

---

- Documento descrittivo delle macro-esigenze per la gestione delle segnalazioni e manutenzioni (Facility – WP1) –

Acquisizione di servizi di installazione, configurazione, formazione, analisi, personalizzazione, pubblicazione, integrazioni e manutenzione annuale Gara Facility e Fascicolo del Fabbricato  
**Direzione Servizi Informativi – Area Technology Manager**  
**Comune di Genova**

Revisione del Documento: **V.4**

Data revisione: **22/09/2023**

## Cronologia delle Revisioni

Revisione	Data	Sintesi delle Modifiche
1.0	31/05/2023	Prima emissione del documento
2.0	30/06/2023	Revisione del documento per emissione finale
3.0	15/09/2023	Revisione del documento per emissione finale
4.0	22/09/2023	Revisione per pubblicazione gara

## Indice

1. Obiettivi del documento	3
2. Esigenze per scenario applicativo TO-BE	4
3. Macro-requisiti	5
4. Dettaglio macro-requisiti	20

---

# 1. Obiettivi del documento

Il presente documento riporta l'elenco delle esigenze raccolte necessarie per la gestione del ciclo di vita delle segnalazioni di manutenzione, manutenzioni ordinarie, manutenzioni straordinarie, gestione della direzione lavori, gestione del budget, gestione integrata del ciclo passivo (da beni e servizi).

## 2. Esigenze per scenario applicativo TO-BE

Il Comune di Genova sta attuando un percorso evolutivo per i domini Patrimonio (Property Management) e Manutenzioni (Facility Management) allo scopo di dotarsi di un ecosistema applicativo, atto alla digitalizzazione di tutti i macro-processi operanti negli ambiti di cui sopra.

Il nuovo ecosistema applicativo dovrà prevedere i seguenti obiettivi:

- Convergenza dei processi, nell'ottica di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle procedure amministrative e gestionali;
- La costruzione di banche dati informatiche che consentano un'individuazione rapida dei beni del patrimonio immobiliare;
- La gestione di processi approvativi e autorizzativi relativamente a tutte le principali attività legate alla gestione anagrafica, operativa e manutentiva del patrimonio immobiliare.
- L'eliminazione, per quanto possibile, della ricezione, della produzione e dello scambio interno di documenti cartacei relativi alle pratiche di sviluppo economico;
- La semplificazione e la gestione in interoperabilità dei processi relativi agli ambiti oggetto della presente analisi ed afferenti alla Direzione Patrimonio tanto quanto alle altre Direzioni coinvolte;
- Un'architettura scalabile, ovvero dovrà essere possibile aggiungere ulteriori funzionalità senza doverne modificare le caratteristiche fondamentali;
- L'adozione di misure di verifica dei tempi e della qualità dell'esecuzione dei processi ai fini del monitoraggio dell'erogazione dei servizi alla cittadinanza;
- L'adeguamento alle normative sia nazionali, sia locali, che ne possano interessare le funzionalità e la garanzia dello svolgimento dei servizi.

Il Comune, con il fine di descrivere il nuovo ecosistema funzionale-applicativo, ha differenziato le esigenze, identificando dei pacchetti di lavoro (o work package) che raccolgono i principali ambiti e che saranno utilizzati come traccia per lo sviluppo dello scenario TO-BE. Nel presente documento sarà dettagliato il perimetro del c.d. "WP1", che include, appunto, del ciclo di vita delle segnalazioni di manutenzione, manutenzioni ordinarie, manutenzioni straordinarie, gestione della direzione lavori, gestione del budget, gestione integrata del ciclo passivo (da beni e servizi).

### 3. Macro-requisiti

Di seguito sono illustrati i 19 macro-requisiti raccolti durante la fase di intervista alle Direzioni del CdG. Per ognuno di essi, è stato indicato un ambito, fornita una breve descrizione e assegnato un livello di priorità rispetto alle necessità correnti dell'Ente:

Ambito	Requisito	Descrizione	Livello di priorità
--------	-----------	-------------	---------------------

