



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI - SETTORE PROGRAMMAZIONE E
REALIZZAZIONE

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2018-126.9.0.-21

L'anno 2018 il giorno 01 del mese di Marzo la sottoscritta dott.ssa Piera Castagnacci, in qualità di Direttore della Direzione Sistemi Informativi, ha adottato la Determinazione Dirigenziale di seguito riportata.

OGGETTO Autorizzazione all'espletamento di Trattativa Diretta sul Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) per l'acquisizione di servizi di manutenzione e assistenza relativi all'applicativo "Monic@", utilizzato dal Comune di Genova per la gestione dei permessi di rottura suolo pubblico ed occupazione a fini edili per il periodo 1.3.2018/28.2.2019.

Adottata il 01/03/2018
Esecutiva dal 01/03/2018

01/03/2018	CASTAGNACCI PIERA
------------	-------------------

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2018-126.9.0.-21

OGGETTO Autorizzazione all'espletamento di Trattativa Diretta sul Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) per l'acquisizione di servizi di manutenzione e assistenza relativi all'applicativo "Monic@", utilizzato dal Comune di Genova per la gestione dei permessi di rottura suolo pubblico ed occupazione a fini edili per il periodo 1.3.2018/28.2.2019.

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;

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;

Preso atto che il Comune di Genova si avvale da tempo dell'applicativo Monic@, programma informatico per la gestione dei permessi di rottura suolo pubblico ed occupazione a fini edili, utilizzato dai Piccoli Utenti e Grandi Utenti per la presentazione delle pratiche on line, come definiti dall'Art. 2 del vigente Regolamento per la rottura del suolo pubblico e per l'uso del sottosuolo e delle infrastrutture municipali, e dai Municipi e dagli uffici centrali per la gestione delle pratiche stesse;

Considerato che:

- l'applicativo MONIC@ è un componente importante del Sistema informativo dell'Ente in quanto strumento essenziale e necessario a garantire l'operatività dei Municipi e dagli uffici centrali per la gestione delle pratiche di rottura ed occupazione suolo; esso mette inoltre a disposizione, tramite opportuni servizi on line, l'unico canale attualmente a disposizione dei "Piccoli Utenti" e "Grandi Utenti" per la presentazione delle pratiche on line completamente dematerializzate;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- tale strumento è tecnologicamente complesso, articolato su molti strati applicativi e su molte tecnologie di sviluppo software;

Preso atto che:

- la procedura negoziata svolta tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) per l'acquisizione di servizi di manutenzione ed assistenza relativi all'applicativo MONIC@, (quota parte finanziamento PON METRO: servizi di manutenzione evolutiva - € 20.500,00 oltre IVA 22% - quota parte finanziamento comunale: servizi di manutenzione correttiva, amministrazione dell'applicativo e assistenza help desk - € 17.500,00 oltre IVA 22%), riferita ad un periodo di 14 mesi dall'1.11.2016 al 31.12.2017 e autorizzata con D.D. n. 126.9/61/29.8.2016, è andata deserta;
- la successiva procedura negoziata svolta sempre tramite il MEPA per l'acquisizione di servizi di manutenzione correttiva, amministrazione dell'applicativo e assistenza help desk relativi all'applicativo MONIC@, per l'importo complessivo posto a base di gara di € 29.000,00 (IVA 22% esclusa), riferito ad un periodo di 12 mesi dall'1.1.2017 al 31.12.2017 e autorizzata con D.D. n. 126.9/91/2.11.2017, riportante opportune integrazioni rispetto alla gara precedente finalizzate ad aumentare l'interesse del mercato, non ha potuto essere assegnata in assenza di offerte valide;

Vista la D.D. n. 126.9/5/19.1.2017 con la quale sono stati assegnati, ai sensi dell'art. 1 comma 516 della Legge 28.12.2015 n. 208 e quindi con autorizzazione del Direttore Generale prot. 19387 del 19.1.2017, alla società "iNebula s.r.l.", alla quale erano già stati assegnati in precedenza servizi analoghi, i servizi di manutenzione applicativa ed assistenza sistemistica al sistema applicativo MONIC@ per il periodo 1.1.2017-28.2.2017;

