



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE TECNOLOGIE DIGITALIZZAZIONE E SMART CITY
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 18 mesi**

REQUISITI ED ESIGENZE TECNICO-FUNZIONALI

Sommario

1. Premessa	3
2. Definizioni e Documenti di riferimento	3
2.1 Definizioni	3
2.1 Documenti di riferimento	4
3. Oggetto dell'Appalto	5
4. Il contesto di riferimento.....	5
4.1 Il contesto organizzativo	5
4.2 Il contesto applicativo	5
5. Definizione dei servizi e modalità di erogazione	8
5.1 Caratteristiche del servizio	10
5.2 Orario erogazione servizio	11
5.3 Modalità di gestione	11
5.4 Modalità operative di gestione del servizio	11
5.5 Monitoraggio e tuning del sistema	12
5.6 Sede di lavoro e personale addetto	13
5.7 Caratteristiche del personale	13
5.8 Avvio del servizio	14
5.9 Piano di subentro	14
6. Pacchetto di giornate per servizi complementari	14
7. Livelli di servizio (SLA) e penali	15
8. Figure di riferimento del servizio.....	15

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’, ‘Sportello online dell’Edilizia’ e ‘Servizi Socio-Assistenziali’ si appoggiano ciascuna a specifici applicativi informatici.

La maggior parte delle 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/impresе. 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, da diversi anni, ha acquisito sul mercato il servizio di help desk applicativo attraverso procedure negoziali. In prossimità della scadenza del contratto in essere e nella necessità di dare continuità al servizio, si intende procedere all’apertura di una nuova procedura di gara.

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. Definizioni e Documenti di riferimento

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.

2.1 Definizioni

- **Agenzia per l’Italia Digitale (AgID)**, l’agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio che ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell’Agenda digitale italiana e contribuire alla diffusione dell’utilizzo delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione.
- **Amministrazione (o Stazione Appaltante o Ente)**: Il Comune di Genova che indice la presente procedura negoziata, 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 ss.mm.ii.
- **Codice dei contratti**: Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture - Decreto Legislativo 50/2016 e ss.mm.ii.
- **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 (successivo alle fasi di test).

- **Fornitore (o Impresa):** l'impresa (o il raggruppamento temporaneo di imprese) che si aggiudicherà il presente contratto e sarà quindi incaricato dell'erogazione dei servizi.
- **Offerente (o soggetto offerente):** ogni impresa (o il raggruppamento di imprese) che partecipa alla presente gara.
- **AOO:** Area Organizzativa Omogenea
- **U.O.:** Unità Organizzativa della struttura organizzativa interna dell'Amministrazione
- **E-Praxi:** applicativo per la gestione degli Atti Amministrativi
- **EnGramma (ex Auriga):** piattaforma di gestione Documentale, Protocollo, Atti Amministrativi
- **Monic@:** applicativo per la gestione dei Permessi Rottura Suolo Pubblico e Occupazione Suolo a fini edili
- **Geoworks:** nuovo applicativo per la gestione dei Permessi Rottura Suolo Pubblico e Occupazione Suolo a fini edili
- **SISA:** Sistema Informativo per i Servizi socio-Assistenziali
- **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
- **HD:** Assistenza HelpDesk
- **AA:** Amministrazione di Sistema
- **HDA:** Assistenza agli amministratori dell'applicativo
- **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

2.1 Documenti di riferimento

Oltre al presente Allegato 1, i documenti di riferimento per la gara in termini di contesto, caratteristiche tecniche ed elementi economici sono:

- Allegato 2 – Architettura di rete e Server Farm
- Allegato 3 – Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software
- Allegato 4 – Elementi di valutazione e relativi punteggi
- Allegato 5 – Schema dell'offerta tecnica
- Allegato A – DGUE
- Allegato B – Modello di dichiarazioni integrative al DGUE
- Allegato C – Clausole di Integrità
- Allegato D – Informativa Privacy
- Allegato E – Protocollo intesa ASSE.CO

Nel prosieguo del presente documento tali allegati sono indicati come “**Documenti di gara**”.

