



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI - SETTORE PROGRAMMAZIONE E
REALIZZAZIONE

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2017-126.9.0.-66

L'anno 2017 il giorno 13 del mese di Settembre il sottoscritto Bazzurro Enrico in qualita' di dirigente di Settore Programmazione E Realizzazione, ha adottato la Determinazione Dirigenziale di seguito riportata.

OGGETTO Autorizzazione allo svolgimento di una procedura negoziata tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) per l'affidamento del servizio di help-desk e assistenza applicativa relativamente a diversi applicativi informatici per il periodo di 1 anno.

Adottata il 13/09/2017
Esecutiva dal 14/09/2017

13/09/2017	BAZZURRO ENRICO
------------	-----------------

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2017-126.9.0.-66

OGGETTO Autorizzazione allo svolgimento di una procedura negoziata tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) per l'affidamento del servizio di help-desk e assistenza applicativa relativamente a diversi applicativi informatici per il periodo di 1 anno.

IL DIRIGENTE RESPONSABILE

Visti:

- gli artt. 77 e 80 dello Statuto del Comune di Genova;
- l'art. 107 del Decreto Legislativo n. 267/18.8.2000 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali";
- l'art. 4 comma 2 del Decreto Legislativo n. 165/30.3.2001;
- il vigente Regolamento di Contabilità;
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 48 del 2.5.2017 con la quale sono stati approvati i Documenti Previsionali e Programmatici 2017/2019;
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 117 del 18/05/2017 ad oggetto: "Piano Esecutivo di Gestione 2017/2019";

Considerato che fra le funzioni istituzionali del Settore Programmazione e Realizzazione della Direzione Sistemi Informativi vi è quella di curare l'evoluzione del parco applicativo dell'Ente e la garanzia di risposta ai bisogni informativi delle strutture dell'Ente, seguendo la gestione dei progetti di sviluppo e la manutenzione del parco applicativo;

Considerato che:

- il sistema informatico in esercizio presso il Comune di Genova è di supporto a numerose funzioni istituzionali;
- in particolare, le funzionalità di "Protocollo generale della corrispondenza", "Gestione degli Atti Amministrativi", "Gestione Documentale", rilascio "Permessi rottura suolo pubblico ed Occupazione Suolo Pubblico", "Portale Servizi on line", "Sportello Unico dell'Edilizia", "Sistema Pagamenti e Incassi" si appoggiano ciascuna a specifici applicativi informatici;
- tali funzioni sono trasversali a tutto l'ente, coinvolgendo la struttura organizzativa interna nel suo complesso e, di conseguenza, un elevato numero di operatori;
- i sistemi a supporto di "Portale Servizi Online", "Sportello Unico dell'Edilizia" e "Sistema Pagamenti e Incassi" rendono direttamente fruibili online i servizi a cittadini/imprese/professionisti e pertanto sono particolarmente critici e richiedono un monitoraggio continuo;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- il Comune di Genova ha acquisito la nuova versione dei sistemi informatici relativi a Protocollo Generale e Gestione Atti Amministrativi;
- il processo di aggiornamento alla nuova versione può avere un impatto fortemente critico sull'organizzazione e per questo richiede una gestione particolarmente attenta nonché rilevanti attività preparatorie e di supporto;

Rilevato che, a fronte di tali peculiarità funzionali, la gestione tecnico-informatica degli applicativi citati, che richiede una continua e puntuale attività di assistenza e monitoraggio, è particolarmente delicata in quanto gli eventuali malfunzionamenti che potrebbero verificarsi potrebbero riflettersi negativamente sul buon funzionamento della macchina comunale intera;

Ritenuto per questi motivi opportuno, avuto anche riguardo al contenimento dei relativi costi di gestione, procedere all'acquisizione sul mercato di un servizio di help desk/assistenza applicativa per i seguenti sistemi informatici a supporto delle relative funzionalità:

- e-Grammata: Protocollo generale della corrispondenza
- e-Praxi: Gestione degli Atti Amministrativi
- Auriga: Gestione Documentale e Albo on line
- Monic@: Permessi rottura suolo pubblico e Occupazione Suolo Pubblico
- Piattaforma Servizi on line
- Sportello Unico dell'Edilizia
- Sistema Pagamenti e Incassi

Visto il c. 512 dell'art. 1 della L. 208/2015 (legge di stabilità 2016) che prevede che le amministrazioni pubbliche provvedano ai propri approvvigionamenti di beni e servizi informatici tramite Consip S.p.A.;

Ritenuto quindi possibile procedere all'effettuazione di una procedura negoziata sotto soglia ai sensi dell'art. 36 comma 2 b) del D.Lgs. n. 50/2016 da svolgersi tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) per l'acquisizione di quanto trattasi per un periodo contrattuale di 1 anno dall'1.10.2017 al 30.9.2018 (o comunque per 1 anno dalla data di decorrenza del contratto);

Preso atto che l'Accordo Quadro CONSIP "Servizi applicativi" non è applicabile in quanto la presente gara non comprende una quota di "Servizi Base" per almeno il 40% della base d'asta;

Preso atto dei criteri di verifica della congruità economica delle proposte di mercato relative ad acquisizioni di servizi di manutenzione ed assistenza ICT, consolidato presso la Direzione Sistemi Informativi, basato sulla valutazione della complessità ed articolazione delle nuove funzioni e dei livelli di servizio necessari e sulla loro valorizzazione in termini di giornate/uomo delle varie figure professionali impiegate, il cui relativo costo viene definito sulla base dei correnti prezzi di mercato nonché delle attuali condizioni scaturite dall'Accordo Quadro Consip "Servizi Applicativi";

Vista la relazione, allegata come parte integrante del presente provvedimento, del Responsabile Unico del Procedimento Dott.ssa Anna Migliaro della Direzione Sistemi Informativi con la quale vengono esplicitati i criteri attraverso i quali si è determinata la base d'asta della presente gara;

Valutato che l'impegno economico relativo all'affidamento del servizio di help e assistenza applicativa relativamente a diversi applicativi informatici per il periodo di 1 anno, calcolato applican-

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

do i criteri sopra indicati, definisce un importo da porre a base di gara di € 92.000,00 (IVA 22% esclusa), fermo restando che l'importo totale presunto complessivo dell'appalto, comprensivo dell'opzione di proroga per una durata massima di ulteriori 12 mesi, ammonta ad € 184.000,00 oltre IVA 22%;

Visti gli allegati documenti di gara, che formano parte integrante del presente provvedimento, che di seguito si richiamano:

- Condizioni particolari di fornitura
- Allegato 1/Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali
- Allegato 2/Caratteristiche generali del software
- Allegato 3/Architettura di rete e Server Farm
- Allegato 4/Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software
- Allegato 5/Piattaforme applicative trasversali
- Allegato 6/Elementi di valutazione e relativi punteggi
- Allegato 7/Schema Offerta Tecnica

Tenuto conto che tali documenti integrano e modificano, laddove è caso, le “Condizioni Generali di Contratto relative alle prestazioni di servizi” relative al “Bando per l’abilitazione dei Prestatori di Servizi al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione” nonché il Capitolato Tecnico (Allegato 35) allegato a tale Bando per l’abilitazione di fornitori alla categoria “Servizi per l’Information Communication Technology”;

Rilevato che si procederà all’individuazione dell’aggiudicatario sulla base della presentazione dell’offerta economicamente più vantaggiosa, come previsto dell’art. 95 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, sulla base dei criteri di valutazione nonché della ponderazione attribuita ad ognuno di essi indicati nell’All. 6 “Elementi di valutazione e relativi punteggi”;

Ritenuto necessario strutturare la gara secondo criteri che garantiscano l’assegnazione a fornitori molto competenti sulle tecnologie impiegate, sui processi di lavoro e le funzioni inerenti le tematiche oggetto del servizio, nonché in grado di assicurare livelli di servizio elevati;

Valutato opportuno invitare tutte le aziende registrate sul MEPA nella categoria “Servizi per l’Information Communication Technology” nonché stabilire una percentuale di ripartizione dei punteggi di gara (80 punteggio offerta tecnica – 20 punteggio offerta economica) che premiano particolarmente la qualità dell’offerta presentata;

Ritenuto di non ammettere alla fase di apertura delle offerte economiche quelle offerte che otterranno un punteggio tecnico inferiore a 40/80 (80 = punteggio tecnico massimo attribuibile);

Valutato opportuno invitare anche il precedente aggiudicatario del servizio di assistenza applicativa di supporto agli operatori e di amministrazione dei sistemi informatici denominati e-Grammata, e-Praxi, Auriga, Monic@ e Piattaforma Servizi on line per il periodo 1.10.2015/30.9.2017, assegnato a seguito di procedura negoziata svolta tramite il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA), visti:

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- l'elevato grado di soddisfazione maturato a conclusione del rapporto contrattuale, a seguito dell'esecuzione a regola d'arte nonché del rispetto dei tempi e dei costi pattuiti;
- il previsto scarso interesse del mercato di riferimento, ed il relativo numero ridotto di operatori in grado di partecipare alla gara, a causa della obsolescenza di alcuni sistemi oggetto del servizio;

Ritenuto inoltre di strutturare la gara su un lotto unico in quanto le diverse tipologie di servizi richiesti sono omogenee ed interconnesse e non ne è tecnicamente possibile l'eventuale gestione con fornitori diversi;

Ritenuto necessario procedere alla nomina della Commissione Giudicatrice della gara, ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 e della Deliberazione G.C. 20/23.2.2017, dopo la scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte;

Stabilito fin d'ora che la nomina del presidente della Commissione, composta da tre membri interni, avverrà sulla base della Direzione di competenza e che la Commissione coadiuverà il RUP nella fase di valutazione di congruità delle eventuali offerte anomale;

Rimandata a successivo provvedimento l'assegnazione dei servizi e quindi la definizione precisa della spesa che si rivelerà necessaria;

Ritenuto di prevedere che si procederà all'aggiudicazione anche nel caso di una sola offerta valida, purché congrua, o, se del caso, di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto;

Rilevato che l'analisi svolta al fine di individuare possibili "interferenze", cioè eventuali contatti rischiosi tra personale del committente e quello dell'appaltatore sul luogo di lavoro, propedeutica alla eventuale predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (D.U.V.R.I.), ha evidenziato come le prestazioni oggetto dell'appalto di cui trattasi, alla data del presente provvedimento, non causino interferenze ai fini e ai sensi di quanto previsto dal D.L.vo 81/2008, da cui discende che il costo della sicurezza è pari a zero;

Considerato tuttavia che il D.U.V.R.I. potrà essere predisposto da questo Comune, anche su proposta dell'appaltatore, in caso di modifiche contrattuali di tipo tecnico, logistico o organizzativo incidenti sulle modalità realizzative e che tale documento potrà inoltre essere integrato su proposta dell'aggiudicatario da formularsi entro 30 giorni dall'aggiudicazione definitiva ed a seguito della positiva valutazione espressa dal R.U.P.;

Preso atto che, ai fini di quanto previsto dalla Legge 13.8.2010 n. 136, così come modificato da D.L. 187 del 12.11.2010 "Misure urgenti in materia di sicurezza", convertito in L. 17.12.2010 n. 217, la presente assegnazione è stata registrata con il numero C.I.G. (Codice Identificativo Gara): 72020675B3;

Dato atto che il presente provvedimento è regolare sotto il profilo tecnico, amministrativo e contabile ai sensi dell'art. 147 bis – comma 1 – del D.Lgs. 267/2000 (TUEL)";

Accertato che i pagamenti conseguenti al presente provvedimento sono compatibili con i relativi stanziamenti di cassa del bilancio e con le regole di finanza pubblica;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

DETERMINA

- 1) di autorizzare, per i motivi esposti in premessa, lo svolgimento di una procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 comma 2 b) del D.Lgs. n. 50/2016 tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) per l'assegnazione del servizio di help-desk e assistenza applicativa relativamente a diversi applicativi informatici per il periodo di 1 anno dall'1.10.2017 al 30.9.2018 (o comunque per 1 anno dalla data di decorrenza del contratto), per l'importo complessivo posto a base di gara di € 92.000,00 (IVA 22% esclusa), sulla base dei documenti di gara allegati che integrano e modificano, laddove è caso, le "Condizioni Generali di Contratto relative alle prestazioni di servizi" relative al "Bando per l'abilitazione dei Prestatori di Servizi al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione" nonché il Capitolato Tecnico (Allegato 35) allegato a tale Bando per l'abilitazione di fornitori alla categoria "Servizi per l'Information Communication Technology" – CIG: 72020675B3;
- 2) di dare atto che l'Accordo Quadro CONSIP "Servizi applicativi" non è applicabile in quanto la presente gara non comprende una quota di "Servizi Base" per almeno il 40% della base d'asta;
- 3) di prenotare l'importo complessivo di € **112.240,00**, di cui € 92.000,00 come imponibile e € 20.240,00 per IVA 22%, nel modo seguente:
 - € **18.706,67 (1 bimestre)** al Cap. 2264 c.d.c. 95.6.28 "Software applicativi - Manutenzioni" del Bilancio 2017 - P.d.C.: 1.3.2.19.1 Gestione e manutenzione applicazioni - spesa in ambito istituzionale (**imp. 2017.9173**);
 - € **93.533,33 (5 bimestri)** al Cap. 2264 c.d.c. 95.6.28 "Software applicativi - Manutenzioni" del Bilancio 2018 - P.d.C.: 1.3.2.19.1 Gestione e manutenzione applicazioni - spesa in ambito istituzionale (**imp. 2018.2638**);
- 4) di invitare alla presente procedura negoziata tutte le aziende registrate sul MEPA nella categoria "Servizi per l'Information Communication Technology";
- 5) di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, purché congrua, o, se del caso, di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto;
- 6) di prendere atto che il Responsabile del Procedimento è la Dott.ssa Anna Migliaro della Direzione Sistemi Informativi;
- 7) di procedere alla nomina della Commissione Giudicatrice della gara, ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 e della Deliberazione G.C. 20/23.2.2017, successivamente alla scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte;
- 8) di stabilire che la nomina del presidente della Commissione, composta da tre membri interni, avverrà sulla base della Direzione di competenza e che la Commissione coadiuverà il RUP nella fase di valutazione di congruità delle eventuali offerte anomale;
- 9) di rimandare a successivo provvedimento l'assegnazione dei servizi e la definizione precisa della spesa che si rivelerà necessaria;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

10) di dare atto che il presente provvedimento è stato redatto nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali;

11) di dare atto dell'avvenuto accertamento dell'insussistenza di situazioni di conflitto di interessi inerenti il presente procedimento, in attuazione dell'art. 6bis della L. 241/1990 e s.m.i. nonché ai sensi dell'art. 42 del D.Lgs. 50/2016.

Il Dirigente
Dott. Enrico Bazzurro



COMUNE DI GENOVA

ALLEGATO ALLA DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2017-126.9.0.-66
AD OGGETTO

Autorizzazione allo svolgimento di una procedura negoziata tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) per l'affidamento del servizio di help-desk e assistenza applicativa relativamente a diversi applicativi informatici per il periodo di 1 anno.

Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 183, comma 7, D.L.gs 267/2000 e s.s.m . si appone visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria.

Il Responsabile del Servizio Finanziario
[Dott. Giovanni Librici]

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI**

ALLEGATO 3 - L'architettura di rete dell'Ente e relativi Server

La maggior parte dei server dell'Ente (circa 90 server fisici, 260 server virtualizzati) è collocata presso la Server Farm dell'Outsourcer.

Tutti i server sono in tecnologia Intel X86, per quanto riguarda l'ambiente Microsoft i sistemi operativi installati sono i seguenti: Windows Server 2000, 2003, 2008 e 2012; sono inoltre presenti circa 80 sistemi Linux, tipicamente su distribuzioni Red Hat e Centos, utilizzati come Web/Application Server, Database Server, posta elettronica e per altre funzioni ausiliarie.

La maggior parte dei sistemi in produzione risiede su una piattaforma di virtualizzazione VMware vSphere definita su due cluster dotati complessivamente di 21 nodi. (server Esxi)

Le sedi principali sono interconnesse attraverso una infrastruttura di rete MPLS con velocità di 1000 Mb/s.

Servizio di housing (Server Farm)

La struttura è dotata di sistemi di condizionamento e antincendio, di generatori di energia (Ups) ad alta affidabilità. E' presente inoltre un presidio operativo garantito da personale adeguato.

I sistemi sono installati in una sala dedicata esclusivamente al Comune di Genova.

La sala, oltre all'impiantistica di base, è corredata di:

- N° 2 rack messi a disposizione dall'Outsourcer (oltre a 1 rack in sala backup e 1 in sala telecomunicazioni) e 7 rack di proprietà del Comune

Sono presenti sette enclosure per Blade Server dotati delle seguenti tipologie di server/chassis:

- 3 chassis HP: modello BladeSystem c7000
 - server blade HP: ProLiant BL 460c G5/G6/G7/Gen8

- 2 chassis IBM: blade center E
 - server blade IBM: HS20/HS21

- 1 Chassis IBM: blade center H
 - Server blade IBM: HS22/HS23

E' presente un sottosistema SAN Emc2 VNX-5400 interconnesso agli enclosures Blade attraverso switches in Fibra ottica a 8 Gb/s.

Per la connettività di rete, sono installati apparati di rete Cisco in grado di rendere disponibili:

- N° 96 porte 10/100 Mbps
- N° 96 porte 10/100/1000 Mbps

L'effettiva disponibilità di porte dipende dall'evoluzione dell'infrastruttura nel tempo; la situazione può e deve essere verificata al momento dell'eventuale avvio di un nuovo progetto.

L'accesso alla rete Internet è garantito da un collegamento con velocità 1000 Mb/s.

La connettività geografica alla Wan aziendale viene effettuata a velocità 1000 Mb/s.

Esistono inoltre circa 250 sedi decentrate collegate alla WAN aziendale con tecnologia ADSL/HDSL/Fibra Ottica.



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE**

**ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI HELPDESK ED
ASSISTENZA APPLICATIVA RELATIVAMENTE A
DIVERSI SISTEMI INFORMATICI
DEL COMUNE DI GENOVA**

CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA

INDICE

MODALITA' DI ATTIVAZIONE DELLA GARA E DEL CONTRATTO.....	3
CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO - RDO	3
CODICE IDENTIFICATIVO GARA	3
RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	3
ART. 1 - OGGETTO DELL' APPALTO	3
<u>REQUISITI DI AMMISSIONE:</u>	4
<u>DOCUMENTI RICHIESTI:</u>	4
a) <u>documenti amministrativi:</u>	4
b) <u>documenti tecnici:</u>	5
c) <u>documenti economici:</u>	6
ART. 2 – DURATA DEL SERVIZIO	6
ART. 3 - MODALITA' DI AGGIUDICAZIONE	6
PROPOSTA TECNICA:.....	8
OFFERTA ECONOMICA:	8
ART. 4 - GARANZIA DEFINITIVA	8
ART. 5 – IMPEGNI DEL COMUNE DI GENOVA	9
ART. 6 – OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO.....	9
ART. 7 - SUBAPPALTO	11
ART. 8 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	11
ART. 9 – VERIFICHE, CONTROLLI E PENALI.....	12
ART. 10 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	13
ART. 11 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO.....	14
ART. 12 – CESSIONE DEL CREDITO	14
ART. 13 – INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	14
ART. 14 – CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE	14
ART. 15 – RINVIO AD ALTRE NORME	15
ART. 16 - D.U.V.R.I.	15
ART. 17 - PROPRIETÀ, DIRITTI E BREVETTI	15
ART. 18 - DEPOSITO DEI SORGENTI.....	16
ART. 19 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI.....	16

MODALITA' DI ATTIVAZIONE DELLA GARA E DEL CONTRATTO

CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO - RDO

Le Condizioni del contratto che verrà concluso in caso di accettazione (da parte del Comune di Genova) dell'offerta del Fornitore sono integrate e modificate dalle clausole che seguono, le quali prevarranno in caso di contrasto con altre disposizioni contenute nelle "Condizioni Generali di Contratto relative alle prestazioni di servizi" relative al "Bando per l'abilitazione dei Prestatori di Servizi al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione" nonché nel Capitolato Tecnico (Allegato 35) allegato a tale Bando per l'abilitazione di fornitori alla categoria "Servizi per l'Information Communication Technology".

