



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI - SETTORE PROGRAMMAZIONE E  
REALIZZAZIONE

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2018-126.9.0.-47**

L'anno 2018 il giorno 14 del mese di Giugno il sottoscritto Dallorso Paolo in qualita' di dirigente di Settore Programmazione E Realizzazione, ha adottato la Determinazione Dirigenziale di seguito riportata.

**OGGETTO** Autorizzazione allo svolgimento di una procedura negoziata tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) per l'assegnazione di servizi di manutenzione ed assistenza, nonché di manutenzione evolutiva, per diversi applicativi di proprietà dell'Ente per il periodo di 2 anni e contestuale assegnazione alla società "POWER s.r.l.", tramite il MEPA, degli stessi servizi per un periodo massimo di 3 mesi.

Adottata il 14/06/2018  
Esecutiva dal 20/06/2018

14/06/2018	DALLORSO PAOLO
------------	----------------

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI - SETTORE PROGRAMMAZIONE E  
REALIZZAZIONE

### **DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2018-126.9.0.-47**

OGGETTO Autorizzazione allo svolgimento di una procedura negoziata tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) per l'assegnazione di servizi di manutenzione ed assistenza, nonché di manutenzione evolutiva, per diversi applicativi di proprietà dell'Ente per il periodo di 2 anni e contestuale assegnazione alla società "POWER s.r.l.", tramite il MEPA, degli stessi servizi per un periodo massimo di 3 mesi.

#### **IL DIRIGENTE RESPONSABILE**

Visti:

- gli artt. 77 e 80 dello Statuto del Comune di Genova;
- l'art. 107 del Decreto Legislativo n. 267/18.8.2000 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali";
- l'art. 4 comma 2 del Decreto Legislativo n. 165/30.3.2001;
- il vigente Regolamento di Contabilità;
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 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";

Considerato che fra le funzioni istituzionali del Settore Programmazione e Realizzazione della Direzione Sistemi Informativi vi è quella di curare la manutenzione dell'intero parco degli assets applicativi e di gestire gli interventi connessi all'assistenza tecnico-funzionale e dell'help-desk applicativo di primo livello;

Rilevato che il sistema informatico a supporto di molti Uffici dell'Ente è composto da una serie di applicativi che hanno caratteristiche di omogeneità per quanto riguarda l'architettura tecnologica e/o l'interfaccia grafica e/o le connessioni di interoperabilità e/o i linguaggi di programmazione e/o i Database;

Vista la D.D. n. 126.9/116/29.12.2016 con la quale, a seguito di procedura negoziata svolta tramite il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA), sono stati assegnati alla so-

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

cietà "POWER s.r.l." i servizi di manutenzione ed assistenza sull'insieme di tali applicativi di proprietà dell'Ente per il periodo 1.1.2017 -30.6.2018;

Ritenuta la necessità di continuare ad assicurare, per questi applicativi, i servizi di manutenzione ordinaria ed adeguativa, di amministrazione di sistema e di assistenza oltre la scadenza contrattuale per un periodo di tempo, ritenuto congruo per assicurare la stabilità del servizio, di 2 anni a partire dalla data dell'ordine;

Considerato opportuno comprendere nella fornitura di gara anche un pacchetto di 50 giornate/uomo finalizzate alla manutenzione evolutiva del parco applicativo in oggetto;

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.;

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

Ritenuto quindi possibile procedere all'effettuazione di una procedura negoziata sotto soglia ai sensi dell'art. 36 comma 2 b) del D.Lgs. n. 50/2016 da svolgersi tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA);

Individuata nella Dott.ssa Anna Migliaro della Direzione Sistemi Informativi il Responsabile Unico del Procedimento;

Preso atto che la Dott.ssa Anna Migliaro 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;

Vista la relazione del R.U.P., allegata come parte integrante del presente provvedimento, con la quale vengono esplicitati i criteri attraverso i quali si è determinata la base d'asta della presente gara;

Valutato quindi che l'impegno economico relativo ai servizi di manutenzione ordinaria ed adeguativa, di amministrazione di sistema e di assistenza, al parco applicativo di cui trattasi - elencati e descritti nell'allegato 7/Scheda Applicativi dei documenti di gara -, unitamente ad un pacchetto di 50 giornate/uomo finalizzate alla manutenzione evolutiva, riferiti ad un periodo di 2 anni dalla data dell'ordine, definisce un importo da porre a base di gara di € 82.000,00 (IVA 22% esclusa), fermo restando che l'importo totale presunto complessivo dell'appalto, comprensivo dell'opzione di proroga per una durata massima di ulteriori 6 mesi, ammonta ad € 99.040,00 oltre IVA 22%;

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

- Condizioni particolari di fornitura
- Allegato 1/Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali
- Allegato 2/Caratteristiche generali del software
- Allegato 3/Architettura di rete e Server
- Allegato 4/ Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- Allegato 5/Piattaforme applicative trasversali
- Allegato 6/Elementi di valutazione e relativi punteggi
- Allegato 7/Scheda Applicativi

Tenuto conto che tali documenti integrano e modificano, laddove è caso, le “Condizioni Generali di Contratto relative alle prestazioni di servizi per l’informatica e le telecomunicazioni” relative al Bando “SERVIZI - Informatica, Elettronica, Telecomunicazioni e macchine per l’ufficio - Servizi per l’Information & Communication Technology” del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, ex art. 11 del D.P.R. 101/02, nonché l’Allegato 9 al Capitolato d’Oneri “Servizi” per l’abilitazione dei prestatori di “Servizi per l’Information Communication Technology”;

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

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

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

Valutato opportuno invitare anche l’attuale fornitore del servizio visti:

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

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

Ritenuto inoltre di strutturare la gara su un lotto unico in quanto:

- le tipologie di servizi richieste sono omogenee ed interconnesse e non ne è tecnicamente conveniente l’eventuale gestione separata con fornitori diversi;
- le applicazioni interessate hanno caratteristiche di omogeneità per quanto riguarda l’architettura tecnologica e/o l’interfaccia grafica e/o le connessioni di interoperabilità e/o i linguaggi di programmazione e/o i Database;

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

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

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

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

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

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

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

Preso atto che, ai fini di quanto previsto dalla Legge 13.8.2010 n. 136, così come modificato da D.L. 187 del 12.11.2010 "Misure urgenti in materia di sicurezza", convertito in L. 17.12.2010 n. 217, la presente assegnazione è stata registrata con il numero C.I.G. (Codice Identificativo Gara): 7528448FCF ;

Ritenuto quindi opportuno, nelle more dello svolgimento della procedura negoziata di cui sopra, avvalersi di quanto disposto dall'art. 106 c. 12 del D.Lgs. n. 50/2016 così come previsto esplicitamente all'art. 3 delle "Condizioni particolari di fornitura" della gara aggiudicata con D.D. n. 126.9/116/29.12.2016 (c.d. "6/5"), assegnando a "POWER s.r.l." l'erogazione degli stessi servizi per un ulteriore periodo massimo di 3 mesi dall'1.7.2018, che avrà termine in corrispondenza della decorrenza del nuovo rapporto contrattuale;

Visto il già richiamato 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.;

Considerato che sul MEPA (Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione gestito da Consip S.p.A.) è presente un'offerta della di Power s.r.l. (codice articolo: PWRSWMNT2), allegata come parte integrante del presente provvedimento, che propone il prezzo a giornata di € 275,00 (IVA 22% esclusa) per i servizi di manutenzione ed assistenza attualmente forniti in esecuzione della D.D. n. 126.9/116/29.12.2016;

Valutato tale prezzo omogeneo e coerente con i prezzi della gara aggiudicata al netto delle giornate/uomo di manutenzione evolutiva nonché rientrante nei limiti di importo contrattuale originario di cui all'art. 106 c. 12 del D.Lgs. n. 50/2016;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

Ritenuto quindi di assegnare alla società “POWER s.r.l.” i servizi in oggetto per il periodo massimo di tre mesi dall’1.7.2018 al 30.9.2018 per l’importo complessivo di spesa di € 9.900,00 (IVA 22% esclusa), alle stesse condizioni della gara aggiudicata con D.D. n. 126.9/116/29.12.2016, con la condizione risolutiva dell’eventuale cessazione anticipata del rapporto contrattuale in corrispondenza della decorrenza dell’assegnazione della nuova procedura negoziata oggetto del presente provvedimento;

Confermato nella Dott.ssa Anna Migliaro della Direzione Sistemi Informativi il Responsabile Unico del Procedimento di tale assegnazione;

Preso atto che la Dott.ssa Anna Migliaro 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;

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, tale assegnazione ad POWER s.r.l. è stata registrata con il numero C.I.G. (Codice Identificativo Gara): 6856274849;

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;

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)”;

