



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

ALLEGATO 1

**Acquisizione di “Servizi di helpdesk ed assistenza applicativa relativamente a
diversi sistemi informatici in uso presso il Comune di Genova”
per il periodo di 2 anni**

REQUISITI ED ESIGENZE TECNICO-FUNZIONALI

Sommario

| | |
|--|----|
| 1. Premessa | 3 |
| 2. Acronimi e definizioni..... | 3 |
| 3. Oggetto della fornitura..... | 4 |
| 4. Il contesto di riferimento..... | 4 |
| 4.1 Il contesto organizzativo..... | 4 |
| 4.2 Il contesto applicativo | 4 |
| 5. Specifiche funzionali del servizio di helpdesk..... | 8 |
| 5.1 Caratteristiche del servizio | 8 |
| 5.2 Orario erogazione servizio..... | 9 |
| 5.3 Modalità di gestione..... | 9 |
| 5.4 Modalità operative di gestione del servizio | 10 |
| 5.5 Monitoraggio e tuning del sistema..... | 11 |
| 5.6 Sede di lavoro e personale addetto..... | 12 |
| 5.7 Caratteristiche del personale | 12 |
| 5.8 Avvio del servizio | 13 |
| 5.9 Livelli di servizio | 13 |
| 5.10 Piano di subentro | 13 |
| 6. Pacchetto di giornate per servizi complementari | 13 |
| 7. Figure di riferimento del servizio..... | 14 |

1. Premessa

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

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

Per questi motivi e comunque nell'ottica dell'ottimizzazione dei costi di gestione del software applicativo nonché del contenimento degli oneri organizzativi e gestionali dell'amministrazione, il Comune di Genova nel 2011, nel 2015 e nuovamente nel 2017, attraverso procedure negoziali, ha acquisito sul mercato il servizio di help desk applicativo.

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

2. Acronimi e definizioni

Amministrazione: Comune di Genova

AOO: Area Organizzativa Omogenea

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

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

E-Praxi: applicativo per la gestione degli Atti Amministrativi

Auriga: piattaforma di gestione Documentale

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

SISA: Sistema Informativo per i Servizi socio-Assistenziali

IDP: IDentity Provider

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

SUE: Portale Sportello Unico dell'Edilizia

PagoPA: Sistema dei pagamenti elettronici della Pubblica Amministrazione

SPID: Sistema Pubblico di Identità Digitale

MIP: Modulo Incassi e Pagamenti

3. Oggetto della fornitura

La fornitura dovrà comprendere:

- 1) il servizio di assistenza applicativa di supporto agli operatori e di amministrazione dei sistemi informatici denominati E-Grammata, E-Praxi, Auriga, Monic@, SUE, SISA, Sistema Pagamenti e Incassi, Piattaforma Servizi On Line in tutte le fasi dei relativi processi. Nel prosieguo del presente documento verranno dettagliate le specifiche tecniche del servizio.
- 2) un pacchetto di 50 giornate finalizzate ad attività complementari come specificato al paragrafo 6.

4. Il contesto di riferimento

4.1 Il contesto organizzativo

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

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

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

4.2 Il contesto applicativo

Il servizio si riferisce nello specifico agli applicativi:

- **Protocollo** (denominato E-Grammata): è l'applicativo web-based per la gestione del Protocollo Informatico in linea con la riforma normativa (DPR 445/2000-DPCM 3/12/2013) e le regole

tecniche emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale. Consente l'intera gestione dei documenti sia nel formato tradizionale, cartaceo, che in quello elettronico.

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

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

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

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

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

fine di consentire l'integrazione di sistemi informativi altri col sistema documentale. Comprende, inoltre, l'assistenza a diversi moduli software che si appoggiano al sistema Auriga per la gestione dei documenti legati alla specifica funzionalità (es. Albo pretorio).

Nota: Il Comune di Genova ha già acquisito la nuova versione del software di gestione documentale (Auriga) che comprende, in modo integrato, anche i moduli Protocollo e Gestione Atti Amministrativi. Attualmente è in corso il processo di migrazione alla nuova piattaforma. Considerato che i sistemi sono utilizzati in modo capillare all'interno dell'ente da un numero elevato di operatori (in particolare il Protocollo), il passaggio alla nuova versione è particolarmente critico. Il servizio di assistenza, durante tutta la fase di transizione, diventa quindi strategico per favorire e facilitare al massimo la migrazione e dovrà inevitabilmente farsi carico di rispondere a un numero di richieste sicuramente più alto della media normale.

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

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

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

Consente varie funzionalità a cittadini e imprese.

A puro titolo di esempio si cita:

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

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

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

Il sistema è composto da diversi moduli:

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

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

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

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

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

- **Gestione del servizio di assistenza domiciliare (denominato SISA):** è l'applicativo web-based per la gestione del servizio di assistenza domiciliare somministrato da fornitori accreditati e

destinato a persone adulte o anziane, include l'erogazione del buono servizi tramite l'integrazione con il sistema di contabilità dell'Ente.