3. Oggetto dell'Appalto

La fornitura dovrà comprendere i seguenti servizi:

- 1) il servizio di assistenza applicativa di supporto agli operatori e di amministrazione dei sistemi informatici denominati EnGamma, E-Praxi, Monic@, Geoworks, SUE, SISA in tutte le fasi dei relativi processi.

All'interno della fornitura dovrà essere previsto un pacchetto di 30 giornate/uomo finalizzate ad attività complementari come specificato al paragrafo 6.

Nel prosieguo del presente documento verranno dettagliate le specifiche tecniche del servizio.

I servizi sopra indicati sono meglio dettagliati al successivo Art. 5.

Per quanto riguarda le modalità di erogazione dei servizi richiesti ed i relativi livelli di servizio, si fa riferimento all'Allegato 3 – Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software e dei servizi ICT.

L'impresa dovrà eseguire la prestazione in oggetto in assoluta conformità a quanto stabilito nel documento "Condizioni particolari di contratto", nei suoi allegati e negli altri atti richiamati nel documento medesimo, nonché secondo l'offerta presentata dall'Impresa stessa in sede di gara.

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/impresе) in particolare quelli legati al SUE. 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 Tecnologie Digitalizzazione e Smart City.

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:

- **Gestione Documentale e Protocollo** (EnGamma - ex Auriga): piattaforma 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).

Nel sistema è integrato un modulo per la gestione delle caselle di posta (scarico dei messaggi in arrivo, invio mail, presa in carico e assegnazione agli uffici, monitoraggio) nonché un motore di BPM (Business Process Management) per la modellazione e gestione dei processi di lavoro.

La piattaforma comprende il modulo per la gestione del Protocollo Informatico in linea con la normativa vigente (DPR 445/2000-DPCM 3/12/2013 e successive regole tecniche) e permette l'intera gestione dei documenti sia nel formato tradizionale, cartaceo, che in quello elettronico:

- Registrazione documenti in entrata, in uscita, tra uffici;
- Iter registrazioni: presa in carico, classificazione, fascicolazione, smistamenti interni e assegnazione, variazioni delle registrazioni;
- Ricerche documenti/fascicoli;
- Estrazioni e statistiche documenti/fascicoli;
- Stampa registro;
- Interoperabilità: gestione della casella Pec istituzionale e altre caselle integrate, 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.

Tutti i moduli applicativi, compresi quelli di amministrazione, sono fruibili tramite interfaccia web.

Negli anni questa piattaforma è diventata la repository della maggior parte del patrimonio documentale dell'ente. Proprio per garantire questo obiettivo le funzioni base sono disponibili anche tramite webservices in modo da permettere una facile integrazione da parte di tutti gli applicativi che producono/ricercano documenti. Il servizio di assistenza deve necessariamente comprendere il supporto specifico all'utilizzo dei servizi (web-services) rivolto ai tecnici, interni o esterni, al fine di facilitare l'integrazione dei vari sistemi informatici col sistema documentale. Comprende, inoltre, l'assistenza a diversi moduli software che si appoggiano al sistema EnGamma per la gestione dei documenti legati alla specifica funzionalità (es. Albo pretorio). Gli operatori attualmente abilitati all'utilizzo del sistema, principalmente relativi alla funzione di Protocollo, e che usufruiscono del servizio di assistenza, sono circa **1.800** distribuiti su tutta la struttura organizzativa interna.

- **Gestione Atti Amministrativi** (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.

Nota:

Il sistema di gestione documentale (EnGamma) in uso presso il Comune di Genova, comprende, in modo integrato, anche il modulo di Gestione Atti Amministrativi, funzione ad oggi ancora supportata dal software denominato EPraxi specificato sopra.

Attualmente è in corso il processo di migrazione al nuovo modulo di EnGamma. Infatti sono già attivi sul nuovo sistema i moduli relativi a Albo Pretorio e Ordinanze della Mobilità.

Nei prossimi mesi è prevista l'attivazione delle funzioni relative alle altre tipologie di atti (Determine Dirigenziali, Delibere di Giunta e di Consiglio).

Il vecchio sistema EPraxi rimarrà comunque in consultazione per tutti i dati pregressi.

