

Allegato 1 – Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali

ART. 1 – DISPOSIZIONI GENERALI

Le condizioni e modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali sono quelle indicate nel documento allegato “Condizioni particolari di contratto”.

Per quanto non previsto nel citato documento si rinvia alle disposizioni di Legge e di Regolamento vigenti in materia.

ART. 1.1 – DEFINIZIONI E ACRONIMI

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.
- **API:** Application Program Interface.
- **Applicazione (o Applicativo o Software o “nuovo sistema”):** 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 163/2006 e smi.
- **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.
- **SUAP:** Sportello Unico delle Attività Produttive
- **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.
- **VBG:** Virtual Business Gate, S.l. per i servizi al commercio acquisito a riuso.

ART. 1.2 – DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

I documenti di contesto e tecnici di riferimento per la gara, oltre al presente Allegato1 Requisiti Ed Esigenze Tecnico Funzionali, sono:

- Allegato2 Caratteristiche Generali Del Software GaraVBG_RDO Riuso
- Allegato3 Architettura Di Rete E Server Farm GaraVBG_RDO Riuso
- Allegato4 Norme Generali Per Sviluppo Manutenzione Ed Assistenza Software GaraVBG_RDO Riuso
- Allegato5 Piattaforme Applicative Trasversali GaraVBG_RDO Riuso
- Allegato6 Elementi di valutazione e relativi punteggi

- Allegato7 Schema dell'offerta tecnica
- Allegato8 VBG - Scheda Tecnica
- Allegato9 InteroperabilitàSuapBackofficeEnti
- Allegato10 RequisitiInteroperabilità
- Allegato11 Calcolo base d'asta - gara personalizzazioni VBG
- Allegato12 DGUE
- Allegato13 Costi Figure Professionali
- Allegato14 Modello dichiarazioni integrative al DGUE
- Allegato15 Clausole integrità
- Allegato16 relazione_rup
- Condizioni particolari di contratto

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

ART. 2 – OGGETTO DELL'APPALTO

Costituisce oggetto del presente appalto la fornitura per il Comune di Genova delle personalizzazioni e del dispiegamento della piattaforma a riuso VBG per il Comune di Genova.

La fornitura dovrà essere comprensiva dei servizi di migrazione dei dati attuali alla nuova piattaforma applicativa, dei servizi di analisi, installazione, personalizzazione e configurazione della stessa, nonché della formazione necessaria del personale delle aree di competenza, dell'assistenza e della manutenzione per 12 mesi.

Il progetto dovrà quindi comprendere:

- La progettazione di dettaglio delle personalizzazioni sul sistema VBG;
- La definizione della configurazione della piattaforma software base VBG;
- L'installazione, la configurazione e la personalizzazione del sistema informativo VBG;
- Lo sviluppo delle personalizzazioni.
- Il rilascio di quanto sviluppato sia in ambiente di test che di produzione;
- L'erogazione di formazione interna all'utilizzo del sistema, sia agli operatori che agli amministratori, nonché la distribuzione di materiale formativo (manuale utenti);
- Il servizio di assistenza alla fase di go-live;
- Un servizio di manutenzione ordinaria/assistenza/help desk per 12 mesi dalla scadenza del periodo di garanzia.
- L'interoperabilità con i sistemi dell'Ente, ovvero l'implementazione di funzionalità che consentano lo scambio di informazioni con altri servizi dell'ente. Il sistema metterà a disposizione un set adeguato di servizi sviluppati in "logica API", tra le quali saranno almeno ricomprese API indicate al paragrafo 2.4.2 dell'Allegato 10.

Il sistema dovrà essere in grado di esporre risorse e servizi del proprio dominio applicativo al sistema informativo comunale tramite interfacce applicative preferibilmente sotto forma di API REST e/o subordinatamente sotto forma di web service SOAP. Tali interfacce verranno pubblicate sulla piattaforma di API management del Comune di Genova.

Il sistema dovrà inoltre essere in grado di sviluppare client specifici per fruire di servizi esposti dal parco dei sistemi informativi comunali come API REST e web service SOAP.

Il sistema dovrà quindi erogare servizi e risorse, ed allo stesso tempo fruire di servizi e delle risorse messe a disposizione dagli altri sistemi dell'ente attraverso la piattaforma di API management.

Le interfacce applicative (API) dovranno essere progettate e realizzate in conformità agli standard di cui si rimanda all'Allegato10 – RequisitiInteroperabilità. Le interfacce applicative dovranno quindi essere pubblicate attraverso l'infrastruttura di interoperabilità comunale di cui si rimanda la descrizione all'Allegato5 Piattaforme Applicative Trasversali.

Per quanto riguarda le modalità di erogazione dei servizi richiesti ed i relativi livelli di servizio si fa riferimento all'Allegato 4 Norme Generali Per Sviluppo Manutenzione Ed Assistenza Software.