## **DETERMINA**

- 1) di autorizzare lo svolgimento di una procedura negoziata tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA), ai sensi dell’art. 36 comma 2 b) del D.Lgs. n. 50/2016, per l’acquisizione di servizi di manutenzione ed assistenza, nonché di manutenzione evolutiva, per diversi applicativi di proprietà dell’Ente per l’importo complessivo posto a base di gara di € 82.000,00 (IVA 22% esclusa) riferito ad un periodo di 2 anni dalla data dell’ordine, fermo restando che l’importo totale presunto complessivo dell’appalto, comprensivo dell’opzione di proroga per una durata massima di ulteriori 6 mesi, ammonta ad € 99.040,00 oltre IVA 22%, sulla base dei documenti di gara allegati che integrano e modificano, laddove è caso, le “Condizioni Generali di Contratto relative alla prestazione di servizi” relative al “Bando “SERVIZI - Informatica, Elettronica, Telecomunicazioni e macchine per l’ufficio - Servizi per l’Information & Communication Technology” del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, ex art. 11 del D.P.R. 101/02, nonché l’”Allegato 9 al Capitolato d’Oneri “Servizi” per l’abilitazione dei prestatori di “Servizi per l’Information Communication Technology” – CIG: 7528448FCF;
- 2) di dare atto che l’Accordo Quadro CONSIP “Servizi applicativi” non è applicabile in quanto la presente gara non comprende una quota di “Servizi Base” per almeno il 40% della base d’asta;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- 3) di assegnare alla società "POWER s.r.l." (Cod. Benf. 1989), ai sensi dell'art. 106 c. 12 del D.Lgs. n. 50/2016, i servizi di manutenzione ed assistenza per diversi applicativi di proprietà dell'Ente, già assegnati con D.D. n. 126.9/116/29.12.2016 per il periodo 1.1.2017 -30.6.2018, per un periodo massimo di 3 mesi a partire dall'1.7.2018, di cui a offerta sul MEPA (codice articolo: PWRSWMNT2) allegata come parte integrante del presente provvedimento, che propone il prezzo a giornata di € 275,00 (IVA 22% esclusa) per un importo complessivo di spesa sui 3 mesi di € 9.900,00 (IVA 22% esclusa) - CIG: 6856274849;
- 4) di prenotare l'importo di € **100.040,00**, di cui € 82.000,00 come imponibile e € 18.040,00 per IVA 22% (gara MEPA 2 anni), nel modo seguente:
  - € **16.673,34** (quota prevista 2018) al Cap. 2264 c.d.c. 95.6.28 "Software applicativi - Manutenzioni" del Bilancio 2018 - P.d.C.: 1.3.2.19.1 Gestione e manutenzione applicazioni (**IMP. 2018.10478**) – spesa in ambito istituzionale;
  - € **50.020,02** (quota prevista 2019) al Cap. 2264 c.d.c. 95.6.28 "Software applicativi - Manutenzioni" del Bilancio 2018 - P.d.C.: 1.3.2.19.1 Gestione e manutenzione applicazioni (**IMP. 2019.395**) – spesa in ambito istituzionale;
  - € **33.346,64** (quota prevista 2020) al Cap. 2264 c.d.c. 95.6.28 "Software applicativi - Manutenzioni" del Bilancio 2018 - P.d.C.: 1.3.2.19.1 Gestione e manutenzione applicazioni (**IMP. 2020.101**) – spesa in ambito istituzionale;
- 5) di impegnare l'importo di € **12.078,00**, di cui € 9.900,00 per imponibile e € 2.178,00 per IVA 22% (Power s.r.l. da 1.7.2018) al Cap. 2264 c.d.c. 95.6.28 "Software applicativi - Manutenzioni" del Bilancio 2018 - P.d.C.: 1.3.2.19.1 Gestione e manutenzione applicazioni (**IMP. 2018.10479**) – spesa in ambito istituzionale e di procedere alla liquidazione della spesa mediante atto di liquidazione;
- 6) di invitare alla presente procedura negoziata tutte le aziende registrate sul MEPA nella Categoria "Servizi per l'Information Communication Technology";
- 7) di procedere all'aggiudicazione sulla base della presentazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50;
- 8) di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, purché congrua, o, se del caso, di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto;
- 9) di prendere atto che il Responsabile del Procedimento è la Dott.ssa Anna Migliaro della Direzione Sistemi Informativi;
- 10) di procedere alla nomina della Commissione Giudicatrice della gara, ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 e della Deliberazione G.C. 20/23.2.2017, successivamente alla scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- 11) di stabilire che la nomina del presidente della Commissione, composta da tre membri interni, avverrà sulla base delle competenze nella materia oggetto di gara e che la Commissione coadiuverà il RUP nella fase di valutazione di congruità delle eventuali offerte anomale;
- 12) di rimandare a successivo provvedimento l'assegnazione dei servizi e la definizione precisa della spesa che si rivelerà necessaria;
- 13) di dare atto che il presente provvedimento è stato redatto nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali;
- 14) di dare atto dell'avvenuto accertamento dell'insussistenza di situazioni di conflitto di interessi inerenti il presente procedimento, in attuazione dell'art. 6bis della L. 241/1990 e s.m.i. nonché ai sensi dell'art. 42 del D.Lgs. 50/2016.

IL DIRIGENTE  
(Ing. Paolo Dallorso)





COMUNE DI GENOVA

ALLEGATO ALLA DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2018-126.9.0.-47

AD OGGETTO

Autorizzazione allo svolgimento di una procedura negoziata tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) per l'assegnazione di servizi di manutenzione ed assistenza, nonché di manutenzione evolutiva, per diversi applicativi di proprietà dell'Ente per il periodo di 2 anni e contestuale assegnazione alla società "POWER s.r.l.", tramite il MEPA, degli stessi servizi per un periodo massimo di 3 mesi.

**Ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del Regolamento di Contabilità e per gli effetti di legge, si appone visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria**

Il Responsabile del Servizio Finanziario  
[Dott. Giovanni Librici]

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



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

**SERVIZI DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA PER  
DIVERSI APPLICATIVI DI PROPRIETA' DELL'ENTE  
PER IL PERIODO DI 2 ANNI**

**CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA**

## INDICE

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

## **MODALITA' DI ATTIVAZIONE DELLA GARA E DEL CONTRATTO**

### **CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO - RDO 1984771**

Le Condizioni del contratto per la prestazione di servizi che verrà concluso in caso di accettazione dell'offerta del Fornitore sono integrate e modificate dalle clausole che seguono, le quali prevarranno in caso di contrasto con altre disposizioni contenute nelle "Condizioni Generali di Contratto relative alle prestazioni di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni" relative al Bando "SERVIZI - Informatica, Elettronica, Telecomunicazioni e macchine per l'ufficio - Servizi per l'Information & Communication Technology" del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, ex art. 11 del D.P.R. 101/02, nonché nell'"Allegato 9 al Capitolato d'Oneri "Servizi" per l'abilitazione dei prestatori di "Servizi per l'Information Communication Technology".

### **CODICE IDENTIFICATIVO GARA**

Il numero di C.I.G. (Codice Identificativo Gara) attribuito al presente appalto dalla procedura SIMOG (Sistema Informativo Monitoraggio Gare) attivata sul sito [www.avcp.it](http://www.avcp.it) è: 7528448FCF.

### **RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**

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

### **ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO**

Costituisce oggetto del presente appalto, da affidarsi attraverso procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. b) del D.Lgs.n. 50/2016, la fornitura di servizi di manutenzione ordinaria ed adeguativa, di amministrazione di sistema e di assistenza relativa ai moduli applicativi elencati e descritti sinteticamente nell'Allegato 7 – Scheda Applicativi.

Tali servizi dovranno essere comprensivi di un pacchetto di 50 giornate/uomo finalizzate alla manutenzione evolutiva.

Gli applicativi oggetto dei servizi richiesti sono in esercizio presso gli uffici dell'Ente e si basano prevalentemente su DataBase Relazionali e sui framework di sviluppo MICROSOFT (ACCESS-VBA e ".NET"). Alcuni applicativi sono realizzati in ambiente DATAEASE ma saranno oggetto di graduale migrazione sui framework sopra citati.

Il contratto viene aggiudicato quindi a corpo con procedura negoziata a lotto unico in quanto:

- le diverse tipologie di servizi richiesti per ogni singolo applicativo (manutenzione ordinaria - assistenza - pacchetto di gg/u di manutenzione evolutiva) sono omogenee ed interconnesse e non ne è tecnicamente possibile l'eventuale gestione separata con fornitori diversi;
- gli applicativi oggetto dei servizi richiesti hanno caratteristiche di omogeneità per quanto riguarda l'architettura tecnologica e/o l'interfaccia grafica e/o le connessioni di interoperabilità e/o i linguaggi di programmazione e/o i Database.

L'importo contrattuale a base di gara è di € **82.000,00 oltre IVA 22%**.

L'importo stimato dei costi della mano d'opera è di € 68.000,00 oltre IVA 22%.

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

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

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

#### REQUISITI DI AMMISSIONE:

1. un elenco delle principali prestazioni effettuate nell'ultimo triennio nei confronti di committenti pubblici o privati che comprovino il possesso delle competenze e delle conoscenze circa le tecnologie (esclusa DATAEASE) utilizzate per lo sviluppo e la manutenzione dei moduli specificati nell'Allegato 7, completo delle seguenti informazioni:

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

Il valore complessivo delle prestazioni elencate non potrà essere inferiore a € 35.000,00.

L'esecuzione di tali contratti dovrà essere comprovata da apposita dichiarazione rilasciata dal committente attestante il buon esito della prestazione; tale dichiarazione potrà essere prodotta contestualmente all'elenco di cui trattasi e comunque dovrà essere prodotta dall'aggiudicatario provvisorio entro 10 giorni dalla relativa richiesta.

Le comprovate competenze e conoscenze dal framework DATAEASE, ormai obsoleto, non costituiscono requisito di ammissione, in quanto molto difficili da reperire sul mercato ICT e comunque relativamente facili da acquisire in poco tempo, ma saranno valutate nell'ambito della tabella “Elementi di valutazione e relativi punteggi” (Allegato 6).

2. Un elenco delle principali prestazioni di sviluppo e gestione di applicativi informatici effettuate nell'ultimo triennio nei confronti di Comuni con popolazione residente superiore a 100mila unità che comprovino il possesso delle competenze e delle conoscenze circa le funzionalità di almeno 2 delle seguenti infrastrutture applicative trasversali di un Ente Pubblico, con le quali molti sistemi oggetto dei servizi richiesti dal presente appalto devono integrarsi:

- il Protocollo Generale e la Gestione Documentale;
- il sistema del Bilancio e la fatturazione Digitale;
- la Toponomastica;
- il servizio nazionale SPID;
- il servizio nazionale PAGOPA;
- il servizio nazionale ANPR;

L'elenco delle prestazioni segnalate dovrà essere completo delle seguenti informazioni:

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

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

## DOCUMENTI RICHIESTI:

### **a) documenti amministrativi:**

- PASSOE: generato dal sistema AVCPASS dell'Autorità Nazionale AntiCorruzione (ANAC) relativo alla presente gara (codice CIG: 7528448FCF); a tal fine è necessario iscriversi ai servizi on line dell'ANAC - Sezione AVCPASS e seguire le relative istruzioni fino all'ottenimento del documento (caratterizzato da un codice di 16 cifre);

### **b) documenti tecnici:**

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

L'offerta tecnica dovrà essere composta da un numero di pagine non superiore a 30 in formato A4, allegati esclusi. La documentazione deve essere propedeutica alla presentazione dell'offerta, pertanto si sconsiglia di allegare materiale (dépliants, brochures, ecc.) non strettamente attinente allo scopo di cui sopra.

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

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

I professionisti componenti il team dovranno essere in grado di ricoprire adeguatamente i ruoli di Capo-Progetto, Analista informatico e di processi, Sviluppatore. I professionisti potranno peraltro garantire singolarmente più di un ruolo.

La proposta dovrà esplicitare le esperienze dei professionisti che comprovino, a livello di team, il possesso delle competenze e delle conoscenze circa tutte le tecnologie utilizzate per lo sviluppo e la manutenzione del Sistema attuale specificate nell'Allegato 7/Scheda Applicativi.

La proposta dovrà inoltre esplicitare le esperienze dei professionisti che comprovino, a livello di team, il possesso delle competenze e delle conoscenze circa le infrastrutture applicative trasversali di un Ente Pubblico sopra elencate.