<p><b>Dir. Servizi Finanziari, Manutenzione e verde pubblico, Municipi</b></p>	<p><b>Supporto al rendiconto annuale (collaudi e finanziamenti)</b></p>	<p>La soluzione deve supportare la predisposizione del rendiconto, svolta dalla Direzione Servizi Finanziari, esponendo in interoperabilità verso il sistema SIBAC tramite formato prestabilito, le informazioni manutentive utili, relative ai beni immobili. Tra queste, a titolo di esempio non esaustivo: fonti di finanziamento degli interventi manutentivi straordinari, codice MOGE degli interventi manutentivi, importi degli interventi manutentivi, ecc.</p>	<p>Indispensabile</p>
<p><b>Dir. Servizi Finanziari, Manutenzione e verde pubblico, Mobilità e Trasporti</b></p>	<p><b>Gestione contributi investimenti</b></p>	<p>La soluzione deve garantire la gestione del budget di spesa, in modo che l'utente possa rendicontare gli investimenti effettuati sulla base delle fonti di finanziamento disponibili.</p> <p>La soluzione deve supportare la rendicontazione dei contributi agli investimenti dei processi economico patrimoniali (calcoli per ammortamenti e risconti): deve essere possibile la riconciliazione dell'origine del finanziamento rispetto al piano dei conti ed eseguire il ricalcolo del valore di ammortamento dei beni oggetto di finanziamento al fine di produrre</p>	<p>Indispensabile</p>

		l'inventario. Il processo di rendicontazione deve essere supportato da una specifica funzionalità che permetta l'estrazione massiva di dati a supporto e la loro esposizione in interoperabilità in modo da snellire le tempistiche e consentire di ottenere un dato preciso, accurato e aggiornato.	
<b>Dir. Manutenzione e verde pubblico, Decentramento Municipi, Stazione Unica appaltante, Idrogeologica e Geotecnica, Sviluppo del Commercio, Politiche dello Sport e Ocean Race, Municipi, Politiche della Casa, Attività e Marketing Culturale, Sicurezza Aziendale</b>	<b>Gestione informazioni relative ad appalti</b>	La soluzione deve permettere di gestire dati e informazioni relativi alle diverse fasi per l'attuazione di appalti, i cui processi saranno gestiti tramite altra piattaforma dedicata. La soluzione deve permettere la gestione di informazioni (ad esempio CIG, CUP, importo, oneri sicurezza) identificative ed economiche della struttura contrattuale, per ciascuna tipologia di procedimento ai sensi del D. Lgs. 50/2016.	Indispensabile



<p><b>Dir. Manutenzione e verde pubblico, Municipi, Sviluppo del Commercio, Politiche dello Sport e Ocean Race, Decentramento Municipi, Politiche della Casa</b></p>	<p><b>Gestione del ciclo di vita delle segnalazioni</b></p>	<p>La soluzione deve permettere la gestione del ciclo di vita inerente le segnalazioni di interventi di manutenzione. Dovrà essere garantita la possibilità di generare segnalazioni da canali interni ed esterni, inerenti i beni immobili (es. mercati pubblici, posteggi, impianti sportivi, ecc.) e gli impianti al fine di poter prendere in carico la segnalazione stessa e procedere con la sua gestione. Per poter correttamente indirizzare la segnalazione, la soluzione deve permettere la gestione delle informazioni inerenti all'immobile, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: denominazione dell'immobile, indirizzo, eventuali foto, destinazione d'uso, descrizione del problema segnalato.</p> <p>Sulla base di queste informazioni, sarà possibile costruire il piano d'intervento, di cui la segnalazione dovrà recepire le informazioni di avanzamento per un aggiornamento puntuale verso il richiedente.</p>	<p>Indispensabile</p>
--	---	--	-----------------------



<p><b>Dir. Manutenzione e verde pubblico, Municipi, Management, Mobilità e Trasporti, Municipi, Sicurezza Aziendale, Politiche dell'Istruzione, Politiche dello Sport e Ocean Race, Politiche della Casa</b></p>	<p><b>Gestione manutenzione ordinaria</b></p>	<p>La soluzione deve permettere la gestione dell'intero ciclo di vita della manutenzione ordinaria dei beni. La manutenzione ordinaria viene gestita dai soggetti interni al CdG attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La presa in carico delle segnalazioni (ricevibili anche in logica multi-canale, ad es. tramite piattaforma SegnalaCI o segnalazioni interne tramite e-mail), possibilmente anche in mobilità.</li> <li>• La programmazione dell'intervento tramite programma di manutenzione preventiva.</li> <li>• L'intervento di personale specializzato nelle attività, possibilmente anche in mobilità.</li> <li>• L'aggiornamento dello stato di avanzamento dei lavori, possibilmente anche in mobilità.</li> <li>• La chiusura dell'intervento, possibilmente anche in mobilità.</li> </ul> <p>Gli interventi di manutenzione ordinaria possono essere affidati a squadre interne oppure a parti terze in quanto appaltatori/concessionari. Se presente</p>	<p>Indispensabile</p>
--	---	---	-----------------------