CODICE IDENTIFICATIVO GARA

Il numero di C.I.G. (Codice Identificativo Gara) attribuito al presente appalto dalla procedura SIMOG (Sistema Informativo Monitoraggio Gare) attivata sul sito www.avcp.it è: 72020675B3

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il Responsabile del procedimento è la Dott.ssa Anna Migliaro – Direzione Sistemi Informativi - Via di Francia, 3 – 16149 Genova - tel. 0105576665 - fax 0105576600 – e-mail: amigliaro@comune.genova.it

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Costituisce oggetto del presente appalto, da affidarsi attraverso procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. b) del D.Lgs. n. 50/2016, l'acquisizione di servizi di help desk ed assistenza applicativa relativi ai sistemi informatici descritti sinteticamente nell'"Allegato 1/Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali":

- Protocollo Generale
- Gestione Atti Amministrativi
- Gestione Documentale
- Permessi Rottura Suolo Pubblico
- Portale Sportello Unico Edilizia
- Sistema Unico Pagamenti PagoPA
- Portale Servizi Online

Tali servizi dovranno essere comprensivi di un pacchetto di n. 70 giornate/uomo finalizzate ai servizi complementari esplicitati nell'Allegato 1 - Art. 6.

Il contratto viene aggiudicato con procedura negoziata, articolata in un lotto unico in quanto le diverse **tipologie di servizi richiesti sono omogenee ed interconnesse** e non ne è tecnicamente possibile l'eventuale gestione con fornitori diversi.

L'importo contrattuale a base di gara è pari a € **92.000,00** oltre IVA 22%.

L'importo stimato dei costi della mano d'opera è di € 80.000,00 oltre IVA 22%.

La gara oggetto del presente capitolato è disciplinata dalle disposizioni del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

Per le modalità di erogazione dei servizi e le specifiche tecniche e funzionali richieste si rimanda ai documenti tecnici di gara (Allegato 1/Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali – Allegato 2/Caratteristiche generali del software - Allegato 3/Architettura di rete e Server Farm – Allegato 4/Norme generali per sviluppo, manutenzione ed assistenza software – Allegato 5/Piattaforme applicative trasversali – Allegato 7/Schema offerta tecnica).

L'impresa concorrente dovrà inserire sul portale di gara attraverso la funzione "Aggiungi Allegati" la seguente documentazione:

REQUISITI DI AMMISSIONE:

1. un ELENCO DELLE PRINCIPALI PRESTAZIONI DI HELP DESK ED ASSISTENZA APPLICATIVA effettuate nell'ultimo triennio nei confronti di Comuni con popolazione residente superiore a 100mila unità che comprovino il possesso delle competenze e delle conoscenze circa le funzioni ed i processi di lavoro inerenti almeno 4 delle 7 tematiche oggetto del servizio sopra elencate, completo delle seguenti informazioni:

- tipologia e dettaglio della prestazione
- Comune committente
- numero residenti nel Comune committente
- importo contratto
- data contratto

Sarà cura del committente verificare il buon esito di tali prestazioni.

2. un ELENCO DELLE PRINCIPALI PRESTAZIONI EFFETTUATE nell'ultimo triennio nei confronti di committenti pubblici o privati che comprovino il possesso delle competenze e delle conoscenze inerenti almeno 6 delle 9 competenze tecniche elencate nell'allegato 1 – Art. 5.7, completo delle seguenti informazioni:

- tipologia e dettaglio della prestazione
- committente (sia pubblico che privato)
- numero dipendenti committente
- importo contratto
- data contratto

Il valore complessivo delle prestazioni elencate non potrà essere inferiore a € 20.000,00. L'esecuzione di tali contratti dovrà essere comprovata da apposite dichiarazioni rilasciate dai committenti attestanti il buon esito della prestazione; tali dichiarazioni potranno essere prodotte contestualmente all'elenco di cui trattasi e comunque dovranno essere prodotte dall'aggiudicatario provvisorio entro 10 giorni dalla relativa richiesta.

DOCUMENTI RICHIESTI:

a) documenti amministrativi:

- PASSOE: generato dal sistema AVCPASS dell'Autorità Nazionale AntiCorruzione (ANAC) relativo alla presente gara (codice CIG: 72020675B3); a tal fine è necessario iscriversi ai servizi on line dell'ANAC - Sezione AVCPASS e seguire le relative istruzioni fino all'ottenimento del documento (caratterizzato da un codice di 16 cifre);

b) documenti tecnici:

- un'adeguata OFFERTA TECNICA, firmata digitalmente, contenente tutti gli elementi di valutazione evidenziati nella tabella "Elementi di valutazione e relativi punteggi" (Allegato 6), congruente con gli obiettivi e con le caratteristiche generali, tecnologiche e funzionali indicate nei documenti di gara.

Per consentire alla Commissione di gara una valutazione omogenea delle offerte pervenute, l'offerta tecnica dovrà essere articolata sulla base dello schema di cui all'Allegato n. 7 "Schema offerta tecnica".

L'offerta tecnica dovrà essere composta da un numero di pagine non superiore a 40 in formato A4, allegati esclusi. La documentazione deve essere propedeutica alla presentazione dell'offerta, pertanto si sconsiglia di allegare materiale (dépliants, brochures, ecc.) non strettamente attinente allo scopo di cui sopra.

L'offerta dovrà presentare il team di professionisti che sarà impiegato per la fornitura oggetto del presente documento.

Il team dovrà comprendere tutte le professionalità necessarie per una efficace erogazione dei servizi richiesti.

In particolare, l'offerta dovrà esplicitare le esperienze dei professionisti che comprovino, a livello di team, il possesso delle competenze e delle conoscenze circa le funzioni ed i processi di lavoro inerenti almeno 4 delle 7 tematiche oggetto del servizio sopra elencate nonché le tecnologie elencate nell'allegato 1 – Art. 5.7.

Le competenze e le conoscenze esplicitate saranno valutate nell'ambito della tabella "Elementi di valutazione e relativi punteggi" (Allegato 6),

Rimane a discrezione del proponente la responsabilità di garantire in ogni caso i tempi dichiarati e l'esaustività delle professionalità necessarie.

In corso d'opera sarà verificata l'idoneità del personale impiegato dal fornitore. Nel caso fossero riscontrate inadeguatezze, la ditta verrà invitata a provvedere a sostituzioni/integrazioni.

Il rifiuto a procedere all'adeguamento del personale o l'eventuale ripetersi di casi di inidoneità costituirà motivo per la risoluzione del contratto (vedi successivo art. 10).

Ai fini della valutazione dell'offerta tecnica, il concorrente ha facoltà di includere nella propria proposta funzionalità, componenti o servizi aggiuntivi che determinino una valorizzazione della soluzione offerta in termini di efficacia e qualità della stessa, senza comportare costi aggiuntivi per l'Ente. Tali elementi aggiuntivi saranno valutati secondo quanto previsto nella tabella Allegato 6 - "Elementi di valutazione e relativi punteggi" suddivisi nei seguenti item:

- Aspetti qualitativi e SLA (Service Level Agreement) migliorativi dei servizi richiesti quali la riduzione dei tempi di presa in carico delle segnalazioni, l'estensione dell'orario di assistenza, il numero giornate assistenza per giornate non lavorative quali sabato mattina e/o eventi particolari, ecc.
- Aspetti qualitativi relativi alle metodologie utilizzate per lo svolgimento delle attività complementari richieste (pacchetto giornate) quali la predisposizione di questionari per la raccolta dati, la disponibilità a pianificare incontri oltre l'orario standard di lavoro, ecc.
- Componenti o servizi extra-fornitura proposti quali funzionalità migliorative, giornate di supporto aggiuntive oltre a quelle già richieste, ecc.

Per quanto riguarda il subappalto, l'impresa partecipante deve dichiarare nell'offerta la parte di prestazione che intenda eventualmente subappaltare a terzi nel rispetto dei limiti di legge disposti all'art. 105 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

L'OFFERTA TECNICA DOVRA' ESSERE PRIVA, A PENA DI ESCLUSIONE DALLA GARA, DI QUALSIASI INDICAZIONE (DIRETTA O INDIRETTA) DI CARATTERE ECONOMICO.

c) documenti economici:

I partecipanti, nell'ambito dell'importo complessivo massimo di riferimento per l'aggiudicazione della presente gara pari a € **92.000,00** oltre IVA 22%, suddiviso in due Budget:

- € **72.000,00** oltre IVA 22% per il servizio di Help Desk ed assistenza applicativa
- € **20.000,00** oltre IVA 22% per il pacchetto di giornate/uomo

dovranno formulare un'OFFERTA ECONOMICA indicando i due prezzi relativi ai budget indicati

Tale offerta dovrà essere inserita come "Offerta economica (fac-simile di sistema)".

Ai sensi dell'art. 95 comma 10 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, il concorrente dovrà indicare i propri costi della manodopera e gli oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Per quanto riguarda i costi della manodopera dovrà essere utilizzato il modello di documento "Costi manodopera" che dovrà essere inserito, firmato digitalmente, sul portale di gara attraverso la funzione "Aggiungi Allegati".

Non saranno ammesse offerte di importo pari o superiore alla soglia indicata.

ART. 2 – DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio di Help Desk ed assistenza applicativa di cui alla presente gara avrà durata di 1 anno per il seguente periodo: 1.10.2017 – 30.9.2018.

Nel caso non potesse essere rispettata la decorrenza indicata, il contratto avrà comunque durata di 1 anno dalla data di decorrenza.

Le giornate/uomo finalizzate ai servizi complementari saranno erogate in base alle richieste e comunque nell'ambito del periodo contrattuale di cui sopra.

La Civica Amministrazione si riserva l'opzione di prorogare il servizio di Help Desk ed assistenza applicativa per una durata massima di ulteriori 12 mesi inviando una semplice richiesta scritta all'aggiudicatario entro 15 giorni dalla scadenza contrattuale. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni offerti o più favorevoli per la stazione appaltante.

L'importo totale presunto complessivo, comprensivo dell'opzione di cui sopra, ammonta ad € 184.000,00 oltre IVA 22%.

ART. 3 - MODALITA' DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto in oggetto verrà aggiudicato ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 a favore dell'impresa che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa per la Civica Amministrazione sulla base dei criteri di valutazione nonché della ponderazione attribuita ad ognuno di essi indicati nella tabella "Elementi di valutazione e relativi punteggi" (Allegato 6), per i seguenti punteggi massimi:

- PROPOSTA TECNICA: punti 80
- OFFERTA ECONOMICA: punti 20

Il metodo di calcolo dell'offerta economicamente più vantaggiosa utilizzerà le formule previste dal "metodo aggregativo-compensatore".

Il punteggio valevole per la compilazione della graduatoria finale sarà costituito dalla somma dei punteggi attribuiti all'offerta tecnica ed all'offerta economica.

In caso di parità di punteggio complessivo finale fra due o più offerte, la gara verrà aggiudicata in favore del concorrente che avrà conseguito il maggior punteggio dell'offerta tecnica.

L'aggiudicazione avverrà anche in caso di una sola offerta valida, fatta salva l'applicazione dell'art. 95, comma 12, del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

Non sono ammesse offerte incomplete o condizionate. Sono altresì vietate le offerte "plurime" contenenti prodotti e servizi di diverso prezzo e prestazioni, tra i quali l'Amministrazione dovrebbe operare un'ulteriore scelta.

Saranno escluse altresì tutte le offerte redatte o inviate in modo difforme da quello prescritto negli atti di gara.

Ai sensi dell'art. 106 c. 12 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, le prestazioni oggetto dell'appalto e il conseguente importo contrattuale potranno variare fino ad un massimo di un quinto, in diminuzione od in aumento, senza che l'aggiudicatario possa avanzare pretesa alcuna a modificare le condizioni contrattuali.

L'Amministrazione si riserva la facoltà, in seguito all'aggiudicazione definitiva, di dare l'avvio al servizio nelle more della stipulazione del contratto; in tal caso, l'aggiudicatario sarà tenuto a dare avvio al servizio agli stessi patti e condizioni così come risultanti dal presente documento e dalla propria offerta tecnica.

La valutazione della proposta tecnica e l'esame dell'offerta economica verranno effettuati da apposita Commissione, composta da 3 membri interni, che sarà nominata con specifico provvedimento secondo quanto disposto dall'art. 77 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 e dalla Deliberazione G.C. 20/23.2.2017.

In particolare, il presidente sarà selezionato tra i Dirigenti dell'Ente sulla base del criterio di appartenenza ad una Direzione coinvolta dal progetto.

Si procederà all'individuazione delle offerte anormalmente basse ai sensi dell'art. 97 comma 3 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 e di conseguenza alla valutazione di congruità delle offerte in relazione alle quali sia i punti relativi al prezzo, sia la somma dei punti (non riparametrati) relativi agli elementi di valutazione, siano entrambi pari o superiori ai 4/5 dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando.

La valutazione di congruità avverrà secondo quanto previsto dallo stesso art. 97.

La Commissione coadiuverà il RUP nella fase di valutazione di congruità delle eventuali offerte anomale.

PROPOSTA TECNICA:

Per l'attribuzione dei punteggi relativi agli elementi di valutazione di natura qualitativa, i coefficienti per l'attribuzione dei punti saranno determinati attraverso la media dei coefficienti, variabili tra zero e uno, attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari, come specificato nell'Allegato 6 - "Elementi di valutazione e relativi punteggi" sulla base della seguente tabella punteggio/valutazione:

Punteggio	Valutazione
1	Eccellente
0,9	Ottimo
0,8	Distinto
0,7	Molto buono
0,6	Buono
0,5	Più che discreto
0,4	Discreto
0,3	Limitato
0,2	Molto limitato
0,1	Quasi nullo
0	Non valutabile - nullo

Ai fini della determinazione del punteggio tecnico complessivo attribuito a ciascuna offerta, la Commissione procederà alla relativa cosiddetta riparametrazione, in base alla quale il migliore punteggio corrispondente ad ogni singola voce di valutazione e ad ogni successiva aggregazione è riparametrato al punteggio massimo attribuibile relativo a ciascuna voce e aggregazione e tutti i punteggi delle altre offerte sono riparametrati con proporzione lineare.

All'offerta migliore verrà quindi attribuito, dopo la riparametrazione, il punteggio tecnico massimo previsto.

Per poter essere ammessa alla valutazione dell'offerta economica, l'impresa partecipante dovrà conseguire, prima della riparametrazione, un punteggio tecnico non inferiore a 40/80 (laddove 80 = punteggio tecnico massimo attribuibile).

OFFERTA ECONOMICA:

Per l'attribuzione dei punteggi relativi, verranno applicate le formule matematiche indicate nell'Allegato 6 - "Elementi di valutazione e relativi punteggi".

ART. 4 - GARANZIA DEFINITIVA

Ai sensi dell'art. 103 comma 1 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, la Ditta aggiudicataria dovrà versare una garanzia definitiva a garanzia di tutti gli obblighi ad essa derivanti dal presente Capitolato, sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'articolo 93, commi 2 e 3, pari al 10 per cento dell'importo contrattuale

La garanzia definitiva dovrà essere pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10%, la garanzia fideiussoria da

corrispondere sarà aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10% (dieci per cento); ove il ribasso sia superiore al 20% (venti per cento), l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20% (venti per cento).

Le imprese potranno presentare una garanzia d'importo ridotto ai sensi di quanto previsto dall'art. 93 comma 7 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

La garanzia in questione si intende a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni assunte e del risarcimento dei danni derivanti da eventuali inadempienze, fatta, comunque, salva la risarcibilità del maggior danno.

La garanzia definitiva avrà durata pari a quella del contratto e potrà essere svincolata ai sensi dell'art. 103 comma 5 del predetto Decreto.

Il Comune di Genova ha il diritto di valersi della cauzione per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per l'esecuzione del servizio, nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'appaltatore.

Il Comune di Genova ha inoltre il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'appaltatore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori.

Il Comune di Genova può richiedere all'appaltatore la reintegrazione della cauzione ove questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'appaltatore.

ART. 5 – IMPEGNI DEL COMUNE DI GENOVA

Per la gestione operativa del contratto il Comune nominerà, subito dopo la stipula del contratto, un "Direttore Esecuzione Contratto" (DEC), responsabile dei rapporti con il fornitore per l'esecuzione del contratto, e un "Capo Progetto Utente" (CPU) che avrà il compito di controllare e verificare l'esatta applicazione funzionale della procedura.

Il DEC potrà dare al fornitore eventuali indicazioni tecnico-funzionali tese alla piena riuscita delle attività nel rispetto delle finalità generali del progetto; tali eventi non daranno luogo a variazioni dell'importo della fornitura.

Il DEC potrà anche disporre la temporanea sospensione di alcune o di tutte le attività, sia per carenze imputabili al fornitore, sia per motivi organizzativi dell'Amministrazione, senza per questo dare adito a riserve da parte del fornitore.

Il Comune di Genova metterà a disposizione della Ditta aggiudicataria:

- la piattaforma hardware/software di base necessaria;
- ogni e qualsiasi dato reperibile presso gli uffici comunali, necessario o anche solo utile all'attività della Ditta.

ART. 6 – OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire il corretto svolgimento del servizio e assumere tutti i necessari accorgimenti per espletare la stessa nel rispetto delle indicazioni riportate nei

documenti di gara, secondo i termini e le modalità contenute nell'offerta presentata e nell'ambito degli indirizzi e delle direttive fissati dal Comune di Genova.

Per la gestione operativa del contratto il Fornitore nominerà, subito dopo la stipula del contratto, un "Capo Progetto Fornitore" (CPF) con il compito di rappresentare e impegnare il fornitore nella fase esecutiva del contratto. Tale responsabile operativo dovrà essere l'unico interlocutore e referente del CPI ogni qualvolta si presentino problemi, sia nella fase realizzativa, che in quelle successive di avviamento, personalizzazione, manutenzione ed assistenza.

Le funzioni principali del CPF sono:

- coordinare le attività del personale addetto al servizio in stretta collaborazione con DEC e CPU;
- garantire lo svolgimento delle attività mantenendo i livelli previsti dal contratto, segnalare eventuali interruzioni o degradi del servizio nonché suggerire azioni e/o procedure volte al miglioramento del servizio erogato;
- recepire ed attuare le eventuali azioni correttive indicate periodicamente da DEC e CPU nonché supportare ogni cambiamento proposto;
- presentare, con la cadenza prevista dal contratto, la documentazione a supporto del monitoraggio dell'appalto.

Tutte le comunicazioni ufficiali della Ditta in merito alla fornitura dovranno essere indirizzate al DEC ed, eventualmente, in copia a terzi da lui indicati. Analogamente tutte le comunicazioni del Comune saranno indirizzate al CPF.

La Ditta è obbligata ad applicare integralmente, a favore dei propri dipendenti, tutte le norme contenute nel contratto nazionale di lavoro e negli accordi integrativi, territoriali ed aziendali e per il settore di attività e per la località dove sono eseguite le prestazioni; essa è altresì responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte degli eventuali subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto. Essa si impegna a trasmettere al Comune di Genova, prima dell'inizio delle attività, la documentazione di avvenuta denuncia agli Enti Previdenziali, ove necessario, Assicurativi ed Antinfortunistici.

La Ditta è altresì obbligata a rispettare tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa, sanitaria, di solidarietà paritetica, previste per i dipendenti dalla vigente normativa, nonché quelle connesse al rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori introdotte dal D.Lgs. 81/9.4.2008.

Per ogni inadempimento rispetto agli obblighi di cui al presente articolo, accertato dagli Enti competenti e per il quale verrà richiesto il pagamento, il Comune di Genova effettuerà trattenute su qualsiasi credito maturato a favore dell'appaltatore per l'esecuzione dei lavori e procede, in caso di crediti insufficienti allo scopo, all'escussione della garanzia fideiussoria.