Viste le D.D. n. 126.9/24/21.2.2017, 126.9/32/12.4.2017 e 126.9/39/18.5.2018 con le quali, sulla base dell'esito della "Trattativa Diretta" svolta tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) ai sensi dell'art. 36 c. 2 sub a) del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, sono stati assegnati alla società "iNebula s.r.l." i servizi di manutenzione correttiva, amministrazione dell'applicativo e assistenza help desk all'applicativo "Monic@" per il periodo 1.3.2017/28.2.2018 per un canone mensile di € 2.666,66 (IVA 22% esclusa) comprensivo di un pacchetto di 20 giornate/uomo finalizzate alla manutenzione evolutiva;

Ritenuta la necessità di continuare ad assicurare i servizi di manutenzione correttiva, amministrazione dell'applicativo e assistenza help desk, con alcuni interventi di manutenzione evolutiva, in modo tale da assicurarne il buon funzionamento presso tutti i Municipi e gli Uffici responsabili dei processi di lavoro informatizzati da Monic@;

Considerato che la complessità e la vetustà dell'applicativo, tenuto anche conto dell'importanza che riveste per la gestione delle pratiche del settore, rende opportuna una sua sostituzione con altro avente analoghe funzioni ma basato su piattaforma più moderna e aperta, in modo da avere nel futuro una maggiore facilità di gestione anche in regime di concorrenza;

Rilevato che la scheda Pon Metro "GE 1.1.1- E - AT4 SUE E PIATT AUT.2018" prevede la realizzazione di un nuovo sistema unificato di autorizzazioni e concessioni la cui acquisizione è prevista, tramite apposita procedura negoziata, per la fine del 2018;

Ritenuto quindi opportuno, nelle more dell'espletamento di tale nuova gara, procedere all'assegnazione dei servizi di manutenzione correttiva, amministrazione dell'applicativo, assistenza help

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

desk all'applicativo "Monic@", con alcuni interventi di manutenzione evolutiva, attraverso Trattativa Diretta da attivarsi sul MEPA, ai sensi dell'art. 36 c. 2 sub a) del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, per un periodo di tempo stimato di 12 mesi (1.3.2018 – 28.2.2019) e cioè fino all'acquisizione del nuovo sistema, per un importo base di € 30.000,00 (IVA 22% esclusa);

Preso atto dell'assenza di convenzioni o Accordi Quadro Consip applicabili concernenti l'acquisizione di quanto trattasi;

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.;

Viste le "Condizioni particolari di fornitura" ed il relativo "Allegato 1 – Scheda applicativo Monic@", entrambi allegati come parte integrante del presente provvedimento, documenti che contengono i contenuti e le modalità di erogazione dei servizi richiesti e che integrano e modificano, laddove è caso, le "Condizioni Generali di Contratto relative alla prestazione di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni" relative al Bando "ICT 2009" del MEPA, nonché quanto previsto all'"Allegato 2 - Capitolato Tecnico allegato al Bando di Abilitazione al MEPA per la fornitura di servizi per l'Informatica e le Telecomunicazioni";

Preso atto che il Responsabile del procedimento è il Geom. Marco D'Orazi, Funzionario della Direzione Sistemi Informativi;

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): 74034185CD;

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;

DETERMINA

- 1) di autorizzare, per i motivi indicati in premessa, lo svolgimento di una "Trattativa Diretta" tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA), ai sensi dell'art. 36 c. 2 sub a) del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, per l'assegnazione dei servizi di manutenzione correttiva, amministrazione dell'applicativo e assistenza help desk all'applicativo "Monic@", con alcuni interventi di manutenzione evolutiva, per il periodo 1.3.2018/28.2.2019 per un importo base di € 30.000,00 (IVA 22% esclusa), sulla base dei documenti "Condizioni particolari di fornitura" e relativo "Allegato 1 – Scheda applicativo Monic@" che integrano e modificano, laddove è caso, le "Condizioni Generali di Contratto relative alla prestazione di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni" relative al Bando "ICT 2009" del MEPA, nonché secondo quanto previsto

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

all'Allegato 2 - Capitolato Tecnico allegato al Bando di Abilitazione al MEPA per la fornitura di Servizi per l'Informatica e le Telecomunicazioni" – CIG: 74034185CD;

- 2) di rimandare a successivo provvedimento l'assegnazione dei servizi;
- 3) di dare atto che non esistono convenzioni o Accordi Quadro Consip applicabili all'acquisizione dei servizi di cui al presente provvedimento;
- 4) di prendere atto che il RUP della presente iniziativa è il Geom. Marco D'Orazi, Funzionario della Direzione Sistemi Informativi;
- 5) di dare atto che il presente provvedimento è stato redatto nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali;
- 6) 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
Dott.ssa Piera Castagnacci



COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

**ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI ASSISTENZA PER
L'APPLICATIVO MONIC@**

DOCUMENTO DI SINTESI
REQUISITI ED ESIGENZE TECNICO-FUNZIONALI

Sommario

1 OGGETTO DELLA TRATTATIVA	3
2 TEMPI DI CONSEGNA	3
3 DEFINIZIONE DEI SERVIZI	3
4 MODALITÀ D'EROGAZIONE E REMUNERAZIONE DEI SERVIZI.....	4
4.1 Modalità di erogazione “continuativa”	4
4.2 Modalità di erogazione “a corpo”	4
5 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)	5
5.1 SLA relativi al servizio di Manutenzione Correttiva (MAC).....	5
5.2 SLA relativi ai servizi di Amministrazione dell’applicativo (AA).....	5
5.3 SLA relativi al servizio di Assistenza help-desk (HD).....	6
5.4 SLA relativo al servizio di adeguamento pagoPA (ADP)	6
5.5 SLA relativo al servizio modifica campo indirizzo (MCI).....	6
5.6 Tabella riassuntiva indicatori e tempi dei livelli di servizio richiesti:	7
6 PENALI	7

1 OGGETTO DELLA TRATTATIVA

Costituisce oggetto del presente appalto la fornitura di servizi di manutenzione correttiva e amministrazione e assistenza help desk relativi l'applicativo, denominato MONIC@, descritto sinteticamente nell'Allegato 1 – Scheda applicativo Monica, utilizzato dal Comune di Genova per la gestione dei permessi di rottura suolo pubblico ed occupazione a fini edili, nonché l'adeguamento al nuovo sistema di pagamenti elettronici verso le Pubbliche Amministrazioni (di seguito pagoPa) del sopraccitato applicativo e la modifica del campo indirizzo per consentire una migliore localizzazione dell'intervento.

Il contratto che ne consegue dovrà comprendere le seguenti tipologie di servizi:

- Manutenzione Correttiva (MAC)
- Amministrazione dell'applicativo (AA)
- Assistenza Help Desk (HD)
- Adeguamento a pagoPa per le tipologie di pagamento elencate al punto 3 (ADP)
- Modifica campo indirizzo (MCI)

2 TEMPI DI CONSEGNA E MODALITA' DI PAGAMENTO

La durata del contratto relativo ai servizi di manutenzione correttiva (MAC), amministrazione dell'applicativo (AA) ed assistenza Help Desk (HD) è di 12 mesi per il seguente periodo: dal 1.3.2018 al 28.2.2019.

L'assegnazione delle prestazioni potrà avvenire, anche in più tranches, in relazione alle disponibilità di bilancio, calcolando l'importo mensile in dodicesimi rispetto all'offerta presentata.

L'adeguamento a pagoPa (ADP) e la modifica del campo indirizzo (MCI) dovranno avvenire entro 30 gg. dall'assegnazione del servizio, fatto salvo il tempo necessario per il collaudo della versione di test a cura della committenza.

3 DEFINIZIONE DEI SERVIZI

Per Manutenzione Correttiva (MAC) s'intende l'attività di manutenzione eseguita a seguito della rilevazione di un'avaria o di malfunzionamento che non consenta l'utilizzo del sistema o impedisca il regolare avanzamento della pratica.

Per Amministrazione dell'applicativo (AA) s'intende l'attività di manutenzione che si concretizza nei seguenti interventi:

- Gestione degli utenti e profili
- Modifica parti fisse di documenti
- Modifiche di valori parametrizzati
- Recupero e ripristino pratiche disallineate

Per Assistenza Help Desk (HD) s'intende l'attività di assistenza agli operatori del servizio di HD interno all'Ente, che si occupano di rispondere alle richieste di assistenza degli operatori presso gli uffici dell'Ente. E' quindi un help desk di secondo livello.

Manutenzione evolutiva per Adeguamento pagoPa (ADP) s'intende la possibilità che i sotto elencati pagamenti richiesti ai Grandi Utenti, nelle istanze di rottura suolo ordinarie ed urgenti, avvengano attraverso il sistema pagoPa.