		<p>questo scenario, la soluzione deve gestire i dati relativi alla contrattualistica e agli interventi effettuati da terzi, dovendone anche consentire la profilazione.</p> <p>Gli interventi di manutenzione possono riguardare anche gli impianti termici (es. centrali termiche), idrici, acquiferi facenti parte del patrimonio immobiliare.</p> <p>Deve essere garantito l'inserimento della documentazione a supporto all'attività di manutenzione richiesta (schede intervento, fotografie, ecc.) la quale deve essere accuratamente archiviata in un repository dedicato.</p> <p>Tutti gli interventi manutentivi devono essere attuati in tempi prestabiliti. A tal fine la soluzione deve garantire un processo di verifica dei tempi di intervento ed eventuale allerta, ovvero permettere di verificare lo stato dell'intervento (programmato, in corso, completato) e le relative date di avvio e completamento.</p>	
--	--	---	--

<p><b>Dir. Manutenzione e verde pubblico, Municipi, Politiche dello Sport e Ocean Race, Politiche dell'Istruzione, Urbanistica, Sicurezza Aziendale</b></p>	<p><b>Gestione manutenzione straordinaria</b></p>	<p>La soluzione deve permettere la gestione dell'intero ciclo di vita della manutenzione straordinaria dei beni.</p> <p>Nello specifico per la manutenzione straordinaria, a partire dalle segnalazioni ricevute, vengono svolte le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Viene valutato il montante del budget disponibile,</li> <li>• Vengono valutate le priorità segnalate dai RAT dei Municipi</li> <li>• Vengono disposti ed eseguiti gli interventi, ove fosse disponibile un contratto</li> <li>• Vengono identificati e catalogati raccolti gli interventi non immediatamente eseguibili per la loro programmazione e la relativa costruzione di successivi appalti.</li> </ul> <p>La soluzione deve, inoltre, produrre una documentazione a supporto all'attività di manutenzione svolta la quale essere accuratamente archiviata in un repository dedicato.</p> <p>Tutti gli interventi manutentivi devono essere attuati in tempi prestabiliti e valutati in base al budget predefinito. A</p>	<p>Indispensabile</p>
---	---	--	-----------------------

		tal fine l'ecosistema deve garantire un processo di allerta, il quale permetta di verificare lo stato dell'intervento (programmato, in corso, completato) su arco annuale.	
<b>Trasversale</b>	<b>Direzione Lavori</b>	La soluzione, in riferimento alle attività già comprese all'interno della manutenzione ordinaria e straordinaria, nell'ambito della Direzione Lavori deve permettere la gestione della pianificazione, esecuzione, monitoraggio e registrazione del rapporto degli interventi ai fini del successivo contraddittorio nella fase di contabilità lavori.	Indispensabile
<b>Dir. Area Servizi Tecnici e Operativi</b>	<b>Supporto alla predisposizione e Gestione del Programma Triennale dei Lavori Pubblici</b>	La soluzione deve permettere la gestione delle informazioni necessarie e connesse alla predisposizione del Programma Triennale delle Opere Pubbliche, che saranno portate avanti attraverso separato processo come da schede ministeriali; ovvero, a titolo esemplificativo e non esaustivo: estremi delle delibere di approvazione, tracciatura degli interventi, produzione, archiviazione e consultazione di schede ministeriali, ecc.	Indispensabile

