



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2018-126.0.0.-37

L'anno 2018 il giorno 09 del mese di Agosto il sottoscritto Castagnacci Piera in qualità di dirigente di Direzione Sistemi Informativi, di concerto con Pesce Geronima in qualità di dirigente di Direzione Sviluppo Economico E Progetti D'Innovazione Strategica E Statistica, ha adottato la Determinazione Dirigenziale di seguito riportata.

OGGETTO Determina a contrarre per l'adesione al Contratto Quadro Consip "Sistemi Gestionali Integrati - Lotto 2".

PON METRO - ASSE 1 "Agenda Digitale Metropolitana": PROGETTO GE 1.1.1-k
"Sistema informativo unico per la gestione dei tributi" - CUP: B31H16000130007

PON METRO – ASSE 1 "Agenda Digitale Metropolitana": PROGETTO GE 1.1.1.-a
"Realizzazione/Acquisizione di una serie di servizi o di architetture software infrastrutturali"
- CUP: B31H16000170007.

PON GOVERNANCE E CAPACITÀ ISTITUZIONALE 2014-2020 – ASSE 3 - AZIONE
3.1.1.: Progetto "Azioni di potenziamento della capacità amministrativa" – CUP:
B39B17000130007;

Adottata il 09/08/2018
Esecutiva dal 09/08/2018

09/08/2018	CASTAGNACCI PIERA
09/08/2018	PESCE GERONIMA

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO, PROGETTI D'INNOVAZIONE STRATEGICA
E STATISTICA

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2018-126.0.0.-37

OGGETTO Determina a contrarre per l'adesione al Contratto Quadro Consip "Sistemi Gestionali Integrati - Lotto 2".

PON METRO - ASSE 1 "Agenda Digitale Metropolitana": PROGETTO GE 1.1.1-k "Sistema informativo unico per la gestione dei tributi" - CUP: B31H16000130007

PON METRO – ASSE 1 "Agenda Digitale Metropolitana": PROGETTO GE 1.1.1.-a "Realizzazione/Acquisizione di una serie di servizi o di architetture software infrastrutturali" - CUP: B31H16000170007.

PON GOVERNANCE E CAPACITÀ ISTITUZIONALE 2014-2020 – ASSE 3 - AZIONE 3.1.1.: Progetto "Azioni di potenziamento della capacità amministrativa" – CUP: B39B17000130007;

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 D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 "Codice dei contratti pubblici";
- il vigente Regolamento di Contabilità;
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 15 dell'1.3.2018 con la quale sono stati approvati i Documenti Previsionali e Programmatici 2018/2020;
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 65 del 19.4.2018 ad oggetto "Piano Esecutivo di Gestione 2018 - 2020 volume 1";

Premesso che:

- le Pubbliche Amministrazioni Centrali e Locali negli ultimi anni sono state chiamate a sostenere un processo di profonda innovazione digitale nel quale l'erogazione di servizi digitali al Cittadi-

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- no, il nodo dei pagamenti, la fatturazione elettronica, l'armonizzazione contabile, ecc. rappresentano solo alcune delle principali sfide tecnologiche (interne ed esterne) affrontate;
- il dispiegamento delle innovazioni in ambito ICT richiede necessariamente l'utilizzo di strumenti che possano evolvere in tempi rapidi, sostenendo parallelamente l'evoluzione e la razionalizzazione dei processi di lavoro;
 - il Comune di Genova è pienamente coinvolto in questo processo di trasformazione organizzativa e tecnologica che già da tempo ha imposto profonde riflessioni in termini di obiettivi e modalità di implementazione, gestione e manutenzione del parco applicativo e tecnologico, riflessioni che conducono da un lato alla necessità di una più evoluta integrazione tra i sistemi e, dall'altro, all'ampliamento del numero e della qualità dei servizi resi ai Cittadini;
 - in tale ottica, negli ultimi mesi, oltre ad avviare una serie di iniziative progettuali ad hoc, è stata effettuata una prima analisi della situazione esistente che ha consentito di:
 - rilevare il quadro funzionale e tecnico dei principali applicativi in uso, individuando i punti di forza e di debolezza, all'interno dei vincoli normativi e di processo esistenti;
 - evidenziare gli elementi evolutivi sotto il profilo applicativo, tecnologico e organizzativo nel rispetto delle esigenze funzionali delle strutture coinvolte;
 - definire un percorso strutturato di trasformazione che dovrà condurre al conseguimento di tutti gli obiettivi definiti;

Rilevata quindi l'esigenza da parte di questa Amministrazione di usufruire di servizi professionali finalizzati alla:

- reingegnerizzazione e standardizzazione dei procedimenti amministrativi
- digitalizzazione e dematerializzazione dei processi
- riduzione dei tempi di adeguamento dei processi alle sollecitazioni normative e regolamentari
- gestione unitaria dei dati, degli eventi e dei documenti informatici
- definizione di modelli funzionali che garantiscano multicanalità di accesso

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.;

Vista la gara a procedura ristretta, suddivisa in 5 lotti, bandita nel 2015 da CONSIP S.p.A. per l'affidamento di servizi in ambito Sistemi Gestionali Integrati per le Pubbliche Amministrazioni, che ha visto il Lotto 2 (Pubbliche Amministrazioni Locali Nord) assegnato al Raggruppamento Temporaneo di Imprese composto dalle aziende Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. (mandataria capo-gruppo) - Municipia S.p.A. - Engiweb Security Srl - NTT Data Italia S.p.A. - PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A. - SQS Italia S.p.A. (mandanti);

Visto il relativo Contratto Quadro sottoscritto tra CONSIP S.p.A. e il R.T.I. sopra citato in data 8.11.2017 per una durata di 18 mesi con il quale il fornitore si è obbligato irrevocabilmente a prestare a favore delle Amministrazioni beneficiarie i seguenti servizi:

- a) servizi di sviluppo software;
- b) servizi di gestione, manutenzione e assistenza;
- c) servizi di supporto organizzativo;

Individuato in tale Contratto Quadro lo strumento potenzialmente più adatto a disposizione del Comune di Genova per traguardare gli obiettivi prefissati di gestione integrata e flessibile dei sistemi software di cui è dotata;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

Preso atto che le modalità di adesione al Contratto Quadro di cui trattasi prevedono la stipula di un Contratto Esecutivo con il RTI aggiudicatario previo espletamento di una serie di fasi procedurali quali:

- la redazione, anche con il supporto del Fornitore, di un “Piano dei Fabbisogni” contenente le indicazioni relative ai servizi che si intende realizzare;
- la predisposizione da parte del Fornitore di un “Progetto Esecutivo” che raccolga e dettagli le richieste dell’Amministrazione contenute nel “Piano di Fabbisogni” formulando una proposta tecnico/economica secondo le modalità tecniche ed i listini previsti nel Contratto Quadro citato;
- la stipula del “Contratto Esecutivo”, di cui il Progetto Esecutivo costituisce allegato, che definisce i termini e le condizioni che, unitamente alle disposizioni contenute nel Contratto Quadro e suoi allegati, regolano l’erogazione in favore della Amministrazione da parte del Fornitore dei servizi che saranno forniti con il Progetto Esecutivo;

Ritenuto opportuno avviare l’iter procedurale di cui sopra attraverso la redazione e l’invio al R.T.I., secondo le modalità previste dal Contratto Quadro, del “Piano dei Fabbisogni”, allegato come parte integrante del presente provvedimento;

Rimandato a successivo provvedimento l’approvazione del “Progetto Esecutivo” e la conseguente autorizzazione alla stipula del relativo “Contratto Esecutivo”, tenuto presente che, come previsto dal Contratto Quadro in argomento, i servizi dovranno essere prestati con le modalità ed alle condizioni stabilite, oltre che dal Contratto stesso, dal Contratto Quadro stesso e relativi allegati, pubblicati tutti sul relativo sito Consip;

Preso atto che il Comune di Genova è destinatario dei fondi del Programma Operativo Nazionale “Città Metropolitane 2014-2020” (PON Metro), approvato con Decisione della Commissione Europea C(2015)4998 del 14.07.2015 e finanziato dai fondi Strutturali e di Investimento Europei;

Vista la Deliberazione della Giunta Comunale n. 37/6.3.2018 avente ad oggetto: “Aggiornamento Piano Operativo dei progetti nell’ambito del Programma Operativo Nazionale “Città Metropolitane 2014/2020” (PON METRO) e approvazione dello schema di disciplinare quadro con Liguria Digitale S.p.A.”;

Vista la Deliberazione della Giunta Comunale n. 125/21.6.2018 avente ad oggetto: “Adesione del Comune di Genova al PON GOVERNANCE E CAPACITA’ ISTITUZIONALE 2014-2020, con progetti collegati a:

- Asse 1 – Azione 1.4.1 - Azioni di miglioramento dell’efficienza e delle prestazioni degli uffici giudiziari attraverso l’innovazione tecnologica, il supporto organizzativo all’informatizzazione e telematizzazione degli uffici giudiziari, disseminazione di specifiche innovazioni e supporto d’interventi di change management
- Asse 3 - Azione 3.1.1 – Realizzazione di azioni orizzontali per tutta la PA, funzionali al presidio e alla maggiore efficienza del processo di decisione della governance multilivello dei programmi di investimento pubblico, al rafforzamento della filiera di cooperazione tecnica, a partire dai piani di rafforzamento amministrativi”;

Ritenuto fin d’ora di ricondurre e finanziare i servizi di sviluppo software e di supporto organizzativo necessari al conseguimento degli obiettivi come approvati da questa Amministrazione nell’ambito dei progetti di cui sopra, in ragione della tipologia di servizio da erogare, ed in particolare nei seguenti filoni:

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- PON METRO - ASSE 1 “Agenda Digitale Metropolitana”: PROGETTO GE 1.1.1-k “Sistema informativo unico per la gestione dei tributi” - CUP: B31H16000130007
- PON METRO – ASSE 1 “Agenda Digitale Metropolitana”: PROGETTO GE 1.1.1.-a “Realizzazione/Acquisizione di una serie di servizi o di architetture software infrastrutturali” - CUP: B31H16000170007.
- PON GOVERNANCE E CAPACITÀ ISTITUZIONALE 2014-2020 – ASSE 3 - AZIONE 3.1.1.: Progetto “Azioni di potenziamento della capacità amministrativa” – CUP: B39B17000130007;

Ritenuto, per contro, di finanziare i servizi di gestione, manutenzione e assistenza attingendo dalle risorse interne di bilancio di parte corrente in corrispondenza delle annualità di competenza;

Rimandata a successivo provvedimento l’assunzione degli impegni contabili riferiti ai progetti, ed ai relativi finanziamenti, di cui sopra, nell’ambito dell’importo complessivo massimo stimato di € 1.600.000,00 (IVA 22% esclusa);

Individuato nell’Ing. Paolo Dallorso della Direzione Sistemi Informativi il Responsabile Unico del Procedimento, come da nomina del Direttore della Direzione Sistemi Informativi Dott.ssa Piera Castagnacci prot. 275940 in data 3.8.2018;

Preso atto che l’Ing. Paolo Dallorso ha già provveduto a rilasciare la dichiarazione di assenza di conflitto di interessi ai sensi dell’art. 6 bis della legge n. 241/90 come introdotto dalla L.190/2012;

Dato atto che sono state effettuate positivamente con l’Unità di Autocontrollo e Rendicontazione della Direzione Sviluppo Economico, Progetti d’Innovazione Strategica e Statistica le verifiche relativamente alla corrispondenza:

- 1) con il Programma Operativo Nazionale “Città Metropolitane 2014-2020” (PON Metro)
- 2) la normativa di riferimento del suddetto Programma

Dato atto altresì che con la Stazione Unica Appaltante è stata verificata la conformità alle regole nazionali e comunitarie in tema di appalti pubblici con particolare riferimento alla procedura adottata nonché alla valutazione delle offerte e aggiudicazione;

Dato atto che l’adozione della presente Determinazione Dirigenziale di attuazione del PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020 è stata sottoposta al controllo preventivo di coerenza con i paradigmi della programmazione da parte della Direzione Sviluppo Economico, Progetti di Innovazione Strategica e Statistica;

Dato atto inoltre che il presente provvedimento, ad avvenuta esecutività, verrà inviato alla Direzione Sviluppo Economico e Progetti d’Innovazione Strategica e Statistica (Unità di Autocontrollo e Rendicontazione) e alla Direzione Avvocatura;

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);

DETERMINANO

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- 1) di autorizzare, per i motivi esposti in premessa, l'espletamento delle fasi procedurali propedeutiche all'adesione del Comune di Genova al Contratto Quadro "Sistemi Gestionali Integrati - Lotto 2" stipulato da CONSIP con il Raggruppamento Temporaneo di Imprese composto dalle aziende Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. (mandataria capo-gruppo) - Municipia S.p.A. - Engiweb Security Srl - NTT Data Italia S.p.A. - PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A. - SQS Italia S.p.A. (mandanti);
- 2) di rimandare a successivi provvedimenti l'approvazione del "Progetto Esecutivo" e la conseguente autorizzazione alla stipula del relativo "Contratto Esecutivo", nell'ambito dell'importo massimo stimato di € 1.600.000,00 (IVA 22% esclusa);
- 3) di stabilire fin d'ora che i servizi di sviluppo software e di supporto organizzativo che saranno previsti dal Progetto Esecutivo ed approvati da questa Amministrazione saranno ricompresi e finanziati nell'ambito dei progetti PON METRO e PON GOVERNANCE di cui alle premesse;
- 4) di stabilire altresì che i servizi di gestione, manutenzione e assistenza troveranno copertura nelle risorse interne di bilancio di parte corrente in corrispondenza delle relative annualità;
- 5) di prendere atto della nomina dell'Ing. Paolo Dallorso come Responsabile Unico del Procedimento da parte del Direttore della Direzione Sistemi Informativi Dott.ssa Piera Castagnacci prot. 275940 in data 3.8.2018;
- 6) di dare atto che il presente provvedimento è stato redatto nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali;
- 7) 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 DIRETTORE
IL DIRETTORE
Dott.ssa Geronima Pesce

Dott.ssa Piera Castagnacci

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

CONSIP S.P.A.

CONTRATTO QUADRO “SISTEMI GESTIONALI INTEGRATI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI”

LOTTO 2 – PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI LOCALI NORD

ID SIGEF 1607



COMUNE DI GENOVA



PIANO DEI FABBISOGNI

SERVIZI DI SVILUPPO SOFTWARE, MANUTENZIONE E SUPPORTO ORGANIZZATIVO

SGI-L2 | CDG-PDF001-V01

LOTTO 2 (CIG 621032487B)



INDICE GENERALE

1	INTRODUZIONE	3
2	CONTESTO DI RIFERIMENTO	4
2.1	Tributi	4
2.2	Protocollo Informatico	4
2.3	Sistema di Gestione delle Delibere e Determine	5
2.4	Patrimonio	5
2.5	Piattaforma per i Procedimenti Amministrativi	5
2.6	Contesto organizzativo	6
3	OBIETTIVI DEL PROGETTO E AMBITI DI INTERVENTO	7
3.1	Obiettivi	7
3.1.1	Tributi	7
3.1.1.1	Modulo TARI	7
3.1.1.2	Modulo TASI	11
3.1.1.3	Sistemi per statistiche e simulazione di gettito	11
3.1.1.4	Evoluzioni del modulo ACSOR	11
3.1.1.5	Servizi on-line al Cittadino	12
3.1.1.6	Interoperabilità ed Integrazioni con i Sistemi Trasversali	13
3.1.1.7	Integrazione con DB Topografico e Sistema Informativo Territoriale / Geoportale	15
3.1.1.8	Progettazione e realizzazione dell'adeguamento ai sistemi open source (Linux/OpenOffice)	17
3.1.1.9	Fruizione dei servizi in ambito di Città Metropolitana	17
3.1.2	Protocollo Informatico	17
3.1.2.1	Supporto alla produzione del manuale per la gestione del protocollo ..	17
3.1.3	Sistema di gestione Delibere e Determine	17
3.1.4	Patrimonio	17
3.1.5	Supporto all'analisi dei Procedimenti Amministrativi	18
3.2	Ambiti di intervento	20
4	MACRO PIANIFICAZIONE DEI PROGETTI	24
5	IPOTESI DI PROIEZIONE ECONOMICA DEL PIANO DEI FABBISOGNI	26

	Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SG) - Lotto 2			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	Data documento: 13-06-2018	Versione 1.0	Comune di Genova	

Informazioni legali

Tutti i diritti sono riservati – Questo documento contiene informazioni di proprietà del Comune di Genova e deve essere utilizzato esclusivamente dal destinatario in relazione alle finalità per le quali è stato ricevuto. È vietata qualsiasi forma di riproduzione o di divulgazione senza l'esplicito consenso del Comune di Genova.

Tutti i marchi eventualmente citati appartengono ai rispettivi proprietari.

Dati anagrafici Ente	
Ragione sociale Ente	Comune di Genova
Indirizzo	Via Garibaldi 9
CAP	16124
Comune	Genova
Provincia	Genova
Regione	Liguria
Codice Fiscale	00856930102

Dati anagrafici Referente Ente	
Nome	Paolo
Cognome	Dallorso
Telefono	335 8312265
Indirizzo e-mail	pdallorso@comune.genova.it

Identificare questo documento

Questo documento è redatto in ottemperanza a quanto previsto agli art. 7 e 8 del Contratto Quadro Consip e costituisce l'avvio della procedura di affidamento di servizi secondo quanto previsto dalla documentazione di gara, in ottemperanza all'esecuzione del contratto quadro (CIG 621032487B).

Data di Redazione:	13 giugno 2018	
RUP dell'Amministrazione	Paolo Dallorso	

Storia del documento

Revisione	Descrizione delle modifiche
1.0	Prima emissione

	Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI) - Lotto 2			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	Data documento: 13-06-2018	Versione 1.0	Comune di Genova	

1 INTRODUZIONE

Le Pubbliche Amministrazioni Centrali e Locali negli ultimi anni sono state chiamate a sostenere il processo di profonda innovazione digitale del Paese. Misure quali l'erogazione di servizi digitali al Cittadino, il nodo dei pagamenti, la fatturazione elettronica, l'armonizzazione contabile, ecc. rappresentano solo alcune delle principali sfide tecnologiche (interne ed esterne).

Il dispiegamento delle innovazioni in ambito ICT richiede necessariamente l'utilizzo di strumenti che possano evolvere in tempi rapidi, sostenendo parallelamente l'evoluzione e la razionalizzazione dei processi di lavoro.

Il Comune di Genova è pienamente coinvolto in questo processo di trasformazione organizzativa e tecnologica che, già da tempo, ha imposto profonde riflessioni in termini di obiettivi e modalità di implementazione, gestione e manutenzione del parco applicativo e tecnologico che conducono da un lato ad una più evoluta integrazione tra i sistemi e, dall'altro, all'ampliamento del numero e della qualità dei servizi resi ai Cittadini.

In tale ottica, negli ultimi mesi, oltre ad avviare una serie di iniziative progettuali *ad hoc*, è stata effettuata una prima analisi della situazione esistente che ha consentito di:

- Rilevare il quadro funzionale e tecnico dei principali applicativi in uso, individuando i punti di forza e di debolezza, all'interno dei vincoli normativi e di processo esistenti;
- Evidenziare gli elementi evolutivi sotto il profilo applicativo, tecnologico e organizzativo nel rispetto delle esigenze funzionali delle strutture coinvolte;
- Definire un percorso strutturato di trasformazione che dovrà condurre al conseguimento di tutti gli obiettivi definiti.