Rottura suolo urgenti:

Istanza e contemporanea autorizzazione

Rotture suolo ordinarie:

- Istanza
- Rilascio autorizzazione

- Rilascio autorizzazione prima proroga
- Rilascio autorizzazione seconda proroga
- Conguagli

Manutenzione evolutiva per modifica campo indirizzo (MCI) s'intende che in tutte le tipologie di istanze deve essere possibile la corretta individuazione del campo indirizzo, al momento impossibile in caso di selezione di nome via particolarmente lungo, essendo la dimensione del campo insufficiente.

4 MODALITÀ D'EROGAZIONE E REMUNERAZIONE DEI SERVIZI

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

Servizi	Modalità di erogazione	Remunerazione
Manutenzione Correttiva (MAC)	Continuativa	A corpo
Amministrazione dell'applicativo (AA)	Continuativa	A corpo
Assistenza Help Desk (HD)	Continuativa	A corpo
Adeguamento a pagoPa (ADP)	A corpo	A corpo
Modifica campo indirizzo (MCI)	A corpo	A corpo

4.1 Modalità di erogazione "continuativa"

I relativi servizi s'intendono erogati senza soluzione di continuità, a partire dalla data di decorrenza contrattuale e fino al termine dello stesso, durante tutti i giorni lavorativi dell'anno ed in accordo con le seguenti procedure:

Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)

- richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione
- presa in carico della segnalazione da parte del Fornitore
- esecuzione dell'intervento
- dichiarazione di risoluzione dell'intervento da parte del Fornitore
- verifica da parte dell'Amministrazione con riapertura della segnalazione in caso di esito negativo o chiusura della segnalazione in caso di esito positivo

Servizio di Amministrazione dell'applicativo (AA)

- richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione
- presa in carico della segnalazione da parte del Fornitore
- esecuzione dell'intervento
- dichiarazione di risoluzione dell'intervento da parte del Fornitore
- verifica da parte dell'Amministrazione con riapertura della segnalazione in caso di esito negativo o chiusura della segnalazione in caso di esito positivo

Servizio di Assistenza Help Desk (HD)

- chiamata da parte dell'operatore Help Desk di primo livello dell'Amministrazione
- risposta da parte del Fornitore
- risoluzione della chiamata da parte del Fornitore o proposta di MAC

4.2 Modalità di erogazione "a corpo"

L'adeguamento s'intende in accordo con le seguenti procedure:

- esecuzione dell'intervento in ambiente di test e consegna da parte del Fornitore
- collaudo dell'applicativo in ambiente di test da parte dell'Amministrazione
- collaudo definitivo

- al termine di ciascuna fase sopra descritta sarà redatto apposito verbale

4.3 Modalità di pagamento

Il pagamento delle attività erogate in modo continuativo (vedi punto 4.1) avverrà mensilmente in via posticipata con pagamento a 30 gg. data ricevimento fattura.

Il pagamento delle attività erogate “a corpo” (vedi punto 4.2) avverrà all’esito positivo del collaudo definitivo, certificato dal relativo verbale.

5 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Gli SLA definiti nel presente articolo devono essere garantiti dal Fornitore.

Tutti i servizi e gli interventi per i quali è prevista la fornitura in modalità continuativa devono essere tracciati da un sistema di ticketing, tracking e reporting 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 d’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 via web per scopi di controllo della fornitura.

Il sistema di ticketing, purché conforme agli standard del software adottati dall’Amministrazione e ai requisiti funzionali sopra esposti per la 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 e la presa in carico della segnalazione da parte del fornitore; la richiesta di intervento e la presa in carico devono avvenire tramite il sistema di ticketing.

Tempo medio di risoluzione (TMR): tempo medio calcolato su base mensile intercorrente tra la presa in carico della segnalazione da parte del Fornitore e la dichiarazione della risoluzione del malfunzionamento. Nel caso in cui l’Amministrazione non ritenga il malfunzionamento risolto, l’intervento si riterrà non concluso e il tempo di risoluzione verrà calcolato sommando ai precedenti tempi di risoluzione i tempi intercorsi dalla nuova presa in carico e successiva segnalazione della risoluzione dell’intervento, a cui segue la chiusura da parte della Amministrazione.

La dichiarazione della risoluzione del malfunzionamento e la chiusura della segnalazione devono avvenire tramite il sistema di ticketing.

I malfunzionamenti che danno origine a richieste d’interventi di Manutenzione Correttiva sono classificati secondo i seguenti due livelli di urgenza:

URGENTE: malfunzionamenti che impediscono il regolare svolgimento di un intero processo applicativo.