La Ditta aggiudicataria assume l'obbligo di tenere indenne in ogni tempo l'Amministrazione da tutte le rivendicazioni, responsabilità, perdite, danni, costi, risarcimenti e quant'altro chiunque possa avanzare e/o pretendere per la presunta violazione di diritti d'Autore, marchi di fabbrica, brevetti e simili, italiani o stranieri, derivanti dalla presente fornitura o dal suo uso.

La Ditta e l'Amministrazione si impegnano a darsi reciprocamente immediata notizia di qualsiasi azione o questione di terzi di cui siano venute a conoscenza relativamente a quanto sopra.

La Ditta assumerà a sue spese la difesa contro tale azione e terrà a suo carico gli oneri eventualmente conseguiti nei confronti del terzo attore.

Tutte le spese contrattuali inerenti e conseguenti al presente servizio sono a carico della Ditta aggiudicataria.

La Ditta aggiudicataria è tenuta alla riservatezza ed al segreto d'ufficio. Le notizie comunque venute a conoscenza del personale dell'aggiudicatario non devono essere comunicate o divulgate a terzi, né possono essere utilizzate da parte della medesima, o da parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente atto.

La suddetta Ditta si impegna inoltre a non utilizzare per finalità diverse ed estranee al progetto, né a diffondere, la documentazione elaborata dal e per il Comune nell'ambito del progetto stesso.

L'Amministrazione Comunale è esonerata e dovrà essere ritenuta indenne da ogni responsabilità relativa ad eventuali incidenti e responsabilità civili verso terzi derivanti dall'espletamento dell'incarico affidato ed in genere per tutti i danni per i quali potrebbe essere chiamata a rispondere, restando a totale ed esclusivo carico della ditta aggiudicataria ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo.

La ditta appaltatrice è tenuta ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n.136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi al presente appalto.

Ai sensi dell'art.3 della legge n.136/2010 e del D.L. n.187 del 12.11.2010:

- i pagamenti devono avvenire esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a garantire la tracciabilità delle operazioni;
- i contraenti hanno l'obbligo di comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica.

I contraenti hanno l'obbligo di indicare le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi nonché provvedono altresì a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

Saranno a carico del contraente i contrassegni telematici sostitutivi della marca da bollo da apporre sul contratto.

ART. 7 - SUBAPPALTO

Il subappalto è ammissibile nei limiti ed alle condizioni disciplinate all'art. 105 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 e l'eventuale ricorso a tale istituto dovrà essere dichiarato in sede di presentazione della documentazione di gara.

Le imprese partecipanti devono dichiarare in sede d'offerta la parte di prestazione che intendono eventualmente subappaltare a terzi nel rispetto dei limiti di legge e disposti dall'art. 105, comma 2 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

L'accettazione del subappalto è subordinata alla verifica dei requisiti di capacità tecnica, nonché a quelli di ordine generale di cui all'art. 80 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

ART. 8 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fatturazione avverrà secondo la seguente scansione:

- Help Desk ed assistenza applicativa:
 - bimestrale posticipata
- pacchetto di giornate/uomo per servizi complementari:
 - bimestrale posticipata sulla base delle gg/uomo erogate

Le fatture dovranno essere intestate a:

Comune di Genova – Direzione Sistemi Informativi – Via di Francia 3 - 16149 Genova (P.I. 00856930102)

Il pagamento delle fatture, complete di tutti i dati necessari, avverrà nei tempi di legge.

La liquidazione è subordinata alla verifica della regolarità della prestazione ed alla regolarità del D.U.R.C. L'irregolarità del D.U.R.C. comporterà la sospensione del pagamento delle fatture e l'interruzione della decorrenza dei termini di pagamento.

Sono a carico della ditta aggiudicataria le eventuali spese e/o costi connessi al mezzo di pagamento prescelto.

Ai sensi dell'art. 25 del D.L. n. 66/2014, la Ditta aggiudicataria dovrà trasmettere le fatture di cui alla presente gara nel formato Fattura PA, tramite il Sistema di Interscambio, come da L. n. 244/2007 art. 1, commi da 209 a 213 e D.M. 3 aprile 2013, n. 55.

Tali fatture dovranno riportare:

- il codice identificativo: **HZNDOD**
- il codice C.I.G.

In mancanza di tali Codici, la fattura verrà rifiutata.

Oltre a detti Codici, al fine di rendere più facilmente identificabile e più celermente pagabile il documento contabile, ogni fattura dovrà contenere il numero d'ordine relativo all'appalto, che sarà comunicato al momento dell'ordinativo, e gli estremi del provvedimento di assegnazione della gara.

In applicazione di quanto previsto dal c. 5-bis dell'art. 30 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, la ditta aggiudicataria dovrà calcolare una ritenuta dello 0,50% sull'importo di ciascuna fattura emessa. Le ritenute verranno svincolate, previa emissione di apposita fattura, soltanto in sede di liquidazione finale dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante del certificato di collaudo e previo rilascio del DURC.

Nel caso di pagamenti di importo superiore a diecimila euro, il Comune, prima di effettuare il pagamento a favore del beneficiario, provvederà a una specifica verifica, ai sensi di quanto disposto dall'art. 4 del D.M.E. e F. n. 40 del 18 gennaio 2008, presso l'Agenzia delle Entrate.

ART. 9 – VERIFICHE, CONTROLLI E PENALI

La Civica Amministrazione si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che il soggetto aggiudicatario nulla possa eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza, da parte dello stesso, di tutte le disposizioni contenute nel presente documento e nell'Allegato 1/Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali, delle caratteristiche e modalità di esecuzione contenute nell'offerta nonché sul rispetto di quanto previsto dal contratto.

Qualora dovessero risultare delle difformità, il soggetto aggiudicatario dovrà provvedere ad eliminare le disfunzioni rilevate nei termini indicati nella formale contestazione effettuata, pena l'applicazione delle penalità più oltre indicate.

La Ditta aggiudicataria non sarà peraltro ritenuta responsabile per il mancato o tardivo adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto qualora detto adempimento o tardivo adempimento sia dovuto direttamente od indirettamente a causa di forza maggiore.

Tutti i termini, in questo caso, risultano prolungati di un periodo equivalente alla durata della causa di forza maggiore che ha provocato l'inadempimento o il tardivo adempimento.

In ogni caso, il soggetto aggiudicatario, durante lo svolgimento delle attività previste, dovrà tener conto di osservazioni, chiarimenti, suggerimenti e richieste, formulate dall'Amministrazione e, all'occorrenza, apportare le necessarie integrazioni, senza che ciò possa comportare alcun aumento dei diritti stabiliti per l'espletamento dell'incarico conferito.

Per i Livelli di Servizio di cui all'Allegato 4 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software saranno applicabili le penali previste nello stesso documento.

Fatta salva l'applicazione delle penali di cui al comma precedente, che verrà calcolata su base trimestrale, l'Amministrazione Comunale si riserva di agire per la richiesta del risarcimento dei danni imputabili a colpe dell'aggiudicatario.

Disposizioni varie:

- ogni formale contestazione alla ditta inadempiente sarà notificata per iscritto e la ditta stessa potrà esprimere le sue deduzioni entro e non oltre il termine di 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della stessa
- il provvedimento applicativo della penale sarà assunto dalla Civica Amministrazione e verrà notificato alla ditta in via amministrativa
- le penali a carico della ditta aggiudicataria potranno essere prelevate dalle somme dovute per le attività in corso o prelevate dall'ammontare della cauzione di cui all'art. 4; la ditta, in tale secondo caso, dovrà provvedere a ripristinare nel suo valore la cauzione nel termine di dieci giorni solari da quella dell'invito a farlo, sotto pena di decadenza dal contratto e dalla perdita della cauzione; la cauzione verrà incamerata senza bisogno di atti giudiziari.
- le penali maturate potranno essere assolte anche attraverso la fornitura di servizi informatici di pari valore, dichiarato congruo dal Dirigente responsabile competente, nei modi e nei tempi da concordarsi con la ditta aggiudicataria.

ART. 10 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

E' facoltà dell'Amministrazione comunale risolvere di diritto il contratto ai sensi degli artt. 1453-1454 del Codice Civile, previa diffida ad adempiere ed eventuale conseguente esecuzione d'ufficio, a spese della Ditta assegnataria, qualora l'impresa aggiudicataria non adempia agli obblighi assunti con la stipula del contratto con la perizia e la diligenza richiesta nella fattispecie, ovvero per gravi e/o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali o per gravi e/o reiterate violazioni e/o inosservanze delle disposizioni legislative e regolamentari, ovvero ancora qualora siano state riscontrate irregolarità non tempestivamente sanate che abbiano causato disservizio per l'Amministrazione, ovvero vi sia stato grave inadempimento della Ditta stessa nell'espletamento del servizio in parola mediante subappalto non autorizzato, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto, ovvero ancora vi sia stata violazione di brevetti industriali e diritti d'autore.

In particolare si potrà procedere alla risoluzione anticipata ed unilaterale del contratto dopo un numero di inadempienze, anche non consecutive, che abbiano comportato l'irrogazione di penali per un importo complessivo superiore al 10% dell'importo contrattuale.

Nei casi di cui sopra il Comune procederà alla contestazione degli addebiti e fisserà un termine perentorio, non inferiore a giorni 15, entro il quale la Ditta dovrà uniformarsi agli standards richiesti ovvero agli obblighi normativi e/o contrattuali: la contestazione verrà effettuata con lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

Il contratto si intenderà risolto di diritto alla scadenza del termine prefissato, in mancanza di tempestivo integrale adempimento.

Costituiscono motivo di risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'Art. 1456 C.C. (Clausola risolutiva espressa), le seguenti fattispecie:

- a) sopravvenuta causa di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50
- b) grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni, errore grave nell'esercizio delle attività, nonché violazioni alle norme in materia di sicurezza o ad ogni altro obbligo previsto dal contratto di lavoro e violazioni alle norme in materia di contributi previdenziali ed assistenziali
- c) il rifiuto a procedere alla sostituzione del personale riconosciuto non idoneo all'espletamento del servizio o l'eventuale ripetersi di casi di inidoneità dello stesso;
- d) falsa dichiarazione o contraffazione di documenti nel corso dell'esecuzione delle prestazioni
- e) transazioni di cui al presente appalto non eseguite avvalendosi di Istituti Bancari o della società Poste Italiane SpA, o degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dell'operazione, ai sensi del comma 9bis dell'art. 3 della Legge n. 136/2010

Si applica l'art. 108 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

ART. 11 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

E' vietata la cessione totale o parziale del contratto; se questa si verificherà l'Amministrazione avrà diritto di dichiarare risolto il contratto per colpa della Ditta, restando impregiudicato il diritto di ripetere ogni eventuale ulteriore danno dipendente da tale azione.

ART. 12 – CESSIONE DEL CREDITO

E' consentita la cessione del credito già maturato, purché la stessa sia stata regolarmente notificata alla Civica Amministrazione e dalla stessa accettata, nel rispetto dei casi espressamente previsti dalla legge in vigore.

ART. 13 – INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal D.Lgs. n. 196/2003, si avvisa che i dati raccolti nel corso della procedura di espletamento della gara e di stipulazione del contratto saranno trattati ai soli fini previsti dalla normativa di settore, dalla normativa in materia di semplificazione amministrativa ovvero in caso di richiesta di accesso agli atti di ricorso all'autorità giudiziaria.

ART. 14 – CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Organismo responsabile delle procedure di ricorso: TAR LIGURIA Via dei Mille 9 - 16147 GENOVA tel. 0103762092 - PEC: ge_ricevimento_ricorsi_cpa@pec.ga-cert.it.

Termini di presentazione del ricorso: trenta giorni decorrenti dalla comunicazione dell'aggiudicazione oppure dalla piena conoscenza della stessa.

Tutte le controversie che dovessero sorgere tra le Parti, dall'interpretazione, esecuzione, scioglimento del contratto e del sotteso rapporto giuridico con esso dedotto, saranno devolute alla competente Autorità Giudiziaria - Foro esclusivo di Genova.

ART. 15 – RINVIO AD ALTRE NORME

Per quanto non espressamente previsto nelle presenti Condizioni Particolari si rimanda e varrà quanto previsto dalle “Condizioni Generali di Contratto relative alle prestazioni di servizi” relative al “Bando per l’abilitazione dei Prestatori di Servizi al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione” nonché nel Capitolato Tecnico (Allegato 35) allegato a tale Bando per l’abilitazione di fornitori alla categoria “Servizi per l’Information Communication Technology” nonché alle norme del Codice Civile.

I chiarimenti relativi alla gara dovranno essere richiesti attraverso il portale di gara sul quale verranno inviate le relative risposte.

ART. 16 - D.U.V.R.I.

Non sono rilevabili rischi interposti per i quali sia necessario adottare relative misure di sicurezza, per cui non è necessario redigere il D.U.V.R.I. (Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenza) e non sussistono di conseguenza costi della sicurezza.

ART. 17 - PROPRIETÀ, DIRITTI E BREVETTI

L’Amministrazione acquisisce, nel caso di programmi prodotti dal fornitore, ma non appositamente sviluppati, il diritto incondizionato all’utilizzo degli stessi. Nel caso di programmi o parte di essi appositamente sviluppati, acquisisce la disponibilità di tutti i codici formato sorgente e la relativa titolarità. In questo caso è proprietaria dei prodotti e della documentazione di corredo contemplati nell’Allegato 1 “Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali” ed acquisisce, inoltre, il diritto incondizionato all’utilizzo degli stessi.

L’impresa aggiudicataria assume ogni responsabilità nel caso di vendita di apparecchiature o sistemi che violino brevetti, marchi o altri diritti e dovrà dichiarare che il Comune di Genova è sollevato da ogni responsabilità nei confronti di terzi, nel caso di utilizzo di licenze o soluzioni tecniche di cui altri abbiano ottenuto la privativa.

L’appaltatore assume l’obbligo di tenere indenne l’Ente committente da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, le perdite e i danni pretesi da qualsiasi persona, nonché da tutti i costi, le spese e le responsabilità ad essi relativi a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione di diritti d’autore o di marchio derivante dalla vendita e gestione d’uso di uno o più software oggetto della presente fornitura.

L’eventuale utilizzo all’interno della soluzione offerta di software di terze parti è ammessa previa la contestuale fornitura delle necessarie licenze.

A conclusione del contratto di manutenzione, in caso di passaggio a nuovo sistema, il fornitore aggiudicatario dell’attuale fornitura si impegna a fornire all’Amministrazione le informazioni tecniche necessarie per la transcodifica dei dati.

ART. 18 - DEPOSITO DEI SORGENTI

Nel caso venissero rilasciati dei moduli in modalità “Licenza d’uso” proprietaria, i codici sorgente dovranno essere depositati, insieme con la loro documentazione, presso uno studio notarile di fiducia della Ditta e saranno di immediata disponibilità dell’Amministrazione sia in caso di fallimento della Ditta medesima, sia di suo impedimento alla prosecuzione del rapporto con l’Ente.

Non sono inclusi nel deposito i codici sorgente relativi ai moduli personalizzati che, come indicato all’articolo precedente, sono immediatamente resi disponibili all’Ente e rimangono nella sua piena proprietà e disponibilità.

ART. 19 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI

Nell’ambito del trattamento dei dati personali connessi all’espletamento delle attività previste dal presente Capitolato, il Comune in qualità di “Titolare” del trattamento di dati personali nomina, con apposito atto, la società aggiudicataria quale “Responsabile esterno del trattamento dei dati” (da ora in poi denominato Responsabile)

Il Responsabile si impegna ad osservare le disposizioni indicate nell’atto di nomina e a provvedere, nell’ambito della propria struttura aziendale, ad individuare per iscritto le persone fisiche da nominare “Incaricati” del trattamento dei dati prescrivendo, tra l’altro, che abbiano accesso ai soli dati personali la cui conoscenza sia strettamente necessaria ad adempiere ai compiti loro assegnati nel rispetto del limite del minimo privilegio di accesso.

Il Responsabile si impegna ad effettuare il trattamento dei dati personali di proprietà del Comune ai soli fini dell’espletamento dell’incarico ricevuto e per il tempo strettamente necessario, adottando autonomamente le disposizioni del D. Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e della normativa vigente, anche con riferimento alle misure di sicurezza al fine di garantire almeno lo stesso livello di sicurezza previsto all’interno dell’Ente.

Il Responsabile ha l’obbligo di non comunicare a terzi e/o non diffondere i dati personali di cui viene a conoscenza, salvo il caso in cui lo svolgimento di alcune attività sia affidato ad altre società; di tale caso il Responsabile dovrà preventivamente informare il Comune che provvederà alla relativa nomina di “Responsabile esterno del trattamento dei dati” nei confronti delle società interessate;

Il Comune di Genova si riserva altresì il diritto di effettuare opportuni controlli o verifiche periodiche riguardo l’adeguatezza e l’efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno rispetto delle norme di legge.

La nomina a Responsabile esterno del trattamento dei dati avrà durata fino alla scadenza contrattuale. La nomina decadrà comunque automaticamente in caso di revoca o interruzione anticipata dell’incarico. La società aggiudicataria sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivare al Comune dall’inosservanza degli obblighi di legge in materia di trattamento dei dati personali.



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE**

ALLEGATO 5 - Piattaforme applicative trasversali

1 - Obiettivo del documento.

Il documento ha lo scopo di descrivere le informazioni e le funzionalità già disponibili grazie alle “piattaforme applicative trasversali” e messe a disposizione dell'intero sistema informativo dell'Ente e quindi anche di qualsiasi nuovo applicativo acquisito con un contratto di licenza d'uso ovvero con uno di “sviluppo ad hoc”.

In entrambi i casi comunque i nuovi applicativi sono vincolati all'utilizzo e la valorizzazione di queste piattaforme “standard” per l'Ente, e non devono crearne di alternative a garanzia della univocità, omogeneità e facilità di manutenzione e gestione delle stesse.

Il documento è parte integrante della documentazione a disposizione di tutti i partecipanti alle Gare per l'individuazione di soluzioni Software, in modo da assicurare la sintetica ma completa informativa necessaria alla formulazione di proposte coerenti con la realtà ICT del Comune di Genova.

Il documento non prevede le specifiche tecniche dettagliate di tutti i connettori ed i tracciati indispensabili per l'utilizzo e l'integrazione con le piattaforme applicative trasversali, che saranno poi indispensabili per l'analisi di dettaglio da effettuare con l'aggiudicatario, ma si propone di garantire l'informativa sufficiente alla formulazione di proposte progettuali coerenti con i Capitolati di gara, complete degli elementi tecnico-economici indispensabili alla loro valutazione in sede di Commissione.

2 – Elenco delle “Piattaforme Applicative Trasversali”

1. Interoperabilità SOA - Services Oriented Architecture, e Librerie di WEB SERVICES
2. Gestione documentale AURIGA
3. Protocollo corrispondenza
4. Punto unico “Avvisi Pagamenti, Pagamenti, Riscossioni, Quadrature contabili” integrato al servizio nazionale “PAGOPA – Nodo Pagamenti”
5. Identità Digitale
6. DB Topografico
7. Sistema Informativo Geografico
8. Sistema di Gestione del Bilancio e di Fatturazione
9. Sistema di Gestione del Personale
10. Sistema di gestione Atti E-PRAXI
11. Sistema di gestione dell’anagrafe dipartimentale
12. Osservatorio DWH
13. OPEN DATA

2.1 Interoperabilità SOA - Services Oriented Architecture, e Librerie di WEB SERVICES

INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: ENTERPRISE SERVICE BUS - GESTIONE INTEGRATA WS (WSO2 ESB)

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI

DESCRIZIONE SINTETICA: Infrastruttura software che fornisce servizi di supporto ad architetture orientate ai servizi complesse.

ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: Software Open Source

SERVIZI:

- **Funzioni:** servizi di protocollazione, di gestione documenti digitali, di archiviazione a Norma, etc (vedi schede successive)
- **Dati:** Anagrafe dei residenti, Toponomastica, Organizzazione dell'ente, Anagrafe Dipendenti, etc (vedi schede successive)

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:

L'architettura di riferimento è SOA (Service Oriented Architecture) quale "paradigma per l'organizzazione e l'utilizzazione delle risorse distribuite che possono anche essere sotto il controllo di domini di proprietà differenti" (OASIS - Organizzazione per lo sviluppo di standard sull'informazione strutturata).

Un Enterprise Service Bus è una infrastruttura software che permette la comunicazione fra varie applicazioni. In particolare collega tutti i Web Services dell'Ente e garantisce l'accesso a quelli messi a disposizione da altri Enti in modalità "cooperazione applicativa".

Sarà quindi richiamata da qualsiasi applicativo che deve usufruire delle funzioni ed informazioni ad essa collegate. Per ogni nuovo applicativo o modulo che realizza dei Web Services andranno configurati gli opportuni collegamenti con la infrastruttura.

I servizi (Web Service) interagiscono secondo una definizione formale, detta protocollo o contratto, come ad esempio i Web Services Description Language (WSDL), indipendente dalla piattaforma sottostante e dalle tecnologie di sviluppo (come Java, .NET, ecc.).

I servizi devono avere il massimo grado di interoperabilità, ovvero non devono essere legati a una specifica piattaforma tecnologica.

2.2 Gestione Documentale

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: AURIGA - GESTIONE DOCUMENTALE

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI

DESCRIZIONE SINTETICA: Piattaforma di gestione documentale completa di interfaccia web e di webservice per l'utilizzo dei servizi da altri applicativi

ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** caricamento documenti digitali, ricerca folder e unità documentarie, creazione/modifica metadati specifici, creazione tipologia folder/unità documentarie, conservazione a norma tramite services, esibizione dei documenti.
- **Dati:** documenti digitali archiviati e metadati specifici

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** Oracle 11.2
- **Applicativo:** WEB/SERVER - Sviluppata con Apache Tomcat JDK java2 - SO server: Windows Server 2003 r2
- **Interoperabilità:** Libreria di Web Services per le funzionalità principali (creazione/ricerca folder, creazione/ricerca unità documentaria, lock/unlock,...)

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE: la piattaforma Auriga è stata messa in esercizio per diventare il repository documentale di tutto l'Ente. Diversi applicativi utilizzano già i servizi messi a disposizione, in particolare: Gestione Pratiche Edilizie, Gestione Atti, Protocollo Unico, Gestione Contratti.

2.3 Gestione Protocollo

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: E-GRAMMATA - PROTOCOLLO UNICO COMUNE DI GENOVA - NORMATIVA CNIPA

DIREZIONE RESP. DATI: STAZ. UNICA APP. - AFFARI GENERALI

DESCRIZIONE SINTETICA: Protocollo UNICO per la corrispondenza in entrata, in uscita e tra uffici di tutto l'Ente, come previsto da D.P.R. 445/2000. Gestisce sia le comunicazioni in formato digitale che quelle in formato cartaceo. E' integrato alla casella PEC istituzionale dell'Ente e ad altre specifiche delle singole strutture interne.

ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** Registrazione a protocollo, Creazione e ricerca fascicoli, Presa in carico, Ricerca Registrosioni, Ricerca Anagrafica Mittenti/Destinatari
- **Dati:** Registro Ufficiale di Protocollo, Anagrafica mittenti/destinatari, Organigramma dell'Ente, Titolario di Classificazione

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** Oracle 11.2
- **Applicativo:** J2EE – WEB; WEB/SERVER - Sviluppata con Apache Tomcat JDK java2 - SO server: Windows Server 2003 r2
- **Interoperabilità:** Libreria di Web Services per le funzionalità principali (Protocollazione, Fascicolazione, Ricerche, ecc)

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:

Il sistema è basato su un'unica AOO (Area Organizzativa Omogenea), è utilizzato da circa 1.900 utenti presso circa 200 Direzioni/Uffici dislocati su tutto il territorio comunale. E' utilizzato in cooperazione applicativa da 15 Applicativi dell'Ente.

Integrato già con i seguenti applicativi: Sportello Unico Edilizia, Sportello Unico Attività Produttive, Gestione Permessi Occupazione Suolo, Gestione pratiche Edilizia Privata, Gestione Sanzioni Amministrative e Penali, Pratiche Distretti Sociali.

2.4 Punto unico “Avvisi Pagamenti, Pagamenti, Riscossioni, Quadrature contabili”
integrato al servizio nazionale “PAGOPA – Nodo Pagamenti”

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: MIP – Modulo Incassi e Pagamenti

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI – RAGIONERIA

DESCRIZIONE SINTETICA: MIP comprende tre moduli: Gestionale pagamenti, Punto unico di emissione, Quadratore e Ripartitore. Il sistema MIP è integrato con il servizio nazionale “PagoPA – Nodo Pagamenti”

1. Gestionale Pagamenti: permette di effettuare verifiche e tracciatura dei pagamenti effettuati dal cittadino (tramite Portale con carta credito e mav / App / Reti Terze) e gestire reclami dei cittadini. Consente la configurazione della tipologia di entrata (es. contravvenzioni, occupazione suolo...) e abilitazione ai diversi canali di pagamento (key client, qui pago, pay pal, reti terze)

2. Punto unico di emissione: consente l'emissione dei documenti di debito (mav, rid, sdd, ecc) tramite l'integrazione con gli applicativi gestionali dell'Ente che producono “avvisi di pagamento”, ed attraverso processi schedulati con il mondo bancario.

3. Quadratore e Ripartitore: consente di verificare attraverso interfaccia web la quadratura contabile degli incassi con quanto introitato a livello di entrata in tesoreria (entrata sul giornale di cassa). Integrazione con la parte contabile per la ripartizione sulla singole voci contabili (diritti segreteria , bolli, ecc) di cui si compone un debito.

ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: Sw People / manutenzione: Bassilichi

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** specificate nella descrizione sintetica.
- **Dati:**

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** ORACLE 11.2
- **Applicativo:**
- **Interoperabilità:**

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:

Tutti gli applicativi che producono “avvisi di pagamento” di qualsiasi tipo (Lettere specifiche, Bollettini, MAV...) devono integrarsi con il MIP tramite un tracciato standard.

Il MIP si fa carico di assegnare ad ogni “pendenza” il CODICE IUUV – Identificativo Unico di Pagamento – necessario al servizio nazionale PagoPA.

Il MIP si fa carico dell'eventuale invio al servizio di postalizzazione.

Il MIP garantisce inoltre il flusso di ritorno dei pagamenti effettuati, già regolarizzati dal punto di vista contabile, tramite le funzionalità di quadratura con i flussi di cassa e di ripartizione sui corretti capitoli di bilancio.

2.5 Identità Digitale dell'Ente

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: SIRAC-SSO

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI

DESCRIZIONE SINTETICA: Servizi di REGISTRAZIONE ed AUTENTICAZIONE UTENTI per servizi on line. Il sistema SIRAC-SSO è la componente che si appoggia, per lo svolgimento del processo di autenticazione, ad autorità esterne fidate denominate IDP che mantiene il profilo degli utenti registrati ed è responsabile della verifica delle credenziali di autenticazione utilizzate dagli utenti per accesso ai servizi; per autenticazione "più forte" si collega agli IDP esterni presenti su SPID. Esiste anche un IDP locale, utilizzato soprattutto nell'ambiente di test, che mantiene le credenziali utente su DB MYSQL. Il sistema Sirac-SSO è stato oggetto nel tempo di adeguamenti tecnologici rispetto alla versione iniziale ed è oggi in grado di colloquiare con un un IDP esterno che rispetti il protocollo SAML1.1 e SAML2.0. In particolare il SIRAC-SSO è in grado di integrare service provider che invece usino SAML1.1 o service provider SAML2.0 o anche ShibbolethSP2.x.

Per indirizzare una pluralità di protocolli il sistema si avvale di una struttura modulare che permette di gestire un specifico protocollo in una specifica interazione lato service provider o lato identity provider. L'elenco dei service provider e degli identity provider supportati sono impostabili in appositi file di configurazione

Nello scenario generale di accesso e autenticazione integrata mediato dall'infrastruttura SIRAC-SSO i Service Provider (portali erogatori di servizi) vengono dotati della funzionalità di autenticazione con Single-Sign-On senza richiedere interventi particolarmente invasivi sulla struttura interna delle singole applicazioni

FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: sw proprietario od open.

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE: disponibilità' delle componenti di integrazione. In particolare un portale esterno (Service Provider) deve essere in grado di leggere il messaggio di risposta dall'Identity Provider che contiene le informazioni del profilo dell'utente autenticato necessarie per l'accesso al proprio servizio

- **Funzioni:** Riconoscimento dell'Identità digitale dell'utente
- **Dati:** Profilo utente autenticato

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** Mysql
- **Applicativo:** la versione del SIRAC installata sulla piattaforma J2EE. L'ambiente J2EE è realizzato dal JDK su cui poggia il container di web application J2EE Tomcat, il quale crea l'ambiente di esecuzione necessario. Le applicazioni dispiegate in Tomcat fanno accesso a repository dati costituito mediante DBMS MySQL I software necessari per la corretta esecuzione del componente sono:
 - Sun Java Development Kit 1.7.0
 - Apache 2.4
 - Jakarta Tomcat 7.0.54
 - MySQL 5.5

Commento [PCL1]: Questa parte andrebbe verificata con DiGioia

Il SIRAC è composto dalle seguenti web applications:

- Una serie di filtri attivati sulla Web Application che costituisce il **front-end People**
- **SIRAC** – E' la Web Application responsabile del dispatching delle richieste di autenticazione verso l'idp
- **idp-People example** (LOCALE)– Un esempio di implementazione di ca-People, che fa uso di un web service per accedere a un database di utenti memorizzati su db locale , allo scopo di effettuarne l'autenticazione. Il nome simbolico di questa ca di esempio è ca-people1.it (per gli utenti registrati su questo idp lo username sarà quindi del tipo codicefiscale@ca-people1.it)

Interoperabilita': Mette a disposizione i dati del profilo utente autenticato

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:

Integrato già con i seguenti applicativi: portale Monica per rottura suolo, sportello Suap, sportello sue (sportello unico edilizia), portale integrazione pratiche edilizie, in generale servizi su piattaforma People

2.6 DataBase Topografico

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: DB TOPOGRAFICO

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI

DESCRIZIONE SINTETICA:

Il Data base Topografico costituisce la base informativa territoriale del Comune di Genova per la raccolta e la gestione dei dati territoriali.

E' stato realizzato con la tecnica propria della Cartografia Numerica con integrazione topografica in scala 1:1000 per la parte urbanizzata del territorio cittadino e in scala 1:2000 per la parte collinare (rispettivamente 11.000 e 12.500 Ha c.a).

Ogni oggetto, definito secondo il "Repertorio degli oggetti per la Cartografia Tecnica Comunale in scala 1:1000 e 1:2000" e in fase di trasformazione secondo le "Regole tecniche per la definizione delle specifiche di contenuto dei database geotopografici" di cui al DPCM 10 novembre 2011, è descritto con la sua forma geometrica e gli attributi definite nelle anzidette specifiche.

In particolare ogni oggetto possiede un identificativo univoco a cui deve essere fatto riferimento nella gestione delle informazioni derivanti dalle attività che possono in qualche modo interessare o essere riferite agli oggetti ivi descritti, al fine di acquisire e/o fornire informazioni integrandosi nei due sensi al db topografico stesso o ad altri sistemi informativi ad esso collegati.

In particolare, relativamente agli Strati "Viabilità, mobilità e trasporti", "Gestione Viabilità e Indirizzi" e "Ambiti Amministrativi" come definiti nelle Regole Tecniche sopra citate, rivestono valenza trasversale e sono disponibili:

- la classe Elemento_Stradale che rappresenta, con le regole del grafo connesso, la viabilità cittadina corredata con le relative informazioni;
- La classe Numero_Civico, che rappresenta la localizzazione sul territorio degli accessi agli edifici e alle aree in corrispondenza alle aree di circolazione. Per questa classe le informazioni principali sono il codice identificativo e la codifica toponomastica, in accordo anche con l'Anagrafe Nazionale dei Numeri Civici e delle Strade Urbane (ANNCSU) in corso di realizzazione a cura di ISTAT in collaborazione con l'Agenzia delle Entrate.
- La classe Suddivisione_Sub-comunale in cui è suddiviso il territorio comunale, quali Municipi, Circoscrizioni, Unità Urbanistiche, Sezioni Elettorali, Sezioni di Censimento.

FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI:

Il DB Topografico del Comune di Genova è soggetto alle modalità d'uso stabilite nella Delibera di Giunta Comunale n. 960/97.

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** restituzione grafica degli oggetti anche attraverso le interazioni spaziali tra loro e tra altri temi del Sistema Informativo Geografico dell'Ente.
- **Dati:** tutti gli attributi delle varie tipologie di oggetti, in particolare la Codifica che consente l'aggancio alle informazioni eventualmente gestite da altri sistemi correlati.

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** RDBMS Oracle 11g
- **Applicativo:** Completa attraverso tutti gli applicativi Desktop GIS aventi possibilità di gestione della 3^a dimensione, limitata alla visualizzazione delle geometrie e l'aggiornamento alfanumerico con altri applicativi Desktop GIS e WEB GIS.
- **Interoperabilità:** Interoperabilità garantita attraverso l'esposizione di servizi standard OGC WMS e WFS (protocollo REST) o di Web Services standard relativi alla sola parte alfanumerica
- **ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:**

Il DB Topografico è la base del sistema informativo relativo a tutti gli oggetti del territorio Comunale, ogni applicativo verticale che gestisce informazioni relative al "dominio oggetti" dell'Ente deve integrarsi con il DB Topografico e prevedere la gestione degli attributi grafici ed alfanumerici necessari e coerenti con le specifiche dello stesso.

2.7 Sistema Informativo Geografico

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: "Geoportale" - Sistema Informativo Territoriale

DIREZIONE RESP. DATI: molteplici direzioni dell'Ente

DESCRIZIONE SINTETICA: Il sistema si propone come strumento di supporto alle decisioni (*Decision Support System, DSS*) attraverso la gestione, consultazione ed analisi delle banche dati geografiche del Comune rese accessibili e interrogabili con l'utilizzo di strumenti Client (es. Qgis) e Web (es. Mapstore).

LICENZA D'USO: software Open Source

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** funzioni geografiche di tipo GIS quali interrogazione ed analisi spaziali (sovrapposizione, intersezione, calcolo della prossimità, buffer,...) mediante l'utilizzo di operatori logici e geografici
- **Dati:** banche dati geografiche riferite al sistema di proiezione Gauss-Boaga (EPSG:3003) e banche dati alfanumeriche georiferibili attraverso la codifica di toponomastica e compatibili con il dominio Oggetti dell'Ente
- **Interoperabilità:** sistema interoperabile con esposizione di servizi standard OGC WMS e WFS

ARCHITETTURA TECNICA:

DataBase: Oracle spatial 11g

Applicativi:

- GeoServer, motore geografico per la distribuzione e diffusione dei geoservizi wms e wfs
- MapStore: sistema per la visualizzazione e consultazione delle banche dati geografiche (webgis)
- MapStore 2: nuova versione del sistema per la visualizzazione e consultazione delle banche dati geografiche (webgis)
- GeoNetwork: sistema di gestione dei metadati
- Geofence: sistema per la definizione delle regole di accesso alle banche dati
- Geocollect: applicazione geografica finalizzata a semplificare la gestione delle attività sul campo attraverso l'integrazione tra un back-end geospaziale basato su postGIS e la piattaforma Geoserver.

Si tratta di un sistema scalabile e flessibile basato su sistema operativo Android che permette di gestire dati geografici attraverso un dispositivo mobile in modalità offline e di scaricare in una seconda fase gli aggiornamenti effettuati nella banca dati centralizzata.

Geocollect è un software gratuito e Open Source, rilasciato sotto licenza GPL v3

- CMS Drupal

Dettagli tecnici infrastruttura

GeoDatabase: Oracle Spatial 11g

Macchina virtuale su piattaforma VMWARE con Sistema Operativo Linux Redhat 6.4 (vm-oraprod-linux2)
Sistema di monitoraggio: Nagios

Architettura: Cluster scalabile di Geoserver costituita da 3 nodi

Un nodo Geoserver Master Frontend versione 2.8.x e due nodi di Geoserver Backend versione 2.8.x con bilanciamento tramite Apache http e moduli aggiuntivi (AJP,...)
Tre Macchine virtuali su piattaforma VMWARE con Sistema Operativo Centos 7 64bit (master) e 64bit (backend)

Macchina virtuale con Sistema Operativo Centos 7 64bit (master) con istanza PostgreSQL

Hardware

Numero CPU: 2 Core
Memory: 6Gb
Versione Java: openJDK 7
Tomcat 7

Client Web

MapStore: versione 1.7 di prossima sostituzione con MapStore 2
GeoFence: versione 3.1.0
GeoNetwork: versione 2.10.x con supporto RNDT
Sistema di monitoraggio MapStore e GeoServer: scripts Watchdog

Sistema di autenticazione: SIRAC (accesso via internet), LDAP (intranet)

Geoportale (Frontend)

indirizzo web: <http://geoportale.comune.genova.it>
Macchina virtuale Linux Ubuntu 12.4 (vm-linuxgeoportale)
CMS Drupal: versione 7

GeoCollect versione 1.14

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:

Il Geoportale è lo strumento che permette di condividere, pubblicare ed analizzare le banche dati geografiche.

E' basato su una piattaforma CMS di tipo Open Source ed è fruibile anche attraverso dispositivi di tipo mobile quali smartphone e tablet.

Mediante la profilazione utenti di GeoServer (LDAP e SIRAC), il Geoportale consente l'accesso alle informazioni sia dalla rete interna sia da internet.

2.8 Sistema di Bilancio e Fatturazione Digitale

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: SIB

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI

DESCRIZIONE SINTETICA: gestisce tutte le funzioni previste dalla normativa in materia di Bilancio di una Pubblica Amministrazione. In Particolare l'integrazione con il servizio nazionale di Fatturazione Digitale.

FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: Data Management

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** Gestioni: bilancio, fatture, fornitori, ordini, accertamenti/impegni, cespiti, contratti, finanziamenti, tesoreria, cassa economale;
- **Dati:** Dati inerenti la contabilità e il bilancio dell'ente

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** Oracle
- **Applicativo:** WEB
- **Interoperabilità:** attualmente mette a disposizione i dati attraverso "viste materializzate"

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:

Utilizzato dalla direzione contabilità e bilancio e da tutti gli uffici amministrativi delle varie direzioni e settori. Gli utenti sono circa 350 per i moduli inerenti la contabilità con punte di 700 per l'utilizzo del modulo cespiti.

Integrato già con i seguenti applicativi: .

protocollo E-GRAMMATA - WS; documentale AURIGA - WS; Sistema di Interscambio SdI – WS per gestione iter fattura digitale; personale - file per liquidazione stipendi; manutenzioni – file per liquidazione fatture, struttura contabile; sociali – file per liquidazione fatture, struttura contabile;

2.9 Sistema di Gestione del Personale

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: ADS

DIREZIONE RESP. DATI: Direzione Personale

DESCRIZIONE SINTETICA: Il Sistema gestisce tutte le informazioni, i dati ed i processi di lavoro inerenti la gestione del personale. In particolare: gestione giuridica, gestione economica, rilevazione presenze, struttura organizzativa, formazione, portale del dipendente, fascicolo economico e giuridico del dipendente. Attraverso il portale il sistema gestisce una serie di servizi on line per il dipendente: comunicazioni per accredito stipendio, di cambio residenza, richiesta di attività extra-istituzionali, di part-time, di assegno per nucleo familiare, di bonus fiscale. Attraverso una scrivania virtuale vengono gestiti i processi informatizzati di richiesta part-time, di trasferimento mediante modulo D8, di richiesta di attività extra-istituzionali

FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: ADS

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:**

Servizi del Portale del Dipendente: fascicolo economico e giuridico del dipendente, cartellino on line, cedolino on line, CUD on line, comunicazioni per accredito stipendio, comunicazioni di cambio residenza, richiesta di attività extra-istituzionali, richiesta di part-time, richiesta di assegno per nucleo familiare, richiesta di bonus fiscale, curriculum vitae. Tramite scrivania virtuale: gestione della richiesta di part-time, gestione dei trasferimenti (modulo D8), gestione delle richieste di attività extra-istituzionali

- **Dati:** anagrafica del Personale dipendente; struttura organizzativa

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** Oracle
- **Applicativo:** Web
- **Interoperabilità:** il sistema mette a disposizione una libreria di Web Services che consente a qualsiasi applicativo di recuperare gli attributi significativi di un dipendente, nonché di una unità Organizzativa.