Considerato che la funzione di gestione atti è di competenza di tutte le strutture tecnico-amministrative nonché dei vari organi politici (Giunta, Consiglio, Sindaco) e che il sistema viene quindi utilizzato in modo capillare all'interno dell'ente da un numero elevato di operatori, 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 l'operazione di 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** (Monic@ - gestione pratiche ante 15/11/2022 e Geoworks – gestione pratiche dal 15/11/2022): è l'applicativo web-based per la gestione dei procedimenti per le istanze di Rottura Suolo Pubblico, Occupazione Suolo a fini edili, Toponomastica 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 procedimenti Rottura Suolo Urgente e Ordinaria (piccoli e grandi utenti);
 - Gestione procedimenti Occupazione Suolo a fini edili Urgente e Ordinaria:
 - Dehors;
 - Dissuasori;
 - Passi carrabili e ponteggi
 - Permessi brevi;
 - Eventi
 - Ascensori
 - Gestione procedimenti Toponomastica;
 - 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 (reset password, abilitazione permessi, selezione ruoli, gestione gruppi, ecc.);
- Gestione di problematiche o dubbi sulle anagrafiche;
- Segnalazione al fornitore in caso di eventuali bug.

Gli operatori attualmente abilitati all'utilizzo del sistema e che usufruiscono del servizio di assistenza, sono circa **400** distribuiti tra i Municipi, la Direzione Governo e Sicurezza dei Territori Municipali, la Direzione Facility Management e la Polizia Municipale, a questi vanno aggiunti gli utenti esterni (Aster, cittadini ed imprese).

Nota:

L'applicativo Monic@, ormai tecnologicamente obsoleto, è stato sostituito dal nuovo software denominato Geoworks attivo dal 15 novembre 2022. Le pratiche però aperte a questa data e non ancora concluse, continueranno ad essere trattate con lo stesso sistema. Pertanto, l'applicativo Monic@ rimarrà in esercizio fino alla chiusura di tutte le pratiche attive, presumibilmente fino a tutto il 2024. In questo periodo l'assistenza dovrà essere garantita per entrambi i sistemi.

- **Portale Sportello Unico dell'Edilizia (SUE)**: 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 e di alcune altre direzioni collegate (circa **180** utenti).

- **Gestione del servizio di assistenza domiciliare (nell'ambito di 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 servizio di assistenza domiciliare e che usufruisce del servizio di assistenza software è quantificabile in circa **120** unità.

- **Gestione del reddito di cittadinanza (nell'ambito di SISA):** è l'applicativo web-based per la gestione dei soggetti e relativi nuclei richiedenti il reddito di cittadinanza. Tale applicativo consente di predisporre i patti per l'inclusione sociale semplificati e complessi e monitorare le attività relative.
 - Registrazione soggetto tramite acquisizione dati da sistemi integrati e gestione dei componenti del nucleo di valutazione sociale (nucleo RDC-ISEE);
 - Gestione dell'iter della pratica e relativi stati della stessa (es. esclusione, decadenza, sospensione);
 - Iter gestione dei patti per l'inclusione sociale: il processo è suddiviso in attività (es. individuazione dell'obiettivo, definizione degli impegni, dei sostegni, monitoraggio degli obiettivi, eventuale definizione dell'equipe multidisciplinare);
 - Invio segnalazioni ai fornitori di servizi per l'attivazione dei sostegni al soggetto beneficiario e ricezione dal fornitore dell'effettiva erogazione dei servizi stessi;
 - Ricerche soggetti/nucleo;
 - Cruscotti per verifica patti e ricerche varie.

Il personale dell'Ente attualmente abilitato all'utilizzo di servizio di gestione del reddito di cittadinanza e che usufruisce del servizio di assistenza software è quantificabile in circa **140** unità.

Nota: nel corso del 2023 è prevista l'attivazione graduale di ulteriori 12 moduli applicativi, con dimensioni e funzionalità differenti, nell'ambito del sistema SISA, di cui all'elenco in calce.

Il processo graduale di messa in produzione, programmato a fine aprile 2023, richiederà sicuramente un impegno straordinario in fase iniziale per l'acquisizione delle competenze e comunque un carico di lavoro aggiuntivo a regime in considerazione dei nuovi moduli disponibili e del numero di utenti che lo useranno.