Le competenze e le conoscenze esplicitate saranno valutate nell'ambito della tabella "Elementi di valutazione e relativi punteggi" (Allegato 6), mentre non sarà oggetto di valutazione il numero di componenti del team in quanto rimane a discrezione del proponente la responsabilità di garantire in ogni caso i tempi dichiarati e l'eshaustività delle professionalità necessarie.

In corso d'opera sarà verificata l'idoneità del personale impiegato dal fornitore. Nel caso fossero riscontrate inadeguatezze, la ditta verrà invitata a provvedere a sostituzioni/integrazioni. Il rifiuto a procedere all'adeguamento del personale o l'eventuale ripetersi di casi di inidoneità costituirà motivo per la risoluzione del contratto (vedi successivo art. 10).

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

- Aspetti qualitativi e SLA migliorativi dei servizi richiesti quali estensione dell'orario di erogazione o la diminuzione dei tempi di intervento
- Aspetti funzionali migliorativi del sistema di ticketing, tracking e reporting richiesto per il monitoraggio del servizio. In particolare saranno valutati positivamente gli aspetti funzionali quali il dettaglio delle informazioni gestite durante tutto l'iter di una richiesta, nonché l'articolazione e la parametrizzazione del sistema di reporting.
- Componenti o servizi extra-fornitura proposte quali funzionalità migliorative, giornate di supporto aggiuntive oltre alle 50 richieste, ore aggiuntive di presenza on site, ecc.

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

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

### **c) documenti economici:**

I partecipanti, nell'ambito dell'importo complessivo massimo di riferimento per l'aggiudicazione della presente gara pari a € **82.000,00** oltre IVA 22%, dovranno formulare un'OFFERTA ECONOMICA indicando il prezzo complessivo di quanto proposto (IVA 22% esclusa).

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

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

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

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

La ripartizione di tale importo tra i servizi (manutenzione ordinaria, adeguativa, amministrazione, assistenza) ed il pacchetto di giornate/uomo di manutenzione evolutiva dovrà essere indicata utilizzando il modello di documento "Ripartizione prezzo.xls" che dovrà essere inserito, firmato digitalmente, sul portale di gara, attraverso la funzione "Aggiungi Allegati".

In tale modello dovrà essere riportato il numero totale di giornate/uomo offerte pari a quelle indicate nell'offerta tecnica.

## **ART. 2 - DURATA DEL SERVIZIO**

I servizi oggetto della presente gara, come specificati nell'Allegato 1 "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali", dovranno essere erogati durante l'arco temporale **di 2 anni** dalla data dell'ordine.

La Civica Amministrazione si riserva l'opzione di prorogare l'erogazione dei servizi di manutenzione ordinaria ed adeguativa, di amministrazione di sistema e di assistenza relativa ai moduli applicativi elencati e descritti nell'Allegato 7 – Scheda Applicativi (al netto delle giornate/uomo di manutenzione evolutiva) per una durata massima di ulteriori 6 mesi inviando una semplice richiesta scritta all'aggiudicatario entro 15 giorni dalla scadenza contrattuale. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto al prezzo annuale offerto in sede di gara attraverso il documento "Offerta economica contratto annuale" ed alle condizioni offerte in gara.

L'importo totale presunto complessivo, comprensivo dell'opzione di cui sopra, ammonta ad € 99.040,00 oltre IVA 22%.

## **ART. 3 - MODALITA' DI AGGIUDICAZIONE**

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

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

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

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

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

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

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

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

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



modificare le condizioni contrattuali.

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

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

In particolare, il presidente sarà selezionato tra i Dirigenti dell'Ente sulla base delle competenze nella materia oggetto di gara.

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

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

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

### **PROPOSTA TECNICA:**

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

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

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

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

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

### **OFFERTA ECONOMICA:**

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

### **ART. 4 - GARANZIA DEFINITIVA**

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

La garanzia definitiva dovrà essere pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10%, la garanzia fideiussoria da corrispondere sarà aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10% (dieci per cento); ove il ribasso sia superiore al 20% (venti per cento), l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20% (venti per cento).

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

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

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

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

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

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

### **ART. 5 – IMPEGNI DEL COMUNE DI GENOVA**

Per la gestione operativa del contratto il Comune nominerà, subito dopo la stipula del contratto, un "Direttore Esecuzione Contratto" (DEC), responsabile dei rapporti con il fornitore per

l'esecuzione del contratto, che avrà il compito di controllare e verificare l'esatta applicazione funzionale della procedura.

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

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

Il Comune di Genova metterà a disposizione della Ditta aggiudicataria ogni e qualsiasi dato reperibile presso gli uffici comunali, nonché la piattaforma hardware/software di base, necessari o anche solo utili all'attività della Ditta.

## **ART. 6 – OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO**

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire il corretto svolgimento del servizio e assumere tutti i necessari accorgimenti per espletare la stessa nel rispetto delle indicazioni riportate nei documenti di gara, secondo i termini e le modalità contenute nell'offerta presentata e nell'ambito degli indirizzi e delle direttive fissati dal Comune di Genova.

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

Le funzioni principali del CPF sono:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **ART. 7 - SUBAPPALTO**

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

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

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

## **ART. 8 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

La fatturazione avverrà secondo la seguente scansione:

- canone per servizi di manutenzione correttiva (MAC), manutenzione adeguativa (MA), amministrazione degli applicativi (AA), assistenza agli amministratori del sistema (HDA) ed assistenza Help Desk (HD):
  - tranches bimestrali posticipate
- pacchetto di giornate/uomo di manutenzione evolutiva:
  - bimestrale posticipata sulla base delle gg/uomo erogate

Le fatture dovranno essere intestate a:

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

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

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

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

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

Tali fatture dovranno riportare:

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

In mancanza di tali Codici, la fattura verrà rifiutata.

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

In applicazione di quanto previsto dall'art. 30 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, dall'importo di ciascuna fattura sarà operata una ritenuta dello 0,50% al fine di attuare l'eventuale intervento

sostitutivo della stazione appaltante in caso di inadempienza contributiva da parte dell'esecutore. Le ritenute verranno svincolate soltanto in sede di liquidazione finale dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante del certificato di collaudo e previo rilascio del DURC. Nel caso di pagamenti di importo superiore a cinquemila euro, il Comune, prima di effettuare il pagamento a favore del beneficiario, provvederà a una specifica verifica, ai sensi di quanto disposto dall'art. 4 del D.M.E. e F. n. 40 del 18 gennaio 2008, presso l'Agenzia delle Entrate.

## **ART. 9 – VERIFICHE, CONTROLLI E PENALI**

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

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

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

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

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

Per i Livelli di Servizio relativi all'oggetto della fornitura saranno applicabili le penali previste dall'Allegato 4 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software.

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

### Disposizioni varie:

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

## **ART. 10 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

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

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

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

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

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

- a) sopravvenuta causa di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50
- b) esito negativo del collaudo dopo 2 collaudi svolti con esito non positivo (sospesi con rinvio)
- c) grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni, errore grave nell'esercizio delle attività, nonché violazioni alle norme in materia di sicurezza o ad ogni altro obbligo previsto dal contratto di lavoro e violazioni alle norme in materia di contributi previdenziali ed assistenziali
- d) il rifiuto a procedere alla sostituzione del personale riconosciuto non idoneo all'espletamento del servizio o l'eventuale ripetersi di casi di inidoneità dello stesso;
- e) falsa dichiarazione o contraffazione di documenti nel corso dell'esecuzione delle prestazioni
- f) transazioni di cui al presente appalto non eseguite avvalendosi di Istituti Bancari o della società Poste Italiane SpA, o degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dell'operazione, ai sensi del comma 9bis dell'art. 3 della Legge n. 136/2010

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

## **ART. 11 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO**

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

## **ART. 12 – CESSIONE DEL CREDITO**

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

## **ART. 13 – INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

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

## **ART. 14 – CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE**

Organismo responsabile delle procedure di ricorso: TAR LIGURIA Via dei Mille 9 - 16147 GENOVA tel. 0103762092 - PEC: ge\_ricevimento\_ricorsi\_cpa@pec.ga-cert.it.  
Termini di presentazione del ricorso: trenta giorni decorrenti dalla comunicazione dell'aggiudicazione oppure dalla piena conoscenza della stessa.

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

## **ART. 15 – RINVIO AD ALTRE NORME**

Per quanto non espressamente previsto nelle presenti Condizioni Particolari si rimanda e varrà quanto previsto dalle "Condizioni Generali di Contratto relative alle prestazioni di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni" relative al Bando "SERVIZI - Informatica, Elettronica, Telecomunicazioni e macchine per l'ufficio - Servizi per l'Information & Communication Technology" del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, ex art. 11 del D.P.R. 101/02, nonché nell'Allegato 9 al Capitolato d'Oneri "Servizi" per l'abilitazione dei prestatori di "Servizi per l'Information Communication Technology".

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

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

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

## **ART. 17 - PROPRIETÀ, DIRITTI E BREVETTI**

L'Amministrazione acquisisce, nel caso di programmi prodotti dal fornitore, ma non



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

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

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

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

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

## **ART. 18 - DEPOSITO DEI SORGENTI**

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

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

## **ART. 19 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI**

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

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

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

Il Responsabile ha l'obbligo di non comunicare a terzi e/o non diffondere i dati personali di cui viene a conoscenza, salvo il caso in cui lo svolgimento di alcune attività sia affidato ad altre società; di tale caso il Responsabile dovrà preventivamente informare il Comune che provvederà

alla relativa nomina di “Responsabile esterno del trattamento dei dati” nei confronti delle società interessate;

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

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



**COMUNE DI GENOVA**

**DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI**

**ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI MANUTENZIONE ED  
ASSISTENZA PER DIVERSI APPLICATIVI DI PROPRIETA'  
DELL'ENTE PER IL PERIODO DI 2 ANNI**

**ALLEGATO 1 – REQUISITI ED ESIGENZE TECNICO-FUNZIONALI**

## INDICE

1. Premessa.....	3
2. Acronimi e definizioni .....	3
3. Oggetto della fornitura .....	4
3.1 Documenti di riferimento .....	4
3.2 Caratteristiche del servizio .....	5
3.2.1 Amministrazione degli applicativi.....	5
3.2.2 Assistenza agli amministratori del sistema .....	5
3.2.3 Pacchetto di giornate di manutenzione evolutiva.....	6
3.3 Sistema di monitoraggio, Livelli di servizio e Penali .....	6

## 1. Premessa

Il sistema informatico in esercizio presso il Comune di Genova è composto da diversi e numerosi moduli. A parte i grandi sistemi che supportano le macro-funzionalità dell'ente, ci sono diversi applicativi di appoggio a specifici processi di lavoro interni e che costituiscono il cosiddetto "parco applicativo dell'ente". Questi sistemi software sono di proprietà dell'ente e sono stati realizzati da fornitori esterni ed anche da personale tecnico interno utilizzando varie tecnologie.