Il presente documento rappresenta pertanto il Piano dei fabbisogni del Comune di Genova finalizzato ad attivare i servizi previsti dal Contratto Quadro Consip – Sistemi Gestionali Integrati (SGI), Lotto 2 (ID 1607) – per la realizzazione di un progetto integrato che coinvolge più aree applicativo-funzionali.

Si ritiene che tale Contratto Quadro rappresenti oggi lo strumento più idoneo – per flessibilità e modularità di ambiti e servizi – e rapido per supportare il percorso di evoluzione delineato.

	Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SG) - Lotto 2			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	Data documento: 13-06-2018	Versione 1.0	Comune di Genova	

2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Da un'analisi preliminare svolta dalla Direzione Sistemi Informativi sono emerse una serie di esigenze progettuali di evoluzione e integrazione che attengono a diversi ambiti applicativo-funzionali dell'Ente.

Nelle successive pagine, per ciascun ambito, è data rappresentazione della situazione attuale con evidenza delle opportunità di miglioramento e/o trasformazione.

2.1 TRIBUTI

Il Sistema Nettuno è stato realizzato dal Comune di Genova attraverso una serie di gare d'appalto che si sono succedute nel corso degli ultimi 10 anni e che hanno permesso di sviluppare una soluzione unica modulare, con una sola banca dati integrata, per la gestione delle principali entrate tributarie dell'ente.

La soluzione sviluppata è composta dai seguenti componenti:

- Anagrafe Centralizzata Soggetti ed Oggetti (ACSOR) ed i moduli gestionali ICI, TARSU, COSAP e CIMP realizzati nell'ambito della gara indetta nel 2008 da cui è nata la realizzazione del sistema. Come meglio dettagliato nei documenti di gara le "funzionalità base" del prodotto sono fornite in licenza d'uso mentre le "personalizzazioni" sono state realizzate specificatamente per il Comune di Genova.
- La gestione dell'IMU successivamente affiancata all'ICI per avere una visione di insieme delle due entrate realizzata in modalità "custom" per il Comune di Genova.
- Il portale di calcolo dell'imposta ad accesso libero e ad accesso riservato per IMU e TASI.
- La fornitura della licenza d'uso modulo TASI.
- L'integrazione delle funzionalità *custom* realizzate per il Comune di Genova nel prodotto standard di Municipia (ex Engineering Tributi) che oltre a IMU e TASI comprende anche il modulo TARI. I principali vantaggi sono la razionalizzazione delle attività di manutenzione correttiva e la disponibilità delle evoluzioni del prodotto standard.

L'evoluzione normativa degli ultimi anni e, soprattutto, le trasformazioni organizzative avvenute all'interno del comune in particolare in tema di TARI e di allargamento dell'uso del sistema alla intera città metropolitana rendono necessarie una serie di implementazioni software e di servizi correlati.

Inoltre, nell'ambito di un percorso finalizzato ad una più evoluta integrazione tra i sistemi dell'Ente, è necessaria una maggiore integrazione con le componenti trasversali già nella disponibilità dell'Ente.

2.2 PROTOCOLLO INFORMATICO

Il Comune di Genova ha attivato da alcuni anni un percorso finalizzato alla centralizzazione del Protocollo Informatico, in conformità alla normativa vigente.

Il sistema è integrato con la Piattaforma Documentale (Auriga) ed è utilizzato da tutte le Direzioni dell'Ente.

Il Comune ha di recente acquisito una nuova versione del sistema, che per essere pienamente avviata in esercizio su tutta l'Amministrazione richiede uno sforzo rilevante di organizzazione e formazione, su cui si richiede il supporto da parte del fornitore.

	Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SG) - Lotto 2			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	Data documento: 13-06-2018	Versione 1.0	Comune di Genova	

2.3 SISTEMA DI GESTIONE DELLE DELIBERE E DETERMINE

Il sistema di Gestione delle Delibere e Determine è in esercizio presso il comune di Genova da alcuni anni.

Il sistema è integrato con la Piattaforma Documentale (Auriga), che negli anni si è evoluta ed offre nuove opportunità di integrazione.

Si rende pertanto necessario un adeguamento tecnologico e funzionale dell'applicativo.

2.4 PATRIMONIO

Il patrimonio immobiliare del Comune di Genova, di entità significativamente rilevante, è caratterizzato da eterogeneità tipologica e da un'ampia distribuzione sul territorio cittadino ed extra-urbano. A questi aspetti di complessità si associa una frammentaria conoscenza dei seguenti elementi:

- Consistenza del Patrimonio;
- Rispondenza tra stato di fatto e stato documentale della relativa titolarità (e provenienza).

In molti ambiti sono del tutto assenti processi digitalizzati e la gestione del documento è fatta tramite fogli Excel oppure è ancora addirittura cartacea.

Alla luce di quanto sopra riportato, la scrivente Amministrazione si pone l'obiettivo di costituire una più completa base dati ACI (Anagrafe Comunale degli Immobili), che, con livelli differenziati di dettaglio, potrà ospitare l'insieme degli immobili comunali corredati dalla documentazione tecnica e amministrativa relativa a ciascun bene, integrata e dematerializzata nella Piattaforma Documentale dell'Ente.

Ad oggi, dunque, in merito alla gestione del Patrimonio del Comune di Genova, sono stati individuati una serie di ambiti di miglioramento, finalizzati alla realizzazione di un sistema informatico per la gestione tecnica e amministrativa dei beni di proprietà dell'Ente e che sono comunque nella sua disponibilità.

Tra gli ambiti di miglioramento, di cui sopra, rivestono particolare rilevanza:

- Il miglioramento della qualità del dato gestito (univoco e strutturato) e fruibilità del medesimo per *stakeholder* interni ed esterni;
- Una attenta revisione dei processi di lavoro che trattano e generano i dati in questione, condizione necessaria per il mantenimento, nel tempo, della qualità raggiunta.

2.5 PIATTAFORMA PER I PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

Il Comune di Genova dispone attualmente di una piattaforma web che consente di gestire, in via telematica, diversi procedimenti amministrativi che vedono coinvolti la Pubblica Amministrazione Locale e soggetti esterni alla PA (cittadini e imprese). Tra i procedimenti informatizzati vi sono, ad esempio, il SUE (Sportello Unico Edilizia) e il SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive). La piattaforma, data dall'integrazione di tre componenti funzionali, si fonda sull'idea di offrire agli utenti una vetrina di servizi online consultabile e utilizzabile da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento.

Tuttavia, non tutti i servizi risultano perfettamente integrati e ciò costituisce una minaccia alla conformità tra i dati; altri rischi collaterali che si manifestano sono legati, ad esempio, alla possibilità di errori da parte degli operatori comunali, nonché all'obbligo da parte degli operatori di svolgere

	<i>Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI) - Lotto 2</i>			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	<i>Data documento:</i> 13-06-2018	<i>Versione 1.0</i>	<i>Comune di Genova</i>	

ripetutamente, e in modo non standardizzato, le stesse operazioni. Alcune applicazioni attualmente esistenti, inoltre, sono state realizzate in economia e hanno la necessità di essere reingegnerizzate per essere adattate alle nuove esigenze amministrative e tecnologiche.

Da un punto di vista tecnologico, nonostante gli aggiornamenti effettuati negli ultimi anni, la piattaforma risulta obsoleta, sia in termini di interfaccia che nei moduli applicativi integrati, e il gap prestazionale con le soluzioni presenti sul mercato o utilizzate da altri operatori locali è, spesso, rilevante.

2.6 CONTESTO ORGANIZZATIVO

Il Comune di Genova sta vivendo una fase di profonda rivisitazione del proprio modello organizzativo. Tale revisione del proprio assetto organizzativo sta comportando la necessità di rivedere i procedimenti amministrativi, in termini di flussi, attori coinvolti, ruoli e responsabilità e può rappresentare altresì una opportunità per attivare delle azioni di efficientamento del contesto tecnologico di riferimento.

L'esigenza nasce anche dal fatto che il parco applicativo di supporto, ad oggi, è caratterizzato da una elevata complessità, tale da richiedere interventi organizzativi per poter migliorare l'erogazione dei servizi ai cittadini in modalità on-line e di estendere gli stessi ai diversi Comuni dell'area metropolitana.

In tale contesto, pertanto, si rende necessario avviare un processo di rivisitazione del contesto organizzativo, che si renda quindi efficiente e in grado di poter governare appieno le varie iniziative finalizzate ad una corretta trasformazione digitale dell'Ente.

	Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SG) - Lotto 2			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	Data documento: 13-06-2018	Versione 1.0	Comune di Genova	

3 OBIETTIVI DEL PROGETTO E AMBITI DI INTERVENTO

3.1 OBIETTIVI

3.1.1 TRIBUTI

Nei paragrafi successivi sono dettagliate le esigenze del comune di Genova in ambito Tributi, orientate principalmente ad avere in esercizio un unico sistema gestionale integrato per la gestione dei Tributi componenti la IUC: IMU –TASI- TARI.

La gestione integrata dei moduli IMU, TASI e TARI è già attualmente disponibile sulla soluzione di mercato Nettuno, già nella disponibilità dell'Ente; tale soluzione integra il sistema ACSOR come Anagrafica unica e centralizzata di Soggetti ed Oggetti ed il sistema Ge.RI. come sistema gestionale della riscossione.

Pertanto la soluzione individuata è quella relativa alla evoluzione della piattaforma Nettuno, con i servizi dettagliati nei sotto-paragrafi successivi.

