversi strati architetturali e componenti di ultima generazione, creando un ecosistema che permette una comunicazione fluida e sicura tra i vari attori coinvolti.

3.Struttura dell'architettura tecnica

L'architettura del sistema è composta da una combinazione di soluzioni **on-premise** e cloud, con il supporto di servizi come **Microsoft Azure**, che garantiscono la scalabilità, la sicurezza e la disponibilità necessarie per gestire grandi volumi di richieste. Alla base del sistema vi è una divisione in vari layer architetturali:

1. **Presentation Layer per l'utente esterno:** Questo strato, rivolto ai cittadini, alle aziende e agli intermediari, è basato su una **Web App Angular** che permette agli utenti di accedere alla piattaforma per prenotare gli appuntamenti. Gli utenti possono autenticarsi tramite il portale INAIL utilizzando sistemi di identificazione digitale come **SPID** o **CIE**, garantendo la sicurezza delle transazioni e il rispetto delle normative di accesso.
2. **Presentation e Logic Layer per l'utente interno:** Il personale interno dell'INAIL interagisce con la piattaforma attraverso una soluzione di **Microsoft Power Apps Canvas**, uno strumento che consente la gestione completa degli appuntamenti. Questo layer non solo permette al personale di sede di visualizzare e prendere in carico gli appuntamenti, ma facilita anche la supervisione delle attività da parte dei responsabili, che possono assegnare i turni, distribuire gli appuntamenti non ancora gestiti e monitorarne l'andamento generale.
3. **Logic Layer per l'utente esterno:** Per gestire la logica di business e l'integrazione con i servizi INAIL e quelli SaaS, il sistema si basa su microservizi sviluppati in **Java Springboot** e distribuiti su **Red Hat OpenShift**, un'infrastruttura che offre flessibilità e resilienza. Questi microservizi gestiscono tutte le operazioni di backend, come la validazione delle prenotazioni e la comunicazione con i sistemi di terze parti.
4. **Data Layer:** Lo strato di archiviazione dei dati è affidato a **Microsoft Dynamics 365**, una piattaforma di gestione dati che consente di conservare tutte le informazioni sugli appuntamenti e sui dati relativi agli utenti in modo sicuro. La scelta di un sistema basato su cloud offre la possibilità di scalare facilmente il servizio in base alle necessità e di integrare ulteriori funzionalità future senza interrompere l'operatività del sistema.

5. **Integration Layer:** Per garantire una comunicazione efficiente e sicura tra i vari componenti del sistema vengono utilizzate le **Azure Functions**, che facilitano il collegamento tra il backend on-premise e il cloud. Questo livello di integrazione utilizza **Microsoft Azure API Management (APIM)** e **CA API Gateway**, strumenti che permettono di gestire il flusso di dati tra i diversi servizi in modo sicuro e monitorato.

4.Flussi operativi

Il flusso operativo dello sportello digitale si divide in due principali percorsi: uno per l'utente esterno e uno per l'utente interno.

1. **Flusso per l'utente esterno:** Il cittadino accede al portale INAIL e, dopo essersi autenticato tramite il sistema di gestione degli accessi, può accedere all'applicazione per prenotare un appuntamento. L'applicazione di Sportello Digitale comunica con il backend su infrastruttura OpenShift, passando attraverso l'API Gateway on-premise. Il backend raccoglie le informazioni dell'utente dalla sessione attiva e interroga il servizio di Anagrafica Unica Istituzionale per ottenere i dettagli sulla sede e altre informazioni necessarie. Successivamente, il backend on-premise si connette al backend cloud, sviluppato su Function App e ospitato su Azure, attraverso l'API Gateway cloud. Questo backend gestisce le operazioni sui dati degli utenti e degli appuntamenti, salvando e recuperando le informazioni dal Dataverse.
2. **Flusso per l'utente interno:** I funzionari e i responsabili accedono alla piattaforma tramite Microsoft Teams, che porta con sé il contesto di autenticazione fornito da Azure AD. All'interno della Power App dedicata al backoffice dello Sportello Digitale, i funzionari possono consultare gli appuntamenti, eseguire operazioni di modifica e aggiornamento e concludere le pratiche. Le informazioni vengono lette dal Dataverse e le scritture vengono gestite attraverso flussi di Power Automate. Questo permette di automatizzare una serie di operazioni, come l'invio di notifiche via SMS o e-mail, che avvengono attraverso un'integrazione con il servizio on-premise Gestore Eventi Istituzionale.

5.Sicurezza e monitoraggio

Uno degli aspetti centrali del sistema è la sicurezza. Grazie all'utilizzo di **Azure Active Directory (AAD e AD B2C)**, sia gli utenti interni che quelli esterni godono di un sistema di autenticazione sicuro e conforme alle normative vigenti. L'intero sistema è protetto da un **WAF (Web Application Firewall)** che impedisce accessi non autorizzati e previene attacchi informatici, mentre i dati sensibili sono conservati in modo sicuro utilizzando il **Key Vault di Azure** per la gestione delle chiavi di crittografia. Inoltre, il sistema include **Application Insights** e Splunk per il monitoraggio delle prestazioni dell'applicazione e la risoluzione proattiva di eventuali problemi tecnici.

6. Benefici del sistema

L'architettura dello sportello digitale INAIL non solo offre un'esperienza utente semplificata per cittadini e funzionari, ma si traduce anche in un sistema altamente scalabile e sicuro, grazie all'utilizzo di tecnologie moderne come Microsoft Azure, Power Apps, e Dynamics 365. Questa integrazione permette di gestire in modo efficiente le interazioni tra le diverse entità coinvolte, automatizzando processi e riducendo il carico di lavoro manuale. La flessibilità offerta dal sistema permette all'INAIL di rispondere prontamente a cambiamenti nelle esigenze operative e di adattarsi rapidamente a nuove sfide.

Al link seguente è possibile consultare il Manuale operativo:

[SPORTELLO DIGITALE \(INAIL.IT\)](#)