In genere rispondono ad esigenze gestionali di singole strutture organizzative anche se complessivamente sono ormai distribuite all'interno di tutta l'organizzazione e coinvolgono un numero di utenti elevato. Alcune delle funzioni supportate sono particolarmente critiche (per esempio: reportistica bilancio di previsione, registro contratti, gestione telecamere di sicurezza, gestione contabile aziende partecipate). Proprio per questo, è richiesta una continua e puntuale attività di assistenza e manutenzione.

Per le motivazioni sopra esposte e nell'ottica dell'ottimizzazione dei costi di gestione del software applicativo, nonché del controllo degli oneri organizzativi e gestionali dell'amministrazione, il Comune di Genova nel 2016, attraverso procedura negoziale, ha acquisito sul mercato il servizio di assistenza e manutenzione relativa ai sistemi in oggetto.

L'obiettivo di questo documento è quello di definire i requisiti tecnici e gli aspetti organizzativi per la gestione del servizio di assistenza e manutenzione.

## 2. Acronimi e definizioni

Al fine di rendere più chiaro il presente capitolato, si tenga conto dei seguenti acronimi e definizioni:

- **Amministrazione (o Ente):** Il Comune di Genova che indice la presente procedura di selezione in qualità di stazione appaltante.
- **Applicazione (o Applicativo o Software):** il sistema informativo oggetto del presente capitolato in tutte le sue componenti funzionali.
- **CAD:** Codice dell'Amministrazione Digitale, Decreto Legislativo 82/2005 e smi.
- **Codice contratti:** Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture; Decreto Legislativo 50/2016.
- **DBMS:** Data Base Management System. Sistema di gestione del database. RDBMS è un particolare tipo di DBMS che utilizza una struttura relazionale.
- **Esercizio: (messa in esercizio o produzione o messa in produzione)** si intende l'avvio definitivo dei sistemi su dati ufficiali (è successiva alle fasi di test).
- **Fornitore:** l'impresa (o il raggruppamento temporaneo di imprese) che si aggiudicherà il presente contratto e sarà quindi incaricato della fornitura.

- **Offerente (o soggetto offerente):** ogni impresa(o il raggruppamento di imprese) che partecipa alla presente gara.
- **Stazione appaltante:** il Comune di Genova che gestisce la presente fornitura in forza della convenzione per la gestione unitaria dei servizi informatici e telematici.
- **Testo Unico Documentazione Amministrativa:** DPR 445/2000. Atto normativo che regola tra l'altro la gestione del protocollo informatico.
- **TUEL:** Testo Unico degli enti locali, D. Lgs. 267/2000 e smi. Atto normativo che definisce l'assetto organizzativo e contabile degli enti locali.
- **MAC:** Manutenzione Correttiva
- **MA:** Manutenzione Adeguativa
- **MEV:** Manutenzione Evolutiva
- **AA:** Amministrazione Applicativi
- **HDA:** Assistenza agli amministratori
- **HD:** Assistenza Help Desk

### 3. Oggetto della fornitura

Il Comune di Genova intende dotarsi dei servizi di manutenzione ed assistenza relativi ai moduli applicativi elencati e descritti sinteticamente nell'Allegato 7 – Scheda Applicativi.

La fornitura dovrà comprendere le seguenti tipologie di servizi:

- Manutenzione Correttiva (MAC)
- Manutenzione Adeguativa (MA)
- Assistenza Help Desk agli utenti (HD)
- Amministrazione degli applicativi (AA)
- Assistenza agli amministratori interni del sistema (HDA)
- Pacchetto di 50 giornate di manutenzione evolutiva (MEV)

Deve essere garantita la presenza on site di almeno 2 mezze giornate di 4 ore alla settimana.

#### 3.1 Documenti di riferimento

I documenti di contesto e tecnici di riferimento per la gara, oltre al presente Allegato 1 – Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali di gara, sono:

- Allegato 2 - Caratteristiche generali del software
- Allegato 3 - Architettura di rete e Server Farm
- Allegato 4 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software
- Allegato 5 - Piattaforme applicative trasversali
- Allegato 7 - Scheda Applicativo

Il documento per la valutazione economica della proposta è:

- Allegato 6 - Elementi di valutazione e relativi punteggi.

Nel prosieguo del presente documento tali documenti sono referenziati come **Documenti di gara**.

### 3.2 Caratteristiche del servizio

Il servizio dovrà comprendere tutte le attività sopra esposte e dovrà essere erogato in base alle modalità indicate nell'Allegato 4 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software. In considerazione delle caratteristiche degli applicativi e del numero degli utenti potenziali fruitori del servizio, oltre all'erogazione in modalità remota, è richiesta anche la presenza presso gli uffici dell'ente per almeno 2 mezze giornate a settimana di 4 ore ciascuna.

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

- linea telefonica interna
- stazione di lavoro collegata alla rete interna

Gli strumenti indicati non sono dedicati in esclusiva a questo specifico servizio ma sono a disposizione anche per altri utenti esterni in modalità condivisa.

Le specifiche relative alle varie attività richieste, sono dettagliate nell'Allegato 4. Di seguito alcune specifiche ulteriori sulle tipologie AA, HDA e MEV.

#### 3.2.1 Amministrazione degli applicativi

Il servizio deve prevedere le attività tipiche della figura di Amministratore di Sistema:

- Configurazione dell'ambiente software
- Installazione software
- Creazione e abilitazione utenti
- Abilitazioni alle funzioni
- Monitoraggio delle prestazioni ed eventuale ottimizzazione della configurazione

Per svolgere questa funzione sarà necessario un regolare contatto con gli utenti degli applicativi ed anche con i tecnici sistemistici della Direzione Sistemi Informativi.

#### 3.2.2 Assistenza agli amministratori del sistema

In alcune strutture organizzative dell'ente, dove vengono utilizzati gli applicativi in oggetto, sono presenti delle figure professionali che, pur non avendo una preparazione tecnica specifica, si possono definire come "utenti esperti" grazie all'esperienza maturata sul campo in anni di lavoro.

Questi soggetti in genere si occupano delle funzioni base dell'amministrazione di sistema e, in alcuni casi, di attività di estrazione e presentazione dei dati interrogando i database su cui si appoggiano gli applicativi.

Il servizio richiesto si concretizza quindi nel supporto tecnico a queste figure nell'uso delle tecnologie impiegate per la realizzazione degli applicativi in oggetto (Allegato 7 – Scheda Applicativo).

Deve comprendere altresì il supporto al reparto sistemistico della Direzione Sistemi Informativi per l'ottimizzazione delle prestazioni rispetto ai sistemi operativi e di rete.

### **3.2.3 Pacchetto di giornate di manutenzione evolutiva**

Gli applicativi la cui manutenzione ed assistenza è oggetto della presente gara necessitano frequentemente di interventi di manutenzione evolutiva. Questo perché il continuo mutare della normativa, dell'organizzazione dell'Ente nonché dei processi di lavoro interni, rende indispensabile ed urgente adeguare le funzionalità dei sistemi in modo che possano continuare a supportare in modo efficace le funzionalità a cui sono preposti.

Alcuni software sono in uso da diversi anni e, pur essendo ancora funzionali, sono ormai obsoleti dal punto di vista tecnologico (Access 2.0, 97, 2000 – Dataease); necessitano quindi di interventi di aggiornamento alle versioni software più recenti che in alcuni casi richiedono la riscrittura completa del codice sorgente.

Le modalità di erogazione di questo servizio, i livelli di Servizio e le eventuali penali sono esplicitati nell'Allegato 4 – “Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software”, nelle tipologie di servizio MEV–Manutenzione evolutiva e MA-Manutenzione Adeguativa.

## **3.3 Sistema di monitoraggio, Livelli di servizio e Penali**

Circa le specifiche del sistema di ticketing, i livelli di servizio richiesti e le penali da applicare si fa riferimento a quanto indicato nell'Allegato 4 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software.





**COMUNE DI GENOVA  
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI**

**ALLEGATO 2 - Caratteristiche generali del software**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L’autenticazione e la profilazione degli utenti dovranno essere integrati con la piattaforma in uso presso l’Ente, basata su tecnologia Microsoft Active Directory, ovvero tramite il nuovo servizio di autenticazione SPID o con altra soluzione proposta da valutare.

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

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

Al fine di garantire una reale integrazione di tutte le banche dati e le funzionalità applicative trasversali, interne od esterne al sistema, e di minimizzare quindi la quantità di operazioni da parte degli utenti finali, Il software applicativo dovrà prevedere la disponibilità di adeguati strumenti di interfacciamento automatico dei dati e delle funzionalità trasversali gestiti con quelli delle altre applicazioni usate dall'Amministrazione al proprio interno e/o in collegamento con altri Enti della P.A. quali:

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

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

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

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

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

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

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



**COMUNE DI GENOVA  
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI**

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

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

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

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

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

#### **Servizio di housing (Server Farm)**

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

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

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

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

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

- 3 chassis HP: modello BladeSystem c7000
  - server blade HP: ProLiant BL 460c G5/G6/G7/Gen8
  
- 2 chassis IBM: blade center E
  - server blade IBM: HS20/HS21
  
- 1 Chassis IBM: blade center H
  - Server blade IBM: HS22/HS23

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

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

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

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

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

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

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



**COMUNE DI GENOVA  
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI**

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

1. DEFINIZIONI .....	2
2. METODOLOGIA DI SVILUPPO DEL SOFTWARE APPLICATIVO .....	3
2.1 Fasi del processo di sviluppo .....	3
2.2. Modalità di scrittura del codice software.....	3
2.3. Qualità del software .....	4
3. MODALITA' DI EROGAZIONE E DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI .....	4
3.1. Modalità di erogazione "continuativa": .....	4
3.2. Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC).....	4
3.3. Servizio di Manutenzione Adeguativa (MA).....	5
3.4. Servizio di Assistenza Help Desk (HD).....	5
3.5. Servizio di Amministrazione dell'applicativo (AA) .....	5
3.6. Servizio di Assistenza all'Amministratore dell'applicativo (HDA).....	6
4. ARTICOLAZIONE DELLA FORNITURA E TEMPI.....	6
4.1. PRESA IN CARICO: .....	6
4.2. ESERCIZIO: .....	6
4.3. PASSAGGIO DI CONSEGNA: .....	6



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

## 1. DEFINIZIONI

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

tabelle parametrizzate di sistema e comunque la gestione di tutte le funzionalità dedicate specificatamente all'Amministratore.