<p><b>Trasversale</b></p>	<p><b>Gestione dati relativi alla progettazione</b></p>	<p>La soluzione deve essere in grado di gestire i dati relativi alla progettazione di interventi riguardanti i beni del patrimonio (es. esproprio, manutenzione, misure correttive, regolarizzazione, ecc.), garantendo la disponibilità del corredo informativo necessario.</p> <p>La soluzione deve permettere la gestione degli allegati prodotti con metodologia BIM secondo quanto sarà definito dall'Ente in ordine al c.d. WP4.</p>	<p>Indispensabile</p>
<p><b>Dir. Idrogeologia e Geotecnica, Stazione Unica Appaltante</b></p>	<p><b>Monitoraggio georeferenziato di criticità e valenze</b></p>	<p>La soluzione a deve garantire la tracciabilità di eventuali criticità in corso sui beni e aree territoriali di proprietà del CdG o aventi titolarità determinata da eventuali contratti di concessione. Attraverso l'opera di censimento di queste informazioni si possono identificare le corrette priorità (come ad es. progetto aree terrazzate) e associare una più corretta programmazione dell'intervento manutentivo. La soluzione deve permettere l'integrazione con il Geoportale al fine di permettere con quest'ultimo la georeferenziazione dei beni immobili e, di conseguenza, disporre del corredo</p>	<p>Non Indispensabile</p>

		<p>informativo. La soluzione deve, inoltre, potersi integrare con QGIS, ovvero la piattaforma che permette la redazione di progetti di fattibilità tecnica ed economia, attraverso l'acquisizione di dati tramite l'utilizzo di tablet, successivamente elaborati e pubblicati sul Geoportale per rendere noto l'eventuale stato di criticità dell'immobile o dell'area territoriale esaminata.</p>	
<p><b>Dir. Manutenzione e verde pubblico, Municipi, Mobilità e Trasporti, Municipi, Sicurezza Aziendale, Politiche dell'Istruzione, Politiche dello Sport e Ocean Race</b></p>	<p><b>Gestione del budget di spesa</b></p>	<p>A valle del ciclo manutentivo che viene eseguito su ogni bene immobiliare che presenta delle criticità, la soluzione deve essere in grado di mappare tutte le attività manutentive (ordinarie e/o straordinarie) necessarie per poter stabilire il budget di spesa nel quale verranno riportate le previsioni di spesa, relative ad uno specifico esercizio, al fine di poter valutare le forme e i volumi di procedure di acquisizione di beni e servizi, nonché avviare, monitorare e completare l'intervento stesso nei tempi prestabiliti.</p>	<p>Indispensabile</p>
<p><b>Dir. Manutenzione e verde pubblico, Municipi, Politiche</b></p>	<p><b>Integrazione con sistema di Contabilità Lavori</b></p>	<p>La soluzione deve supportare le attività contabili connesse alla manutenzione ordinaria e straordinaria, tra cui</p>	<p>Indispensabile</p>

<p>dello Sport e Ocean Race, Politiche della Casa</p>		<p>l'integrazione con il sistema ACLEWEB che si occupa specificatamente della contabilità lavori. In particolare, quindi, la soluzione dovrà esporre gli Ordini di Lavoro (OdL) al fine di consentire SAL ed emissione dei relativi certificati di pagamento, nonché garantire l'acquisizione dei dati economici risultanti dall'elaborazione dei SAL in ACLEWEB.</p>	
<p>Trasversale</p>	<p>Architettura orientata al cloud</p>	<p>La soluzione deve essere deployabile in architettura cloud (es. IaaS e PaaS). La soluzione software deve avere la capacità di essere implementata e gestita all'interno di un ambiente di cloud computing.</p> <p>In un ambiente IaaS, il fornitore di servizi cloud fornirà l'infrastruttura hardware di base (come server, storage e rete). In questo caso, una soluzione deployabile in IaaS dovrebbe essere progettata in modo tale da poter essere eseguita su una varietà di infrastrutture hardware, con la possibilità di scalare l'uso delle risorse in base alle esigenze del cliente.</p>	<p>Indispensabile</p>