- Registrazione soggetto tramite acquisizione dati da sistemi integrati;
- Iter proposta di intervento domiciliare: il processo è suddiviso in attività (es. eredita dati assegnazione, definizione e valutazione proposta di intervento, invio dati di progetto al fornitore, eventuali rimodulazioni dell'intervento);
- Rendicontazione interventi tramite portale fornitori;
- Procedura autorizzativa degli interventi rendicontati;
- Gestione delle erogazioni economiche;
- Ricerche soggetti/proposte di intervento;
- Cruscotti per verifica situazione budget e ricerche varie.

Il personale dell'Ente attualmente abilitato all'utilizzo di SISA e che usufruisce del servizio di assistenza software è quantificabile in circa **120** unità.

5. Specifiche funzionali del servizio di helpdesk

5.1 Caratteristiche del servizio

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

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

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

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

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

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

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

5.2 Orario erogazione servizio

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

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

5.3 Modalità di gestione

La richiesta dell'utente potrà essere attivata attraverso i canali standard già in uso per il calldesk centralizzato di assistenza tecnica (telefono, mail).

Le segnalazioni verranno inserite nel sistema di gestione centralizzata dell'assistenza tecnica informatica in dotazione al Comune di Genova (software "Track-it!") e, attraverso questo, prese in carico dal servizio in oggetto. Tale software è utilizzabile sia in modalità web che con installazione di un client sulle stazioni interessate e le necessarie licenze d'uso verranno fornite dal Comune di Genova sulle stazioni di lavoro messe a disposizione come indicato al paragrafo 5.6.

E' comunque facoltà dell'offerente, e costituisce elemento migliorativo di valutazione, l'attivazione del canale di comunicazione telefonica all'interno del servizio offerto (Allegato 6 – punto 4).

Si precisa che il canale "chiamata telefonica", qualora attivato, è riservato ai soli operatori interni all'Ente, ad eccezione dell'applicativo "Occupazione e Rottura Suolo": in questo caso, il canale telefonico è aperto anche all'utenza esterna per i cosiddetti "grandi utenti".

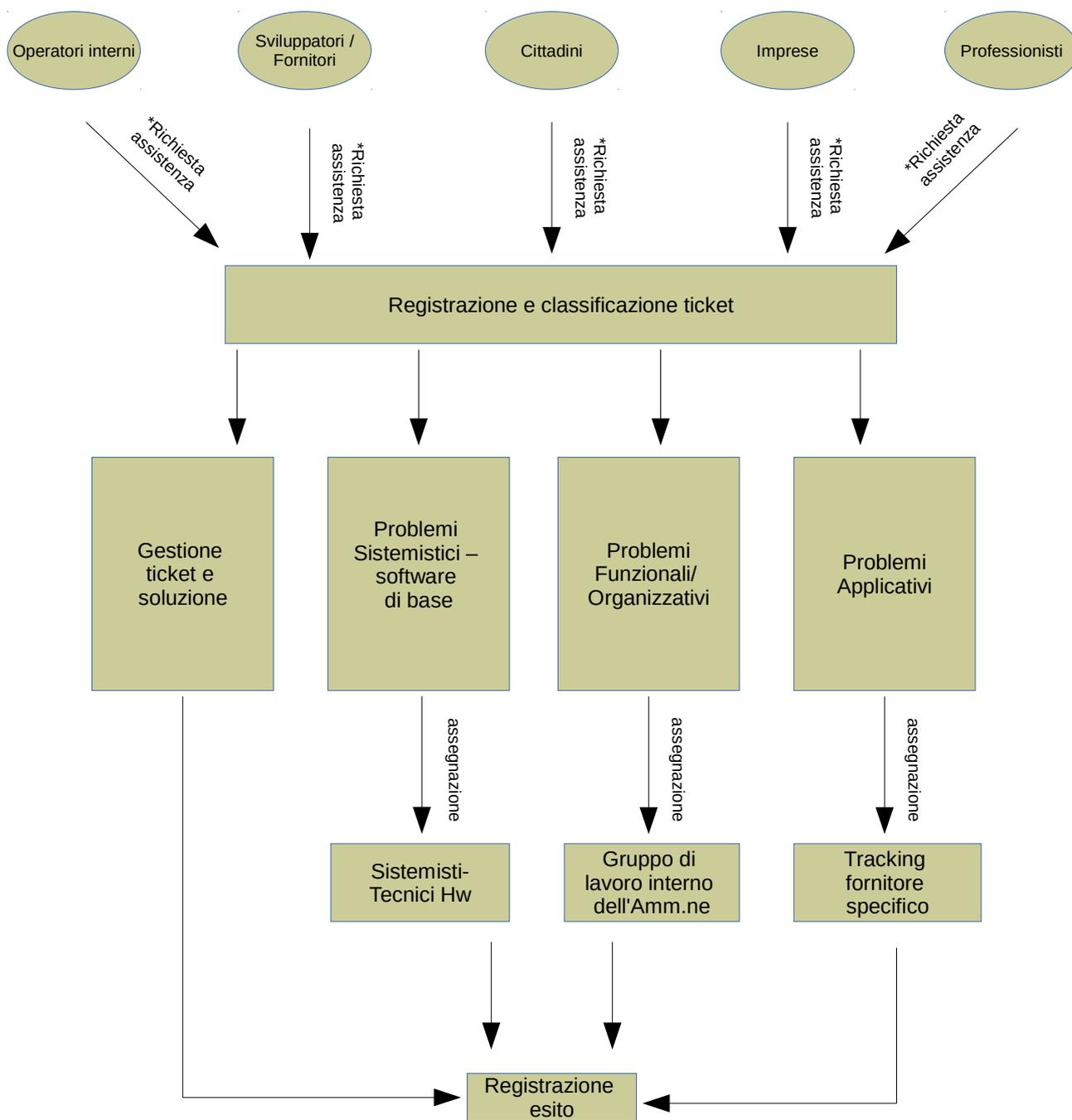
Qualora l'aggiudicatario sia dotato di analogo sistema informatico di gestione helpdesk, sarà facoltà dell'Amministrazione valutare l'utilizzo di tale sistema alternativo; l'eventuale sistema dell'aggiudicatario dovrà comunque permettere la registrazione almeno delle seguenti informazioni:

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

La disponibilità da parte dei concorrenti di un proprio sistema informatico di gestione helpdesk non rappresenta un elemento di valutazione delle offerte (non sono presenti criteri di valutazione inerenti a questo aspetto).

5.4 Modalità operative di gestione del servizio

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



*attraverso i canali previsti per ciascun sistema

5.5 Monitoraggio e tuning del sistema

Nell'ambito del servizio dovrà essere utilizzato un sistema di monitoraggio o tracking basato sulla gestione del "Ticket", completo di tutti i riferimenti della richiesta di assistenza (Allegato 4 par. 5).

Il monitoraggio sarà effettuato tramite il sistema di gestione centralizzata dell'assistenza tecnica informatica in dotazione al Comune di Genova (software "Track-it!"), o sistema alternativo qualora a disposizione dell'Aggiudicatario e valutato preferibile da parte dell'Amministrazione (vedasi par. 5.3).

Le informazioni gestite nel sistema devono permettere il monitoraggio del percorso seguito dalla richiesta in tutto il suo ciclo di vita. Il Ticket nasce nel momento in cui la chiamata dell'utente è accolta e classificata e viene chiuso una volta evaso a fronte del riscontro dell'avvenuta risoluzione del problema.

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

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

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

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

5.6 Sede di lavoro e personale addetto

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

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

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

5.7 Caratteristiche del personale

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

In particolare:

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

Per quanto riguarda invece le competenze tecniche:

- 1) conoscenze di buon livello dei sistemi operativi più diffusi (Windows, Linux);
- 2) conoscenza dei software open source di automazione d'ufficio maggiormente diffusi;
- 3) conoscenza delle problematiche relative a reti LAN;

- 4) buona conoscenza delle caratteristiche e configurazioni dei browser più diffusi, del linguaggio XML e delle metodologie di utilizzo dei webservice;
- 5) buone conoscenze delle caratteristiche e funzionalità dei sistemi di gestione documentale;
- 6) buona conoscenza dell'utilizzo della posta elettronica certificata, della firma digitale e in genere delle tematiche collegate alla dematerializzazione dei documenti nonché alla normativa vigente in materia di innovazione della Pubblica Amministrazione;
- 7) ottima conoscenza dei database ORACLE e capacità di interrogare ed elaborare dati in linguaggio sql
- 8) conoscenza di SPID
- 9) conoscenza di PagoPA

5.8 Avvio del servizio

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

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

5.9 Livelli di servizio

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

5.10 Piano di subentro

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

6. Pacchetto di giornate per servizi complementari

Il Comune di Genova, come specificato più sopra, ha attivato il processo di migrazione alla nuova versione dei sistemi software di Gestione Documentale, di Protocollo Generale e di gestione degli Atti Amministrativi.

Questi sistemi sono utilizzati quotidianamente da un numero notevole di operatori per adempiere a funzioni istituzionali. Proprio per questi motivi il passaggio alla nuova versione, se non opportunamente gestito, può avere un impatto piuttosto critico sull'organizzazione. Pertanto è necessario mettere in atto tutti gli accorgimenti utili a rendere il più possibile agevole l'operazione. Le attività strettamente legate all'avvio

del nuovo sistema sono già comprese in altri contratti in essere (personalizzazioni software, configurazione ambiente).

Nonostante questo e per i motivi sopra espressi, si ritiene necessario disporre di un congruo numero di giornate uomo anche nell'ambito del presente affidamento da dedicare ad attività di affiancamento e supporto durante tutta la fase di assestamento successiva all'avvio. In particolare:

- Formazione
- Affiancamenti agli operatori su temi specifici
- Documentazione di supporto all'assistenza (es. elenco faq)
- Supporto tecnico agli uffici nel periodo di assestamento

7. Figure di riferimento del servizio

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

Responsabile fornitore

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

Responsabile amministrazione

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