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE: Il sistema è utilizzato dalla Direzione del Personale e da tutte le segreterie di ogni struttura, mentre al portale possono accedere tutti i dipendenti e gli amministratori (circa 6000)

Integrato già con i seguenti applicativi: active directory, Sistema Blumatica per la sicurezza aziendale, Sistema gestione Utenze, Dwh risorse e altre applicazioni minori (gestione ticket, gestione plessi elettorali.....)

2.10 Sistema Gestione Atti

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: E_PRAXI

DIREZIONE RESP. DATI: SEGRETERIA GENERALE e DIREZIONI/STRUTTURE RESPONSABILI DEGLI ATTI

DESCRIZIONE SINTETICA: Gestisce l'iter completamente dematerializzato di tutte le Delibere di Giunta e Consiglio, delle Ordinanze del Sindaco, delle Determinazioni Dirigenziali

ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:**
- **Dati:** dati sintetici relativi all'Atto (Oggetto, Num progeressivo, responsabile etc..) ed all'iter dell'Atto (Date di presentazione, esecutività etc)

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** Oracle
- **Applicativo:** WEB
- **Interoperabilità:** attualmente mette a disposizione i dati attraverso "viste materializzate" o estrazioni specifiche

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE: il sistema è integrato direttamente con AURIGA (gestione documentale) che consente l'archiviazione a norma degli Atti.

2.11 Sistema di gestione dell'anagrafe dipartimentale

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: GESTIONE ANAGRAFE DIPARTIMENTALE

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI

DESCRIZIONE SINTETICA: Piattaforma di gestione completa di interfacce Web e Web Services per la ricerca, creazione e correzione di identità personali anagrafiche dell'utenza dei servizi sociali, servizi scolastici e iniziative socio-culturali

ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: Comune di Genova / assistenza GoaDev srl

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** ricerca identità in anagrafe comunale e in anagrafe dipartimentale per riconoscimento utente.
Eventuale costruzione di nuove identità per non residenti in anagrafe dipartimentale.
Correzione doppie identità e allineamento dati.
Job notturni di allineamento/aggiornamento con anagrafe cittadina ufficiale.
- **Dati:** dati anagrafici degli utenti con codice nucleo familiare di appartenenza.

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** SQL Server Microsoft
- **Applicativo:** applicazioni web sviluppate in asp; VB; C#.
- **Interoperabilità:** Libreria di Web Services per le funzionalità creazione/ricerca. Web Services su server IIS Microsoft.
- **ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:** La base dati costituente l'anagrafe utenza è composta da tabelle replicate dall'anagrafe ufficiale dell'Ente e da tabelle dell'anagrafe dipartimentale contenenti i dati relativi ai soggetti che hanno avuto contatti con i servizi sociali, scolastici e iniziative socio-culturali. Inoltre, sono presenti le tabelle replicate della toponomastica ufficiale per la codifica di strade e indirizzi. Tutte queste informazioni sono trasversali a diversi applicativi dell'Ente.

2.12 Osservatorio DWH

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: Osservatorio

DIREZIONE RESP. DATI: Dal punto di vista della congruità la direzione sistemi informativi in quanto committente della fornitura relativa all'architettura e ai sistemi che la generano ed aggiornano. Dal punto di vista del contenuto ogni direzione titolare dei processi da cui provengono i dati, allo stato: I 9 municipi, l'area servizi di staff e municipi, Direzione manutenzioni e sviluppo municipi, Direzione polizia municipale, Scuola, e politiche giovanili, Politiche Sociali, direzione mobilità, Pianificaione strategica, Smart city, Innovazione di impresa e Statistica

DESCRIZIONE SINTETICA: Non è un DWH, non ne ha le caratteristiche architettrurali, è un deposito di dati con funzioni da DWH. E' un DB SQL costituito da Tabelle che possiamo chiamare di sistema progettate in funzione delle presunte esigenze di output e generate da stored procedures a partire dalle BD dei verticali operazionali aggiornate quotidianamente. Su questo DB agisce un sw che consente all' utente finale di generare nuovi oggetti fisici (viste e viste materializzate) e interrogare il tutto producendo query senza dover conoscere alcun linguaggio, mettendoci solo le domande e la logica

ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: GOADEV

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:**
 - Indice del contenuto con informazioni sul contenuto, sulla logica, sulle condizioni di fruibilità
 - Funzione di gestione dell'autorizzazione all'accesso ai vari oggetti
 - Funzione di gestione degli aggiornamenti
 - Funzione per la generazione di incroci
 - Funzione per la generazione di query
 - Funzione per produzione e pubblicazione di indicatori
 - Funzione per la validazione e pubblicazione di interrogazioni
 - Funzione per la generazione di tabelle vuote finalizzate all'importazione di dati esterni al sistema ente
- **Dati:** Quasi tutti i dati prodotti dai flussi relativi a: Servizi sociali, servizi educativi, attività manutentive in capo ai municipi, pronto intervento stradale, segnaletica, gestione emergenze, anagrafe dei residenti, ristorazione scolastica, più una serie di dati di appoggio come la toponomastica

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** SQL Server non relazionale costiuito da:
 - Tabelle che possiamo chiamare di sistema generate da stored procedures secondo progetti precisi funzionali all' output voluto
 - Tabelle funzionali al funzionamento dell'applicativo di interrogazione

 - Viste generate dagli utenti del sistema

 - Tabelle generate dagli utenti materializzando delle query

 - Stored procedures per la generazione/aggiornamento delle tabelle di base
- **Applicativo:** WEB realizzato con librerie asp
- **Interoperabilità:**

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE: è distribuito liberamente a chiunque voglia autonomamente fare analisi sui processi che lo alimentano ed usato da alcuni utenti qualificati per elaborare interrogazioni su richiesta

2.13 OPEN DATA

Gli Opendata del Comune di Genova sono pubblicati sul portale "dati.comune.genova.it".

Per quanto riguarda le specifiche relative ai dataset e ai metadati occorre far riferimento alle LINEE GUIDA NAZIONALI PER LA VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO PUBBLICO emesse da AGID e periodicamente aggiornate (ultima versione attualmente disponibile 2016[1])

Per quanto riguarda le caratteristiche del portale "dati.comune.genova.it" si specifica che il portale utilizza la piattaforma DKAN, uno strumento open data interamente integrato e gestito nell'ambito di Drupal. DKAN (come del resto CKAN, analoga piattaforma precedentemente utilizzata dal Comune di Genova) offre funzionalità di catalogazione, pubblicazione, ricerca, interrogazione e visualizzazione dei dati ed è uno degli strumenti consigliato da AGID alle amministrazioni pubbliche per la pubblicazione di dati open. AGID lo utilizza per gestire dati.gov.it (il catalogo nazionale dei metadati relativi ai dati rilasciati in formato aperto dalle pubbliche amministrazioni italiane).

Il formato dei dati può essere numerico/testuale ed anche reso geograficamente (formato shape e geojson).



COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE**

ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI HELPDESK ED ASSISTENZA APPLICATIVA RELATIVAMENTE A DIVERSI SISTEMI INFORMATICI DEL COMUNE DI GENOVA

ALLEGATO 7 – SCHEMA DELL'OFFERTA TECNICA

Schema di Articolazione dell'OFFERTA TECNICA
sulla base degli items di valutazione previsti nell'Allegato 6

Item 1. Qualità del servizio – Aspetti migliorativi

Voce a: Descrizione degli Aspetti qualitativi e SLA (Service Level Agreement) migliorativi dei servizi richiesti (Art .1 del Documento "Condizioni particolari di fornitura")

Voce b: Descrizione degli Aspetti qualitativi relativi alle metodologie utilizzate per lo svolgimento delle attività complementari richieste (pacchetto giornate) (Allegato 1 – paragrafo 6)

Item 2. Risorse umane impiegate

Voce a: Presentazione dei Curricula/skills professionali delle risorse messe a disposizione per il servizio (Allegato 1 – paragrafo 5.7)

Item 3. Sistema di monitoraggio e Tuning

Voce a: Descrizione dei Livelli di dettaglio delle funzionalità disponibili sul sistema di tracking e reporting per il monitoraggio del servizio (Allegato 1 - par. 5.5 e Allegato 4 par. 5)

Voce b: Descrizione degli Aspetti qualitativi degli strumenti per il miglioramento continuo del sistema (Allegato 1 - par. 5.5 e Allegato 4 par. 5)

Voce c: Descrizione degli Aspetti qualitativi del sistema di indagine e valutazione soddisfazione utente (Allegato 1 - par. 5.5 e Allegato 4 par. 5)

Item 4. Servizi e/o componenti extra fornitura

Voce a: Descrizione dei Componenti o servizi extra-fornitura proposti (Art .1 , paragrafo b) documenti tecnici, del Documento "Condizioni particolari di fornitura")



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE**

ALLEGATO 1

Acquisizione di “Servizi di helpdesk ed assistenza applicativa relativamente a diversi sistemi informatici in uso presso il Comune di Genova”

REQUISITI ED ESIGENZE TECNICO-FUNZIONALI

Sommario

1. Premessa	3
2. Acronimi e definizioni.....	3
3. Oggetto della fornitura.....	4
4. Il contesto di riferimento.....	4
4.1 Il contesto organizzativo.....	4
4.2 Il contesto applicativo	4
5. Specifiche funzionali del servizio di helpdesk.....	7
5.1 Caratteristiche del servizio	8
5.2 Orario erogazione servizio.....	8
5.3 Modalità di gestione.....	9
5.4 Modalità operative di gestione del servizio	9
5.5 Monitoraggio e tuning del sistema.....	10
5.6 Sede di lavoro e personale addetto.....	11
5.7 Caratteristiche del personale	11
5.8 Avvio del servizio	12
5.9 Livelli di servizio.....	12
5.10 Piano di subentro	12
6. Pacchetto di giornate	12
7. Figure di riferimento del servizio.....	13

1. Premessa

Il sistema informatico in esercizio presso il Comune di Genova è di supporto a numerose funzioni istituzionali. In particolare le funzionalità di ‘Protocollo generale della corrispondenza’, ‘Gestione degli Atti Amministrativi’, ‘Gestione Documentale’, rilascio ‘Permessi rottura suolo pubblico’, ‘Piattaforma Servizi On Line’, ‘Sistema Pagamenti e incassi’ e ‘Sportello online dell’Edilizia’ si appoggiano ciascuna a specifici applicativi informatici.

Le funzioni in oggetto sono prevalentemente trasversali all’ente, coinvolgendo la struttura organizzativa interna nel suo complesso e, di conseguenza, un elevato numero di operatori. Altre invece garantiscono direttamente online un servizio a cittadini/imprese. Proprio per queste caratteristiche i sistemi informatici sopra elencati sono particolarmente critici per il buon funzionamento dell’ente e richiedono una continua e puntuale attività di assistenza e monitoraggio.

Per questi motivi e comunque nell’ottica dell’ottimizzazione dei costi di gestione del software applicativo nonché del contenimento degli oneri organizzativi e gestionali dell’amministrazione, il Comune di Genova nel 2011 e poi nel 2015, attraverso procedure negoziali, ha acquisito sul mercato il servizio di help desk applicativo.

L’obiettivo di questo documento è quello di definire i requisiti tecnici e gli aspetti organizzativi per la gestione del servizio di help desk, oggetto della fornitura, relativamente agli applicativi citati sopra.

2. Acronimi e definizioni

Amministrazione: Comune di Genova

AOO: Area Organizzativa Omogenea

U.O.: Unità Organizzativa della struttura organizzativa interna dell’Amministrazione

E-Grammata: applicativo per la gestione del Protocollo Generale della corrispondenza

E-Praxi: applicativo per la gestione degli Atti Amministrativi

Auriga: piattaforma di gestione Documentale

Monic@: applicativo per la gestione dei Permessi Rottura Suolo Pubblico e Occupazione Suolo a fini edili

IDP: IDentity Provider

Portale servizi on line: piattaforma web che consente l’utilizzo di vari servizi on line per cittadini e imprese

SUE: Portale Sportello Unico dell’Edilizia

PagoPA: Sistema dei pagamenti elettronici della Pubblica Amministrazione

SPID: Sistema Pubblico di Identità Digitale

MIP: Modulo Incassi e Pagamenti

3. Oggetto della fornitura

La fornitura dovrà comprendere:

- 1) il servizio di assistenza applicativa di supporto agli operatori e di amministrazione dei sistemi informatici denominati E-Grammata, E-Praxi, Auriga, Monic@, SUE, Sistema Pagamenti e Incassi e Piattaforma Servizi On Line in tutte le fasi dei relativi processi. Nel prosieguo del presente documento verranno dettagliate le specifiche tecniche del servizio.
- 2) un pacchetto di 70 giornate finalizzate ad attività complementari come specificato al paragrafo 6.

4. Il contesto di riferimento

4.1 Il contesto organizzativo

La maggior parte delle funzioni gestionali a cui fanno riferimento gli applicativi in oggetto sono, per loro natura, trasversali all'organizzazione. I servizi online sono invece utilizzati dall'utenza esterna (cittadini/professionisti/impres) in particolare quelli legati al SUE ed ai pagamenti. Il servizio di assistenza può essere quindi richiesto da tutti gli operatori attivi presso la struttura interna nel suo complesso e dai soggetti esterni all'Ente fruitori dei servizi.

L'organigramma dell'Amministrazione è composto da diverse Unità Organizzative denominate Aree, Direzioni, Settori, Servizi, Uffici. La struttura interna responsabile del servizio di assistenza applicativa è la Direzione Sistemi Informativi.

Nella maggior parte dei casi le richieste vengono risolte telefonicamente o tramite collegamento remoto, in alcuni casi è invece necessaria la presenza di un tecnico direttamente presso gli uffici degli utenti.

4.2 Il contesto applicativo

Il servizio si riferisce nello specifico agli applicativi:

- **Protocollo** (denominato E-Grammata): è l'applicativo web-based per la gestione del Protocollo Informatico in linea con la riforma normativa (DPR 445/2000) e gli standard diffusi dal CNIPA e dal Piano Nazionale per l'e-government. Consente l'intera gestione dei documenti sia nel formato tradizionale, cartaceo, che in quello elettronico.

- Registrazione documenti in entrata, in uscita, tra uffici;
- Iter documenti: presa in carico, smistamenti interni, nuove copie interne, notifiche di assegnazione, modifica registrazione, modifica assegnatari interni;
- Ricerche documenti;
- Estrazioni e statistiche documenti;
- Stampa registro;
- Interoperabilità: scarico della casella Pec istituzionale, registrazione dei messaggi a protocollo generale, invio messaggi in uscita tramite Pec, consultazione indice PA;
- Amministrazione: inserimento/modifica utenti, inserimento/modifica struttura organizzativa interna, creazione profili utente e abilitazione alle funzioni, inserimento/modifica Titolare di classificazione.

Gli operatori attualmente abilitati all'utilizzo del Protocollo Informatico e che usufruiscono del servizio di assistenza, sono circa **1.600** distribuiti su tutta la struttura organizzativa interna.

- **Gestione Atti Amministrativi** (denominato E-Praxi): è l'applicativo web-based per la gestione dell'iter delle determinazioni dirigenziali, delibere e altri atti. Consente la dematerializzazione degli atti grazie alla possibilità di generare documenti originali digitali.
 - Registrazione atti ed inserimento eventuali allegati;
 - Firma digitale degli atti;
 - Iter documenti: suddivisione dell'iter in fasi (es. istruttoria tecnica, contabile e conclusiva), in ciascuna fase sono abilitate attività coerenti al contesto applicativo (es. cambio assegnazione, smistamento, modifica registrazione, redazione pareri...);
 - Assegnazione eventuali quote contabili a progetti di bilancio;
 - Ricerche atti;
 - Estrazioni e statistiche atti;
 - Amministrazione: gestione credenziali accesso, struttura organizzativa e profili/ruoli utente.

Il personale dell'Ente attualmente abilitato all'utilizzo di E-Praxi e che usufruisce del servizio di assistenza è quantificabile in circa **900** unità.

- **Gestione documentale** (Auriga): soluzione applicativa che comprende tutte le funzionalità standard di un sistema di Document Management (caricamento/aggiornamento unità documentaria, versioning, creazione folder, lock, unlock, check-in, check-out, ricerche full text). Il sistema comprende inoltre uno specifico modulo software per la gestione della caselle PEC (ricezione e invio mail, presa in carico e assegnazione agli uffici, monitoraggio). Tutti i moduli applicativi, compresi quelli di amministrazione, sono fruibili tramite interfaccia web. Negli obiettivi dell'Amministrazione questa piattaforma deve diventare la repository unica di tutto il patrimonio documentale dell'ente. Per questo motivo le funzioni base sono disponibili anche tramite webservice in modo da permettere una facile integrazione con i vari applicativi che producono/ricercano documenti. Il servizio di assistenza deve necessariamente comprendere il supporto specifico all'utilizzo dei servizi di web-services rivolto ai tecnici, interni o esterni, al fine di consentire l'integrazione di sistemi informativi altri col sistema documentale.

Comprende, inoltre, l'assistenza a diversi moduli software che si appoggiano al sistema Auriga per la gestione dei documenti legati alla specifica funzionalità (es. Albo pretorio).

Nota: Il Comune di Genova ha recentemente acquisito la nuova versione del software di gestione documentale (Auriga) che comprende, in modo integrato, anche i moduli Protocollo e Gestione Atti Amministrativi. Pertanto, a breve, sarà avviato il percorso di aggiornamento.

Considerato che i sistemi sono utilizzati in modo capillare all'interno dell'ente da un numero elevato di operatori (in particolare il Protocollo), il passaggio alla nuova versione è particolarmente critico. Il servizio di assistenza, durante tutta la fase di transizione, diventa quindi strategico per favorire e facilitare al massimo la migrazione e dovrà inevitabilmente farsi carico di rispondere a un numero di richieste sicuramente più alto della media normale.

- **Permessi Rottura Suolo ed Occupazione Suolo Pubblico** (denominato Monic@): è l'applicativo web-based per la gestione del procedimento che segue le istanze di Rottura Suolo Pubblico e Occupazione Suolo a fini edili dalla loro presentazione all'Amministrazione fino alla chiusura della pratica. Consente l'intera gestione dei documenti nel formato elettronico e permette a cittadini ed aziende (Grandi e Piccoli Utenti) di seguire tutte le fasi dell'iter ed intervenire tempestivamente quando è prevista un'interazione (compilare l'istanza, allegare documenti, stampare autorizzazioni e moduli di pagamento, impostare date di inizio e fine lavori, ecc.).
 - Gestione procedura Rottura Suolo Urgente e Ordinaria;
 - Gestione procedura Occupazione Suolo a fini edili Urgente e Ordinaria;
 - Registrazione al portale dei Servizi on Line;
 - Iter Pratiche: presa in carico dell'istanza in base alla tipologia della pratica e la localizzazione dell'intervento, protocollazione dell'istanza tramite WS al Protocollo Generale, richiesta pareri ad Aster, Polizia Municipale ed altri Enti esterni, gestione dei pagamenti, chiusura pratica;
 - Ricerche Pratiche e Documenti;
 - Estrazioni e statistiche;
 - Amministrazione: inserimento/modifica e cancellazione utenti, interventi correttivi da menù.