3.1.1.1 MODULO TARI

3.1.1.1.1 PARAMETRIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE DEL MODULO TARI

Il modulo TARI di Nettuno garantisce la gestione TARI fornendo una serie di funzioni applicative che permettono di gestire efficacemente l'iter ordinario e accertativo del tributo:

- Gestione denunce spontanee;
- Gestione documenti d'Ufficio;
- Gestione istruttorie;
- Calcolo del tributo con gestione automatica del calcolo numero componenti in funzione delle risultanze anagrafiche;
- Simulazioni tariffarie
- Generazione di avvisi ordinari e atti di accertamento, sia in modalità puntuale che massiva;
- Funzioni applicative di emissione degli atti, con stampa puntuale/massiva avvisi ordinari e atti di accertamento e relativa postalizzazione;
- Funzioni applicative di ricalcolo degli avvisi emessi con ristampa a sportello;
- Funzioni applicative di annullamento e rettifica degli atti emessi con ristampa a sportello;
- Funzioni applicative di monitoraggio iter post emissione e successivo iter di riscossione e contenzioso.

Nell'ambito del progetto dovranno essere svolte le attività di parametrizzazione e configurazione delle funzioni applicative sopra descritte, in aderenza all'organizzazione dell'Ente ed al suo Regolamento Tributario.

Dovranno altresì essere svolte le configurazioni di:

- Categorie tariffarie;
- Tariffe;
- Riduzioni/agevolazioni/esenzioni.

	Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI) - Lotto 2			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	Data documento: 13-06-2018	Versione 1.0	Comune di Genova	

La seguente tabella dettaglia maggiormente, sulle principali attività, i requisiti funzionali indispensabili del sistema, il quale deve permettere l'utilizzo autonomo da parte degli utenti.

		Tempi di riferimento (utilizzo)
Simulazione tariffe	<ul style="list-style-type: none"> - Acquisizione autonoma dei dati comprensivi delle agevolazioni - Disponibilità simulatore 	Gennaio e a richiesta
Calcolo documenti Controlli Bonifica	<ul style="list-style-type: none"> - Calcolo a sportello in caso di cessazioni e/o nuove iscrizioni - Compensazioni tra documenti emessi e documenti precedenti a rimborso - Costante bonifica banca dati - Gestione utenze con titolare deceduto (recupero credito nei confronti eredi) 	Ad emissione Ad emissione Mensile a richiesta
Emissione documenti	<ul style="list-style-type: none"> - Avvisi di pagamento ordinari - Conguagli anche su più anni - Solleciti bonari (notificati) - Avvisi di Accertamento per omesso pagamento - Avvisi di Accertamento per omessa denuncia - Avvisi di Accertamento per infedele denuncia - Gestione ed aggiornamento costante PEC e mail - Gestione notifiche - Controlli su correttezza atti 	A programmazione annuale
Gestione banca dati (back office e front office)	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione a sportello di specifiche richieste degli utenti al fine di poterle acquisire e selezionare in base dati - Immissione manuale dichiarazioni e controlli - Immissione da file o altre fonti di dichiarazione o altri dati - Gestione agevolazioni 	Funzioni correlate alla gestione del tributo e della base dati a frequenza quotidiana
Gestione pagamenti	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione settimanale flussi pagamenti e riconduzione settimanale dei pagamenti non abbinati (circa 5000 mese nei periodi di scadenza) - Gestione pagamenti effettuati da persona diversa da titolare utenza ma componente del nucleo familiare - Rendicontazione puntuale dei flussi di pagamento - Regolarizzazione contabile con scompartamento dei pagamenti per anno di competenza e per tipologia di emissione (ordinaria, sollecito accertamento e riscossione coattiva). Nell'accertamento e riscossione coattiva suddivisione degli incassi per sanzioni, interessi e spese postali per collocazione contabile sui capitoli di competenza 	Settimanale Settimanale Settimanale e a richiesta Settimanale Settimanale



	<p>secondo i principi dell'armonizzazione contabile.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestione comunicazioni agli utenti che effettuano erroneamente pagamenti con codice identificativo riconducibile a documenti diversi da quello effettivamente da pagare - Monitoraggio dei pagamenti per periodo per anno e per tipologia di emissione domestico e non domestico, ordinario, da sollecito e da accertamento e per rata ordinaria - Costante monitoraggio dell'andamento degli incassi rispetto alla previsione e rispetto alla riduzione dei residui - Gestione pagamenti giornaliera 	<p>Trimestrale e a richiesta</p> <p>Mensile e a richiesta</p> <p>Settimanale</p>
Gestione rateazioni	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione flussi rateazioni da emettere: creazione modelli di pagamento con calcolo rate e interessi - Gestione mancati pagamenti piani rateali e decadenza per mancato pagamento ai sensi regolamento 	<p>Funzioni correlate alla gestione del tributo e della base dati a frequenza quotidiana</p> <p>Mensile</p>
Gestione rimborsi	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione flussi dei rimborsi da erogare - Inserimento a sistema dei rimborsi erogati 	<p>Funzioni correlate alla gestione del tributo e della base dati a frequenza quotidiana</p>
Gestione estrazioni e reportistica	<ul style="list-style-type: none"> - Estrazione mancati pagamenti per anno emissione, per tipologia domestico non domestico, ordinario e da accertamento, per tributo sanzioni interessi e spese notifica - Estrazione stato notifiche per emissione - Interrogazioni situazione pagamenti per codice utente, per partita iva e codice fiscale - Estrazione stato pagamenti rateali - Estrazione stato pagamenti per periodo temporale - Estrazione rimborsi erogati 	<p>Mensili e a richiesta</p>
Gestione documentale	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione con possibilità di visione a sportello di tutta la documentazione emessa e ricevuta 	

3.1.1.1.2 PERSONALIZZAZIONE APPLICATIVA MODULO TARI

Per funzionalità particolari ove il sistema Nettuno non prevede nativamente la configurabilità, il fornitore dovrà garantire la personalizzazione delle funzionalità del modulo TARI in aderenza alla struttura organizzativa dell'Ente ed al Regolamento Comunale, in particolare:

- Personalizzazione dei modelli di stampa di avvisi ordinari e atti di accertamento;

	Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SG) - Lotto 2			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	Data documento: 13-06-2018	Versione 1.0	Comune di Genova	

- Possibilità di emissione di più inviti di pagamento per singolo soggetto e tipologia di utenza domestica/non domestica;
- Funzionalità massive di iscrizione o cessazione in funzione di eventi anagrafici;
- Gestione di esclusioni/riduzioni/agevolazioni/esenzioni particolari, in conformità al Regolamento comunale.

3.1.1.1.3 MIGRAZIONE DATI TARI DALL'ATTUALE SISTEMA

La fornitura deve comprendere la migrazione dei dati dall'attuale sistema gestionale, con riferimento sia ai dati TARES che TARI.

Deve essere prevista la migrazione delle seguenti entità:

- Anagrafica dei soggetti e riconciliazione degli stessi con ACSOR;
- Anagrafica degli oggetti e riconciliazione degli stessi con ACSOR;
- Denunce TARES e TARI;
- Istanze di riduzione ed agevolazione;
- Versamenti ordinari;
- Dovuti ordinari;
- Provvedimenti di rateizzazione e relativi versamenti;
- Solleciti e relativi versamenti;
- Accertamenti per omesso versamento e relativi versamenti;
- Accertamenti per omessa denuncia e relativi versamenti.

La procedura di migrazione dati dovrà essere sottoposta a collaudo; a tal fine, il fornitore dovrà predisporre appositi indicatori e sistemi di controllo atti a certificare la completezza e correttezza dei dati migrati.

3.1.1.1.4 SERVIZI DI AVVIAMENTO MODULO TARI

Il piano di progetto dovrà prevedere le attività necessarie all'avviamento in esercizio del modulo TARI, in particolare:

- Predisposizione dell'ambiente di collaudo, comprensivo dei dati migrati dal precedente sistema, su *hardware* messo a disposizione dall'Ente con Sistema operativo già installato;
- Supporti ai collaudi del modulo applicativo, sia relativamente alle funzionalità massive che puntuali. La predisposizione dei casi di collaudo è a carico del fornitore ed il piano di collaudo dovrà essere preventivamente approvato dall'Ente;
- Supporto alla sperimentazione del monitoraggio e rendicontazione della riscossione ordinaria, mediante utilizzo dei dati di bollettazione ordinaria del 2018;
- Predisposizione dell'ambiente di produzione su *hardware* messo a disposizione dall'Ente con Sistema operativo già installato;
- Esecuzione della procedura di migrazione dati;
- Formazione utenti, sia mediante corsi in aula sia mediante affiancamento utenti nelle fasi di avviamento in esercizio del sistema (*training on the job*).

	Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SG) - Lotto 2			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	Data documento: 13-06-2018	Versione 1.0	Comune di Genova	

Il piano di formazione utenti, sia in aula sia mediante affiancamento, dovrà essere predisposto dal fornitore e dovrà essere preventivamente approvato dall'Ente.

3.1.1.2 MODULO TASI

3.1.1.2.1 SERVIZI DI AVVIAMENTO MODULO TASI

I prossimi rilasci della versione standard di prodotto di Nettuno prevedono il rilascio delle funzionalità necessarie al completamento funzionale del modulo TASI, che attualmente gestisce solo le seguenti funzioni:

- Acquisizione massiva e gestione dei versamenti ordinari;
- Calcolatrice dell'imposta.

Il fornitore dovrà garantire l'avviamento in esercizio delle funzioni rilasciate, in particolare:

- Configurazione delle aliquote e delle detrazioni;
- Personalizzazione dei modelli di stampa di atti di liquidazione e accertamento;
- Configurazione delle istanze e documenti d'ufficio;
- Formazione utenti, sia mediante corsi in aula sia mediante affiancamento utenti nelle fasi di avviamento in esercizio del sistema (*training on the job*).

Il piano di formazione utenti, sia in aula sia mediante affiancamento, dovrà essere predisposto dal fornitore e dovrà essere preventivamente approvato dall'Ente.

3.1.1.3 SISTEMI PER STATISTICHE E SIMULAZIONE DI GETTITO

Una delle primarie esigenze dell'Ente è quella di disporre di strumenti che consentano un monitoraggio continuo della consistenza della banca dati tributaria ed immobiliare, al fine di poter attuare politiche di imposizione più eque e più aderenti al tessuto sociale della città.