Il fornitore dovrà eseguire la prestazione in oggetto in assoluta conformità a quanto stabilito nel presente documento e relativi allegati, nel documento "Condizioni particolari della R.d.O." ed agli atti richiamati nel documento medesimo, nonché secondo il progetto presentato dal fornitore stesso in sede di gara.

ART. 3 – CONTESTO ORGANIZZATIVO

Il Comune di Genova negli ultimi anni ha intrapreso un complesso processo di semplificazione amministrativa che passa attraverso la razionalizzazione di tutte le attività di competenza dell'amministrazione.

In tale contesto la Direzione Sviluppo Economico, nell'adempimento delle proprie competenze, attualmente opera con mezzi e modalità eterogenei per cui lo svolgimento delle attività nel complesso risulta poco sinergico e carente dal punto di vista dell'informatizzazione. Tale situazione comporta per la struttura organizzativa un aggravio negli sforzi per la gestione della comunicazione al suo interno e verso l'utenza esterna.

Nel dettaglio, a partire dal 2016, il Comune di Genova si è dotato del sistema di front-office Impresainungiorno, fornito da Infocamere, per la ricezione delle istanze telematiche dello Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP). Tale sistema garantisce lo scambio elettronico di informazioni tra l'Amministrazione e il soggetto istante, ma non ha consentito, ad oggi, di traguardare la completa eliminazione della gestione in formato cartaceo delle istanze di sviluppo economico.

L'Amministrazione ha così deciso di ampliare l'uso della piattaforma di front-office e a tal fine si è reso necessario acquisire un nuovo sistema di back-office per la gestione, in formato digitale, delle istanze ricevute tramite lo sportello telematico, poiché la re-ingegnerizzazione e l'utilizzo delle soluzioni applicative di back-office in uso oggi è impraticabile per obsolescenza tecnologica.

In ottemperanza a quanto prescritto dal Codice dell'Amministrazione Digitale, unitamente alle Linee Guida in materia di riuso software, il Comune di Genova ha condotto una valutazione utile all'individuazione di una nuova soluzione tecnologica per il back-office delle pratiche SUAP. Il risultato di tale valutazione ha portato all'adozione, in modalità di riuso, del software **Virtual Business Gate (VBG)**.

Il nuovo sistema di back-office fornirà strumenti informatici in grado di recepire dal sistema di front-office istanze, segnalazioni e comunicazioni presentate dagli utenti esterni all'Amministrazione. Inoltre consentirà di automatizzare le attività inerenti la gestione dei processi interni, con particolare riguardo al patrimonio documentale generato e gestito dai procedimenti di sviluppo economico.

ART. 4 – DOCUMENTI DI GESTIONE

ART. 4.1 – PIANO DI PROGETTO

Per quanto riguarda la fornitura l'offerente dovrà presentare all'interno dell'offerta tecnica una proposta di Piano di Progetto comprensivo di diagramma di Gantt che dovrà essere articolato in fasi e dovrà avere una durata complessiva non superiore a 140 giorni.

L'eventuale riduzione della durata complessiva prevista dalla proposta del piano di lavoro, rispetto quanto richiesto, sarà oggetto di valutazione nell'ambito della tabella "Elementi di valutazione e relativi punteggi" (Allegato 6).

La proposta di Piano di Progetto dovrà indicare:

- La data di inizio e di fine di ogni fase, rispetto ad una data di riferimento (tempo T0 di avvio progetto);
- I prodotti specifici che verranno rilasciati;
- I servizi specifici che saranno attivati e/o conclusi;
- Le risorse che saranno impegnate per ciascuna attività dal Fornitore e dall'Ente.

La proposta di Piano di Progetto dovrà prevedere specifici SAL, in corrispondenza dei quali saranno effettuate le opportune verifiche sulla realizzazione del progetto e saranno redatti ed approvati i relativi verbali.

La proposta di Piano di Progetto dovrà prevedere le attività indispensabili a garantire un efficace percorso di realizzazione del progetto informatico, ovvero l'implementazione del nuovo back-office per le pratiche di sviluppo economico. Nel dettaglio:

- Analisi funzionale e di progettazione applicativa;
- Analisi delle integrazioni con le banche dati esistenti;
- Analisi delle integrazioni con altri sistemi informativi dell'Ente;
- Stesura del documento di analisi di dettaglio;
- Verifica e approvazione del documento di analisi;
- Installazione, sviluppo, personalizzazione e configurazione applicativa, compresa l'integrazione con gli altri SI del Comune di Genova e il porting dei dati precedenti;
- Rilascio della documentazione, guide applicative e manualistica di sistema;
- Avvio del Sistema in ambiente di test;
- Collaudo;
- Formazione;
- Avvio del Sistema in produzione e relativo supporto.