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

## 2. METODOLOGIA DI SVILUPPO DEL SOFTWARE APPLICATIVO

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

### 2.1 Fasi del processo di sviluppo

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

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

### 2.2. Modalità di scrittura del codice software

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

- i commenti siano facilmente individuabili;
- i nuovi sviluppi siano corredati almeno dalle seguenti informazioni:
  - nome;

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

### 2.3. Qualità del software

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

## 3. MODALITA' DI EROGAZIONE E DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI

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

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

### 3.1. Modalità di erogazione "continuativa":

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

### 3.2. Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)

- richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione;

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

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

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

### 3.3. Servizio di Manutenzione Adeguativa (MA)

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

### 3.4. Servizio di Assistenza Help Desk (HD)

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

### 3.5. Servizio di Amministrazione dell'applicativo (AA)

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

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

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

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

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

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

## **4. ARTICOLAZIONE DELLA FORNITURA E TEMPI**

### 4.1. PRESA IN CARICO:

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

### 4.2. ESERCIZIO:

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

### 4.3. PASSAGGIO DI CONSEGNA:

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

## **5. LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)**

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

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

Salvo diversa indicazione, si assumono le seguenti definizioni:

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

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

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

Il sistema di Ticketing, purchè conforme agli standard del software adottati dalla Amministrazione e ai requisiti funzionali sopra esposti per 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 a fronte di un malfunzionamento e la conferma del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l'effettuazione dell'intervento; richiesta di intervento e conferma devono avvenire tramite e-mail.

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori: MA-01 e MA-02

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori: MEV-01 e MEV-02

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

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

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

**URGENTE:** interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi a fronte di cambiamenti normativi/organizzativi o a fronte di specifiche esigenze dell'Amministrazione;  
**NON URGENTE:** tutti gli altri interventi, pianificabili nell'ambito delle attività programmate dell'Amministrazione.

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicatori: AA-01 e AA-02

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

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

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

**URGENTE:** interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi a fronte di cambiamenti normativi/organizzativi o a fronte di specifiche esigenze dell'Amministrazione;  
**NON URGENTE:** tutti gli altri interventi, pianificabili nell'ambito delle attività programmate dell'Amministrazione

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



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

Indicatori: HD-01 e HD-02

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 6. PENALI SLA

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

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

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

## **7. REQUISITI DELLE FIGURE PROFESSIONALI**

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

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

## **8. LUOGO DI LAVORO**

I servizi saranno svolti sulle infrastrutture ICT dell'Amministrazione da remoto con modalità che saranno opportunamente concordate con l'Amministrazione (piattaforme fisicamente installate ed attive presso sedi dell'Amministrazione), ovvero su infrastrutture proposte dal fornitore in modalità Cloud od ASP

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

## **9. GARANZIA DEL SOFTWARE**

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



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

**ALLEGATO 5 - Piattaforme applicative trasversali**

1 - Obiettivo del documento.

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

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

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

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

## 2 – Elenco delle “Piattaforme Applicative Trasversali”

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

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

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

**DIREZIONE RESP. DATI:** SISTEMI INFORMATIVI

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

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

**SERVIZI:**

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

**ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:**

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

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

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

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

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

## 2.2 Gestione Documentale

**NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA:** AURIGA - GESTIONE DOCUMENTALE

**DIREZIONE RESP. DATI:** SISTEMI INFORMATIVI

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

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

**SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:**

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

**ARCHITETTURA TECNICA:**

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

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

## 2.3 Gestione Protocollo

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

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

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

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

**SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:**

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

**ARCHITETTURA TECNICA:**

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

**ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:**

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

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



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

### **NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: MIP – Modulo Incassi e Pagamenti**

**DIREZIONE RESP. DATI:** SISTEMI INFORMATIVI – RAGIONERIA

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

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

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

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

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

### **SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:**

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

### **ARCHITETTURA TECNICA:**

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

### **ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:**

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

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

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

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

## 2.5 Identità Digitale dell'Ente

**NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA:** SIRAC-SSO

**DIREZIONE RESP. DATI:** SISTEMI INFORMATIVI

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

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

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

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

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

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

**ARCHITETTURA TECNICA:**

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

**Commento [PCL1]:** Questa parte andrebbe verificata con DiGioia

Il SIRAC è composto dalle seguenti web applications:

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

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

**ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:**

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

## 2.6 DataBase Topografico

### **NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: DB TOPOGRAFICO**

**DIREZIONE RESP. DATI:** SISTEMI INFORMATIVI

### **DESCRIZIONE SINTETICA:**

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

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

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

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

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

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

### **FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI:**

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

### **SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:**

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

#### **ARCHITETTURA TECNICA:**

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

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

## 2.7 Sistema Informativo Geografico

**NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA:** "Geoportale" - Sistema Informativo Territoriale

**DIREZIONE RESP. DATI:** molteplici direzioni dell'Ente

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

**LICENZA D'USO:** software Open Source

**SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:**

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

**ARCHITETTURA TECNICA:**

**DataBase:** Oracle spatial 11g

**Applicativi:**

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

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

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

- CMS Drupal

#### **Dettagli tecnici infrastruttura**

##### **GeoDatabase:** Oracle Spatial 11g

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

##### **Architettura:** Cluster scalabile di Geoserver costituita da 3 nodi

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

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

##### **Hardware**

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

##### **Client Web**

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

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

##### **Geoportale (Frontend)**

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

##### **GeoCollect** versione 1.14

#### **ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:**

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

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

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

## 2.8 Sistema di Bilancio e Fatturazione Digitale

**NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA:** SIB

**DIREZIONE RESP. DATI:** SISTEMI INFORMATIVI

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

**FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI:** Data Management

**SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:**

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

**ARCHITETTURA TECNICA:**

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

**ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:**

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

**Integrato già con i seguenti applicativi:** .

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



## 2.9 Sistema di Gestione del Personale

**NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA:** ADS

**DIREZIONE RESP. DATI:** Direzione Personale

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

**FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI:** ADS

**SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:**

- **Funzioni:**

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

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

**ARCHITETTURA TECNICA:**

- **DataBase:** Oracle

- **Applicativo:** Web

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

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

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

## 2.10 Sistema Gestione Atti

**NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA:** E\_PRAXI

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

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

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

**SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:**

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

**ARCHITETTURA TECNICA:**

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

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

## 2.11 Sistema di gestione dell'anagrafe dipartimentale

**NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA:** GESTIONE ANAGRAFE DIPARTIMENTALE

**DIREZIONE RESP. DATI:** SISTEMI INFORMATIVI

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

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

**SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:**

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

**ARCHITETTURA TECNICA:**

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

## 2.12 Osservatorio DWH

**NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA:** Osservatorio

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

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

**ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI:** GOADEV

**SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:**

- **Funzioni:**

- Indice del contenuto con informazioni sul contenuto, sulla logica, sulle condizioni di fruibilità
- Funzione di gestione dell'autorizzazione all'accesso ai vari oggetti
- Funzione di gestione degli aggiornamenti
- Funzione per la generazione di incroci
- Funzione per la generazione di query
- Funzione per produzione e pubblicazione di indicatori
- Funzione per la validazione e pubblicazione di interrogazioni
- Funzione per la generazione di tabelle vuote finalizzate all'importazione di dati esterni al sistema ente

- **Dati:** Quasi tutti i dati prodotti dai flussi relativi a: Servizi sociali, servizi educativi, attività manutentive in capo ai municipi, pronto intervento stradale, segnaletica, gestione emergenze, anagrafe dei residenti, ristorazione scolastica, più una serie di dati di appoggio come la toponomastica

**ARCHITETTURA TECNICA:**

- **DataBase:** SQL Server non relazionale costituito da:

- Tabelle che possiamo chiamare di sistema generate da stored procedures secondo progetti precisi funzionali all'output voluto
- Tabelle funzionali al funzionamento dell'applicativo di interrogazione
  
- Viste generate dagli utenti del sistema
  
- Tabelle generate dagli utenti materializzando delle query
  
- Stored procedures per la generazione/aggiornamento delle tabelle di base

- **Applicativo:** WEB realizzato con librerie asp

- **Interoperabilità:**

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

## 2.13 OPEN DATA

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

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

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

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

---



**ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA PER  
DIVERSI APPLICATIVI DI PROPRIETA' DELL'ENTE PER IL PERIODO DI  
2 ANNI**

**ALLEGATO N. 6  
ELEMENTI DI VALUTAZIONE E RELATIVI PUNTEGGI**

<b>Funzionalità/Servizi</b>	<b>Punteggio tecnico massimo</b>	<b>Attribuzione punteggio</b>	<b>Punteggio singola voce</b>	<b>Criterio</b>	<b>Richiami ai documenti di gara</b>
<b>1. Competenze e conoscenze del team di professionisti</b>	<b>36</b>	Valutazione delle competenze e conoscenze del team circa le tecnologie utilizzate per lo sviluppo e la manutenzione degli applicativi elencati e descritti sinteticamente nell' Allegato 7 – Scheda Applicativo.	12	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 1 del Documento "Condizioni particolari di fornitura".
		Valutazione delle competenze e conoscenze del team circa l'ambiente DATAEASE	12	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 1 del Documento "Condizioni particolari di fornitura".
		Valutazione del possesso delle competenze e delle conoscenze del team circa le infrastrutture applicative trasversali segnalate nell'Art. 1 del Documento "Condizioni particolari di fornitura".	12	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 1 del Documento "Condizioni particolari di fornitura".
<b>2. Monitoraggio e SLA dei servizi erogati</b>	<b>29</b>	Aspetti qualitativi e SLA migliorativi dei servizi richiesti quali estensione dell'orario di erogazione o la diminuzione dei tempi di intervento	15	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 1 del Documento "Condizioni particolari di fornitura"
		Aspetti funzionali migliorativi del sistema di ticketing, tracking e reporting richiesto per il monitoraggio del servizio. In particolare saranno valutati positivamente gli aspetti funzionali quali il dettaglio delle informazioni gestite durante tutto l'iter di una richiesta, nonché l'articolazione e la parametrizzazione del sistema di reporting.	14	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 1 del Documento "Condizioni particolari di fornitura" ed Art 5 dell' Allegato 4 "Norme generali per sviluppo, manutenzione ed assistenza sw"
<b>3. Funzionalità, componenti o servizi extra-fornitura</b>	<b>15</b>	Componenti o servizi extra-fornitura proposte quali funzionalità migliorative, giornate di supporto aggiuntive oltre alle 50 richieste, ore aggiuntive di presenza on site, ecc.	15	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 1 del Documento "Condizioni particolari di fornitura"
<b>PUNTEGGIO TECNICO MASSIMO COMPLESSIVO</b>	<b>80</b>		<b>80</b>		
	<b>Punteggio economico massimo</b>				
<b>4. Prezzo</b>	<b>20</b>	Indicare il prezzo complessivo dei servizi oggetto di gara	<b>20</b>	Sarà utilizzata la formula sotto esplicitata con <b>Coefficiente X=0,90</b>	
<b>PUNTEGGIO MASSIMO COMPLESSIVO</b>	<b>100</b>				

**Legenda**

Pmax = Punteggio attribuito all'item considerato  
 Pi = Punteggio da attribuire al concorrente in esame  
 Omin= Offerta più bassa  
 Oi = Offerta del concorrente in esame

## ALLEGATO 7 – SCHEDA APPLICATIVI

**NOME APPLICATIVO:** Come da elenco riportato sotto.

**DIREZIONE RESP. DATI:** Sistemi Informativi e varie altre strutture dell'Ente

**DESCRIZIONE SINTETICA:** Il sistema in oggetto è composto da numerosi applicativi informatici, realizzati con svariate tecnologie sia da fornitori esterni che da personale tecnico interno all'Ente. Complessivamente rispondono alle esigenze di gestione di specifici processi di lavoro in genere funzionalmente in carico a singole strutture organizzative.

**FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI:** Pacchetti ad hoc - Proprietà Comune di Genova

**SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:**

**Funzioni:**

**Dati:**

**ARCHITETTURA TECNICA:** l'elenco dettagliato delle tecnologie utilizzate è riportato sotto. In sintesi:

- **DataBase:** Oracle, MySQL , MSSQL Server compreso SDO, Postgres compreso PostGIS
- **Applicativo:**
  - Linguaggi utilizzati: VB.NET, VBA, C#, Perl, Ruby, Python, T-SQL, PL-SQL, Java EE, Javascript, PHP
  - Pacchetti/ambienti di sviluppo: Dataease, Visual Studio, MS Access, MSSQL, Eclipse,Maven
- **Interoperabilità:**diversi applicativi sono integrati, attraverso webservices oppure tramite viste sul db, con altri sistemi (Protocollo Generale, Documentale, Bilancio...).

**ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:**

I vari applicativi sono utilizzati dai diversi uffici competenti rispetto alla funzione gestita. Alcuni sono a disposizione anche di enti esterni (Aziende Partecipate) o esposti online (Decreti Abitabilità).

**COMUNE DI GENOVA - PARCO APPLICATIVO INTERNO**

<b>NOME APPLICAZIONE</b>	<b>DESCRIZIONE SINTETICA</b>	<b>ARCHITETTURA</b>	<b>LINGUAGGIO</b>	<b>DATABASE</b>	<b>NUM. UTENTI INTERNI</b>	<b>INTERVENTI RICHIESTI IN 1 ANNO</b>	<b>INTEGRAZIONI CON ALTRI SISTEMI</b>
AMBIENTE - GESTIONE CARCASSE VEICOLI E ANIMALI E MOBILI ETC	Gestione carcasse veicoli animali carcasse	WEB					
AMBIENTE - GESTIONE PRATICHE INQUINAMENTO ACUSTICO	GESTIONE ED ITER DELLE RICHIESTE PER LO SVOLGIMENTO DI ATTIVITA' RUMOROSE TEMPORANEE (CANTIERI , GRANDI UTENTI, FESTE). RILASCIO AUTORIZZAZIONI E GESTIONE DEGLI ESPOSTI SU INQ.ACUSTICO. COMPILAZIONE E INVIO ON-LINE SU INTERNET SOLO PER I CANTIERI.	CLIENT-SERVER	ACCESS 2000 - ASP	SqlServer 2000	5	12	
AMBIENTE - GESTIONE PRATICHE RIFIUTI	GESTIONE DELLE PRATICHE DI DISCARICA ABUSIVA DI RIFIUTI	FILE-SERVER	ACCESS 2000	ACCESS 2000	2		
AMBIENTE - IMPIANTI TM (TELEFONIA MOBILE)	Anagrafica degli impianti di telefonia mobile e emittenti radio-televisive sul territorio comunale.	FILE-SERVER	ACCESS 2000	ACCESS 2000	2		
AMBIENTE - PROTOCOLLO PRATICHE GEOLOGICHE	PROTOCOLLO PRATICHE GEOLOGICHE	FILE-SERVER	ACCESS 2000	ACCESS 2000	1		
AMBIENTE - RILEVAZIONI ACUSTICHE	ARCHIVIAZIONE DATI RELATIVI ALLE RILEVAZIONI ACUSTICHE SUL TERRITORIO (EFFETTUATE DAI VIGILI E DA FURGONE AMBIENTE). INSTALLATA ANCHE C/O SEZIONE AMBIENTE DELLE POL.MUNICIPALE.	FILE-SERVER	Access 2000 (runtime)	ACCESS 2000	3		
AMBIENTE - SANZIONI AMB - GESTIONE SANZIONI AMMINISTRATIVE AMBIENTALI	GESTIONE SANZIONI AMMINISTRATIVE AMBIENTALI - DISMESSO, RIMANE IN CONSULTAZIONE DATI STORICI	FILE-SERVER	ACCESS 97	ACCESS 97	2		



COMMERCIO - GEOREF PIANO COMM - Applicativo web-gis per la visualizzazione del Piano del Commercio	Permette all'Ufficio competente di verificare a quale zona (zona 1 o zona 2) appartengono gli esercizi commerciali in base alla VIA e al NUMERO CIVICO.	WEB			6		
COMUNICAZIONE - SPORTELLI DEL CITTADINO	REDAZIONE INFORMAZIONI SU DB CENTRALE E CONSULTAZIONE DAGLI SPORTELLI PRESIDATI E NON	WEB	ASP.NET	SqlServer 2000	10		
CONTABILITA & BILANCI - GEBIL - GESTIONE BILANCIO DI PREVISIONE	GESTIONE DEL BILANCIO DI PREVISIONE (NUOVA VERSIONE ACCESS - SQL SERVER)	CLIENT-SERVER	ACCESS 2000	SqlServer 2000	15	151	Bilancio
EDILIZIA PRIVATA - ABITABILITÀ: INTERFACCIA DI CONSULTAZIONE DECRETI	ABITABILITÀ: INTERFACCIA DI CONSULTAZIONE DECRETI - SERVIZIO ON LINE - SISTEMA DOCUMENTALI DECRETI ABITABILITA' , con gestione immagini documenti cartacei - SERVIZIO ON LINE COLLEGATO A DB ARCADIA ed AURIGA	WEB	C# MVC(Razor)			9	Documentale
EDILIZIA PRIVATA - CONDONO EDIL 2004 - GESTIONE CONDONO EDILIZIO 2004	Gestione pratiche Condono Edilizio (legge.....): inserimento, ricerche varie, calcolo oneri e oblazione, iter.	CLIENT-SERVER	ACCESS 2000	SqlServer 2000	10 - 20	33	
EDILIZIA PRIVATA - CONDONO WEB	GESTIONE PRATICHE CONDONO - APPL. WEB	WEB	ASP	SqlServer 2000			
EDILIZIA PRIVATA - SAP - Gestione Sanzioni Amministrative e Penali dell' Edilizia Privata	Gestione sanzioni (inserimento, modifica, ricerca) fino all'emissione dell'Ordinanza, Ingunzione o Sanzione amministrativa - predisposizione elenchi per la Regione Gestione. Integrato con pagamenti on line.	CLIENT-SERVER	ACCESS 2000	SqlServer 2000	4	37	Protocollo e Sistema Pagamenti
MANUTENZIONE INFRASTRUTTURE - PROTOCOLLO VIVIBILITA (VERDE)	Registrazione segnalazioni relative alla vivibilità della città	CLIENT-SERVER	access 2000	access 2000			
MOBILITA - DWH MOBILITA'	DWH MOBILITA' - Sistema creato dal progetto Europeo M.A.R.E.					5	

PATRIMONIO - BUONI CASA - GESTIONE BUONI CASA E 'LEGGE 13'	PROTOCOLLO E GESTIONE DELLE RICHIESTE DI 'BUONI CASA' IN OCCASIONE DEI BANDI REGIONALI, E QUELLE PER L'ABOLIZIONE DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE PER GLI HANDICAPPATI	FILE-SERVER	ACCESS 2000	ACCESS 2000	6		Protocollo
POLIZIA MUNICIPALE - POLIZIA GIUDIZIARIA - GESTIONE INDAGINI E FASCICOLI PROCESSUALI	GESTIONE DENUNCE POLIZIA GIUDIZIARIA. RICERCHE DENUNCE, STAMPA STATISTICHE	FILE-SERVER	ACCESS 97	ACCESS 97	1		
POLIZIA MUNICIPALE - TAXI & AUTOPUB - GESTIONE LICENZE TAXI E NOLEGGIO AUTOPUBBLICHE	ANAGRAFE LICENZE TAXI E NOLEGGIO, CREA GRADUATORIA TAXISTI PER CAMBI ORARI. COMPLETA DELL'ANAGRAFE TAXISTI E NOLEGGIATORI (AUTO ED AUTOBUS) CON CONDUCENTE E MINIBUS CON CONDUCENTE. GESTISCE ANCHE LE ASSENZE TAXISTI. I DATI SONO CONSULTABILI SULLA INTRANET	FILE-SERVER	Access 2000	SqlServer 2000	3	5	
GESTIONE OGGETTI RINVENUTI		CLIENT-SERVER		SqlServer 2000	2	10	
SEGR. GENERALE E ORGANI IST. - PVE: Pubblicazione Vantaggi Economici	Ricerca e visualizzazione contiene degli atti di concessione delle sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili finanziari alle imprese, e comunque di vantaggi economici di qualunque genere erogati dal Comune di Genova a persone ed enti pubblici e privati	WEB	ASP.NET			4	Documentale e Atti
SERVIZI CIVICI - CIMITERI: CIMIT BANKING	CIMIT BANKING: Sistema informativo cimiteriale - Modulo gestione pagamenti mediante RID	WEB	ASP.NET	SqlServer 2000			
SERVIZI CULTURALI - MUSEI - CATALOGO ESPOSIZIONI VILLA CROCE	CATALOGO DEGLI EVENTI ORGANIZZATI AL MUSEO DI ARTE CONTEMPORANEA DI VILLA CROCE (ANAGRAFICA ARTISTI, CRITICI, DOCUMENTAZIONE EVENTI)	FILE-SERVER	Access 2000	SqlServer 2000	1		
SERVIZI CULTURALI - MUSEI - GESTIONE CATALOGHI OMAGGIO VILLA CROCE	GESTIONE SCAMBIO LIBRARIO VILLA CROCE COMPLETO DI CONTABILIZZAZIONE DELLE QUANTITA' SCAMBIATE	FILE-SERVER	Access 97	Access 97	1		
SERVIZI CULTURALI - OSSERVATORIO DELLO SPETTACOLO	Osservatorio dello Spettacolo	WEB	ASP WEB	SQL			