Occorre quindi implementare una serie di cruscotti e di statistiche, direttamente fruibili da parte dell'utente finale, per:

- Produrre statistiche sul gettito ordinario e da accertamento dei tributi IMU, TASI e TARI;
- Eseguire simulazione di gettito al variare di parametri di calcolo su fattispecie di immobili (tipicamente: aliquote, detrazioni, riduzioni);
- Elaborare il piano finanziario (PEF) e produrre analisi degli scostamenti tra il dovuto attivo presente in banca dati con quanto previsto in fase di definizione del piano tariffario.

3.1.1.4 EVOLUZIONI DEL MODULO ACSOR

3.1.1.4.1 ARRICCHIMENTO DELLA BASE DATI

La banca dati Anagrafica Comunale Soggetti Oggetti e Relazioni (ACSOR), integrata nel sistema Nettuno, dovrà essere arricchita di nuove informazioni utili ad accrescere la conoscenza integrata dei cittadini residenti, non residenti e persone giuridiche.

Il sistema dovrà prevedere la possibilità di acquisire ed interrogare i dati derivanti dalle seguenti fonti:

- Dichiarazioni analitiche dei redditi
 - Modello 760-bis - Enti non commerciali;

	Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SG) - Lotto 2			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	Data documento: 13-06-2018	Versione 1.0	Comune di Genova	

- Modello Iva;
- Modello 760 - Società di capitali;
- Modello 750 - Società di persone;
- Modello 740 - Unico persona fisica;
- Modello 730.
- DOCFA
- Patrimonio immobiliare nazionale, utilizzando le informazioni fornite dal Servizio sperimentale avviato da Siatel;
- Dati ISEE resi disponibili mediante interoperabilità da INPS.

3.1.1.4.2 MIGRAZIONE DELLA FONTE CATASTO VERSO FORNITURA PORTALE DEI COMUNI

Allo stato attuale, il sistema ACSOR dispiegato presso il comune di Genova acquisisce le informazioni del Catasto Censuario e del Catasto Terreni mediante collegamento con il sistema DBTL.

L'esigenza del comune di Genova è quella di modificare questa procedura e di acquisire le informazioni dai flussi scaricabili periodicamente dal Portale di Comuni.

Occorre pertanto prevedere la migrazione della procedura, garantendo la congruità dei dati.

3.1.1.4.3 TRANSIZIONE VERSO LA BASE DATI DELLA CONOSCENZA

La banca dati ACSOR deve evolvere mediante l'applicazione di tecnologie e metodologie semantiche per la realizzazione di strumenti che permettano all'Ente di migliorare il grado di conoscenza del proprio territorio, affrontando in maniera innovativa i principali problemi che generalmente si incontrano nelle attività di integrazione, rappresentazione ed analisi dei dati, finalizzate non solo all'accertamento tributario ma anche all'erogazione di servizi in ambito *welfare*.

Occorre quindi prevedere la transizione del sistema ACSOR da banca dati centralizzata ad espositore della conoscenza, transizione che fa diventare ACSOR stessa un big data certificante attraverso servizi in cooperazione applicativa e *tools* di *visual analysis* che permettono di effettuare analisi sull'intero patrimonio informativo.

Dovrà inoltre essere messa a disposizione una nuova interfaccia grafica che permetta la navigazione di tutti i dati del sistema della conoscenza ACSOR tramite maschere di dettaglio navigabili trasversalmente rispetto il soggetto e l'oggetto; questa interfaccia dovrà dare la possibilità di:

- Ricercare soggetti e oggetti tributari al fine dell'accertamento;
- Fornire una visione di insieme e di dettaglio delle relazioni tra i soggetti ed i relativi oggetti;
- Fornire una visione di insieme e di dettaglio dei tributi relativi ad un soggetto e che insistono su oggetti;

Il prodotto ACSOR deve diventare la fonte dati certificante per i soggetti e gli oggetti che il Comune gestisce e deve esporre servizi di certificazione verso gli altri applicativi dell'Ente.

3.1.1.5 SERVIZI ON-LINE AL CITTADINO

Nell'ottica dello snellimento dei processi di *back-office* e del miglioramento dei servizi offerti, il sistema dovrà consentire l'erogazione dei servizi necessari alla pubblicazione di servizi *on-line* rivolti

	Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SG) - Lotto 2			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	Data documento: 13-06-2018	Versione 1.0	Comune di Genova	

al Cittadino, opportunamente autenticato in modalità sicura mediante l'utilizzo delle credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale).

I servizi dovranno avere sia carattere informativo sia carattere interattivo, nonché consentire pagamenti *on-line* dei tributi.

Tutti i nuovi servizi *on-line* dovranno essere progettati e realizzati in coerenza con le specifiche tecniche e funzionali delle Piattaforme applicative trasversali del Comune di Genova e potranno essere fruibili da tutti gli Enti della Città Metropolitana che renderanno disponibili i servizi di integrazione con il proprio sistema gestionale di *back-office*.

I servizi dovranno essere i seguenti:

Servizi di CONSULTAZIONE

- Elenco proprietà e occupazioni che concorrono al calcolo dell'imposta:
 - Occupazioni TARI;
 - Proprietà IMU;
 - Proprietà / occupazioni TASI
- Attività di controllo svolta dall'Ente rispetto alla propria posizione. Il contribuente potrà consultare la propria situazione dovuto/versato IMU/TASI/TARI per i 5 anni accertabili precedenti. Ogni anno riporta l'informazione del controllo effettuato dal Comune e l'esito dell'operazione.
- Elenco prossime scadenze e somme dovute:
 - Ordinario TARI/IMU/TASI;
 - Provvedimenti TARI (ordinario/accertamento omessa/rettifica) /IMU/TASI;
 - Rateizzazioni;
 - Somme dovute gestite dal sistema gestionale della riscossione.

Servizi di INTERAZIONE

- Effettuare calcolo "libero" per qualunque immobile;
- Calcolare il ravvedimento operoso;
- Stampare F24 di pagamento precompilato o di altra avvisatura di pagamento;
- Pagare tramite il nodo pagamenti adottato dall'Ente.

3.1.1.6 INTEROPERABILITÀ ED INTEGRAZIONI CON I SISTEMI TRASVERSALI

Il Sistema dovrà evolvere in modo da garantire la miglior integrazione possibile con i diversi sistemi trasversali messi a disposizione dal sistema informativo del Comune di Genova.

Nello specifico il nuovo sistema dovrà garantire l'interoperabilità e l'integrazione con:

- Piattaforma SOA (*Services Oriented Architecture*) dell'Ente;
- Piattaforma di pagamento e Punto unico;
- Sistema di gestione documentale (Auriga);
- Sistema di Protocollo.

Il Comune di Genova fornirà, in fase di esecuzione lavori, tutte le ulteriori specifiche tecniche e funzionali che l'aggiudicatario ritenesse indispensabili.

	Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SG) - Lotto 2			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	Data documento: 13-06-2018	Versione 1.0	Comune di Genova	

3.1.1.6.1 PIATTAFORMA SOA (SERVICE ORIENTED ARCHITECTURE) DELL'ENTE

Tutte le nuove integrazioni con altri sistemi applicativi interni od esterni all'Ente dovranno essere progettate e realizzate in coerenza con l'Architettura Orientata ai Servizi (SOA).

È richiesta al sistema applicativo la capacità di integrazione tramite l'adozione di formati XML e dei protocolli di scambio da esso derivati (*Web Services*) per consentire il completo automatismo e impedire l'accesso diretto al dato, nonché garantire il massimo livello di sicurezza.

Il dialogo tra applicativi per fruire di funzioni o moduli resi disponibili da *Web Service* specifici dovrà avvenire esclusivamente attraverso l'infrastruttura ESB (WSO2 ESB), adottata dal Comune di Genova. Tale dialogo deve prevedere il possibile utilizzo di sistemi di autenticazione.

3.1.1.6.2 INTEGRAZIONE CON PIATTAFORMA DI PAGAMENTO E PUNTO UNICO

Tutte le nuove funzionalità inerenti la gestione di “avvisi di pagamento” – siano essi puntuali o massivi, on line o schedulati, e la gestione dei pagamenti, dovranno essere progettate e realizzate in coerenza con le specifiche tecniche e funzionali della Piattaforma di pagamento e Punto unico “Avvisi Pagamenti, Pagamenti, Riscossioni, Quadrature contabili” adottata dal Comune di Genova, a sua volta integrata al servizio nazionale “PAGOPA – Nodo Pagamenti”.

La manutenzione evolutiva dovrà inoltre prevedere l'adeguamento delle attuali funzionalità inerenti “avvisi di pagamento”, siano essi puntuali o massivi, on line o schedulati, e la gestione dei pagamenti, alle stesse specifiche tecniche e funzionali.

3.1.1.6.3 INTEGRAZIONE CON SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE (AURIGA)

Il fornitore dovrà svolgere le attività di personalizzazione applicativa e configurazione necessarie per rendere fruibili le seguenti funzionalità di Nettuno:

- Archiviazione in Auriga di un allegato in formato elettronico per ogni tipologia di documento in ingresso o in uscita al sistema, trasversalmente ai tributi gestiti:
 - Documenti spontanei del contribuente (denunce, istanze);
 - Documenti d'ufficio;
 - Istanze di rimborso;
 - Avvisi ordinari;
 - Liquidazioni;
 - Accertamenti;
 - Notifiche.
- Con riferimento ad un "documento" tributario con presenza di allegato nel sistema documentale, consentire di:
 - Archiviare altri documenti in formato elettronico successivi al primo allegato;
 - Visualizzare l'elenco di tutti gli allegati presenti nel sistema documentale;
 - Visualizzare puntualmente ogni singolo allegato;
 - Aggiornare un allegato con una versione più recente;
 - Cancellare un allegato.

	Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SG) - Lotto 2			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	Data documento: 13-06-2018	Versione 1.0	Comune di Genova	

- Definizione, per ogni operatore del gestionale tributario, dei privilegi di archiviazione, visualizzazione, aggiornamento, cancellazione relativamente ai singoli documenti tributari.

Per agevolare e velocizzare le attività di data-entry dei documenti, rendendo fruibile la funzione anche da sportello con immediata protocollazione e dematerializzazione dello stesso, il fornitore dovrà anche rivedere il processo di inserimento dei documenti in Nettuno, eliminando alcuni passaggi attualmente obbligatori e che appesantiscono la funzionalità.

3.1.1.6.4 INTEGRAZIONE CON PROTOCOLLO

Per tutte le operazioni di ricezione o spedizione di documenti, il sistema Nettuno dovrà prevedere il collegamento automatico con il Protocollo Generale del Comune di Genova. Dovrà quindi essere possibile la protocollazione e la fascicolazione con un protocollo terzo, in particolare:

- acquisizione di un numero di protocollo;
- verifica di un numero di protocollo;
- inserimento di una registrazione in un fascicolo;
- creazione di un nuovo fascicolo;
- ricerca delle registrazioni di un fascicolo.

Il Comune di Genova fornirà le specifiche funzionali per l'integrazione tramite web services.

3.1.1.7 INTEGRAZIONE CON DB TOPOGRAFICO E SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE / GEOPORTALE

Il Comune di Genova ha la necessità di disporre di una applicazione web di carattere GIS, denominata d'ora in poi genericamente WebGIS, che si inquadra come visualizzatore delle informazioni del dominio Oggetti e del DB Topografico. Nella sua integrazione nel sistema informativo del comune di Genova, il WebGIS dovrà garantire lo sfruttamento delle "Piattaforme applicative trasversali" in uso presso l'amministrazione, in questo modo verrà garantita la non ridondanza dell'informazione, la capitalizzazione e lo sfruttamento degli investimenti software effettuati nel recente passato ed il massimo livello di sicurezza nell'accesso all'informazione.

Dal punto di vista delle informazioni geografiche, l'applicativo WebGIS dovrà attingere le informazioni direttamente dal Geoportale del comune di Genova, in particolare dai servizi WMS e WFS messi a disposizione dal geoportale stesso.

Il WebGIS si appoggerà al geoportale per il reperimento delle informazioni del DB Topografico. In particolare, dal DB topografico verranno utilizzate alcune classi dei seguenti strati:

- Strato 01 - Viabilità, mobilità e trasporti
- Strato 02 - Immobili ed antropizzazioni
- Strato 03 - Gestione viabilità e indirizzi

In aggiunta al DB topografico, il WebGIS dovrà appoggiarsi al Geoportale del Comune o comunque alle banche dati/servizi specifiche per il reperimento di altre categorie di informazioni, nel dettaglio:

- Catasto geometrico aggiornato mensilmente da S3
- Catasto censuario
- planimetrie catastali
- eventuale ricostruzione 3D.

	<i>Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SG) - Lotto 2</i>			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	<i>Data documento:</i> 13-06-2018	<i>Versione 1.0</i>	<i>Comune di Genova</i>	

Le informazioni NON geografiche in merito ai domini oggetti e soggetti dovranno essere invece reperite direttamente dai servizi pubblicati dalla banca dati certificante ACSOR. Per fruire di funzioni o moduli resi disponibili da Web Service o connettori di ACSOR, l'accesso dovrà avvenire esclusivamente attraverso l'infrastruttura ESB (WSO2 ESB) adottata dal comune di Genova.

In particolare dovranno essere reperite da ACSOR le informazioni in merito a:

- catasto censuario (fabbricati e terreni)
- Anagrafe della Popolazione
- informazioni sulle imposte immobili (IMU – TASI)
- informazioni sulla Tassa Rifiuti TARI
- utenze Elettriche
- utenze GAS
- locazioni
- atti unici
- successioni
- anagrafe tributaria.

Il WebGIS dovrà utilizzare esclusivamente tecnologie Open Source e non potrà utilizzare tecnologie né componenti proprietarie o soggette a licenze commerciali. Dovrà essere in grado di utilizzare prevalentemente i servizi messi a disposizione dal Geoportale, ed all'occorrenza dovrà essere in grado di dialogare con l'infrastruttura Oracle Spatial/GeoServer a disposizione presso l'amministrazione.

Per massimizzare la possibilità di sfruttamento dell'applicativo, la sua impostazione dovrà essere adatta a soddisfare le esigenze del comune di Genova ed essere ampliabile alle esigenze della Città Metropolitana.

L'applicativo WebGIS deve svolgere funzioni di nodo di aggregazione delle informazioni intorno agli oggetti presenti a livello di DB Topografico, in particolare agli edifici. L'aggregazione potrà essere effettuata tramite le coordinate catastali e tramite gli indirizzi associati agli oggetti o alle persone che a qualsiasi titolo interagiscono con gli oggetti. Il risultato dell'aggregazione sarà la presentazione di tutte le informazioni riconducibili ad un fabbricato in un'unica pagina video completamente navigabile verso le informazioni di pertinenza contenute nelle banche dati certificanti.

Per massimizzare la capacità di aggregazione delle informazioni da parte del WebGIS, sarà necessario disporre di servizi evoluti di riconciliazione di prossimità. Si tratta di servizi che sono in grado di realizzare una associazione tra edificio ed indirizzo sulla base della conformazione geografica del catasto e della posizione geografica dell'indirizzo. Dai servizi di riconciliazione di prossimità dovrà essere poi possibile derivare associazioni delle singole unità immobiliari ai relativi indirizzi. Le associazioni realizzate dall'applicazione dovranno avere un indice di attendibilità derivata dalla metodologia con cui sono state ottenute, e dovranno essere integrate con le informazioni attualmente a disposizione del comune. Queste ultime avranno comunque carattere prevalente.

Oltre al livello applicativo WebGIS, dovrà essere realizzata una componente di servizi che possa essere esposta sull'infrastruttura ESB a beneficio di altre applicazioni che abbiano necessità di sfruttare i servizi di base di riconciliazione di prossimità e di aggregazione per edificio.

	Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SG) - Lotto 2			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	Data documento: 13-06-2018	Versione 1.0	Comune di Genova	

3.1.1.8 PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DELL'ADEGUAMENTO AI SISTEMI OPEN SOURCE (LINUX/OPENOFFICE)

Il piano di progetto dovrà prevedere studio di fattibilità / progettazione / realizzazione dell'evoluzione dell'applicativo per raggiungere una nuova versione che sia indipendente dal Sistema Operativo *Client*, e sia integrabile con strumenti di videoscrittura e fogli di calcolo" non proprietari".

3.1.1.9 FRUIZIONE DEI SERVIZI IN AMBITO DI CITTÀ METROPOLITANA

Si riepilogano in questo paragrafo le funzioni già citate nei paragrafi precedenti e che potranno essere fruibili in ambito di Città Metropolitana di Genova, tramite un adeguato Centro Servizi a livello di Città Metropolitana o Regionale:

- Servizi *on-line* al cittadino.

3.1.2 PROTOCOLLO INFORMATICO

Il Comune di Genova ha recentemente acquisito una nuova versione dell'applicazione di gestione del Protocollo Informatico, pienamente integrata nella Piattaforma Documentale dell'Ente.

Nell'ambito del presente Progetto, è richiesta un'attività di supporto all'Amministrazione finalizzata all'avviamento in esercizio della nuova versione su tutte le Direzioni dell'Ente, che si deve attuare mediante la strutturazione di dettagliati servizi di avviamento e di formazione utenti, opportunamente dimensionata rispetto alle dimensioni dell'Ente.

3.1.2.1 SUPPORTO ALLA PRODUZIONE DEL MANUALE PER LA GESTIONE DEL PROTOCOLLO

In relazione al suddetto processo di trasformazione dell'applicazione di gestione del Protocollo Informatico, l'Amministrazione richiede inoltre, un supporto alla redazione della manualistica associata, che dovrà essere utilizzata dall'utenza afferente a tutte le Direzioni dell'Ente e che supporterà pertanto le fasi di avviamento e formazione utenti.

3.1.3 SISTEMA DI GESTIONE DELIBERE E DETERMINE

Presso il Comune di Genova è in esercizio l'applicazione di gestione delle Delibere e Determine, pienamente integrata nella Piattaforma Documentale dell'Ente.

Tale sistema, pur di piena soddisfazione dell'Ente, necessita di una revisione funzionale finalizzata ad evolvere in alcune funzionalità; in particolare il sistema deve essere personalizzato al fine di rendere disponibili anche le seguenti funzionalità:

- Modulo di Segreteria per la gestione delle relative attività (gestione sedute, gestione Atti);
- Modulo per la gestione delle attività delle Commissioni;
- Possibilità di gestire atti senza un iter procedurale;
- Personalizzazione di tutte le stampe prodotte dall'applicazione.

3.1.4 PATRIMONIO

L'obiettivo del Comune di Genova è dotare le proprie strutture interne, in primis la Direzione Patrimonio, di processi ben definiti, omogenei e completamente digitalizzati, e di una banca dati del

	Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI) - Lotto 2			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	Data documento: 13-06-2018	Versione 1.0	Comune di Genova	

Patrimonio immobiliare (beni immobili afferenti al patrimonio del Comune, beni in gestione conto terzi – tutele, beni confiscati, ecc.), consistente e con informazioni univoche e strutturate.