Per ottimizzare i tempi di addestramento del personale addetto all'assistenza e per giungere ad una conoscenza più approfondita della piattaforma SISA, si propone di coinvolgere il personale addetto all'assistenza alla fase finale di test e collaudo previsti nel mese di marzo.

M01	Budget – Gestione del Bilancio delle Politiche Sociali (operativo e risorse)
M02	Residenzialità Minori
M03	Residenzialità Anziani
M04	Domiciliarità Minori

M06	SIUSS e altri flussi informativi verso soggetti interni ed esterni
M05	Domiciliarità Anziani (Manutenzione Evolutiva) Distinta MEV (residuale) e riedizione PID per PSCR
M07	Sportello Sociale, accoglienza e segretariato
M08	Cartella Sociale - con acquisizione di dati in interoperabilità con soggetti interni ed esterni (sanità)
M09	Progetto individuale di assistenza e educativo
M10	Interventi semplificati
M11	Trasporto disabili
M12	Protocollo autorità giudiziaria

5. Definizione dei servizi e modalità di erogazione

In generale, per quanto riguarda le modalità di erogazione dei servizi e di calcolo dei corrispettivi, si fa riferimento a quanto indicato nell'Allegato 3 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software.

5.1 Caratteristiche del servizio

Il servizio richiesto 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).

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 (telefono, mail) messi a disposizione dall'amministrazione per questo servizio.

Le segnalazioni verranno inserite nel sistema di Ticketing, Tracking e Reporting attualmente in uso all'Ente (art. 5 – Allegato 3).

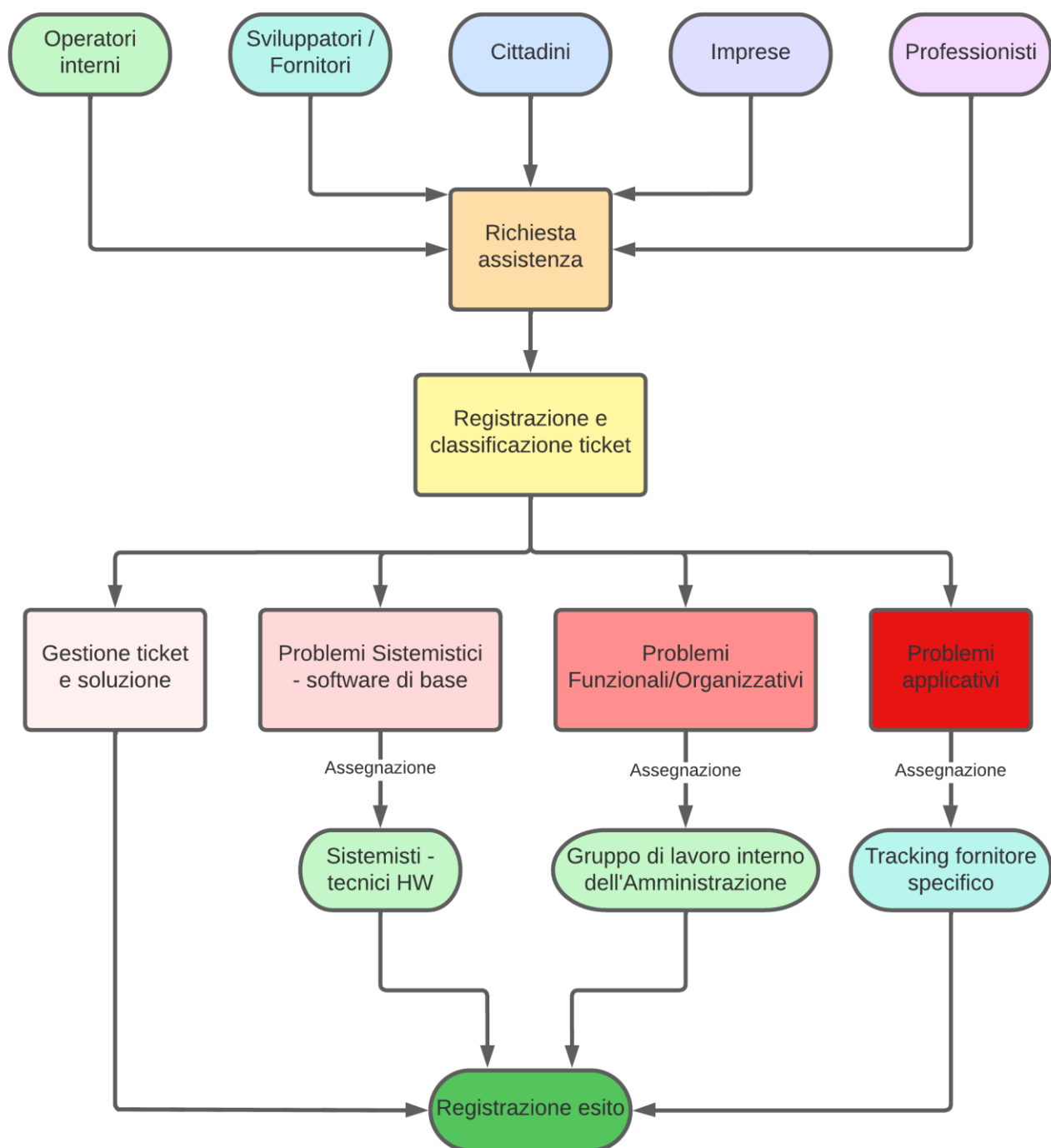
Qualora l'aggiudicatario sia dotato di analogo sistema informatico di gestione helpdesk, sarà facoltà dell'Amministrazione valutare l'utilizzo di tale sistema alternativo; l'eventuale sistema dell'aggiudicatario dovrà comunque permettere la registrazione almeno delle seguenti informazioni:

- 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.



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.

A questo scopo, potrà essere utilizzato il sistema di gestione centralizzata dell'assistenza tecnica informatica in dotazione al Comune di Genova (Allegato 3 - art. 5) o un 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 (par. 5.2) e 1 operatore aggiuntivo nell'orario della mattina (9:00 – 13:00).

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

- linee telefoniche
- 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 oltre ai requisiti citati all'art. 7 dell'Allegato 3 – Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software, anche specifiche caratteristiche professionali ed attitudinali.

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 webservices;

- 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 del sistema pubblico di identità digitale SPID;
- 9) conoscenza del sistema dei pagamenti per le Pubbliche Amministrazioni 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 3 - par. 4.

5.9 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 3 – par.4.

6. Pacchetto di giornate per servizi complementari

Il sistema informatico dell'ente, composto dall'insieme dei moduli applicativi specifici, è in continua evoluzione. Come esposto nei paragrafi precedenti, diversi sistemi, oggetto del servizio di cui al presente capitolato, sono in fase di aggiornamento/migrazione. In particolare:

- Gestione Atti Amministrativi: dismissione dell'attuale sistema denominato EPraxi e migrazione sulla piattaforma documentale EnGamma;
- Permessi Rottura e Occupazione Suolo: introduzione del nuovo applicativo Geoworks a partire dal 15/11/2022 e mantenimento del vecchio software Monic@ fino a chiusura delle pratiche ancora aperte a quella data;
- SISA: avvio in produzione di nuovi moduli applicativi nel corso del 2023.

Tutti i sistemi citati sono a supporto di funzioni critiche ed è quindi necessario ed opportuno garantire un adeguato supporto agli uffici competenti in modo da permettere un efficiente svolgimento dei processi di lavoro.

Si ritiene quindi necessario disporre di un congruo numero di giornate/uomo nell'ambito del presente affidamento da dedicare ad attività di affiancamento e supporto durante tutto il periodo di transizione. 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. Livelli di servizio (SLA) e penali

Circa i livelli di servizio richiesti, le penali da applicare ed il periodo di garanzia, si fa riferimento a quanto indicato nell'Allegato 3 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software.

Fra gli SLA indicati in tale allegato all'art. 5, sono vincolanti contrattualmente per il presente servizio solo i seguenti indicatori:

- HD - Assistenza help-desk
- HDA - Assistenza agli Amministratori
- AA - Amministrazione degli applicativi

Gli SLA definiti nella documentazione di gara devono essere garantiti dal Fornitore.

Penali

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

- 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
- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Amministrazione dell'applicativo (AA), 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.

8. 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 contratto" art. 8) 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.