SERVIZI EDUCATIVI - INFORMAGIOVANI - GESTIONE TESSERE GREEN CARD	GESTIONE TESSERE GREEN CARD E STAMPA STATISTICHE ED ETICHETTE	WEB	ASP.NET	SqlServer 2000		9	
SISTEMI INFORMATIVI - GEAPP - GESTIONE APPLICATIVI DELL'ENTE	GESTIONE APPLICATIVI, DATABASE, WEB SERVICES, DELL' ENTE	WEB	ASP.NET	SqlServer 2000		4	
SISTEMI INFORMATIVI - GESTIONE CONTRATTI FIRMA DIGITALE	Gestione contratti per il rilascio e rinnovo delle smart card firma digitale da Postecom	CLIENT-SERVER	Access 2000	Access 2000			
SISTEMI INFORMATIVI - GECAM - GESTIONE TELECAMERE	PERMETTE LA GESTIONE DEGLI IMPIANTI DI VIDEOSORVEGLIANZA DELL'ENTE SUL TERRITORIO	WEB	C# MVC(Razor), php, Java	MySQL	6	218	
SISTEMI INFORMATIVI - IMPORTAZIONE MASSIVA "AURIGA STORED DATA"	APPLICATIVO - FUNZIONE CHE CONSENTE L'IMPORTAZIONE MASSIVA SU AURIGA DI QUALUNQUE DOCUMENTO	CLIENT-SERVER	C# WebForm				Documentale
SISTEMI INFORMATIVI - NUOVO PORTALE OPENDATA	AMBIENTE WEB DEDICATO ALL'ESPOSIZIONE DEI DATI DELL'ENTE (ALFANUMERICI O GEOGRAFICI) IN FORMATO APERTO SECONDO LE NORMATIVE VIGENTI CON LICENZE DI USO CREATIVE COMMONS 3 E 4 - all'url: <a href="http://dati.comune.genova.it/">http://dati.comune.genova.it/</a>	WEB	DRUPAL				
SISTEMI INFORMATIVI - SHAREPOINT IMPORT LIST	SPIImportList: Applicazione per importazione dati in SharePoint	SERVIZIO WIN	VB.NET				
STATISTICA - RILEVAZIONI STATISTICHE SULLA POPOLAZIONE	Rilevazioni Statistiche sulla Popolazione (Matrimoni e Decessi)	CLIENT-SERVER	Access 2000	SqlServer 2000	4	4	
STATISTICA - STAT PREZZI - GESTIONE STATISTICA PREZZI	GESTIONE STATISTICA DEI PREZZI: CARICA I PRODOTTI IDENTIFICATI DALL'ISTAT E INVIATI MENSILMENTE SU FILE RELATIVAMENTE AI SUPERMERCATI COOP LIGURIA E GS, PRODUCE STATISTICHE SULLE VARIAZIONI DEI PREZZI AL CONSUMO PER L'INDICE INFLAZIONE	FILE-SERVER	Access 2000	Access 2000	2		

STAZ. UNICA APP. - GECONTRATTI	GECONTRATTI - Registro dei Contratti: Piattaforma Web di caricamento dei contratti dell'Ente. I dati vengono estratti da SIB, completati tramite l'applicativo e	WEB	C# MVC(Razor)		40	111	Documentale, Atti e Bilancio
STAZ. UNICA APP. - GESTIONE CARBURANTI	GESTIONE CARBURANTI - Importazione dati Carburanti e ripartizione per CdC	FILE-SERVER	ACCESS 2000	ACCESS 2000	2	3	
PARTECIPATE - APPL. CONTROLLO PARTECIPATE	Gestione delle Partecipate dell'Ente (dati economico/finanziari, personale, partecipazioni...), in uso all'ufficio competente per attività di monitoraggio, statistiche, controllo, indicatori ecc. Stampa del volume	WEB	C# MVC(Razor)	SqlServer	8	10	Bilanci Partecipate (Akropolis)
PARTECIPATE - MODULO PER AZIENDE	Modulo gestione dati delle singole aziende partecipate (dati economico/finanziari, personale, partecipazioni...), per quanto di propria competenza.	WEB	C# MVC(Razor)	SqlServer		60	
TRIBUTI - Dati Firma Grafometrica	Servizio Windows per l'importazione dei dati della firma grafometrica nel Sistema Documentale (Auriga)	SERVIZIO WIN	C#		1		Documentale
SISTEMI INFORMATIVI - WS hydrometers	WS che interfaccia la rete dei dati forniti dagli idrometri per la misurazione del livello di alcuni corsi d'acqua. Ne ritorna posizione geografica, valore, stato ecc.	WEB	PHP - REST	MySQL			
SISTEMI INFORMATIVI - WS weather station	WS che interroga e fornisce i dati provenienti dalle stazioni meteo relativamente a temperatura, umidità, punto di rugiada ecc. I dati provengono da differenti tecnologie e connessioni (via cavo, wireless) e sono corredati di informazione puntuale geografica	WEB	PHP - REST	MySQL			
SISTEMI INFORMATIVI - WS weather station	WS dati stazioni meteo: versione VB.Net/SOAP del servizio (vd. descrizione del servizio PHP)	WEB	VB - SOAP	MySQL			
SISTEMI INFORMATIVI - WS air sensors	WS che ritorna le informazioni rilevate dalla rete dei sensori sulla qualità dell'aria. Vengono rilevati i dati di comuni inquinanti quali SO2, CO, O3, NO2 campionati in funzione dell'inquinante e con unità di misura compatibili coi livelli attesi	WEB	PHP - REST	MySQL			
SISTEMI INFORMATIVI - WS Citizen's desk	WS che si interfaccia ai dati su attività e uffici registrati dalla procedura dello sportello del cittadino e ne permette l'interrogazione	WEB	VB - SOAP	SqlServer			

SISTEMI INFORMATIVI - WS traffic webcams	WS che fornisce informazioni relative alle URL per l'accesso al video delle telecamere posizionate per visualizzazione traffico (limitato alle sole telecamere che non fanno parte del sistema di sicurezza e controllo dell'Ente)	WEB	PHP - REST	MySQL			
SISTEMI INFORMATIVI - WS tourism webcams	WS che fornisce informazioni relative alle URL per l'accesso al video delle telecamere posizionate nella città che forniscono vedute per il turismo	WEB	PHP - REST	MySQL			
SISTEMI INFORMATIVI - WS civil protection	WS che interroga Twitter e restituisce gli ultimi post della Protezione Civile	WEB	PHP - REST	MySQL			
SISTEMI INFORMATIVI - WS Wifi hotspots	WS che fornisce informazioni puntuali sugli hotspots wifi relativi alla rete FreeWiFiGenova. In particolare il dato geografico puntuale. Il servizio è di tipo XML/WFS	WEB	WFS	MySQL			
SISTEMI INFORMATIVI - Templates/snippets Open data (CKAN)	snippets per il controllo differenziato degli accessi al portale a seconda che l'utenza sia interna/esterna alla rete comunale e sulla base di ulteriori caratteristiche. Templates Django per la visualizzazione personalizzata delle informazioni del portale	WEB	Python - Django - CKAN	PostgreSQL			
Mobilità - LOSE - backoffice	Procedure controllo dati LOSE - procedure per il controllo delle immagini e dei dati provenienti dalle telecamere di controllo transiti creato col progetto europeo LOSE (Logistica e sicurezza del trasporto merci )	FILE-SERVER	PostgreSQL - PostGIS	PostgreSQL			
SISTEMI INFORMATIVI - PowerGIS	Procedura per visualizzazione/gestione dati geografici - permette di mostrare ed intervenire in editing, a seconda delle scelte fatte dall'amministratore dati, su vari layer grafici provenienti da diverse fonti: layer geoserver, wfs ecc.	WEB	Java EE - Javascript - OpenLayer	Oracle SDO, GeoServer, MapServer			
SISTEMI INFORMATIVI - PowerGIS admin	Procedura di amministrazione per PowerGis - permette di scegliere interattivamente le sorgenti dei dati geografici, la gestione di label, menù ecc.	WEB	Java EE - PrimeFaces				

SISTEMI INFORMATIVI - Pipes	Procedura che permette l'estrazione di stralci in pdf della cartografia e dei layer relativi alla rete di tubazioni mediante interrogazione per aree stabilite. L'accesso è permesso in funzione di abilitazione ai servizi on-line e limita il numero di downl	WEB	VB.NET	SqlServer			
Tributi - LPAMS (COSAP RISTORAZIONE)	Procedure per analisi dati COSAP-Ristorazione	WEB	T-SQL - SSIS - VB Studio - Reporting services	SqlServer			
Tributi - scarico automatico dati equitalia	Procedura scarico automatico dati Equitalia - procedura che simula l'intervento manuale su browser dell'operatore per permettere lo scarico delle informazioni dal sito di equitalia utili al monitoraggio	FILE-SERVER	Ruby	SqlServer			
Tributi - AVVISI LIQUIDAZIONE ICI	Procedura monitoraggio dati liquidazione ICI - permette l'analisi delle informazioni relativamente a lotti, rispedizioni, cancellazioni, confronto carico/versato ecc. Il dato è importato da differenti fonti provenienti principalmente dal sistema dei tribu	CLIENT-SERVER	Access	SqlServer		3	
Tributi SplitFile equitalia	Procedura che suddivide le informazioni dei file scaricati da equitalia suddividendo il contenuto e separando in particolare i dati relativi all'agenzia di genova dalle altre agenzie	FILE-SERVER	C#	SqlServer			
Tributi - regolarizzazione ruoli	Procedura regolarizzazione ruoli - procedura che mette a confronto le informazioni di accertamento sui ruoli provenienti dalle fonti comunali (accertamenti ecc.) con i dati provenienti dal sistema di riscossione (Risconet). Il confronto permette, mediante	CLIENT-SERVER	Access- SQL Server	SqlServer		7	
Tributi - monitoraggio ruoli	Procedura web monitoraggio ruoli - reportistica (con funzionalità di drill down e analisi) dei dati relativi ai ruoli riscossi con raggruppamenti/interrogazioni ecc. relativi a concessione, ufficio, annualità ecc. sugli importi comprensivi o meno di mora,	WEB	VBA + reporting services	SqlServer		4	