La proposta di Piano di Progetto dovrà essere coerente con quanto previsto nell' Art. 2 "Tempi di consegna" del Documento "Condizioni particolari di contratto".

Il Piano di Progetto deve inoltre essere integrato con le seguenti proposte:

- Metodologia di gestione del progetto;
- Modalità e tempi di avvio delle applicazioni;
- Attività di affiancamento agli operatori nell'avvio del sistema: quantità di giornate previste di formazione e affiancamento all'avvio nonché modalità di erogazione, anche logistica;
- Piano dei test sia per la pre-accettazione del sistema che per il collaudo definitivo;
- Modello organizzativo da implementare in conformità con il nuovo sistema: il fornitore si impegna a supportare l'Amministrazione nell'implementazione del modello organizzativo proposto fatte salve eventuali migliorie che potranno essere concordate in fase di implementazione dei sistemi.

Il piano di progetto dovrà quindi coprire tutte le fasi ed in particolare:

Fase progettuale:

- Redazione del documento di analisi di dettaglio dove sarà esplicitata tutta la progettazione funzionale sia applicativa che i relativi collegamenti alle banche dati esistenti e l'integrazione ai sistemi dell'Ente.
- Validazione del documento di analisi da parte del Committente. Si precisa che in caso di osservazioni, il fornitore dovrà modificare il documento fintanto che non sia approvato del committente.

Fase di realizzazione:

- Sviluppo e configurazione delle funzionalità definite nella fase di analisi.
- Collegamento alle banche dati esistenti.
- Collegamento ai servizi esistenti in cooperazione applicativa.
- Migrazione dei dati necessari all'avvio del nuovo sistema dagli applicativi esistenti.

Fase di rilascio, test, collaudo e messa in esercizio:

- Rilascio di un ambiente di test.
- Utilizzo del sistema di tracking del Comune di Genova per la tracciatura dei malfunzionamenti e delle relative risoluzioni.
- Verifica funzionale e Collaudo del sistema.
- Svolgimento delle sessioni di formazione per utenti ed amministratori del sistema.
- Rilascio della documentazione di descrizione delle funzionalità (manuale utente).
- Rilascio in ambiente di produzione e messa in esercizio.
- Assistenza all'avvio del sistema.

ART. 4.2 – PIANO DELLA QUALITA'

Il Piano della Qualità è finalizzato a definire le modalità adottate dal fornitore per la garanzia della qualità della fornitura.

Il Fornitore deve predisporre il Piano della qualità secondo quanto previsto dal documento "Condizioni particolari di contratto" e coerentemente con quanto descritto nell'offerta tecnica presentata in gara.

Il piano della qualità dovrà trattare almeno i seguenti elementi:

- **Norme di riferimento:** elenco delle norme internazionali o nazionali eventualmente utilizzate per la garanzia della qualità
- **Indicatori:** definizione degli indicatori adottati per la misura della qualità per ogni servizio previsto dalla fornitura.
- **Metriche:** definizione dei metodi di misura e della scala di valori adottati per ogni servizio previsto dalla fornitura e per ogni indicatore.
- **Obiettivi:** definizione dei valori-obiettivo da raggiungere per garantire un adeguato livello di qualità della fornitura per ogni servizio previsto dalla fornitura e per ogni indicatore.
- **Procedure:** definizione delle procedure operative (modalità, tempi e periodicità) e della struttura organizzativa che il Fornitore utilizzerà per la garanzia della qualità in accordo con le norme, gli indicatori e le metriche adottate.
- **Personale:** indicazione riguardante l'organizzazione del gruppo di lavoro impegnato nell'attuazione del progetto. In particolare, deve essere definito l'organigramma esplicitando, per ciascun ruolo professionale indicato, le funzioni svolte e le responsabilità assunte, in modo che ciascun componente del gruppo di lavoro abbia ben chiari i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito del contratto in essere.
- **Documentazione:** definizione dei documenti che saranno periodicamente rilasciati all'Amministrazione che risultato delle attività di garanzia della qualità.

ART. 4.3 – STATO DI AVANZAMENTO DEI LAVORI

Con cadenza bisettimanale, il Fornitore deve predisporre e portare all'attenzione dell'Amministrazione per approvazione lo **Stato Avanzamento Lavori** (SAL) di ciascuna attività in corso.

Ciascun SAL deve riportare almeno le seguenti informazioni:

- Le attività concluse, le relative date di chiusura ed eventuali scostamenti dalle date pianificate o contrattuali;
- Lo stato di avanzamento delle attività in corso, la percentuale di completamento, le azioni di recupero in caso di ritardo e la previsione relativa ai tempi di chiusura;
- Eventuali problemi o imprevisti emersi in corso d'opera da sottoporre all'attenzione dell'Amministrazione;
- I consuntivi di spesa per le attività concluse, analiticamente documentati, nei casi previsti.