Gli operatori attualmente abilitati all'utilizzo di MoniC@ e che usufruiscono del servizio di assistenza, sono circa **400** distribuiti tra i Municipi, la Direzione Manutenzione Infrastrutture e Verde Pubblico, Direzione Integrazione Processi Manutentivi e Sviluppo dei Municipi e la Polizia Municipale, a questi vanno aggiunti gli utenti esterni (cittadini ed imprese).

-**Portale Servizi on line:** è la piattaforma web che consente l'utilizzo dei servizi on line per cittadini e imprese.

Consente varie funzionalità a cittadini e imprese.

A puro titolo di esempio si cita:

- presentazioni pratiche dematerializzate con firma digitale
- pagamenti on line sia tramite POS virtuali che tramite nodo dei pagamenti
- visure di pratiche, dati, atti amministrativi
- etc

Su questo portale sono erogati servizi che si appoggiano su Framework people e servizi sviluppati con framework diversi. Appartengono alla prima categoria i servizi on line dei tributi, demografici, lo Sportello Unico dell'Edilizia citato successivamente, alcuni pagamenti.

- **Portale Sportello Unico dell'Edilizia:** piattaforma per la presentazione online delle pratiche di edilizia privata e la loro successiva gestione.

Il sistema è composto da diversi moduli:

- Front Office: permette ai professionisti la presentazione online delle pratiche di Edilizia Privata e di Opere Strutturali attraverso un percorso di navigazione impostato nella banca della conoscenza. L'accesso al sistema avviene tramite autenticazione SPID. Integrato con il sistema dei pagamenti elettronici PagoPA. Successivamente all'invio della pratica, l'istanza viene protocollata automaticamente, vengono inviate tramite Pec le conferme di ricezione e di avvio del procedimento. La pratica viene quindi inviata al sistema di Back Office.
- Back Office: permette agli uffici competenti di seguire l'iter delle pratiche edilizie acquisite da FO (richiesta integrazioni, assegnazione agli uffici, invio comunicazioni, chiusura pratica, statistiche).
- Portale Integrazioni: permette ai professionisti di presentare online le eventuali integrazioni alle pratiche di Edilizia Privata già depositate.

Il servizio di assistenza può essere utilizzato dagli operatori della Direzione "Urbanistica, Sue e Grandi Progetti" (circa 60).

- Mip-Modulo Pagamenti e incassi: il sistema applicativo comprende tre moduli: Gestionale pagamenti, Punto unico di emissione, Quadratore e Ripartitore. Il gestionale pagamenti è integrato anche con il servizio nazionale "PagoPA – Nodo Pagamenti".

1. Gestionale Pagamenti: traccia ogni pagamento e ogni tentativo di pagamento effettuato dal cittadino (tramite Portale con carta credito su pos virtuale o con pagoPa, mav/App/Reti Terze; tramite strumenti messi a disposizione dei PSP: banche, tabacchini, bar aderenti a PagoPa) e quindi permette di effettuare verifiche e controllare i reclami dei cittadini.
2. Punto unico di emissione: consente l'emissione dei documenti di debito (mav, rid, sdd, avvisi di pagamento PagoPa ecc) tramite l'integrazione con gli applicativi gestionali dell'Ente ed attraverso processi schedulati con il mondo bancario.
3. Quadratore e Ripartitore: consente di verificare attraverso interfaccia web la quadratura contabile degli incassi con quanto introitato a livello di entrata in tesoreria (entrata sul giornale di cassa). Integrazione con la parte contabile per la ripartizione sulla singole voci contabili (diritti segreteria, bolli, ecc) di cui si compone un debito.

Esiste anche una parte di Amministrazione: inserimento/modifica utenti, creazione profili utente e abilitazione alle funzioni.

5. Specifiche funzionali del servizio di helpdesk

5.1 Caratteristiche del servizio

Il servizio ha lo scopo di rispondere alle esigenze di assistenza sul funzionamento dei diversi applicativi sopra indicati introdotti a supporto dei relativi procedimenti amministrativi. In particolare il servizio dovrà:

- gestire le segnalazioni di malfunzionamento applicativi, avvalendosi anche dei servizi Help Desk di livello superiore;
- gestire l'amministrazione dei sistemi (creazione utenti, profili di abilitazioni ai dati e alle funzioni);
- fornire informazioni e supporto al corretto utilizzo delle varie funzionalità disponibili nel rispetto delle regole gestionali e delle competenze delle singole strutture organizzative;
- fornire informazioni/chiarimenti relativamente all'applicazione delle specifiche tecniche introdotte dalla normativa vigente in materia;
- fornire supporto tecnico agli sviluppatori interni e ai fornitori di altri sistemi informatici per l'utilizzo dei servizi applicativi attivabili tramite webservice.

I servizi di helpdesk di livello superiore possono essere erogati sia da altro personale interno (sistemisti o esperti specifici) che da fornitori esterni. In quest'ultimo caso, il servizio di assistenza avrà a disposizione i riferimenti utili e dovrà monitorare tutto il processo fino alla risoluzione della richiesta.

Il servizio normalmente verrà erogato con collegamento remoto. Nei casi in cui invece la tipologia della richiesta lo renda opportuno, l'intervento verrà effettuato dal tecnico direttamente presso gli utenti interni (affiancamenti).

Per il Portale Servizi On Line (Help Desk via email aperto a tutti gli utenti, telefonico solo per gli interni) in particolare il servizio dovrà:

- fornire indicazioni inerenti il Servizio Pubblico di Identità Digitale (SPID)
- segnalare eventuali problematiche dei cittadini nell'utilizzo, all'interno dei servizi on line, di dati ereditati da autenticazione
- fornire indicazioni ai cittadini inerenti il Servizio PagoPA soprattutto per quanto riguarda le possibilità di pagamento di un avviso PagoPA
- gestire assistenza di primo livello ai cittadini e ai professionisti per le problematiche relative a utilizzo dei servizi on line e pagamenti
- monitoraggio ricezione flussi di pagamenti (arrivo flussi TSP e relativo scarico)

Particolare attenzione va posta sul tema Spid e PagoPA: essendo infatti i due sistemi in evoluzione continua a livello nazionale, le eventuali anomalie devono essere segnalate anche al secondo livello tecnico tematico che gestisce i rapporti con gli enti centrali.

5.2 Orario erogazione servizio

Il servizio dovrà essere disponibile tutti i giorni feriali secondo il seguente orario:

da Lunedì a Giovedì	dalle 8.30 alle 17.30
Venerdì	dalle 8.30 alle 15.30

5.3 Modalità di gestione

La richiesta dell'utente potrà essere attivata attraverso diversi canali di comunicazione, in particolare tramite chiamata telefonica oppure mail a un indirizzo dedicato a questo servizio. I canali sono comunque differenziati a seconda degli applicativi:

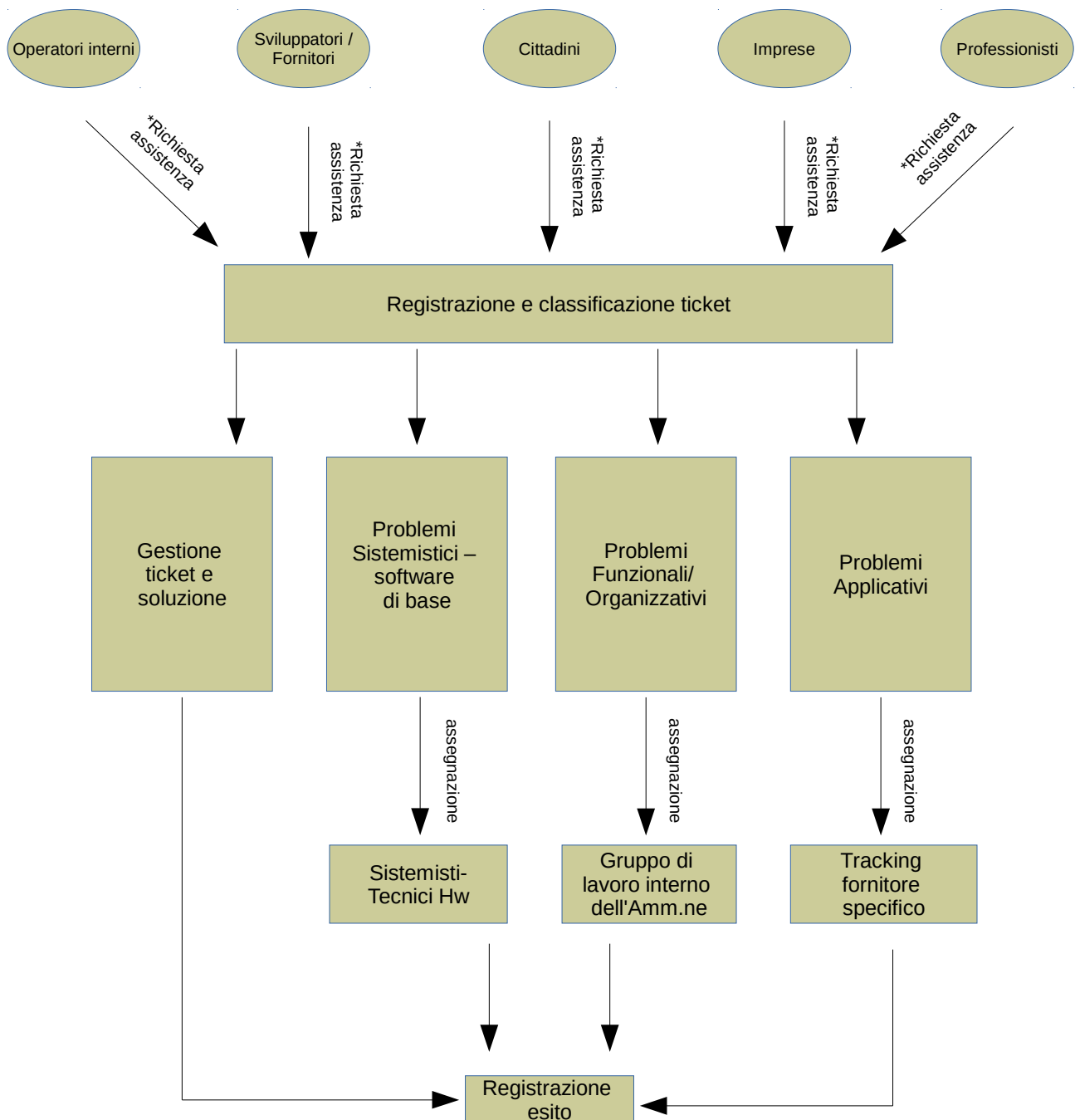
Applicativo	Mail (tutti gli utenti)	Telefono per operatori interni	Telefono per utenza esterna
Protocollo	X	X	
Atti Amministrativi	X	X	
Gestione Documentale	X	X	
Occupazione e Rottura Suolo	X	X	X (per Grandi Utenti)
Portale SUE	X	X	
Pagamenti on line su portale o presso PSP	X	X	
Portale Servizi On Line	X	X	

Si precisa che il canale "chiamata telefonica", ad eccezione dell'applicativo Occupazione e Rottura Suolo, è riservato ai soli operatori interni all'Ente. In tutti i casi la richiesta dovrà essere inserita in un sistema informatico web di gestione helpdesk che dovrà permettere la registrazione di almeno le seguenti informazioni:

- Data richiesta
- Utente richiedente e struttura organizzativa
- Descrizione della richiesta
- Classificazione della richiesta per tipologia e gravità
- Tecnico assegnatario
- Esito
- Durata dell'intervento

5.4 Modalità operative di gestione del servizio

Per maggiore chiarezza, si riporta di seguito uno schema funzionale della gestione delle segnalazioni relativamente ai vari sistemi oggetto del servizio.



*attraverso i canali previsti per ciascun sistema

5.5 Monitoraggio e tuning del sistema

Nell'ambito del servizio dovrà essere integrato un sistema di tracking basato sulla gestione del "Ticket", completo di tutti i riferimenti della richiesta di assistenza (Allegato 4 par. 5). Le informazioni gestite nel sistema devono permettere il monitoraggio del percorso seguito dalla richiesta in tutto il suo ciclo di vita. Il Ticket nasce nel momento in cui la chiamata dell'utente è accolta e classificata e viene chiuso una volta evaso a fronte del riscontro dell'avvenuta risoluzione del problema.

Il sistema di tracking consentirà di registrare le informazioni salienti sulle attività svolte ed anche i tempi di lavorazione nelle varie fasi.

Periodicamente, con cadenza mensile, saranno presentati all'amministrazione i report descrittivi del servizio erogato (riepilogo interventi, soluzioni e dettaglio dei tempi). Questa attività sarà di supporto all'Amministrazione per la valutazione delle prestazioni e dei livelli di servizio.

Dovranno essere predisposti strumenti che valorizzino al massimo le informazioni raccolte in un'ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio. Tra questi potrà esserci la predisposizione di schede di dettaglio sul procedimento di soluzione del problema, dove possibile costruite in modo da perseguire una sempre maggior autonomia dell'utenza.

Inoltre il servizio proposto dovrà prevedere anche la predisposizione, realizzazione e reporting di indagini di customer satisfaction.

5.6 Sede di lavoro e personale addetto

In considerazione delle caratteristiche degli applicativi e del numero degli utenti potenziali fruitori del servizio, è richiesta la presenza di 2 operatori di helpdesk durante tutto l'orario di erogazione.

La sede di lavoro sarà presso gli uffici della Direzione Sistemi Informativi sita in via di Francia 3. L'Amministrazione metterà a disposizione gli strumenti operativi per l'effettuazione del servizio:

- due linee telefoniche
- due stazioni di lavoro collegate alla rete interna
- caselle di posta per la gestione delle richieste

5.7 Caratteristiche del personale

In considerazione della tipologia di servizio che si va ad acquisire, il personale dedicato a queste attività dovrà possedere specifiche caratteristiche professionali ed attitudinali (Allegato 4 par. 7).

In particolare:

- buone capacità di ascolto e di relazione con gli utenti finali in modo da supportarli sia nel processo di diagnosi del problema che nella fase di individuazione e applicazione delle possibili soluzioni;
- conoscenza approfondita del servizio in modo da evidenziare ed indirizzare eventuali possibili migliorie;
- metodicità ed accuratezza per le attività di monitoraggio;
- esperienza pluriennale maturata nel settore dell'assistenza agli utenti finali.

Per quanto riguarda invece le competenze tecniche:

- conoscenze di buon livello dei sistemi operativi più diffusi (Windows, Linux);
- conoscenza dei software open source di automazione d'ufficio maggiormente diffusi;
- conoscenza delle problematiche relative a reti LAN;
- buona conoscenza delle caratteristiche e configurazioni dei browser più diffusi, del linguaggio XML e delle metodologie di utilizzo dei webservices;

- buone conoscenze delle caratteristiche e funzionalità dei sistemi di gestione documentale;
- buona conoscenza dell'utilizzo della posta elettronica certificata, della firma digitale e in genere delle tematiche collegate alla dematerializzazione dei documenti nonché alla normativa vigente in materia di innovazione della Pubblica Amministrazione;
- ottima conoscenza dei database ORACLE e capacità di interrogare ed elaborare dati in linguaggio sql
- conoscenza di SPID
- conoscenza di PagoPA

5.8 Avvio del servizio

Nella fase di avvio del servizio, il personale della società aggiudicataria verrà affiancato da personale scelto dall'Amministrazione allo scopo di acquisire le competenze specifiche sugli applicativi oggetto del contratto nonché sulle modalità gestionali ed organizzative necessarie per garantire l'efficienza del servizio.

La durata e l'inizio di questa fase è indicata nell'Allegato 4 par. 4.1.

5.9 Livelli di servizio

I livelli di servizio dovranno essere conformi a quanto indicato nell'Allegato 4 (par. 5-6) della documentazione di gara.

5.10 Piano di subentro

Allo scopo di garantire all'Amministrazione la continuità del servizio, la società aggiudicataria, alla fine del contratto ed in caso di subentro di altro fornitore, sarà tenuta a garantire il passaggio delle conoscenze così come previsto nell'Allegato 4 – par.4.3.

6. Pacchetto di giornate

Il Comune di Genova, come specificato più sopra, ha in pianificazione la migrazione a nuova versione dei sistemi software per la tenuta del Protocollo Generale e per la gestione degli Atti Amministrativi.

Questi sistemi sono utilizzati quotidianamente da un numero notevole di operatori per adempiere a funzioni istituzionali. Proprio per questi motivi il passaggio alla nuova versione, se non opportunamente gestito, può avere un impatto piuttosto critico sull'organizzazione. Pertanto è necessario mettere in atto tutti gli accorgimenti utili a rendere il più possibile agevole l'operazione. A questo fine si ritiene opportuno disporre di giornate uomo da dedicare ad attività preparatorie e di supporto, in particolare:

- o Raccolta dati presso le strutture

- Incontri informativi
- Supporto al capoprogetto per la stesura della documentazione tecnica
- Predisposizione materiale informativo
- Supporto agli uffici nel periodo di avvio

7. Figure di riferimento del servizio

Le varie attività descritte nel presente capitolato dovranno essere gestite e coordinate, da parte della società aggiudicataria, da un “Responsabile del servizio” (Allegato “Condizioni particolari di fornitura” art. 6) che si riferirà alla corrispondente figura dell’Amministrazione. In particolare le loro funzioni saranno in sintesi le seguenti:

Responsabile fornitore

- Coordinare le attività del personale addetto al servizio in stretta collaborazione con il Responsabile interno all’amministrazione;
- garantire l’erogazione del servizio mantenendo i livelli previsti dal contratto, segnalare eventuali interruzioni o degradi del servizio nonché suggerire azioni e/o procedure volte al miglioramento del servizio erogato;
- recepire ed attuare le eventuali azioni correttive indicate periodicamente dal Responsabile dell’amministrazione nonché supportare ogni cambiamento proposto;
- presentare, con la cadenza prevista dal contratto, la documentazione a supporto del monitoraggio del servizio.

Responsabile amministrazione

- Verificare l’efficacia del servizio erogato dalla società aggiudicataria nel rispetto degli obiettivi previsti nel capitolato;
- favorire e supportare il passaggio di conoscenze rispetto ad eventuali aggiornamenti tecnici o organizzativi relativi agli applicativi e alle funzionalità oggetto del servizio;
- valutare l’adeguatezza delle risorse impiegate nel servizio in base ai requisiti espressi nel capitolato;
- valutare il rispetto dei livelli di servizio previsti.

Progetto:	Acquisizione di "Servizi di helpdesk ed assistenza applicativa relativamente a diversi sistemi informatici in uso presso il Comune di Genova"
------------------	--

Stima costi servizio help desk e assistenza applicativa per NUM GIORNATE:

504

Figura Professionale	Impegno %	Giornate	Tariffa giornaliera max tariffe offerte presentate in AQ CONSIP	Totale	Totale + IVA
Analista Programmatore	3%	15,12	239	3.613,68	4.408,69
Specialista di Tecnologia/Prodotto	2%	10,08	345	3.477,60	4.242,67
Operatore DataEntry	42%	211,68	189	40.007,52	48.809,17
DataBaseAdministrator	2%	10,08	354	3.568,32	4.353,35
Sistemista Junior	5%	25,2	243	6.123,60	7.470,79
Programmatore	46%	231,84	205	47.527,20	57.983,18
Totale	100%			104.317,92	127.267,86
Totale con ribasso %	30%			73.022,54	89.087,50

Stima Pacchetto Giornate per servizi complementari per NUM GIORNATE:

70

Figura Professionale			Tariffa giornaliera mix % delle tariffe sopra elencate	Totale	Totale + IVA
Analista Programmatore	20%	14	239	3.346,00	4.082,12
Specialista di Tecnologia/Prodotto	25%	17,5	345	6.037,50	7.365,75
Operatore DataEntry	5%	3,5	189	661,50	807,03
DataBaseAdministrator	20%	14	354	4.956,00	6.046,32
Sistemista Junior	10%	7	243	1.701,00	2.075,22
Programmatore	20%	14	205	2.870,00	3.501,40
Totale	100%			19.572,00	23.877,84

TOTALE BASE ASTA FORNITURA

92.594,54

112.965,34

RUP DI PROGETTO:

Metodo di calcolo della Base d'Asta:

Il metodo di calcolo della Base d'Asta è impostato sulla falsariga di quello per la verifica della congruità economica delle proposte di mercato relative ad acquisizioni di servizi di manutenzione ed assistenza ICT, consolidato presso la Direzione Sistemi Informativi. E' basato sulla valutazione della complessità ed articolazione delle forniture e servizi richiesti e dei livelli di servizio necessari e sulla loro valorizzazione in termini di giornate/uomo delle varie figure professionali da impiegare, il cui relativo costo viene definito sulla base dei correnti prezzi di mercato. Le figure professionali definite, il loro impegno percentuale ed il relativo costo giornaliero, sono coerenti con quanto previsto dall'Accordo Quadro Consip "Servizi Applicativi" circa il Servizio di base: Sviluppo/Manutenzione evolutiva. In particolare, per il calcolo dell'importo relativo alla voce "servizio help desk" è stata applicata una riduzione del 30% sulla base delle precedenti assegnazioni di servizi analoghi.