		<p>In un ambiente PaaS, il fornitore di servizi cloud offrirà una piattaforma completa che include l'infrastruttura hardware e il software necessario per eseguire un'applicazione. In questo caso, una soluzione deployabile in PaaS dovrebbe essere progettata per funzionare su una piattaforma specifica, sfruttando le funzionalità e le caratteristiche offerte dalla piattaforma stessa.</p> <p>In sintesi, la soluzione deployabile in architettura cloud deve essere progettata in modo flessibile, scalabile e modulare, in modo da poter essere eseguita su diversi ambienti di cloud computing e sfruttare al meglio le loro funzionalità.</p>	
<p><b>Dir. Manutenzione e verde pubblico, Municipi, Mobilità e Trasporti, Municipi, Sicurezza Aziendale, Politiche dell'Istruzione, Politiche dello Sport e Ocean</b></p>	<p><b>Integrazione con sistemi di contatto in logica multi-canale</b></p>	<p>L'ecosistema deve garantire la possibilità di ricevere e gestire segnalazioni da molteplici canali di contatto. La soluzione dovrà quindi garantire l'interoperabilità tra gli applicativi che rappresentano i touch point fisici e digitali e il sistema interno di apertura delle segnalazioni</p>	<p>Indispensabile</p>



		(Segnalaci), al fine di permettere un contatto in logica multi-canale.	
<b>Trasversale</b>	<b>Integrazione con sistema di autenticazione</b>	<p>La soluzione deve essere in grado di gestire utenti sia interni al Comune di Genova, sia esterni (società appaltanti, concessionari, cittadini, ecc.), mediante apposito strumento di autenticazione (accesso tramite SPID o CIAM interni).</p> <p>Gli accessi devono poter essere soggetti a logging, ai fini di audit.</p>	Indispensabile
<b>Trasversale</b>	<b>Gestione autorizzazione / profilazione</b>	<p>La soluzione deve essere in grado di gestire l'autorizzazione e la profilazione assegnando agli utenti autenticati un apposito ruolo e, eventualmente, gruppo, che ne determinino abilitazioni e visualizzazioni dedicate. Le modifiche di profilazione devono poter essere soggette a logging, ai fini di audit.</p>	Indispensabile
<b>Trasversale</b>	<b>Integrazione con sistema di gestione della firma digitale</b>	<p>All'interno della soluzione deve essere possibile gestire gli iter autorizzativi e la firma digitale della documentazione (es: le schede tecniche di intervento manutentivo per le quali il DL deve apporre la firma digitale come approvazione dell'intervento stesso).</p>	Non Indispensabile

		Tale funzionalità può essere messa a disposizione tramite integrazione di servizi terzi.	
<b>Trasversale</b>	<b>Integrazione con sistema di Protocollo</b>	La soluzione deve garantire l'interoperabilità con l'applicativo AURIGA, il quale gestisce la protocollazione e la registrazione, secondo norma, della documentazione prodotta, facilitandone in questo modo la conservazione e la successiva consultazione.	Non Indispensabile
<b>Trasversale</b>	<b>Gestione template</b>	La soluzione deve garantire l'utilizzo di modelli e template con testi parzialmente precompilati. I templates (moduli word o similari) dovranno attingere possibilmente dai dati istruttori presenti all'interno dell'ecosistema. Per tutti i processi che verranno gestiti all'interno della soluzione, per i quali è necessario produrre della documentazione (interventi manutentivi, gestione utenze, contratti, ecc.) sarà necessario l'utilizzo di templates standardizzati che dovranno poter essere modificati da utenti opportunamente profilati.	Indispensabile