Partecipate - aggiornamento da basedati bilanci Partecipate (Akropolis)	Aggiornamento dati partecipate da dati akropolis - La procedura prevede ad aggiornare e/o importare i dati relativi al conto economico e stato patrimoniale delle società partecipate e/o controllate dal sistema Akropolis al sistema delle partecipate.	CLIENT-SERVER	VB + TSQL	SqlServer			
Mobilità - aggiornamento da AMT	Aggiornamento dati relativi alle informazioni del servizio pianificato/fornito da AMT. Il dato settimanalmente raccolto traduce le informazioni testuali del file in informazioni geografiche (Oracle SDO) ed inoltre computa le statistiche di numero mezzi su	CLIENT-SERVER	stored procedures in PL/SQL + SDO + parte T-SQL/SSIS in SQL server	SqlServer		3	
EDILIZIA PRIVATA - PROTOCOLLO CONDONO EDILIZIO	GESTIONE PRATICHE DEI CONDONI EDILIZI 1985 E 1994 (DUE APPLICAZIONI DISTINTE) - ORMAI SOLO IN CONSULTAZIONE STORICA	FILE-SERVER	DATAEASE 4.53	DATAEASE 4.53	10	1	
STAZ. UNICA APP. - PROTOCOLLO CASA COMUNALE	REGISTRAZIONE PRATICHE RELATIVA ALLA CASA COMUNALE- SONO TUTTI GLI ATTI NON NOTIFICATI - In uso a - Affari Generali Ufficio Messi	FILE-SERVER	DATAEASE 4.53	DATAEASE 4.53	2	2	
PATRIMONIO - RIQUALIFICAZIONE URBANA: COMMISSIONE REGIONALE ERP	PROTOCOLLO DELLE PRATICHE ERP DELLA COMMISSIONE REGIONALE - risulta utilizzato come memoria storica	FILE-SERVER	DATAEASE 4.53	DATAEASE 4.53	4		
POLIZIA MUNICIPALE - LICENZE PM - GESTIONE LICENZE VIGILANZA - SALA 1	PERMETTE LA GESTIONE DI TUTTE LE LICENZE TULPS DELL'UFFICIO (ART 86, SPETTACOLI, MANIFESTAZIONI .... ) IVI COMPRESA L'ANAGRAFE TRIBUTARIA	FILE-SERVER	DATAEASE 4.53	DATAEASE 4.53	3		
SERVIZI CULTURALI - MUSEI - BENI MUSEO D'ALBERTIS	CATALOGAZIONE BENI MUSEALI CASTELLO D'ALBERTIS, NEL RISPETTO DEGLI STANDARD DI CATALOGAZIONE	FILE-SERVER	Dataease 4.53	Dataease 4.53	1		
SERVIZI CULTURALI - MUSEI - MUSEO NAVALE DI PEGLI	ARCHIVIAZIONE BENI DEL MUSEO	FILE-SERVER	DATAEASE 4.53	DATAEASE 4.53	6		

SERVIZI EDUCATIVI - ASSENZE SE - GESTIONE ASSENZE SERV. EDUCATIVI	GESTIONE ASSENZE DEI SERVIZI EDUCATIVI - IN DEASE (solo in consultazione)	FILE-SERVER	DATAEASE 4.53	DATAEASE 4.53	2		
URBANISTICA - ESTETICA URBANA - PROTOCOLLI ATTI E PARERI DI ESTETICA URBANA	PROTOCOLLI DI TUTTI GLI ATTI E PARERI DELL'ESTETICA URBANA: CONFERENZA DEI SERVIZI, SPORTELLINO UNICO IMPRESE ED ALTRI, PARERI PER VIGILANZA PER TRIBUTI (INSEGNE ...) - (solo in consultazione) FILES ARCHIVIATI SU \\IOM-NAS-9\TUTELA TERRITORIO	FILE-SERVER	DATAEASE 4.53	DATAEASE 4.53			
Tributi - analisi file monitoraggio ruoli	Analisi dei file scaricati da Risconet per ricavare importi complessivi e altri dati accessori	FILE-SERVER	C#			5	
SISTEMI INFORMATIVI -DB Energia	Procedura di gestione dati energetici	WEB	C# MVC(Razor)	Oracle- SqlServer			
GenovaGiovani6Tu	Portale giovani	WEB	DRUPAL	MySql			
CONTABILITA & BILANCI - Plafond/Variazioni	Gestione plafond, variazioni, richieste	WEB	C# WebForm	SqlServer	15		



**COMUNE DI GENOVA - PARCO APPLICATIVO INTERNO****TECNOLOGIE UTILIZZATE PER LA REALIZZAZIONE E LA MANUTENZIONE**

<b>Linguaggi (e relative librerie/tecnologie di sviluppo)</b>	<b>VB.NET</b>
	<b>VBA</b>
	<b>C# (Razor)</b>
	<b>Perl</b>
	<b>Ruby</b>
	<b>Python (Django)</b>
	<b>T-SQL</b>
	<b>PL-SQL (SDO)</b>
	<b>Java EE (JSF, Primefaces)</b>
	<b>Javascript (Bootstrap, JQuery, Jquerymobile, AJAX, OpenLayer)</b>
	<b>PHP</b>
<b>RDBMS</b>	<b>Oracle</b>
	<b>MSSQL Server compreso SDO</b>
	<b>Postgres compreso PostGIS</b>
	<b>MySQL</b>
<b>Pacchetti/ambienti di sviluppo</b>	<b>Visual Studio (dalla versione 2001 alla 2015)</b>
	<b>MS Access (dalla versione 2000 alla 2010)</b>
	<b>MSSQL (da 2005 a 2012) comprese componenti DTS, SSIS</b>
	<b>MSSQL componenti business intelligence (dalla versione 2005 a 2012 - su VStudio)</b>
	<b>Eclipse (o NetBeans) per Java</b>
	<b>Maven</b>
	<b>Dataease</b>

**SERVIZI DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA PER DIVERSI APPLICATIVI DI PROPRIETA' DELL'ENTE  
PER IL PERIODO DI 2 ANNI**

Stima costi servizio assistenza e manutenzione per NUM GIORNATE:

255

Figura Professionale	CCNL Metalmeccanici	Impegno %	Giornate	Tariffa giornaliera	Totale	Totale + IVA 22%
Capo Progetto	Quadri	3%	7,7	€ 233,60	€ 1.787,00	€ 2.180,14
Analista Funzionale	VII Livello	35%	89,3	€ 228,48	€ 20.391,71	€ 24.877,88
Analista Programmatore	VII Livello	28%	71,4	€ 228,48	€ 16.313,37	€ 19.902,31
Specialista di Tecnologia/Prodotto	VII Livello	5%	12,8	€ 228,48	€ 2.913,10	€ 3.553,98
Specialista di Tematica	VII Livello	4%	10,2	€ 228,48	€ 2.330,48	€ 2.843,19
Programmatore	VI Livello	25%	63,8	€ 204,95	€ 13.065,25	€ 15.939,61
100%					<b>€ 56.800,91</b>	<b>€ 69.297,11</b>

Stima Pacchetto Giornate di Manutenzione Evolutiva per NUM GIORNATE:

50

Figura Professionale	CCNL Metalmeccanici	Impegno %	Giornate	Tariffa giornaliera	Totale	Totale + IVA 22%
Capo Progetto	Quadri	3%	1,5	€ 233,60	€ 350,39	€ 427,48
Analista Funzionale	VII Livello	35%	17,5	€ 228,48	€ 3.998,37	€ 4.878,02
Analista Programmatore	VII Livello	28%	14,0	€ 228,48	€ 3.198,70	€ 3.902,41
Specialista di Tecnologia/Prodotto	VII Livello	5%	2,5	€ 228,48	€ 571,20	€ 696,86
Specialista di Tematica	VII Livello	4%	2,0	€ 228,48	€ 456,96	€ 557,49
Programmatore	VI Livello	25%	12,5	€ 204,95	€ 2.561,81	€ 3.125,41
100%					<b>€ 11.137,43</b>	<b>€ 13.587,67</b>

Stima costi aziendali ed utili

Fasi di lavoro				% margine a disposizione aziendale per utile e spese aziendali	Totale	Totale + IVA 22%
Servizio di assistenza e manutenzione					€ 56.800,91	€ 69.297,11
Pacchetto Giornate					€ 11.137,43	€ 13.587,67
				<b>20%</b>	<b>€ 13.587,67</b>	<b>16.576,96 €</b>

**TOTALE BASE ASTA FORNITURA**

**€ 81.526,01**

**€ 99.461,73**

**Metodo di calcolo della Base d'Asta:**

Il metodo di calcolo della Base d'Asta è impostato sulla falsariga di quello per la verifica della congruità economica delle proposte di mercato relative ad acquisizioni di servizi di manutenzione ed assistenza ICT, consolidato presso la Direzione Sistemi Informativi. E' basato sulla valutazione della complessità ed articolazione delle forniture e servizi richiesti e dei livelli di servizio necessari e sulla loro valorizzazione in termini di giornate/uomo delle varie figure professionali da impiegare. Le figure professionali definite, ed il relativo costo giornaliero, sono coerenti con quanto previsto dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali di cui il link <http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-on/Analisi-economiche-costo-lavoro/Pagine/default.aspx>

Data redazione 12.6.2018

Firma RUP

# Scheda Prodotto

13/06/2018

CODICE ARTICOLO PRODUTTORE:

**Prezzo: 275,00€**

## Manutenzione software applicativi

Fornitore POWER S.R.L.

Manutenzione software in ambienti VStudio, Eclipse, RDBMS Oracle SQL Server ecc., linguaggi .NET, Java, PHP, Javascript ecc.


**MERCATO ELETTRONICO**

**AREA DI CONSEGNA:**  
GENOVA

**CODICE ARTICOLO  
FORNITORE**  
PWRSWMNT2

### Caratteristiche

Fornitore	POWER S.R.L.
Unità di misura	Servizio
Quantità vendibile	1
Lotto minimo	1
Acquisti verdi	N.A.
Tempo di consegna	1
Disponibilità minima garantita	50
Termini di pagamento	30 GG DF
Assistenza	SW
Tipo di contratto	Acquisto
Note	Fatturazione su base mensile

<b>Aggiornamento</b>	2018-06-12 18:05:42.035		
<b>Denominazione del software</b>	Manutenzione software applicativi		
<b>Tipo di manutenzione</b>	Manutenzione software		
<b>Iniziativa</b>	ME	SERVIZI	Manutenzione software  ATTIVA 08/06/2017

### **Ricorda!**

Ai sensi di quanto stabilito dall'art.21 delle Regole del Sistema di e-Procurement della PA, il Fornitore è il solo ed esclusivo responsabile della correttezza, completezza e veridicità delle informazioni contenute nel proprio Catalogo.