Alla luce di tali esigenze, l'Amministrazione richiede le seguenti attività:

- **Assessment dei processi in ambito Patrimonio:** per comprendere il loro livello di utilizzo e soddisfazione dei *business requirements* e successiva identificazione dell'eventuale necessità di una reingegnerizzazione. In tal caso, si dovrà procedere con la reingegnerizzazione e ottimizzazione dei processi di dominio, mediante l'eliminazione delle procedure manuali e l'utilizzo di strumenti automatici (digitalizzazione).
- **Assessment delle banche dati impattate** e analisi delle relazioni e dei vincoli tra le stesse.
- Sulla base delle attività di *assessment* sopra descritte, redazione di una **Gap Analysis** tra le funzionalità in ambito Patrimonio ed i relativi processi ed i desiderata della Direzione Patrimonio, in termini di processi, funzionalità, gestione del dato.
- Supporto alla **definizione dei nuovi processi** afferenti all'ambito Patrimonio, sulla base delle evidenze emerse dalla suddetta *Gap Analysis*.
- Definizione e attuazione degli interventi di **change management**, finalizzati a garantire l'acquisizione del *know-how* necessario da parte delle risorse della Direzione Patrimonio e delle altre Direzioni coinvolte.
- Supporto al **miglioramento qualitativo dei dati** gestiti, mediante la bonifica e certificazione dei dati di tutti gli immobili sia catalogati, sia non catalogati, ma che dovranno integrarsi nella base dati ACI (Anagrafe Comunale degli Immobili).

3.1.5 SUPPORTO ALL'ANALISI DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

La scrivente Direzione dei Sistemi Informativi (DSI) del Comune di Genova intende avviare delle attività di analisi relative all'informatizzazione dei procedimenti amministrativi che interessano il Comune.

Tale attività, individuata peraltro tra le priorità del Programma Operativo Nazionale *Governance* e Capacità Istituzionale (PON *Governance*) 2014-2020, si pone l'obiettivo di individuare il livello di informatizzazione dei c.d. procedimenti amministrativi, analizzando l'aderenza degli applicativi attualmente utilizzati per la gestione degli stessi rispetto alle esigenze di business dell'Amministrazione.

Al fine di dare seguito alle suddette attività, la DSI ha la necessità di essere supportata nella ricognizione dei procedimenti amministrativi e dei relativi sistemi IT, nei diversi ambiti interessati (es. edilizia, attività produttive, imprese, passi carrabili, occupazione/rottura suolo), con l'obiettivo di individuare eventuali aree di miglioramento e, conseguentemente, di identificare le soluzioni applicative che meglio possano rispondere alle nuove esigenze ed integrarsi all'interno del contesto tecnologico del Comune di Genova.

Alla luce di tali esigenze, l'Amministrazione richiede le seguenti attività:

- **Assessment dei processi amministrativi:** individuazione e assessment dei processi amministrativi che rientrano nel perimetro di competenza del Comune di Genova, quali a titolo esemplificativo: attività produttive, edilizia, imprese, procedimenti finalizzati alla gestione dei passi carrabili e dell'occupazione/rottura suolo.

Le attività di assessment dovranno essere svolte principalmente attraverso interviste con i soggetti "chiave" che saranno individuati e attraverso lo studio della documentazione che sarà resa disponibile. Per tutti i processi amministrativi che saranno identificati all'interno del perimetro di analisi, occorrerà effettuare l'analisi ed il disegno, mettendo in evidenza le seguenti informazioni: attori, attività, flussi informativi, modello di interazione tra i diversi attori

	Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI) - Lotto 2			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	Data documento: 13-06-2018	Versione 1.0	Comune di Genova	

(interni/esterni), attuali strumenti a supporto (applicativi SW e/o strumenti di office automation).

- **Assessment dei sistemi IT:** ricognizione e analisi degli applicativi SW che oggi supportano, in qualunque misura, i processi amministrativi, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - Sportello Unico Attività Produttive (SUAP);
 - Sportello Unico per l'Edilizia (SUE);
 - Sportello Unico per le Imprese (SUIP);
 - Sistema informativo per la gestione amministrativa dei Passi Carrabili;
 - Sistema informativo per la gestione amministrativa delle procedure per l'Occupazione/Rottura suolo.

Per ciascun applicativo SW dovrà essere valutato il livello di maturità tecnologica, evidenziando eventuali situazioni di obsolescenza, il grado di interazioni con altri sistemi informativi (es. protocollo informativo, documentale) e con le diverse anagrafiche/banche dati gestite dalla Direzione ed il livello di "digitalizzazione", soprattutto in riferimento alle nuove infrastrutture promesse a livello nazionale (es. PagoPA).

- **Gap analysis:** una volta completate le attività di assessment su processi e su sistemi informativi, occorrerà verificare, quindi, il grado di copertura delle diverse fasi procedurali da parte degli attuali applicativi (c.d. *Gap Analysis*), nonché il livello di soddisfazione degli utenti utilizzatori (ossia degli attori coinvolti nei processi esaminati) rispetto alle proprie esigenze "di business".
- **Supporto alla definizione della roadmap evolutiva:** sulla base degli esiti della *gap analysis*, si richiede di elaborare una o più ipotesi di "roadmap evolutiva" relativa al parco applicativo di supporto ai processi amministrativi.

Tali scenari evolutivi potranno tradursi nelle seguenti direttrici evolutive:

- Evoluzione degli attuali sistemi informativi, mantenendo una gestione verticale distinta per specifico processo amministrativo, finalizzata a colmare i "gap" emersi nella fase di "gap analysis" e valutati come prioritari da questa Direzione;
- Introduzione di una nuova piattaforma integrata, modulabile e configurabile, che consenta di standardizzare i diversi processi autorizzativi dell'Ente.

In entrambi i suddetti scenari, si richiede, a supporto della valutazione di questa Direzione, uno studio di *benchmark* sui servizi digitali oggi utilizzati presso altre realtà della PA locale assimilabili, per complessità organizzativa e tecnologica, a quella del Comune di Genova, anche in un'ottica di riuso o di ricorso a *best practice* già consolidate/sperimentate.

La *roadmap* evolutiva elaborata dovrà essere comprensiva di tutti gli elementi utili a rendere operativo il processo di trasformazione delineato, da un punto di vista sia applicativo, che infrastrutturale e organizzativo.

In aggiunta alle attività sopra elencate e sulla base delle esigenze che dovessero emergere "on going", la scrivente Amministrazione potrà richiedere "**on demand**", al fornitore, eventuali attività di supporto, che consisteranno nell'**approfondimento di tematiche inerenti la digitalizzazione dei processi**, finalizzate al miglioramento della gestione delle pratiche nel *back-office*, coadiuvate da funzioni di supporto e monitoraggio degli stessi.

	Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SG) - Lotto 2			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	Data documento: 13-06-2018	Versione 1.0	Comune di Genova	

3.2 AMBITI DI INTERVENTO

Ambito di riferimento	Macro Attività	Attività
Tributi	Sviluppo software	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parametrizzazione e configurazione dei sistemi; ▪ Analisi, progettazione e realizzazione SW ▪ Manutenzione evolutiva dei sistemi al fine di renderli perfettamente aderenti alle esigenze del comune di Genova ▪ Migrazione sistemi e applicazioni, in particolare per quanto riguarda la migrazione dati della TARI.
	Gestione, manutenzione e assistenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione applicativa e supporto utenti: il fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio di assistenza che dovrà prevedere l'accettazione di richieste di intervento per attività di manutenzione urgente (es: errori bloccanti) o non urgente, o richieste di assistenza utenti. Il servizio potrà essere richiesto da qualunque utente autorizzato, tramite apposito Sistema Web predisposto dal fornitore, in grado di gestire e monitorare gli interventi di assistenza richiesti. ▪ Manutenzione adeguativa e correttiva: per manutenzione correttiva si intende ogni modifica dei programmi o della struttura della base di dati finalizzata a ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti o moduli software che rivelassero difetti, errori, "bug" e/o ogni altra imperfezione, e/o che incorressero in guasti o malfunzionamenti, compreso il degrado delle prestazioni fornite dai software applicativi rispetto ai livelli abituali. La manutenzione correttiva comprende anche la ricostruzione della base dati o della parte di essa che dovesse risultare danneggiata in seguito agli inconvenienti. Per manutenzione adeguativa si intende la fornitura e l'installazione delle nuove <i>releases</i> e versioni dell'applicativo via via introdotte sul mercato durante la vita operativa dei prodotti <i>software</i>, per adeguarli ai nuovi standard tecnologici e di mercato. ▪ Assistenza da remoto e supporto specialistico: il fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio di reperibilità di personale altamente specializzato, in grado di intervenire per "escalation" autorizzata a distanza fornendo indicazioni per la risoluzione di problematiche complesse e specialistiche sia applicative che tecniche / sistemistiche.
Protocollo Informatico	Sviluppo software	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manutenzione evolutiva dei sistemi al fine di renderli perfettamente aderenti alle esigenze del comune di Genova ▪ Migrazione sistemi e applicazioni, con focus sull'avviamento in esercizio del nuovo Protocollo.
	Gestione, manutenzione e assistenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione applicativa e supporto utenti: il fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio di assistenza che dovrà prevedere l'accettazione di richieste di intervento per attività di manutenzione urgente (es.: errori bloccanti) o non urgente, o richieste di assistenza utenti. Il servizio potrà essere richiesto da qualunque utente autorizzato, tramite apposito Sistema Web predisposto dal fornitore, in grado di gestire e monitorare gli interventi di assistenza richiesti.

	Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI) - Lotto 2			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	Data documento: 13-06-2018	Versione 1.0	Comune di Genova	

Ambito di riferimento	Macro Attività	Attività
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manutenzione adeguativa e correttiva: per manutenzione correttiva si intende ogni modifica dei programmi o della struttura della base di dati finalizzata a ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti o moduli <i>software</i> che rivelassero difetti, errori, “<i>bug</i>” e/o ogni altra imperfezione, e/o che incorressero in guasti o malfunzionamenti, compreso il degrado delle prestazioni fornite dai software applicativi rispetto ai livelli abituali. La manutenzione correttiva comprende anche la ricostruzione della base dati o della parte di essa che dovesse risultare danneggiata in seguito agli inconvenienti. Per manutenzione adeguativa si intende la fornitura e l’installazione delle nuove <i>releases</i> e versioni dell’applicativo via via introdotte sul mercato durante la vita operativa dei prodotti software, per adeguarli ai nuovi standard tecnologici e di mercato. ▪ Assistenza da remoto e supporto specialistico: il fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio di reperibilità di personale altamente specializzato, in grado di intervenire per “<i>escalation</i>” autorizzata a distanza fornendo indicazioni per la risoluzione di problematiche complesse e specialistiche sia applicative che tecniche / sistemistiche.
	Supporto organizzativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supporto alla produzione del manuale per la Gestione del Protocollo.
Sistema di gestione Delibere e Determine	Sviluppo software	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parametrizzazione e configurazione dei sistemi; ▪ Analisi, progettazione e realizzazione SW ▪ Manutenzione evolutiva dei sistemi al fine di renderli perfettamente aderenti alle esigenze del comune di Genova
	Gestione, manutenzione e assistenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione applicativa e supporto utenti: il fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio di assistenza che dovrà prevedere l'accettazione di richieste di intervento per attività di manutenzione urgente (es.: errori bloccanti) o non urgente, o richieste di assistenza utenti. Il servizio potrà essere richiesto da qualunque utente autorizzato, tramite apposito Sistema Web predisposto dal fornitore, in grado di gestire e monitorare gli interventi di assistenza richiesti. ▪ Manutenzione adeguativa e correttiva: per manutenzione correttiva si intende ogni modifica dei programmi o della struttura della base di dati finalizzata a ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti o moduli <i>software</i> che rivelassero difetti, errori, “<i>bug</i>” e/o ogni altra imperfezione, e/o che incorressero in guasti o malfunzionamenti, compreso il degrado delle prestazioni fornite dai <i>software</i> applicativi rispetto ai livelli abituali. La manutenzione correttiva comprende anche la ricostruzione della base dati o della parte di essa che dovesse risultare danneggiata in seguito agli inconvenienti. Per manutenzione adeguativa si intende la fornitura e l’installazione delle nuove <i>releases</i> e versioni dell’applicativo via via introdotte sul mercato durante la vita operativa dei prodotti software, per adeguarli ai nuovi standard tecnologici e di mercato.

	Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI) - Lotto 2			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	Data documento: 13-06-2018	Versione 1.0	Comune di Genova	

Ambito di riferimento	Macro Attività	Attività
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assistenza da remoto e supporto specialistico: il fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio di reperibilità di personale altamente specializzato, in grado di intervenire per “escalation” autorizzata a distanza fornendo indicazioni per la risoluzione di problematiche complesse e specialistiche sia applicative che tecniche / sistemiche.
Patrimonio	Supporto organizzativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assessment dei processi in ambito Patrimonio, per comprendere il loro livello di utilizzo e soddisfazione dei business requirements. Identificazione dell'eventuale necessità di una reingegnerizzazione. Reingegnerizzazione e ottimizzazione dei processi, attraverso l'eliminazione delle procedure manuali e l'utilizzo di strumenti automatici (digitalizzazione). ▪ Assessment delle banche dati impattate e analisi delle relazioni e dei vincoli tra le stesse. ▪ Gli <i>assessment</i> nei tre ambiti saranno da realizzarsi attraverso interviste con i soggetti “chiave” che saranno individuati e attraverso lo studio della documentazione che sarà resa disponibile e, laddove necessario, attraverso sopralluoghi mirati. ▪ Sulla base delle attività di assessment sopra descritte, redazione di una Gap Analysis tra le funzionalità in ambito Patrimonio ed i relativi processi e i desiderata della Direzione Patrimonio, in termini di processi, funzionalità, gestione del dato. ▪ Definizione dei nuovi processi afferenti all'ambito Patrimonio, sulla base delle evidenze emerse dalla <i>Gap Analysis</i>. ▪ Definizione e attuazione degli interventi di change management, finalizzati a garantire l'acquisizione del <i>know-how</i> necessario da parte delle risorse della Direzione Patrimonio e delle altre Direzioni coinvolte. ▪ Miglioramento qualitativo dei dati gestiti, mediante la bonifica e certificazione dei dati di tutti gli immobili sia catalogati, sia non catalogati, che dovranno integrarsi nella base dati ACI (Anagrafe Comunale degli Immobili).
Piattaforma per i procedimenti amministrativi	Supporto organizzativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assessment dei procedimenti amministrativi, per comprendere il loro livello di utilizzo e soddisfazione dei <i>business requirements</i>. Identificazione dell'eventuale necessità di una reingegnerizzazione. Reingegnerizzazione e ottimizzazione dei procedimenti, attraverso l'eliminazione delle procedure manuali e l'utilizzo di strumenti automatici (digitalizzazione). ▪ Assessment degli strumenti informatici attualmente utilizzati per la gestione dei procedimenti amministrativi. Analisi dei risultati dell'<i>assessment</i>, valutazione delle criticità e dei desiderata emersi. ▪ Assessment delle banche dati impattate e analisi delle relazioni e dei vincoli tra le stesse. Valutazione della loro idoneità per essere interoperabili (requisito tecnologico). ▪ Gli <i>assessment</i> saranno da realizzarsi attraverso interviste con i soggetti “chiave” che saranno individuati e attraverso lo studio della documentazione che sarà resa disponibile e, laddove necessario, attraverso sopralluoghi mirati. ▪ Sulla base delle attività di <i>assessment</i> sopra illustrate, preliminare e propedeutica alla definizione della Road Map, redazione di una Gap

	Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI) - Lotto 2			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	Data documento: 13-06-2018	Versione 1.0	Comune di Genova	

Ambito di riferimento	Macro Attività	Attività
		<p>Analysis tra le funzionalità ed i procedimenti amministrativi gestiti dal sistema, in termini di processi, funzionalità, gestione del dato.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definizione di una Road Map per l'implementazione del sistema da adottare e per l'evoluzione dei sistemi del Comune di Genova impattati. ▪ Definizione e attuazione degli interventi di change management, finalizzati a garantire l'acquisizione del <i>know-how</i> necessario da parte delle risorse del Comune di Genova coinvolte. ▪ Approfondimento tematiche inerenti la digitalizzazione dei processi: il fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio di supporto all'approfondimento di tematiche inerenti la digitalizzazione dei processi, "su chiamata", finalizzato al miglioramento della gestione delle pratiche nel <i>back-office</i>, coadiuvate da funzioni di supporto e monitoraggio degli stessi.

	Contratto Quadro - Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI) - Lotto 2			
	Piano dei fabbisogni – Comune di Genova			
	Data documento: 13-06-2018	Versione 1.0	Comune di Genova	

4 MACRO PIANIFICAZIONE DEI PROGETTI

Il Comune di Genova intende quindi attivare rapidamente un progetto di trasformazione tecnologica e organizzativa che, in un arco temporale complessivo di 15 mesi, consenta di implementare le soluzioni ipotizzate per i seguenti ambiti:

- Gestione Tributi
 - Modulo TARI
 - Modulo TASI
 - Sistemi per statistiche e simulazione di gettito
 - Evoluzioni del modulo ACSOR
 - Servizi on-line al Cittadini
 - Interoperabilità ed Integrazioni con i Sistemi Trasversali
 - Progettazione e realizzazione dell'adeguamento ai sistemi Open Source (Linux/OpenOffice);
- Protocollo informatico
- Sistema di gestione Delibere e Determine
- Patrimonio
- Piattaforma per i Procedimenti amministrativi

In funzione di quanto previsto dal Contratto Quadro SGI, il progetto dovrà prevedere i seguenti servizi:

- di **sviluppo software** con particolare riferimento al:
 - Servizio di parametrizzazione e personalizzazione
 - Servizio di analisi, progettazione e realizzazione software *ad hoc*
 - Servizio di manutenzione evolutiva
 - Servizio di migrazione sistemi e applicazioni
- di **gestione, manutenzione e assistenza** con particolare riferimento al:
 - Servizio di manutenzione adeguativa e correttiva
- di **supporto organizzativo** con particolare riferimento al:
 - Servizio di supporto alla revisione dei processi;
 - Servizio di supporto tematico e funzionale.

Di seguito la macro-pianificazione temporale delle attività:



Servizi Contratto Quadro SGI	2018				2019				2020			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Servizi di sviluppo software												
<i>Parametrizzazione e personalizzazione</i>												
<i>Analisi, progettazione e realizzazione software ad hoc</i>												
<i>Manutenzione evolutiva</i>												
<i>Migrazione sistemi e applicazioni</i>												
Servizi di gestione, manutenzione e assistenza												
<i>Manutenzione adeguativa e correttiva</i>												
Supporto organizzativo												
<i>Supporto alla revisione dei processi amministrativi</i>												
<i>Supporto alla revisione dei processi in ambito Patrimonio e miglioramento qualitativo dei dati</i>												
<i>Supporto alla produzione del manuale per la gest. del protocollo informatico</i>												

5 IPOTESI DI PROIEZIONE ECONOMICA DEL PIANO DEI FABBISOGNI

Il presente paragrafo riporta il quadro economico complessivo, distinto per ambito di riferimento e tipologia di servizio, afferente alla presente iniziativa progettuale.

Ambito di riferimento	Servizio	Periodo	Stima ¹
Tributi	Sviluppo software	15 mesi	€ 697.000,00
	Gestione, manutenzione e assistenza	30 mesi	€ 479.000,00
Protocollo informatico e Sistema di Gestione delle Delibere e Determine	Sviluppo software	9 mesi	€ 81.000,00
	Gestione, manutenzione e assistenza	30 mesi	€ 113.480,00
	Supporto organizzativo	1 mese	€ 20.000,00
Patrimonio	Supporto organizzativo	6 mesi	€ 61.000,00
Piattaforma per i Procedimenti amministrativi	Supporto organizzativo	6 mesi	€ 98.000,00
		A chiamata (eventuale)	€ 41.000,00

FINE DEL DOCUMENTO

¹ I valori sono da considerarsi senza IVA e stimati sulla base delle tariffe SGI