ID Esigenza	Dominio	ID Requisito	Requisito	User Story
07	Funzionale	FR-01	Supporto al rendiconto annuale (collaudi e finanziamenti)	Come utente della Direzione Servizi Finanziari, devo avere la possibilità di consultare i dati relativi alle manutenzioni straordinarie in modo che possa disporre delle informazioni minime obbligatorie per la predisposizione del rendiconto patrimoniale annuale
07	Non Funzionale	NFR-01	Supporto al rendiconto annuale (collaudi e finanziamenti)	Come utente di molteplici Direzioni del CdG devo disporre di una soluzione che sia in grado di interfacciarsi in interoperabilità con l'applicativo SIBAC, per gestire le informazioni manutentive utili relativi ai beni immobili
08	Funzionale	FR-01	Rendicontazione contributi investimenti	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico devo avere la possibilità di gestire il budget di spesa per rendicontare gli investimenti effettuati sulla base delle fonti di finanziamento disponibili
08	Funzionale	FR-02	Rendicontazione contributi investimenti	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico devo avere la possibilità di supportare la rendicontazione dei contributi agli investimenti economici patrimoniali per effettuare stime sul calcolo dell'ammortamento e risconti
08	Funzionale	FR-03	Rendicontazione contributi investimenti	Come utente della Direzione Servizi Finanziari devo avere la possibilità di effettuare la riconciliazione dell'origine del finanziamento rispetto al piano dei conti ed eseguire il ricalcolo del valore di ammortamento dei beni oggetto di finanziamento al fine di produrre l'inventario
11	Funzionale	FR-01	Gestione informazioni relative ad appalti	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico devo avere la possibilità gestire dati e informazioni relative agli appalti al fine di poter stilare documenti contrattuali contenenti tutto il corredo informativo necessario ai sensi del D. Lgs. 50/2016
14	Funzionale	FR-01	Gestione del ciclo di vita delle segnalazioni	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico e della Direzione Municipi devo avere la possibilità di gestire il ciclo di vita delle segnalazioni manutentive, attraverso canali interni ed esterni, inerenti ai beni immobili e agli impianti, al fine di poter prendere in carico la segnalazione stessa e procedere con la sua gestione
15	Funzionale	FR-01	Gestione manutenzione ordinaria	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico e della Direzione Municipi devo avere la possibilità di gestire l'intero ciclo di vita della manutenzione ordinaria al fine di poter salvaguardare il bene interessato (presa

				in carico segnalazioni, intervento di personale specializzato nelle attività, aggiornamento dello stato di avanzamento dei lavori, chiusura dell'intervento
15	Funzionale	FR-02	Gestione manutenzione ordinaria	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico e della Direzione Municipi devo avere la possibilità di poter stilare e predisporre contratti verso terzi nel caso in cui gli interventi manutentivi vengano appaltati a terze parti
15	Funzionale	FR-03	Gestione manutenzione ordinaria	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico e della Direzione Municipi devo avere la possibilità di gestire gli interventi di manutenzione anche degli impianti termici (es. centrali termiche), idrici, acquiferi facenti parte del patrimonio immobiliare
15	Funzionale	FR-04	Gestione manutenzione ordinaria	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico e della Direzione Municipi devo avere la possibilità di inserire la documentazione a supporto dell'attività di manutenzione richiesta (schede intervento, fotografie, certificazioni impiantistiche e di sicurezza, ecc.), la quale deve poter essere accuratamente archiviata in un repository dedicato
15	Funzionale	FR-05	Gestione manutenzione ordinaria	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico e della Direzione Municipi devo avere la possibilità di pianificare gli interventi creando degli appositi piani di intervento programmato che contemplino lo svolgimento di attività ricorrenti (es. sfalcio del verde, sostituzione lampadine, ecc.)
15	Funzionale	FR-06	Gestione manutenzione ordinaria	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico e della Direzione Municipi devo avere la possibilità di verificare e gestire i tempi di intervento ed eventuale allerta, ovvero permettere di verificare lo stato dell'intervento (programmato, in corso, completato) e le relative date di avvio e completamento
16	Funzionale	FR-01	Gestione manutenzione straordinaria	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico e della Direzione Municipi devo avere la possibilità di gestire l'intero ciclo di vita della manutenzione straordinaria al fine di poter salvaguardare il bene interessato
16	Funzionale	FR-02	Gestione manutenzione straordinaria	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico devo avere la possibilità di effettuare la stima del budget necessario allo svolgimento dell'opera manutentiva per stabilirne la fattibilità e la sostenibilità economica