NON URGENTE: malfunzionamenti che impediscono il regolare avanzamento della pratica.

5.2 SLA relativi ai servizi di Amministrazione dell’applicativo (AA)

Indicatori: AA-01 e AA-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 presa in carico della segnalazione da parte del Fornitore; richiesta di intervento e la presa in carico devono avvenire tramite il sistema di ticketing.

Tempo di conclusione dell'intervento (TC): intervallo di tempo intercorrente tra la presa in carico della segnalazione da parte del Fornitore e la segnalazione della conclusione dell'intervento. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga l'intervento completato secondo quanto richiesto lo stesso si riterrà non concluso e il tempo di chiusura dell'intervento verrà calcolato sommando ai precedenti tempi di chiusura i tempi intercorsi dalla nuova presa in carico e successiva segnalazione della conclusione dell'intervento, a cui segue la chiusura da parte della Amministrazione.

La segnalazione della conclusione dell'intervento e la chiusura della segnalazione devono avvenire tramite il sistema di ticketing.

Le richieste d'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.

5.3 SLA relativi al servizio di Assistenza help-desk (HD)

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 help-desk da parte dell'Amministrazione via e-mail o telefono e la risposta da parte dell'operatore del servizio Assistenza help-desk.

Tempo medio di chiusura (TMC): tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la risposta da parte dell'operatore del servizio Assistenza help-desk e la risoluzione della chiamata con l'avvio ai servizi di esercizio previsti.

5.4 SLA relativo al servizio di adeguamento pagoPA (ADP)

Indicatori: ADP-01

Tempo di conclusione dell'intervento (TE-01): intervallo di tempo intercorrente tra dall'assegnazione del servizio e la segnalazione del passaggio in produzione. Nel caso in cui l'Amministrazione, durante il collaudo, non ritenga l'intervento completato secondo quanto richiesto lo stesso si riterrà non concluso e il tempo di esecuzione dell'intervento verrà calcolato sommando ai precedenti tempi di esecuzione i tempi intercorsi dalla nuova presa in carico e successiva segnalazione dell'esecuzione dell'intervento, a cui segue la chiusura da parte della Amministrazione

5.5 SLA relativo al servizio modifica campo indirizzo (MCI)

Indicatori: MCI-02

Tempo di conclusione dell'intervento (TE-02): intervallo di tempo intercorrente tra dall'assegnazione del servizio e la segnalazione del passaggio in produzione. Nel caso in cui l'Amministrazione, durante il collaudo, non ritenga l'intervento completato secondo quanto richiesto lo stesso si riterrà non concluso e il tempo di esecuzione dell'intervento verrà calcolato sommando ai precedenti tempi di esecuzione i tempi intercorsi dalla nuova presa in carico e successiva segnalazione dell'esecuzione dell'intervento, a cui segue la chiusura da parte della Amministrazione

5.6 Tabella riassuntiva indicatori e tempi dei livelli di servizio richiesti:

Indicatori	Descrizione	Caratteristiche ulteriori	SLA: tempi
MAC-01	TP-01 (Presa in carico) di MAC-01	Urgente	Entro 4 ore lavorative
MAC-02	TP-02 (Presa in carico) di MAC-02	Non urgente	Entro il giorno lavorativo successivo
	TMR-01 (Media risoluzione) di MAC-01	Urgente	Entro 24 ore lavorative
	TMR-02 (Media risoluzione) di MAC-02	Non urgente	Entro 5 gg lavorativi
AA-01	TA-01 (Attivazione) di AA-01	Urgente	Entro il giorno lavorativo successivo
AA-02	TA-02 (Attivazione) di AA-02	Non urgente	Entro 3 giorni lavorativi
	TC-01 (Conclusione) di AA-01	Urgente	Entro 5 giorni lavorativi
	TC-02 (Conclusione) di AA-02	Non urgente	Entro 9 giorni lavorativi
HD-01	TMA-01 (Media attesa) di HD-01	Urgente	Entro 4 ore lavorative
HD-02	TMA-02 (Media attesa) di HD-02	Non urgente	Entro il giorno lavorativo successivo
	TMC-01 (Media chiusura) di HD-01	Urgente	Entro 2 gg lavorativi
	TMC-012 (Media chiusura) di HD-02	Non urgente	Entro 5 gg lavorativi
ADP-01	TE-01 (Esecuzione) di ADP-01		Entro 30 gg lavorativi escluso i tempi del collaudo da parte della committenza
MCI-01	TE-02 (Esecuzione) di MCI-01		Entro 30 gg lavorativi escluso i tempi del collaudo da parte della committenza