ART. 5 – SISTEMA DI BACK-OFFICE

Il sistema di back-office nel suo complesso ha come obiettivo lo snellimento e la semplificazione amministrativa e organizzativa delle attuali modalità operative (digitalizzazione e dematerializzazione dei processi) nella gestione dei procedimenti da parte dell'Amministrazione e, nello specifico, mira a condividere con gli utenti/cittadini, nel rispetto delle normative, informazioni relative ai procedimenti mettendo queste a disposizione attraverso il front-office.

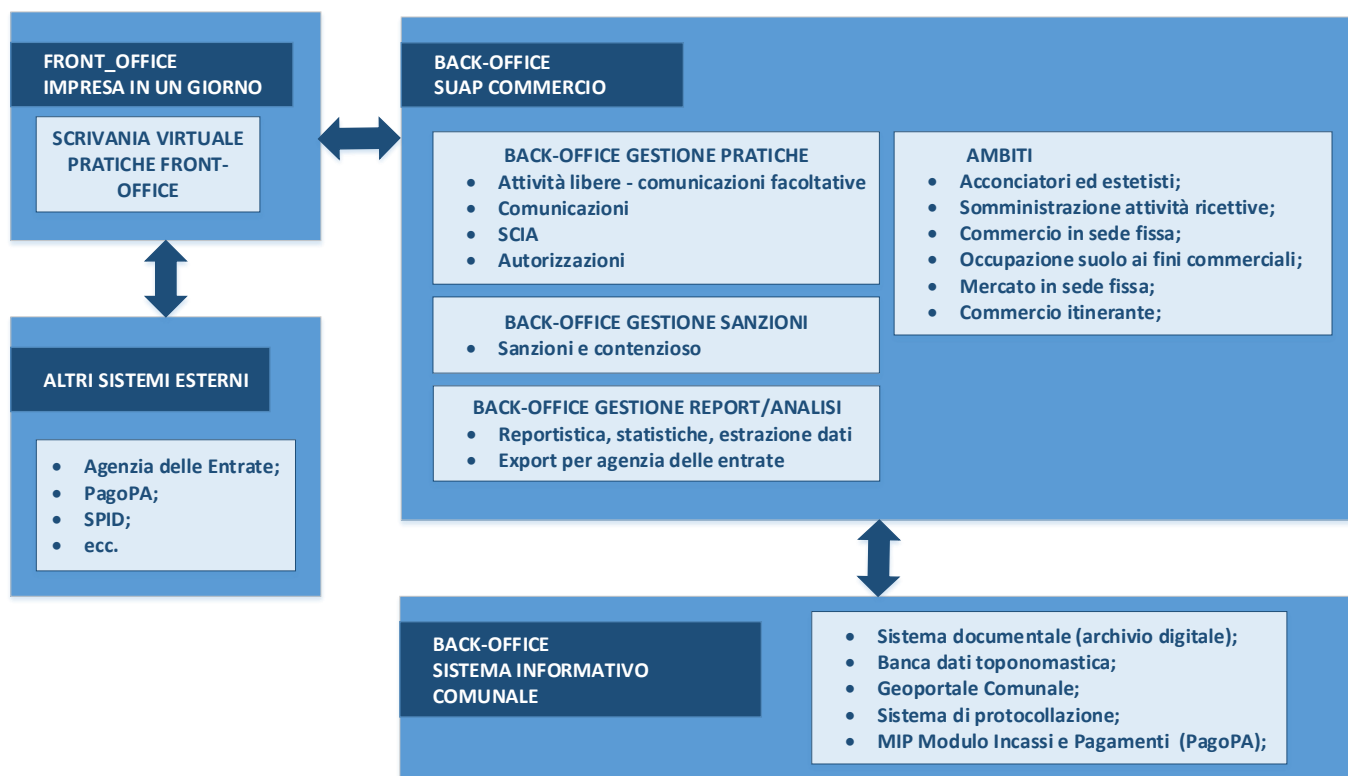
Il sistema dovrà consentire la gestione tramite workflow di tutte le pratiche di sviluppo economico, quali "Attività libere - comunicazioni facoltative", "Comunicazioni", "SCIA" ed "Autorizzazioni", afferenti i seguenti ambiti:

- Acconciatori ed estetisti;
- Somministrazione attività ricettive;
- Commercio in sede fissa;
- Occupazione suolo ai fini commerciali;
- Mercato in sede fissa;
- Commercio itinerante.

Il servizio back-office dovrà integrarsi con il sistema front-office in modo tale che possa gestire l'iter delle istanze acquisite. Il sistema di back-office in particolare dovrà garantire l'importazione in formato XML dei tracciati provenienti dal portale di front-office.

Dovrà inoltre essere garantita l'integrazione con i seguenti sistemi del Comune di Genova:

- Protocollo informatico;
- Gestore documentale (archivio digitale del Comune di Genova);
- Banca dati della numerazione civica comunale (toponomastica);
- Geoportale Comunale.