16	Funzionale	FR-03	Gestione manutenzione straordinaria	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico e della Direzione Municipi devo avere la possibilità di valutare le richieste manutentive provenienti dalle RAT municipali al fine di poter stabilire la priorità di intervento in base alle criticità
16	Funzionale	FR-04	Gestione manutenzione straordinaria	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico e della Direzione Municipi devo avere la possibilità di disporre ed eseguire i necessari interventi, ove fosse disponibile un contratto
16	Funzionale	FR-05	Gestione manutenzione straordinaria	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico devo avere la possibilità di poter catalogare gli interventi manutentivi al fine di eseguire una valutazione e programmazione degli stessi
16	Funzionale	FR-06	Gestione manutenzione straordinaria	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico e della Direzione Municipi devo avere la possibilità di inserire la documentazione a supporto dell'attività di manutenzione richiesta (schede intervento, fotografie, ecc.), la quale deve poter essere accuratamente archiviata in un repository dedicato
16	Funzionale	FR-07	Gestione manutenzione straordinaria	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico e della Direzione Municipi devo avere la possibilità di verificare e gestire i tempi di intervento ed eventuale allerta, ovvero permettere di verificare lo stato dell'intervento (programmato, in corso, completato) e le relative date di avvio e completamento
18	Funzionale	FR-01	Direzione Lavori	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico e della Direzione Municipi devo avere la possibilità di gestire la pianificazione programmata dei lavori al fine di definirne fasi, attività, vincoli, risorse tempistiche
18	Funzionale	FR-02	Direzione Lavori	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico e della Direzione Municipi devo avere la possibilità di gestire l'esecuzione dei lavori al fine di poter portare a compimento l'intervento manutentivo
18	Funzionale	FR-03	Direzione Lavori	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico e della Direzione Municipi devo avere la possibilità di gestire il monitoraggio dei lavori al fine di verificare che l'intervento venga eseguito nei modi e nei tempi prestabiliti
18	Funzionale	FR-04	Direzione Lavori	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico e della Direzione Municipi devo avere la possibilità di stilare il rapporto degli interventi al fine di avere una documentazione

				aggiornato in merito all'intervento manutentivo svolto
20	Funzionale	FR-01	Supporto alla predisposizione e Gestione del Programma Triennale dei Lavori Pubblici	Come utente dell'Area Servizi Tecnici e Manutentivi devo avere la possibilità di gestire tutte le informazioni necessarie alla predisposizione del programma triennale dei Lavori Pubblici
21	Funzionale	FR-01	Gestione dati relativi alla progettazione	Come utente di molteplici Direzioni del CdG devo avere la possibilità di gestire le informazioni derivanti dalla progettazione, che possano essere utili per gli interventi dei beni manutentivi
21	Funzionale	FR-02	Gestione dati relativi alla progettazione	Come utente di molteplici Direzioni del CdG devo avere la possibilità di gestire gli allegati prodotti dal modello BIM che sarà selezionato dall'Ente nell'ambito del c.d. WP4
22	Funzionale	FR-01	Monitoraggio georeferenziato di criticità e valenze	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico vorrei avere la possibilità di tracciare tutte le criticità in corso sui beni e/o aree territoriali al fine di individuare le corrette priorità e associare una più corretta programmazione dell'intervento manutentivo.
22	Funzionale	FR-02	Monitoraggio georeferenziato di criticità e valenze	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico vorrei avere la possibilità di disporre del corredo informativo necessario da / per Geoportale, al fine di georeferenziazione dei beni immobili
22	Funzionale	FR-03	Monitoraggio georeferenziato di criticità e valenze	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico vorrei avere la possibilità di disporre del corredo informativo necessario per la redazione di progetti di fattibilità tecnica ed economica, attraverso l'acquisizione di dati tramite l'utilizzo di tablet, successivamente elaborati e pubblicati sul Geoportale per rendere nota lo stato di criticità dell'immobile o dell'area territoriale esaminata
22	Non Funzionale	NFR-01	Monitoraggio georeferenziato di criticità e valenze	Come utente di molteplici Direzioni del CdG vorrei che il sistema sia in grado di interfacciarsi in interoperabilità con l'applicativo Geoportale, al fine di permettere con quest'ultimo la gestione del corredo informativo relativo alla georeferenziazione dei beni immobili
22	Non Funzionale	NFR-02	Monitoraggio georeferenziato di criticità e valenze	Come utente di molteplici Direzioni del CdG devo poter disporre di una soluzione che sia in grado di interfacciarsi in interoperabilità con l'applicativo QGIS, al fine di poter gestire il corredo informativo necessario per effettuare la redazione di progetti di fattibilità tecnica ed economia