6 PENALI

La Ditta aggiudicataria prende atto che il Comune di Genova, in caso di mancato rispetto degli SLA, potrà applicare, nel limite di quanto stabilito dal Codice degli Appalti, le penali di seguito riportate:

- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Manutenzione Correttiva si applicano le seguenti penali:
 - MAC-01 si applica la penale di € 5,00 per ogni ora lavorativa di ritardo
 - MAC-02 si applica la penale di € 20,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo
- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Amministrazione dell'applicativo si applicano le seguenti penali:
 - AA-01 si applica la penale di € 20,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo
 - AA-02 si applica la penale di € 20,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo
- in caso di supero dei limiti relativi al servizio di Assistenza help-desk si applicano le seguenti penali:
 - HD-01 si applica la penale di € 5,00 per ogni ora lavorativa di ritardo
 - HD-02 si applica la penale di € 20,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo
- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di adeguamento pagoPA e modifica campo indirizzo:
 - ADP-01 si applica la penale di € 20,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo
 - MCI-01 si applica la penale di € 20,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo



COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE**

**ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI MANUTENZIONE ED
ASSISTENZA PER L'APPLICATIVO MONIC@**

ALLEGATO 1 – SCHEDA APPLICATIVO

Progetto Monic@

NOME APPLICATIVO: Monic@

DIREZIONE RESP. DATI: Direzione Facility Management
Municipi (Piccoli utenti)

DESCRIZIONE SINTETICA: Programma informatico per la gestione dei permessi di rottura suolo pubblico ed occupazione a fini edili, utilizzato dai Piccoli Utenti e Grandi Utenti, come definiti dall'Art.2 del vigente Regolamento per la rottura del suolo pubblico e per l'uso del sottosuolo e delle infrastrutture municipali, e da tutti gli attori coinvolti.

PROPRIETA' DEL SOFTWARE: Pacchetto realizzato ad hoc, di proprietà del Comune di Genova. Il pacchetto si basa su un Framework applicativo (KOROS) rilasciato in licenza d'uso perpetua ed illimitata.

FUNZIONE E SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE: Il sistema consente la completa dematerializzazione dell'intero iter delle pratiche, dalla richiesta al rilascio del permesso, appoggiandosi alle infrastrutture dettagliate nell'Allegato 5 - Piattaforme applicative trasversali: Gestione Documentale, Protocollo della corrispondenza, identità Digitale.

- **Funzioni (lato front-end):** Inserimento di nuove istanze con i relativi allegati ed eventuali proroghe, ricerca stato pratiche inserite, visualizzazione delle richieste di integrazioni, stampa del modulo pagamento dei costi della pratica, stampa dell'autorizzazione e dei pareri espressi dagli Enti competenti.
- **Funzioni (lato back-office):** Visualizzazione delle istanze presentate completa degli allegati inseriti, richieste di integrazioni, gestione automatica della protocollazione, gestione dei pagamenti, richiesta pareri e valutazione istanze, rilascio autorizzazione, valutazione ripristini stradali definitivi con richiesta eventuali costi aggiuntivi.
- **Dati:** il sistema tratta i dati anagrafici degli utenti-richiedenti, con adeguata profilazione, nonché quelli inerenti le richieste di occupazione suolo e rottura suolo e la loro gestione.

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** Oracle 9
- **Applicativo** l'applicativo è in architettura WEB
 - La piattaforma dei servizi Koros è un'applicazione web rivolta alla gestione documentale scritta in Java 2 Enterprise Edition (J2EE);
 - I linguaggi di programmazione su cui si basa Monic@ sono Java 2 Enterprise Edition (J2EE) e Java Script; le pagine web sono scritte in JSP, HTML, CSS e Java Script.
- **Interoperabilità:** Il sistema interopera (via Web Services) con le piattaforme applicative trasversali sopra citate e con la Toponomastica

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE: Monic@ è un programma informatico che, basandosi su un work-flow procedurale, gestisce e monitora l'insieme dei compiti e delle attività dei diversi attori coinvolti nella realizzazione del processo autorizzativo delle seguenti istanze:

- Rottura suolo ordinaria Piccoli e Grandi Utenti;
- Rottura suolo urgente Piccoli e Grandi Utenti;
- Occupazione suolo a fini edili.