Per un maggiore dettaglio in merito alle specifiche tecnologiche, infrastrutturali e funzionali del sistema di back-office si rimanda agli allegati di gara.

ART. 6 – SERVIZI PROFESSIONALI CORRELATI ALL’AVVIO DEL SISTEMA DI BACK-OFFICE

Attraverso la presente gara è richiesta la fornitura di tutti i servizi necessari alla adozione della piattaforma software open source a riuso per l’avvio a regime del sistema di back-office delle pratiche di sviluppo economico, entro i termini previsti dalla gara stessa.

Si tratta di tutte quelle attività che consentono al Comune di Genova la messa in esercizio del nuovo sistema, quali il supporto nella predisposizione degli ambienti hardware e software, l’installazione di tutte le componenti necessarie, la configurazione e la personalizzazione del software utile al corretto funzionamento delle procedure installate, la formazione utenti, l’assistenza all’avvio, la manutenzione e l’assistenza agli utenti.

L’offerente dovrà presentare nell’allegato tecnico lo schema di proposta inerente a tutti i servizi richiesti.

ART. 6.1 – INSTALLAZIONE, SVILUPPO E CONFIGURAZIONE DEI COMPONENTI APPLICATIVI

I servizi oggetto della fornitura comprendono la corretta analisi funzionale e dei requisiti, il disegno tecnico, la parametrizzazione, personalizzazione ed eventuali sviluppi del sistema di back-office.

ID	OGGETTO	DETTAGLIO DELLE ATTIVITA’
01	Installazione del sistema	L’offerta tecnica deve prevedere le attività di installazione e attivazione del sistema di back-office, da parte del personale del fornitore, sulle piattaforme hardware/software messe a disposizione dall’Amministrazione. È da ritenersi inclusa la configurazione ed il collegamento dei sistemi ai posti di lavoro ed altre unità periferiche esistenti, ove necessario.
02	Analisi, disegno e dei flussi procedurali/documentali	È richiesta l’analisi approfondita del contesto amministrativo e dei requisiti funzionali per la corretta modellazione dei flussi procedurali/documentali del sistema procedimentale basato su workflow e delle funzionalità a supporto dell’attività di acquisizione e registrazione delle istanze da front-office, del controllo, perfezionamento ed evasione delle pratiche e della gestione delle comunicazioni tra ente, utente ed altri soggetti terzi coinvolti

03	Sviluppo, adattamento e configurazione modello di interoperabilità del sistema (integrazione con servizi infrastrutturali e l'integrazione di sistema)	È richiesta l'implementazione, l'adattamento e la configurazione dei connettori della piattaforma per l'integrazione con servizi architetturali del data center e l'interoperabilità con altri sistemi attraverso interfacce applicative standard.
04	Sviluppo, adattamento e configurazione dell'applicativo di back-office	È richiesta l'implementazione, l'adattamento e la configurazione di componenti applicativi del back-office e degli strumenti di gestione/configurazione del sistema
05	Funzionalità evolute di workflow e di monitoraggio delle istanze	L'offerta tecnica deve prevedere attività di analisi e sviluppo di funzionalità evolute di configurazione degli iter di workflow per la gestione dei procedimenti, di monitoraggio dello stato di avanzamento della pratica e di gestione automatizzata delle segnalazioni di sistema e degli scadenziari.
06	Configurazione workflow	È richiesta la configurazione di circa 40 workflow in applicativo, al fine di gestire digitalmente, in modalità snella e semplificata, i processi di altrettanti procedimenti di sviluppo economico. Definizione puntuale dei flussi di attività standard e parametrizzazione delle funzionalità predefinite del sistema necessarie alla gestione delle pratiche del commercio.
07	Sistema di autenticazione e autorizzazione (gestione utenti e sicurezza)	L'accesso al back-office dovrà essere integrato al sistema di autenticazione in uso presso il Comune di Genova (rif. Allegato5 Piattaforme Applicative Trasversali). Inoltre il sistema dovrà integrare le funzionalità di amministratore, ovvero le funzioni necessarie alla creazione e gestione di gruppi ed utenti, dei livelli di operatività, di vista sui dati, di lettura dei log e delle operazioni eseguite sui database, di abilitazione delle funzioni operative.
08	Sanzioni e contenzioso	L'offerta tecnica deve prevedere attività di analisi e sviluppo di funzionalità evolute specifiche per la gestione, in formato digitale, del procedimento sanzionatorio e dei contenziosi. Ad oggi tali processi non sono gestiti da alcuna piattaforma informatica.
09	Funzionalità trasversali di gestione documentale	L'offerta tecnica deve prevedere attività di analisi, configurazione ed eventuale sviluppo di funzionalità evolute di gestione documentale, quali ad esempio template parametrici,), funzionalità di conversione massiva di file in formato PDF, firma digitale (massiva e remota), funzionalità di upload e download massivo di file, creazione di reportistica, ecc.