23	Funzionale	FR-01	Gestione budget di spesa	Come utente di molteplici Direzioni del CdG devo avere la possibilità di stabilire il budget di spesa nel quale verranno riportate le previsioni di spesa, relative ad uno specifico esercizio, al fine di poter avviare e completare nei tempi prestabiliti l'intervento stesso
24	Funzionale	FR-01	Integrazione con sistema di Contabilità Lavori	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico devo avere la possibilità di gestire gli OdL al fine di consentire SAL ed emissione dei relativi certificati di pagamento
24	Funzionale	FR-02	Integrazione con sistema di Contabilità Lavori	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico devo poter avere la possibilità di gestire i dati economici risultanti dall'elaborazione del sistema della contabilità lavori
26	Non funzionale	NFR-01	Architettura orientata al cloud	Come utente di molteplici Direzioni del CdG voglio avere un sistema che sia deployabile e gestita in architettura cloud (es. IaaS e PaaS) e progettata in modo flessibile, scalabile e modulare
28	Funzionale	FR-01	Integrazione con sistemi di contatto in logica multi-canale	Come utente della Direzione Manutenzione e verde pubblico devo poter avere la possibilità di ricevere, gestire e ritornare feedback delle segnalazioni attraverso molteplici canali, per avere una più facile e fruibile ricezione delle informazioni
28	Non Funzionale	NFR-02	Integrazione con sistemi di contatto in logica multi-canale	Come utente di molteplici Direzioni del CdG devo poter disporre di una soluzione in grado di interfacciarsi in interoperabilità con gli applicativi che rappresentano i touch point fisici / digitali e il sistema interno di apertura delle segnalazioni (Segnalaci)
30	Funzionale	FR-01	Integrazione con sistema di autenticazione	Come utente di molteplici Direzioni del CdG devo avere la possibilità di accedere al servizio di gestione della manutenzione e di essere riconosciuto correttamente
30	Non Funzionale	NFR-01	Integrazione con sistema di autenticazione	Come utente di molteplici Direzioni del CdG voglio avere la possibilità di tracciare gli accessi (logging), al fine di audit
31	Non Funzionale	NFR-01	Gestione autorizzazione / profilazione	Come utente di molteplici Direzioni del CdG voglio avere la possibilità di garantire le necessarie autorizzazioni e profilazioni agli utenti autenticati, assegnando apposito ruolo e gruppo
31	Non Funzionale	NFR-02	Gestione autorizzazione / profilazione	Come utente di molteplici Direzioni del CdG voglio avere la possibilità di tracciare le modifiche alla profilazione, al fine di audit
32	Funzionale	FR-01	Integrazione con sistema di gestione della firma digitale	Come utente di molteplici Direzioni del CdG vorrei avere la possibilità di gestire gli iter autorizzativi in base ai permessi / privilegi associati al profilo utente

32	Funzionale	FR-02	Integrazione con sistema di gestione della firma digitale	Come utente di molteplici Direzioni del CdG vorrei avere la possibilità di firmare digitalmente la documentazione necessaria (es: le schede tecniche di intervento manutentivo per le quali il DL deve apporre la firma digitale come approvazione dell'intervento stesso)
32	Non Funzionale	NFR-02	Integrazione con sistema di gestione della firma digitale	Come utente di molteplici Direzioni del CdG vorrei che il sistema sia in grado di interfacciarsi in interoperabilità con l'applicativo di firma digitale
33	Funzionale	FR-01	Integrazione con sistema di Protocollo	Come utente di molteplici Direzioni del CdG vorrei avere la possibilità di protocollare e registrare, secondo norma, la documentazione prodotta, facilitandone in questo modo la conservazione e la successiva consultazione
33	Non Funzionale	NFR-01	Integrazione con sistema di Protocollo	Come utente di molteplici Direzioni del CdG vorrei che il sistema sia in grado di interfacciarsi in interoperabilità con l'applicativo AURIGA, al fine di poter protocollare la documentazione
37	Funzionale	FR-01	Gestione template	Come utente di molteplici Direzioni del CdG devo poter avere la possibilità di utilizzare, gestire e modificare modelli e template standardizzati (in formato .DOCX o OpenOffice)
37	Funzionale	FR-02	Gestione template	Come utente di molteplici Direzioni del CdG devo poter avere la possibilità di messa a disposizione dei template con testi parzialmente precompilati. I templates (in formato .DOCX o OpenOffice) dovranno attingere possibilmente dai dati istruttori presenti all'interno dell'ecosistema.