Data redazione 12.9.2017

Il RUP Dott.ssa Anna Migliaro

mix % 1GG
7,17
6,9
79,38
7,08
12,15
94,3
206,98



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI**

**ALLEGATO 4 – Sviluppo, Manutenzione e Assistenza
del Software del Comune di Genova**

1. DEFINIZIONI	2
2. METODOLOGIA DI SVILUPPO DEL SOFTWARE APPLICATIVO	3
2.1 Fasi del processo di sviluppo	3
2.2. Modalità di scrittura del codice software.....	3
2.3. Qualità del software	4
Tutto il software prodotto deve essere di buona qualità rispetto	4
3. MODALITA' DI EROGAZIONE E DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI	4
3.1. Modalità di erogazione "continuativa":	4
3.2. Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC).....	4
3.3. Servizio di Manutenzione Adeguativa (MA).....	5
3.4. Servizio di Assistenza Help Desk (HD).....	5
4. ARTICOLAZIONE DELLA FORNITURA E TEMPI.....	6
4.1. PRESA IN CARICO:.....	6
4.2. ESERCIZIO:	6
4.3. PASSAGGIO DI CONSEGNA:	6
5. LIVELLI DI SERVIZIO (SLA).....	6

5.1. SLA relativi al servizio di Manutenzione Correttiva (MAC).....	7
5.2. SLA relativi ai servizi di Manutenzione Adeguativa (MA).....	8
5.3. SLA relativi ai servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV)	8
5.4. SLA relativi ai servizi di Sviluppo Software (SVS).....	9
5.5. SLA relativi al servizio di Assistenza help-desk	9
5.6. Tabella riassuntiva indicatori e tempi dei livelli di servizio richiesti:	10
6. PENALI SLA.....	11
7. REQUISITI DELLE FIGURE PROFESSIONALI	12
8. LUOGO DI LAVORO	12
9. GARANZIA DEL SOFTWARE	12

1. DEFINIZIONI

- **Per Manutenzione Correttiva (MAC)** si intende l'attività di manutenzione eseguita a seguito della rilevazione di un'avaria o malfunzionamento e volta a riportare il software nello stato in cui esso possa eseguire una funzione richiesta in fase di analisi: comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi.
- **Per Manutenzione Adeguativa (MA)** si intende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed alle modifiche organizzative e normative che dovessero intervenire.
- **Per Manutenzione Evolutiva (MEV)** si intende l'attività di manutenzione volta a modificare funzionalità esistenti a seguito di cambiamenti sostanziali dei processi informativi automatizzati o ad apportare migliorie ad aspetti funzionali delle applicazioni non precedentemente concordati con l'Amministrazione nelle fasi di analisi.
- **Per Sviluppo Software (SVS)** si intende l'attività di Sviluppo di una nuova applicazione "ad hoc" ovvero la personalizzazione di un pacchetto software esistente (acquistato, licenziato o acquisito in riuso) ovvero la reingegnerizzazione totale di un pacchetto software di proprietà dell'Amministrazione.
- **Per Assistenza Help Desk (HD)** si intende l'attività di assistenza di primo e secondo livello all'utente sugli applicativi, dalla presa in carico della richiesta alla risoluzione della stessa.
- **Per Amministrazione dell'applicativo (AA)** si intende l'attività di gestione delle autorizzazioni all'accesso e la profilazione degli utenti e dei gruppi di utenti, la valorizzazione e gestione delle tabelle parametrizzate di sistema e comunque la gestione di tutte le funzionalità dedicate specificatamente all'Amministratore.

- **Per Assistenza agli Amministratori dell'applicativo (HDA)** si intende l'attività di assistenza di primo e secondo livello all'Amministratore di Sistema, dalla presa in carico della richiesta alla risoluzione della stessa.

2. METODOLOGIA DI SVILUPPO DEL SOFTWARE APPLICATIVO

Per l'erogazione dei servizi di **Sviluppo Software** (ad "hoc" o personalizzazione di pacchetto esistente o acquisito per riuso – **(SVS)** o di **Manutenzione Evolutiva (MEV)** il Fornitore può adottare il modello di ciclo di vita e la metodologia di sviluppo software che ritiene più opportuna al caso in esame, rispettando tuttavia i requisiti minimi di seguito specificati:

2.1 Fasi del processo di sviluppo

Il processo di sviluppo deve essere articolato almeno nelle seguenti fasi, chiaramente definite e distinte, e produrre i documenti e i sistemi software di seguito specificati:

Fase	Documenti	Sistema software
ANALISI DEI REQUISITI UTENTE	Specifica - dettagliata quanto basta a seconda della complessità del problema - dei requisiti	
DISEGNO DELLA ARCHITETTURA	Modifica al modello concettuale e logico delle basi dati se necessario; Specifica tecnica dettagliata della modifica richiesta	
PROGETTO DI DETTAGLIO, SVILUPPO E TEST	Ulteriori specifiche tecniche, se necessarie; Documentazione dei test che si effettuano per verificare la modifica e sua integrazione	Modifica completa e testata nell'ambiente di test
COLLAUDO (per SVS)	Documento di collaudo firmato per accettazione dal Fornitore e Rappresentanti dell'Amministrazione (Direzione committente; Sistemi Informativi)	
RILASCIO	Note per l'Utente Note operative e di gestione (ad uso dei sistemisti e degli addetti alla gestione) Note tecniche del prodotto (ad uso degli addetti alla manutenzione e sviluppo del software e comprensivo delle istruzioni per l'installazione se necessario)	Modifica finale integrata nell'ambiente di produzione

2.2. Modalità di scrittura del codice software

Per quanto riguarda le modalità di scrittura del codice software, si richiede che:

- i commenti siano facilmente individuabili;
- i nuovi sviluppi siano corredati almeno dalle seguenti informazioni:
 - nome;
 - data di creazione;
 - funzioni svolte;
 - modulo chiamante con relativi parametri;
 - modulo/i chiamati con relativi parametri;

- archivi/tabelle accedute e modalità di accesso;
- ogni intervento di modifica al software applicativo esistente sia rilevabile in termini di commento e abbia una riga commento dedicata, in testa al modulo, con i seguenti dati minimi di riferimento:
 - data dell'intervento;
 - autore;
 - informazioni sugli interventi di manutenzione effettuati;
 - identificazione delle linee di codice aggiunte, sostituite o rimosse.

2.3. Qualità del software

Tutto il software prodotto deve essere di buona qualità rispetto alle norme vigenti e alle migliori pratiche professionali e realizzato a regola d'arte. Nel caso il requisito della qualità non sia rispettato, l'Amministrazione si riserva il diritto di rifiutare il prodotto consegnato e di richiederne l'adeguamento che dovrà avvenire a carico ed oneri del Fornitore. Il Fornitore sarà ritenuto responsabile dei maggiori tempi conseguenti alle esigenze di adeguamento della qualità, anche ai fini del calcolo dei livelli di servizio e delle eventuali penali.

3. MODALITA' DI EROGAZIONE E DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito sono definite le modalità di erogazione dei servizi e di calcolo dei corrispettivi.

Servizi	Modalità di erogazione	Remunerazione
Presa in carico	Una tantum a inizio fornitura	A corpo
Manutenzione Correttiva (MAC)	Continuativa	A corpo
Manutenzione Adeguativa (MA)	Continuativa	A corpo
Amministrazione dell'applicativo (AA)	Continuativa	A corpo
Assistenza agli Amministratori dell'applicativo (HDA)	Continuativa	A corpo
Manutenzione Evolutiva (MEV)	A richiesta	Su stima: a ore-giorni o a corpo
Sviluppo Software (SVS)	A richiesta	Su stima: a ore-giorni o a corpo
Assistenza Help Desk (HD)	Continuativa	A corpo
Passaggio di consegna	Una tantum a fine fornitura	A corpo

3.1. Modalità di erogazione "continuativa":

i relativi servizi si intendono erogati senza soluzione di continuità a partire dalla data di assegnazione fornitura e fino al termine della stessa, durante tutti i giorni lavorativi dell'anno, in accordo con le seguenti procedure:

3.2. Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)

- richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione;
- conferma da parte del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l'effettuazione dell'intervento;
- esecuzione dell'intervento;

- chiusura dell'intervento da parte del Fornitore;
- verifica da parte dell'Amministrazione e segnalazione tramite mail in caso di esito negativo.

Per quanto riguarda le modalità di scrittura del codice software, si richiede che:

- i commenti siano facilmente individuabili;
- i nuovi sviluppi siano corredati almeno dalle seguenti informazioni:
 - nome;
 - data di creazione;
 - funzioni svolte;
 - modulo chiamante con relativi parametri;
 - modulo/i chiamati con relativi parametri;
 - archivi/tabelle accedute e modalità di accesso;
- ogni intervento di modifica al software applicativo esistente sia rilevabile in termini di commento e abbia una riga commento dedicata, in testa al modulo, con i seguenti dati minimi di riferimento:
 - data dell'intervento;
 - autore;
 - informazioni sugli interventi di manutenzione effettuati;
 - identificazione delle linee di codice aggiunte, sostituite o rimosse.

3.3. Servizio di Manutenzione Adeguativa (MA)

- proposta da parte del Fornitore o richiesta dall'Amministrazione;
- approvazione della proposta – eventualmente dopo revisione - da parte della Amministrazione;
- esecuzione dell'intervento;
- chiusura dell'intervento da parte del Fornitore;
- verifica da parte dell'Amministrazione e accettazione scritta in caso di esito positivo.

3.4. Servizio di Assistenza Help Desk (HD)

- chiamata da parte dell'utente dell'Amministrazione
- risposta da parte del Fornitore e registrazione della chiamata in un sistema di Ticketing
- risoluzione della chiamata da parte del Fornitore e chiusura del ticket o proposta di MAC.

3.5. Servizio di Amministrazione dell'applicativo (AA)

- richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione;
- conferma da parte del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l'effettuazione dell'intervento;
- esecuzione dell'intervento;
- chiusura dell'intervento da parte del Fornitore;
- verifica da parte dell'Amministrazione e segnalazione tramite mail in caso di esito non conforme.

3.6. Servizio di Assistenza all'Amministratore dell'applicativo (HDA)

- chiamata da parte dell'Amministratore dell'applicativo
- risposta da parte del Fornitore e registrazione della chiamata in un sistema di Ticketing

- risoluzione della chiamata da parte del Fornitore e chiusura del ticket o proposta di MAC.

Modalità di erogazione “a richiesta”: i relativi servizi si intendono erogati dietro specifica richiesta dell’Amministrazione e sulla base della seguente procedura:

- richiesta di intervento da parte dell’Amministrazione
- comunicazione da parte del Fornitore del preventivo dei tempi e costi di intervento
- approvazione del preventivo – eventualmente dopo revisione - da parte dell’Amministrazione e autorizzazione a procedere da parte del riferimento dell’Amministrazione
- esecuzione dell’intervento
- chiusura dell’intervento da parte del fornitore
- verifica da parte dell’Amministrazione e accettazione scritta in caso di esito positivo.

I servizi erogati con modalità “a richiesta” sono remunerati in base al preventivo di stima del lavoro in ore/giorni approvato dall’Amministrazione e corrisposto dopo l’accettazione scritta prevista in caso di esito positivo.

4. ARTICOLAZIONE DELLA FORNITURA E TEMPI

4.1. PRESA IN CARICO:

del sistema che l’Amministrazione trasferirà al Fornitore all’inizio del rapporto del servizio; tempo della fase: quindici giorni dal giorno di assegnazione della fornitura.

4.2. ESERCIZIO:

In questo periodo dovranno essere attivati e assicurati tutti i servizi di ESERCIZIO previsti dalla presente gara: tempo di fase corrispondente al periodo intercorrente tra la fine della presa in carico e la scadenza della fornitura.

4.3. PASSAGGIO DI CONSEGNA:

alla conclusione del contratto di fornitura e solo nel caso di mancata conferma del fornitore in essere, per il periodo di quindici giorni verranno effettuati i lavori inerenti al passaggio di consegne al nuovo fornitore.

5. LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

In questo articolo sono definite le condizioni in base alle quali l’Amministrazione riterrà perfezionata la fornitura dal punto di vista dei livelli di servizio attesi (SLA – service level agreement).

Il rispetto degli SLA definiti nel presente articolo non esaurisce gli obblighi del Fornitore che è tenuto all’integrale rispetto di tutti i requisiti specificati nei documenti di gara e all’erogazione di tutti i servizi previsti a regola d’arte.

Salvo diversa indicazione, si assumono le seguenti definizioni:

- “giorno festivo: sabato, domenica e tutte le festività ufficiali della Repubblica Italiana
- “giorno feriale”: giorno non festivo
- “orario lavorativo”: tutti i giorni feriali dalle 8.30 alle 17.30
- “ora lavorativa”: periodo di 60 minuti consecutivi in orario lavorativo
- “giorno lavorativo” periodo di 24 ore consecutive esclusi i giorni festivi

Gli SLA definiti nel presente articolo devono essere rilevati dal Fornitore. A tal fine tutti i servizi e gli interventi previsti nella presente fornitura devono essere tracciati da un sistema di Ticketing reso disponibile dal Fornitore, che registri tutte le informazioni necessarie per la puntuale documentazione degli eventi e delle attività in tutte le loro fasi di svolgimento e con le relative indispensabili indicazione temporali. Il sistema di Ticketing deve essere aggiornato, se presenti richieste di intervento, con cadenza giornaliera, ovvero alle ore 8.30 di ciascun giorno lavorativo deve essere aggiornato con tutti i dati relativi al giorno lavorativo precedente. Il sistema di Ticketing deve consentire, in particolare, il monitoraggio degli SLA come di seguito definiti.

Il sistema di Ticketing deve essere accessibile in qualsiasi momento da parte degli utenti di riferimento dell’Amministrazione da web per scopi di controllo della fornitura. Il Fornitore deve inoltre produrre con cadenza mensile, entro e non oltre il giorno 10 del mese successivo, un tabulato complessivo di tutti gli interventi effettuati. Il tabulato deve consentire all’Amministrazione la valutazione completa degli interventi effettuati dal fornitore e la verifica di tutti i tempi previsti dagli SLA.

Il sistema di Ticketing, purchè conforme agli standard del software adottati dalla Amministrazione e ai requisiti funzionali sopra esposti per le verifica e il controllo, può essere liberamente scelto dal fornitore.

5.1.SLA relativi al servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)

Indicatori: MAC-01 e MAC-02

Tempo di Presa in carico (TP): intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento effettuata dalla Amministrazione a fronte di un malfunzionamento e la conferma del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l’effettuazione dell’intervento; richiesta di intervento e conferma devono avvenire tramite e-mail.

Tempo medio di risoluzione (TMR): tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la conferma del Fornitore di aver preso in carico la chiamata e l’effettiva risoluzione del malfunzionamento segnalata mediante invio da parte del Fornitore tramite e-mail di un messaggio di chiusura intervento. Nel caso in cui l’Amministrazione non ritenga il malfunzionamento risolto, l’intervento si riterrà non concluso e il tempo di risoluzione verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l’accettazione da parte della Amministrazione.

I malfunzionamenti che danno origine a richieste di interventi di Manutenzione Correttiva sono classificati secondo i seguenti tre livelli di gravità:

ALTA: malfunzionamenti che impediscono il regolare svolgimento di un intero processo applicativo;

MEDIA: malfunzionamenti che impediscono l’utilizzo corretto di una singola funzionalità, pur non impedendo totalmente lo svolgimento del processo applicativo al quale la funzionalità appartiene;

BASSA: malfunzionamenti di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento di un processo applicativo, ma che siano causa di inefficienza o di problemi operativi per l'utente.

Il livello di gravità è definito dalla Amministrazione al momento della segnalazione.

5.2.SLA relativi ai servizi di Manutenzione Adeguativa (MA)

Indicatori: MA-01 e MA-02

Tempo di attivazione dell'intervento (TA): intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione a fronte di un'esigenza e la consegna da parte del Fornitore della proposta; richiesta di intervento e proposta devono essere trasmessi tramite e-mail.

Tempo di chiusura dell'intervento (TC): intervallo di tempo intercorrente fra l'approvazione da parte dell'Amministrazione della proposta e la conclusione dell'intervento segnalata mediante invio da parte del Fornitore tramite e-mail di un messaggio di chiusura intervento. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga l'intervento completato secondo quanto previsto nella proposta o nell'offerta o comunque non eseguito a regola d'arte (e quindi non accetti in forma scritta l'intervento, ma invii una segnalazione di contestazione dell'intervento effettuato), l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di chiusura dell'intervento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l'accettazione da parte della Amministrazione.

Le richieste di intervento di Manutenzione Adeguativa sono classificate secondo i seguenti due livelli di urgenza:

URGENTE: interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi a fronte di cambiamenti tecnologici, organizzativi o normativi;

NON URGENTE: interventi pianificabili nell'ambito delle attività programmate dell'Amministrazione.

Il livello di urgenza è definito dalla Amministrazione al momento della richiesta.

5.3.SLA relativi ai servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV)

Indicatori: MEV-01 e MEV-02

Tempo di attivazione dell'intervento (TA): intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione a fronte di un'esigenza e la consegna da parte del Fornitore della proposta; richiesta di intervento e proposta devono essere trasmessi tramite e-mail.

Tempo di chiusura dell'intervento (TC): intervallo di tempo intercorrente fra l'approvazione da parte dell'Amministrazione della proposta e la conclusione dell'intervento segnalata mediante invio da parte del Fornitore tramite e-mail di un messaggio di chiusura intervento. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga l'intervento completato secondo quanto previsto nella proposta o nell'offerta o comunque non eseguito a regola d'arte (e quindi non accetti in forma scritta l'intervento, ma invii una segnalazione di contestazione dell'intervento effettuato), l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di chiusura dell'intervento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l'accettazione da parte della Amministrazione.

Le richieste di intervento di Manutenzione Evolutiva sono classificate secondo i seguenti due livelli di urgenza:

URGENTE: interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi a fronte di cambiamenti normativi/organizzativi o a fronte di specifiche esigenze dell'Amministrazione;

NON URGENTE: tutti gli altri interventi, pianificabili nell'ambito delle attività programmate dell'Amministrazione.

Il livello di urgenza è definito dalla Amministrazione al momento della richiesta.

5.4.SLA relativi ai servizi di Sviluppo Software (SVS)

Indicatori: SVS-01 ; SVS-02 ; SVS-03

Tempo di presentazione proposta / prototipo (TP): intervallo di tempo per la consegna da parte del Fornitore della proposta o prototipo relativa al nuovo sviluppo;

Tempo di completamento dello sviluppo (TC): intervallo di tempo intercorrente fra l'approvazione da parte dell'Amministrazione della proposta e la conclusione dello sviluppo mediante tempi e modalità da concordare. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga lo sviluppo completato secondo quanto previsto nella proposta o nell'offerta o comunque non eseguito a regola d'arte lo stesso si riterrà non concluso e il tempo di completamento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura a cui segua l'accettazione da parte della Amministrazione.