10	Template documentali	Deve essere prevista la configurazione di circa 60 modelli di documenti, indispensabili alla gestione automatizzata dei procedimenti di sviluppo economico. Detti template consentiranno la produzione automatica/semiautomatica di documenti inerenti la gestione dei procedimenti.
11	Reportistica	<p>Il fornitore dovrà proporre, nell'offerta tecnica, un sistema di reportistica al fine di monitorare in modo sistematico e continuativo l'andamento nel tempo degli aspetti più significativi relativi al funzionamento generale del sistema. Deve essere istituito un sistema di reportistica riportante i dati qualitativi e quantitativi, con la relativa classificazione per area tematica.</p> <p>Il sistema dovrà fornire funzioni di reportistica che comprendano almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • report PDF / EXCEL generati a partire da qualunque ricerca • report delle statistiche di utilizzo • report personalizzabili in base alle esigenze dell'operatore • report PDF / EXCEL generati a partire da qualunque pratica • stampe parametrizzabili per diverse esigenze, con possibilità di definizione da parte degli utenti di date specifiche o periodi temporali e altre variabili di selezione (es.: selezione campi manuale) • elenco di report predefiniti e pronti contenente in modo esaustivo tutte le richieste più frequenti (es. elenco di documenti di un periodo/tipo, riepiloghi economici, quadro sintetico e quadro analitico degli atti in lavorazione, con informazioni sullo stato di avanzamento, analisi dei volumi tempi medi di gestione delle istanze, etc)

ART. 6.2 – INTEGRAZIONI APPLICATIVE

Al fine di razionalizzare e ridurre le applicazioni, i database e le relative tecnologie di sviluppo, l'Amministrazione Comunale richiede di integrare il Sistema Informativo di back-office per lo Sportello Unico delle Attività Produttive con le seguenti applicazioni:

ID	ATTIVITA' ED AMBITO	DETTAGLIO
01	Analisi e sviluppo/configurazione dell'integrazione con il sistema di front-office	<p>Integrazione con sistema di front-office "Impresainungiorno" al fine di garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'importazione completa dei dati e dei documenti nel sistema di back-office; • La sincronizzazione degli stati delle istanze; • L'invio al front office di eventuali documenti e comunicazioni in uscita

02	Analisi e sviluppo/configurazione dell'integrazione con il sistema di toponomastica	Integrazione con la banca dati geografici della toponomastica, denominazione e numerazione civica dei fabbricati del Comune di Genova.
03	Analisi e sviluppo/configurazione dell'integrazione con il sistema di gestione documentale	Per tutte le operazioni di gestione di documentazione occorre la possibilità del collegamento automatico con il sistema di gestione documentale del Comune di Genova. Deve essere possibile in particolare: <ul style="list-style-type: none"> • Archiviare un documento; • Ricercare ed estrarre un documento.
04	Analisi e sviluppo/configurazione dell'integrazione con il geoportale	Integrazione col sistema cartografico del Comune di Genova per l'interoperabilità ed eventuale esportazione e importazione dei servizi di mappatura dei dati.
05	Analisi e sviluppo/configurazione dell'integrazione con il sistema di protocollo	Per tutte le operazioni di ricezione o spedizione di documentazione occorre il collegamento automatico con il protocollo generale del Comune di Genova. Deve essere possibile la protocollazione e la fascicolazione con un protocollo terzo, in particolare: <ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione di un numero di protocollo; • Verifica di un numero di protocollo (dato un numero deve ritornare i meta-dati associati, qualora vi siano i livelli di autorizzazione opportune); • Inserimento di una registrazione in un fascicolo; • Creazione di un nuovo fascicolo; • Ricerca delle registrazioni di un fascicolo. Per quanto riguarda la funzione di invio posta elettronica (sia PEC che PEO) è richiesto che il sistema informativo possa effettuare spedizioni e ricevimenti e quindi integri le funzionalità tipiche di un client di posta elettronica (anche PEC) per l'invio di tutti i documenti prodotti all'interno dell'applicazione. L'invio di PEC (o mail) potrà avvenire, a seconda delle esigenze organizzative tramite protocollo o meno.
06	Analisi e sviluppo/configurazione dell'integrazione con MIP Piattaforma dei Pagamenti	Integrazione col sistema dei pagamenti del Comune di Genova per garantire funzionalità ed automatismi utili alla gestione dei pagamenti in ambito di sviluppo economico.

Tutte le integrazioni dovranno essere progettate e realizzate in coerenza con la piattaforma SOA (Services Oriented Architecture) dell'Ente.

Il Comune di Genova fornirà le specifiche funzionali per l'integrazione tramite web services come meglio specificato nell'Allegato5 Piattaforme Applicative Trasversali.

ART. 6.3 – ALTRI SERVIZI

Servizio di migrazione dei dati

La fornitura deve prevedere il servizio di conversione e migrazione della base dati dalla piattaforma tecnologica ad oggi in esercizio, e in corso di dismissione, al nuovo sistema di back-office.

In questa circostanza è necessario garantire il corretto popolamento e consistenza della base dati.

Collaudo

Il collaudo è inteso a verificare la conformità del sistema di back-office alle caratteristiche tecniche individuate in fase di analisi funzionale e agli adeguamenti ritenuti necessari.

Il collaudo definitivo del sistema avviene con un "piano di test" concordato tra l'Amministrazione e il fornitore. Il collaudo potrà avere il seguente esito:

- **Positivo:** in tal caso determina la conclusione del progetto con riferimento alla fornitura iniziale e darà avvio alla fase conclusiva per la messa in esercizio del sistema;
- **Sospeso con rinvio:** in tal caso dovrà essere ripetuto, a seguito delle opportune azioni correttive, entro un periodo che va da 5 a 15 giorni;
- **Negativo:** a tale esito si arriverà se, dopo due sospensioni con rinvio, il collaudo non potrà ancora avere esito positivo e sarà causa di risoluzione del contratto.

Il collaudo di cui è redatto verbale scritto avviene presso una delle sedi del Comune di Genova, alla presenza del Capo Progetto referente per il fornitore e del responsabile dell'esecuzione per l'Amministrazione e degli altri soggetti necessari a tale attività.

Documentazione tecnica e utente

È richiesto al fornitore di produrre e rilasciare documentazione specifica in merito all'applicazione di back-office. La documentazione dovrà essere fornita in formato digitale e dovrà includere:

- **Specifiche tecniche e funzionali generali** con le informazioni necessarie per comprendere il funzionamento dell'intero sistema;
- **Descrizione completa e commentata della struttura della base dati** comprensiva di dizionario dati schema logico e relazioni delle sue componenti; specifiche circa l'integrità referenziale del DB;
- **Documenti d'analisi e progetto** elaborati nelle forme consuete dal fornitore;
- **Manuali operativi** ad uso degli utenti amministratori;
- **Manuali utente** ad uso degli utenti gestionali;

Le varie funzionalità, strutture di dati, metodi ed operazioni del sistema dovranno essere documentate in modo esauriente, sia dal punto di vista dell'utente gestionale, ai fini dei programmi applicativi, sia dal punto di vista dell'utente informatico, ai fini della manutenzione dei programmi stessi.

Tutti i documenti realizzati dal fornitore nell'ambito dello svolgimento dei servizi (progetti, schemi, documentazione, manuali, descrizioni, note operative ecc.) saranno di esclusiva proprietà della Amministrazione.

Il Comune potrà riprodurre la documentazione su supporto cartaceo o in formato digitale, nonché pubblicarla liberamente sui siti interni del Comune, anche nel caso in cui la stessa contenga sezioni di proprietà di terze parti.

In particolare la documentazione potrà essere utilizzata per favorire l'eventuale riuso dei programmi da parte di altre amministrazioni o enti esterni.

In caso di modifiche agli applicativi, il fornitore si impegna a fornire contestualmente la versione aggiornata della documentazione, sempre in formato digitale.

Formazione degli utenti

Il servizio comprende tutte quelle attività finalizzate a garantire, nel tempo, la preparazione del Personale dell'Amministrazione all'uso dello strumento informatico.

La metodologia da utilizzare, deve prevedere l'articolazione di ciascun intervento formativo nelle seguenti fasi principali:

- **Analisi delle esigenze:** questa fase, in funzione della specificità dell'intervento, sarà rivolta alla individuazione delle esigenze di addestramento delle varie categorie di utenti in merito ai seguenti "temi" principali.
Per ciascun singolo intervento, il risultato di questa prima fase è costituito da una dettagliata ricognizione delle esigenze formative (fabbisogno formativo) degli utenti in merito ad uno

specifico "tema", inteso come l'argomento o l'insieme degli argomenti la cui conoscenza da parte degli utenti costituisce obiettivo dell'intervento in esame. Sulla base dei risultati dell'analisi, nel corso della successiva fase, il fornitore procederà all'attività di progettazione.

- **Progettazione degli interventi formativi:** viene effettuata sulla base dei risultati della precedente fase di analisi e, pertanto, è funzione sia della/e categoria/e di utenti interessati dall'intervento, sia dello specifico tema cui l'intervento è rivolto. Sulla base di tali specifici aspetti, si richiede al fornitore di progettare una serie completa e articolata di attività di addestramento che tenga conto delle opportunità, dei vincoli e del contesto organizzativo emersi dalla precedente fase di analisi, nonché delle caratteristiche professionali proprie dell'utenza destinataria del servizio.