Tempo di collaudo (TE): intervallo di tempo intercorrente tra la chiusura dello sviluppo e il collaudo dello stesso.

I tempi della proposta , completamento e collado sono definiti dalla Amministrazione al momento della richiesta.

5.5.SLA relativi al servizio di Amministratore dell'applicativo (AA)

Indicatori: AA-01 e AA-02

Tempo di Presa in carico (TP): intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento effettuata dalla Amministrazione a fronte di una esigenza di amministrazione dell'applicativo e la conferma del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l'effettuazione dell'intervento; richiesta di intervento e conferma devono avvenire tramite e-mail.

Tempo medio di risoluzione (TC): tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la conferma del Fornitore di aver preso in carico la chiamata e l'effettiva chiusura dell'attività segnalata mediante invio da parte del Fornitore tramite e-mail di un messaggio di chiusura intervento. Nel caso in cui l'Amministrazione ritenga non conforme l'intervento effettuato, lo stesso si riterrà non concluso e il tempo di risoluzione verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l'accettazione da parte della Amministrazione.

Le esigenze che danno origine a richieste di interventi di Amministrazione del sistema sono classificati secondo i seguenti due livelli di urgenza:

URGENTE: interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi a fronte di cambiamenti normativi/organizzativi o a fronte di specifiche esigenze dell'Amministrazione;

NON URGENTE: tutti gli altri interventi, pianificabili nell'ambito delle attività programmate dell'Amministrazione

Il livello di urgenza è definito dalla Amministrazione al momento della segnalazione.

5.6.SLA relativi al servizio di Assistenza help-desk (HD) e di Assistenza agli Amministratori dell'applicativo (HDA)

Indicatori: HD-01 e HD-02

Tempo medio di attesa (TMA): tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la chiamata al servizio di Assistenza da parte dell'Amministrazione via e-mail o telefono o software apposito e la risposta da parte dell'operatore del servizio Assistenza (con contestuale registrazione della chiamata nel sistema di Ticketing).

Tempo medio di chiusura (TMC): tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la risposta da parte dell'operatore del servizio Assistenza e la risoluzione della chiamata o l'inoltro della chiamata ai servizi di Esercizio previsti (Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa).

I malfunzionamenti che danno origine a segnalazioni di Help Desk sono classificati secondo i seguenti tre livelli di gravità:

ALTA: richieste su problemi che impediscono il regolare svolgimento del lavoro;

MEDIA: richieste su problemi che pur impedendo il regolare svolgimento del lavoro creano un disservizio medio-grave;

BASSA: richieste su problemi di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento del lavoro.

Il livello di gravità è definito dalla Amministrazione e può essere riassegnato in caso di inoltro di chiamate ai servizi di Esercizio previsti (Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa).

5.7. Tabella riassuntiva indicatori e tempi dei livelli di servizio richiesti:

Indicatore	Descrizione	Caratteristiche ulteriori	SLA: tempi
MAC-01	TP(Presa in carico) di MAC	gravità ALTA	Entro 1 ora lavorativa
		gravità MEDIA	Entro 2 ore lavorative
		gravità BASSA	Entro 8 ore lavorative
MAC-02	TMR(Media risoluzione) di MAC	gravità ALTA	Entro 8 ore lavorative
		gravità MEDIA	Entro 16 ore lavorative
		gravità BASSA	Entro 24 ore lavorative
MA-01	TA(Attivazione) di MA	Urgente	Entro 2 giorni lavorativi
		Non urgente	Entro 4 giorni lavorativi
MA-02	TC(Chiusura) di MA	Urgente	Nel rispetto dei tempi concordati
		Non urgente	Nel rispetto dei tempi concordati
MEV-01	TA(Attivazione) di MEV	Urgente	Entro 3 giorni lavorativi
		Non urgente	Entro 10 giorni lavorativi
MEV-02	TC(Chiusura) di MEV	Urgente	Nel rispetto dei tempi concordati
		Non urgente	Nel rispetto dei tempi concordati
SVS-01	TP(Presentazione proposta / prototipo) di SVS	--	Nel rispetto dei tempi concordati

SVS-02	TC(Completamento dello sviluppo) di SVS	--	Nel rispetto dei tempi concordati
SVS-03	TE(Collaudato) di SVS	--	Nel rispetto dei tempi concordati
HD-01	TMA(Media attesa) di HD/HDA		Entro 1 ora lavorativa
HD-02	TMC(Media chiusura) di HD/HDA		Entro 4 ore lavorative
AA-01	TP(Presa in carico) di AA	Urgente	Entro 1 giorni lavorativi
		Non urgente	Entro 3 giorni lavorativi
AA-02	TC(Chiusura) di AA	Urgente	Nel rispetto dei tempi concordati
		Non urgente	Nel rispetto dei tempi concordati

I Livelli di Servizio saranno controllati a campione dall'Amministrazione per la verifica del rispetto sostanziale dei tempi previsti.

Gli aspetti qualitativi del sistema di tracking e reporting per il monitoraggio del servizio saranno parte dei criteri di valutazione (vedi Allegato 6 - Elementi di valutazione e relativi punteggi).

6. PENALI SLA

La Ditta aggiudicataria prende atto che il Comune di Genova, in caso di mancato rispetto degli SLA, potrà applicare le penali di seguito riportate:

- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Manutenzione Correttiva (MAC), si applica la penale di € 50,00 per ogni ora lavorativa di ritardo
- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Manutenzione Adeguativa (MA), si applica la penale di € 50,00 per ogni unità di tempo indicata in tabella SLA (ora o giorno lavorativo) di ritardo
- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV) o Sviluppo (SVS) si applica la penale di € 50,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo
- in caso di supero dei limiti relativi al servizio di Assistenza help-desk (HD) e di Assistenza agli Amministratori dell'applicativo (HDA), si applica la penale di € 50,00 per ogni ora lavorativa di ritardo
- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Amministrazione dell'applicativo, si applica la penale di € 50,00 per ogni ora lavorativa di ritardo

Le penali non potranno essere comunque superiori al 10% del valore complessivo del contratto.

7. REQUISITI DELLE FIGURE PROFESSIONALI

I servizi dovranno essere erogati da personale qualificato e idoneo a svolgere le relative funzioni. Il personale è tenuto ad un comportamento improntato alla massima correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso.

L'aggiudicatario deve entro 10 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione comunicare all'Amministrazione l'elenco del personale addetto all'erogazione dei servizi previsti. Eventuali sostituzioni o variazioni dovranno essere comunicate tempestivamente al Responsabile dell'Amministrazione e formalizzate, in caso di nuova assunzione, mediante consegna della Comunicazione di Assunzione entro 6 giorni lavorativi dalla stessa.

8. LUOGO DI LAVORO

I servizi saranno svolti sulle infrastrutture ICT dell'Amministrazione da remoto con modalità che saranno opportunamente concordate con l'Amministrazione (piattaforme fisicamente installate ed attive presso sedi dell'Amministrazione).

Per lo svolgimento di quelle attività che dovranno essere svolte presso le sedi dell'Amministrazione, quest'ultima renderà temporaneamente disponibili al Fornitore posti di lavoro attrezzati.

9. GARANZIA DEL SOFTWARE

Tutto il software prodotto o modificato (manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva) è coperto da garanzia per 12 mesi a partire dall'accettazione scritta, in caso di esito positivo, del singolo rilascio.



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI**

ALLEGATO 2 - Caratteristiche generali del software

Il software applicativo del Sistema Informativo del Comune di Genova dovrà garantire un elevato grado di flessibilità di gestione dei dati, di modellazione delle logiche di elaborazione e dei processi, per consentire il rapido e agevole recepimento delle evoluzioni della struttura organizzativa e dei processi sottostanti, per la gestione e l'esportazione dei dati nonché per facilitare eventuali adeguamenti normativi.

Ogni componente o modulo software di un Sotto-Sistema informativo dovrà essere completamente e coerentemente integrato con gli altri componenti o moduli software del Sotto-Sistema per quanto riguarda i dati gestiti. Ciò significa, in particolare, che il database di riferimento del Sotto-Sistema sarà unico (per lo meno dal punto di vista logico e gestionale) e adeguatamente normalizzato, allo scopo di evitare ogni duplicazione e inconsistenza dei dati.

Il software applicativo dovrà permettere la storicizzazione completa delle informazioni nonché di tutti i parametri, i codici ed i dati tabellari che consentono di effettuare ricalcoli e ricostruzioni automatiche di situazioni storiche pregresse.

Ogni variazione su un dato (o su una combinazione di dati nel database) dovrà produrre in automatico l'aggiornamento di tutti i dati derivati (utilizzati nei processi connessi), in modo da rendere congruente la nuova situazione, a partire dalla data di validità della variazione, e tenendo conto degli effetti già prodotti dalla precedente informazione.

Il software applicativo dovrà presentare un'interfaccia utente grafica intuitiva, snella, accessibile secondo la normativa vigente, coerente e aderente agli standard di mercato e dovrà essere implementato su tecnologie web-based.

Il software applicativo dovrà essere sviluppato usando tecnologie indipendenti dal Sistema Operativo, consentendone quindi l'utilizzo sia su piattaforme proprietarie (Windows) che OpenSource (Linux).

Il software applicativo dovrà essere in grado di utilizzare senza limiti funzionali i principali Browser (Mozilla Firefox, Chrome, Microsoft Internet Explorer).

Il software applicativo dovrà interoperare con pacchetti d'automazione d'ufficio – videoscrittura, fogli elettronici.. - "open" e non essere quindi vincolato all'utilizzo di pacchetti proprietari, dovrà dare la possibilità di generare dinamicamente documenti e modulistica con alternanza di parti fisse e parti variabili.

Dovrà essere adottato ogni accorgimento affinché l'utente possa essere "naturalmente" guidato e facilitato nell'utilizzo dell'applicazione. In particolare dovrà essere curata la razionale organizzazione delle transazioni complesse, prestando particolare attenzione alle caratteristiche di usabilità quali: intuitività, composizione e disposizione delle maschere a video, organizzazione dei menu e delle funzioni, disponibilità nelle operazioni di importazione di dati esterni ed ogni altro accorgimento atto a facilitare i compiti degli utenti.

Dovranno essere curati in particolare gli aspetti relativi all'accessibilità informatica per garantire la coerenza con la normativa vigente in materia.

Il software applicativo dovrà contenere funzioni di help contestuale on-line sulle diverse funzionalità. Le pagine di help dovranno essere esposte, per tutte le funzioni utente, in lingua italiana.

Il software applicativo dovrà consentire di svolgere attività di reportistica avanzata.

Tutte le informazioni di interesse dovranno essere ricercabili sia attraverso funzioni standard, che automatizzino le richieste ricorrenti con maggiore frequenza, sia in maniera non predefinita, utilizzando schemi liberamente definiti dall'utente per l'estrazione parametrica dei dati secondo le diverse esigenze e privilegi degli utenti. I risultati delle interrogazioni dovranno poter essere visualizzati, stampati su dispositivi locali ed esportati secondo i più comuni formati.

Il software applicativo dovrà prevedere specifiche funzionalità che forniscano opportuni "templates" per la predisposizione di modulistica standard secondo schemi predefiniti, personalizzabili dall'utente.

Per tutti i documenti dovrà essere consentita la stampa immediata sulle stampanti locali (evitando ovunque possibile l'uso di modulistica prestampata, prefincata o a modulo continuo), assicurando la completa gestione delle operazioni di stampa con visualizzazione della c.d. "anteprima" a video, ristampa di documenti già emessi e ripartenza da una certa pagina.

Il software applicativo dovrà consentire il facile svolgimento, da parte degli utenti amministratori, di tutte le operazioni di gestione e amministrazione dei dati contenuti nelle tabelle generali e di impostazione parametrica.

Il software applicativo dovrà disporre di meccanismi di monitoraggio e di tracciabilità di tutte le attività ("log") e le interazioni utente/sistema (identificativo utente, indirizzo IP della postazione, data-ora e tipo della transazione, operazione svolta, la stazione, ecc.), con possibilità di visualizzazione e/o stampe riservate e relativi strumenti di gestione. (backup logs, cancellazione logs obsoleti, etc).

Il software applicativo dovrà avere al suo interno funzioni di controllo non solo formale dei dati, ma anche di controllo logico che permettano di garantire la congruità dei dati inseriti. Tali funzionalità dovranno consentire, dopo la segnalazione di non congruità, la prosecuzione del lavoro dell'operatore.

Il software applicativo dovrà essere dimensionato per sostenere il carico di lavoro transazionale prodotto dalla quantità indicata di utenti contemporaneamente collegati per la normale attività d'ufficio. Dovrà quindi essere strutturato in modo da assicurare prestazioni e tempi di risposta adeguati. Tali parametri verranno valutati in maniera indipendente dall'influenza delle condizioni della rete Intranet dell'Ente e delle macchine server e client utilizzate.

Il software applicativo dovrà prevedere adeguati strumenti di sicurezza nell'accesso ai dati e di personalizzazione dei profili di utenza per l'abilitazione alle funzionalità previste per ciascun profilo, garantendo la riservatezza delle informazioni gestite, a norma del D. Lgs. 196/03 e ss. mm.

Particolare attenzione dovrà essere attribuita ai dati riservati ed ai dati sensibili ai sensi della normativa sulla tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali. Su tali dati dovranno potersi applicare politiche di protezione e tutela tali da garantire il pieno rispetto della normativa vigente. Tali politiche saranno puntualmente specificate nell'offerta tecnica e saranno specificati i dati sui quali applicare le politiche definite.

La gestione dell'autenticazione degli utenti dell'applicazione dovrà essere attuata attraverso il ricorso a meccanismi di single sign-on basati sui più consolidati sistemi di amministrazione degli utenti, che saranno accreditati sulla base del loro riconoscimento personale tramite coppia di login e password con password modificabile da parte dell'utente.

L'autenticazione e la profilazione degli utenti dovranno essere integrati con la piattaforma in uso presso l'Ente, basata su tecnologia Microsoft Active Directory.

Dovrà essere adottato un protocollo di comunicazione sicuro e crittografato (HTTPS).

Tutte le elaborazioni batch, comprese le riorganizzazioni periodiche degli archivi, dovranno essere progettate accuratamente in modo da poter essere eseguite con sufficiente sicurezza.

Al fine di garantire una reale integrazione di tutte le banche dati e le funzionalità applicative trasversali, interne od esterne al sistema, e di minimizzare quindi la quantità

di operazioni da parte degli utenti finali, Il software applicativo dovrà prevedere la disponibilità di adeguati strumenti di interfacciamento automatico dei dati e delle funzionalità trasversali gestiti con quelli delle altre applicazioni usate dall'Amministrazione al proprio interno e/o in collegamento con altri Enti della P.A. quali:

- Web Services, interfacce, programmi, routine richiamabili, protocolli "API" e simili (sia batch che TP) da mettere a disposizione del personale tecnico dell'Amministrazione, per predisporre all'occorrenza interscambi automatici di dati con altre applicazioni;
- Collegamenti software per integrare on line i dati di valenza generale indicati dall'Amministrazione tra quelli già esistenti nel sistema informativo.

Il software applicativo deve saper esprimere ampie capacità di integrazione basandosi su protocolli e metodologie riconosciute standard di mercato, in particolare l'Architettura Orientata ai Servizi (SOA).

Il software applicativo dovrà quindi prevedere una "libreria" di web service per consentire a tutti gli applicativi dell'Ente, nonché quelli esterni autorizzati, la fruibilità dei dati di valenza generale e delle funzionalità applicative trasversali.

I web service devono avere il massimo grado di interoperabilità, ovvero non devono essere legati a una specifica piattaforma tecnologica e devono essere indipendenti dalle tecnologie di sviluppo (come Java, .Net, ecc.).

Tutti i web service devono essere documentati in modo esaustivo, in particolare, per quelli che utilizzano il protocollo SOAP, devono essere disponibili tutti i documenti WSDL, scritti utilizzando il linguaggio WSDL vers. 1.1 ed eventualmente anche in WSDL vers 1.2 e WSDL vers 2.0. Devono inoltre essere disponibili esempi di buste SOAP sia di richiesta che di risposta per ogni web service. Deve essere prevista la possibilità di utilizzo di metodi di autenticazione a garanzia di un controllo sugli accessi.

Il dialogo con altri applicativi per fruire di funzioni o moduli resi disponibili da Web Service specifici avviene esclusivamente attraverso l'infrastruttura ESB (WSO2 ESB), adottata dal Comune di Genova e descritta nell'Allegato 5 – "Piattaforme applicative trasversali". Tale dialogo deve prevedere il possibile utilizzo di sistemi di autenticazione. Le chiamate a tali Web Service sono sempre parametrizzate in modo che sia possibile cambiare l'url del web service chiamato senza dover modificare o ricompilare il software.

Il software applicativo deve poter essere utilizzato a livello di Città Metropolitana tramite un centro servizi a disposizione dei Comuni interessati, quindi deve essere "multiente".



Acquisizione di servizi di helpdesk ed assistenza applicativa relativamente a informatici in uso presso il Comune di Genova

ALLEGATO N. 6 ELEMENTI DI VALUTAZIONE E RELATIVI PUNTEGGI

Funzionalità/Servizi (item)	Punteggio tecnico massimo	Attribuzione punteggio	Punteggio singola voce	Criterio
1. Qualità del servizio - Aspetti migliorativi;	28	Aspetti qualitativi e SLA (Service Level Agreement) migliorativi dei servizi richiesti quali la riduzione dei tempi di presa in carico delle segnalazioni, estensione orario di assistenza, numero giornate assistenza per giornate non lavorative quali sabato mattina e/o eventi particolari, ecc.	18	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario
		Aspetti qualitativi relativi alle metodologie utilizzate per lo svolgimento delle attività complementari richieste (pacchetto giornate) quali la predisposizione di questionari per la raccolta dati, disponibilità a pianificare incontri oltre l'orario standard di lavoro, ecc.	10	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario
2. Risorse umane impiegate	15	Curricula/skills professionali delle risorse messe a disposizione per il servizio sotto il profilo dell'esperienza maturata in servizi analoghi	15	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario
3. Sistema di monitoraggio e Tuning	22	Livelli di dettaglio delle funzionalità disponibili sul sistema di tracking e reporting per il monitoraggio del servizio	10	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario
		Aspetti qualitativi degli strumenti per il miglioramento continuo del sistema quali gestione delle faq, predisposizione di strumenti per dare la massima condivisione delle soluzioni nell'ottica dell'autonomia degli operatori, disponibilità a intraprendere azioni correttive a fronte di problemi nella gestione del processo, ecc.	9	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario
		Aspetti qualitativi del sistema di indagine e valutazione soddisfazione utente quali il monitoraggio continuo, il livello di dettaglio delle rilevazioni, ecc.	3	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario
4. Servizi e/o componenti extra- fornitura	15	Componenti o servizi extra-fornitura proposti quali funzionalità migliorative, giornate di supporto aggiuntive oltre a quelle già richieste, ecc.	15	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario

PUNTEGGIO TECNICO MASSIMO COMPLESSIVO	80		80	
--	-----------	--	-----------	--

	Punteggio economico massimo			
5. Prezzo del servizio Help Desk ed assistenza applicativa	16	Indicare il prezzo complessivo dei servizi helpdesk/assistenza applicativa oggetto di gara	16	Sarà utilizzata la formula sotto esplicitata con Coefficiente X=0,90
6. Prezzo del pacchetto giornate	4	Indicare il prezzo del pacchetto di giornate di attività complementari	4	Sarà utilizzata la formula sotto esplicitata con Coefficiente X=0,90
PUNTEGGIO ECONOMICO MASSIMO COMPLESSIVO	20		20	
PUNTEGGIO MASSIMO COMPLESSIVO	100		100	

Legenda
Pmax = Punteggio attribuito all'item considerato
Pi = Punteggio da attribuire al concorrente in esame
Omax= Offerta più alta
Oi = Offerta del concorrente in esame
Rmax = Ribasso più alto