Pur nella diversità degli interventi da erogare, è ipotizzabile una "progettazione di massima", che definisca la struttura organizzativa del processo di addestramento, e una "progettazione di dettaglio", che indichi gli obiettivi specifici individuati per le singole categorie di utenti.

- **Erogazione degli interventi:** si richiede al fornitore di esplicitare i metodi e le tecniche didattiche nonché i sussidi e gli strumenti atti a favorire la messa in opera di quanto precedentemente descritto.

La formazione degli utenti sarà organizzata "on site", presso le sedi del Comune di Genova e sarà erogata da istruttori incaricati dal fornitore.

Assistenza all'avviamento

La fornitura include un'attività di assistenza all'avviamento con lo scopo di affiancare e supportare gli utenti amministratori e gestionali, nonché il personale sistemistico nel corretto utilizzo del Sistema. Il servizio sarà svolto in orario lavorativo presso la sede del Comune situata in via di Francia, 1 – Genova e comporterà l'utilizzo di personale appositamente dedicato dal fornitore allo scopo con caratteristiche professionali adeguate.

Servizio di assistenza help desk erogato per 12 mesi dall'avvio in produzione del sistema

Il servizio di Assistenza Help Desk deve:

- Essere erogato dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30;
- Acquisire e registrare le richieste di intervento pervenute da parte dei referenti tecnici dell'Amministrazione
- Garantire l'erogazione di un supporto di assistenza all'Amministrazione al fine di assicurare una rapida soluzione sia ai problemi relativi alle modalità di funzionamento ed interazione con l'applicazione/procedura, sia a problemi di natura tecnica.

In particolare il servizio include le seguenti attività:

- Acquisizione delle richieste di intervento inoltrate da parte dei referenti tecnici dell'Amministrazione, attraverso le modalità di comunicazione di seguito illustrate;
- Registrazione delle richieste di intervento sul sistema di Trouble Ticketing
- Risoluzione tempestiva delle richieste di intervento, ovvero eventuale gestione delle procedure di escalation per la necessità di ricorrere a risorse specialistiche interagendo con gli altri servizi erogati dal Fornitore (a titolo di esempio: servizio di manutenzione correttiva);
- Chiusura del problema e comunicazione della risoluzione all'Amministrazione;
- Produzione e consegna all'Amministrazione di rapporti periodici in merito all'attività svolta.

Il Fornitore per acquisire le richieste di intervento provenienti dai referenti tecnici dell'Amministrazione deve mettere a disposizione le seguenti modalità di comunicazione:

- Numero telefonico;
- Casella e-mail;
- Sistema di Trouble Ticketing.

Il calcolo del tempo di presa in carica delle richieste di intervento partirà dal momento della ricezione da parte del fornitore di una delle succitate modalità di comunicazione previste.

Tutti gli interventi devono essere tracciati da un sistema di Trouble Ticketing messo a disposizione dal fornitore.

Gli istanti di apertura e chiusura di ogni intervento effettuato sono le variabili fondamentali su cui si basa la valutazione dei livelli di servizio per quanto concerne il servizio di help-desk.

Ogni intervento, per poter essere tracciato deve avere le seguenti informazioni fondamentali, che lo strumento di Trouble Ticketing deve registrare:

- Istante di apertura della richiesta,
- Livello di priorità,
- Origine della richiesta (identificazione dell'utente) e modalità con cui è stata segnalata (telefono, mail,...),
- Classificazione iniziale del problema,
- Descrizione dettagliata del problema e delle attività svolte per la risoluzione con eventuale documentazione allegata,
- Stato della richiesta,
- Assegnatario della richiesta,
- Istante di chiusura della richiesta con indicazione di chi ha approvato la chiusura e relativa motivazione.

Inoltre, il fornitore deve rendere disponibile un sistema che consenta all'Amministrazione di consultare, in modalità web, tutte le registrazioni delle richieste fatte sul sistema di Trouble Ticketing. Attraverso tale sistema deve essere possibile per l'Amministrazione visualizzare lo stato delle richieste registrate.

Tale sistema deve consentire, oltre alle operazioni di visualizzazione sopra indicate, anche la stampa di rapporti analitici e di sintesi a richiesta dall'Amministrazione.

Infine il fornitore, con periodicità mensile, dovrà predisporre tutte le registrazioni attinenti le chiamate di assistenza gestite, le modalità di tracciamento, i tempi di chiusura degli interventi, l'elenco totale degli interventi effettuati con evidenza di quelli ancora aperti, al fine di consentire la valutazione del servizio erogato.

Manutenzione correttiva, adeguativa, Garanzia.

Il sistema deve essere coperto da garanzia (manutenzione correttiva, adeguativa, help desk) per un periodo di almeno 12 mesi dalla data dell'avvio in esercizio. In offerta dovranno essere dettagliatamente descritte tutte le condizioni di garanzia.