



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE PIANIFICAZIONE STRATEGICA, SMART CITY, INNOVAZIONE D'IMPRESA E STATISTICA

Realizzazione di una piattaforma informatica per le politiche del lavoro

ALLEGATO 1 – REQUISITI ED ESIGENZE TECNICO-FUNZIONALI

INDICE

| | |
|---|----|
| ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO | 3 |
| ART. 2 DEFINIZIONI, DOCUMENTI DI RIFERIMENTO E PIANO DI PROGETTO | 3 |
| 2.1 DEFINIZIONI | 3 |
| 2.2 Documenti di riferimento | 4 |
| 2.3 Piano di Progetto | 4 |
| ART. 3 SPECIFICHE TECNOLOGICHE E INFRASTRUTTURALI | 6 |
| 3.1 Architettura del sistema | 6 |
| ART. 4 CONTESTO E SPECIFICHE FUNZIONALI | 6 |
| 4.1 PREMESSA | 6 |
| 4.3 LA PIATTAFORMA LAVORO E FORMAZIONE : FUNZIONALITÀ DI BASE | 8 |
| 4.3.1 ANAGRAFE IMPRESE | 8 |
| 4.3.2 ANAGRAFE FORMATORI | 8 |
| 4.3.3 CATALOGO PROGRAMMI E OPPORTUNITÀ FINANZIARIE DISPONIBILI A LIVELLO NAZIONALE E COMUNITARIO VOLTE ALLO SVILUPPO DI PERCORSI FORMATIVI E DI INSERIMENTO LAVORATIVO. | 8 |
| 4.3.4 CATALOGO PROGETTI DI RICERCA | 9 |
| 4.3.5 ANALISI DI CONTESTO, PIANO DI STAKEHOLDER ENGAGEMENT E DEFINIZIONE DELLE REGOLE DI INGAGGIO | 9 |
| ART. 5 INTEGRAZIONI CON ALTRI SISTEMI O BASI DATI | 10 |
| 5.1 Protocollo | 10 |
| 5.2 Gestione documentale | 11 |
| 5.3 Punto unico dei pagamenti | 11 |
| 5.4 Sistema di Gestione del Bilancio e di Fatturazione | 11 |
| 5.5 Sistema di gestione dell'anagrafe dipartimentale | 11 |
| 5.9 Open Data | 11 |
| Art. 6 Servizi professionali correlati al software applicativo | 12 |
| 6.1 Migrazione – Transcodifica dei Dati | 12 |
| 6.2 Avvio in produzione del sistema | 12 |
| 6.3 Documentazione tecnica e utente | 13 |
| 6.4 Collaudo | 14 |
| 6.5 Formazione degli utenti | 14 |
| 6.6 Assistenza all'avviamento | 14 |
| 6.7 Garanzia | 15 |

ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO

Il Comune di Genova , nell'ambito delle proprie azioni legate allo sviluppo dell'Agenda digitale ha previsto la realizzazione di alcuni strumenti tecnologici a supporto del sistema città, volti in particolare agli aspetti del lavoro e della formazione. Le esigenze ed i requisiti funzionali della nuova piattaforma sono descritti nel presente documento.

Le nuove implementazioni del sistema informativo devono essere impostate nella logica della semplicità d'uso, revisione ed ottimizzazione dei processi di lavoro, dematerializzazione, disponibilità dei servizi on line, interoperabilità con altri sistemi, monitoraggio delle attività svolte. Dovranno inoltre essere garantite la scalabilità del sistema personalizzato e la gestione multi-ente propedeutiche alla diffusione presso gli altri Enti della Città Metropolitana e a garanzia del buon utilizzo degli stakeholder coinvolti.

Il presente documento disciplina la fornitura del software applicativo e dei servizi correlati.

Il contratto che ne consegue dovrà comprendere:

- analisi e sviluppo delle funzionalità che dovrà garantire;
- l'installazione e la configurazione dei sistemi;
- la migrazione dei dati storici da eventuali sistemi che verranno integrati o resi interoperabili;
- le attività di affiancamento e formazione agli utenti;
- la documentazione necessaria per l'utilizzo dei sistemi sia funzionale che sistemistica;

Per quanto riguarda formazione, installazione, configurazione e affiancamento si intendono comprese le giornate necessarie a rendere autonomo un numero ristretto di sistemisti, amministratori e formatori per tutti gli operatori che ne avranno necessità.

E' ammessa la possibilità di utilizzare, integrate nelle applicazioni, componenti software prodotte da terze parti alle seguenti condizioni:

- piena responsabilità del Fornitore per quanto attiene il corretto funzionamento di tali componenti;
- le componenti devono essere rese disponibili in modalità Open Source, con uso illimitato all'interno dell'Ente.

ART. 2 DEFINIZIONI, DOCUMENTI DI RIFERIMENTO E PIANO DI PROGETTO

2.1 DEFINIZIONI

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

- **Amministrazione (o Ente):** Il Comune di Genova che indice la presente procedura di selezione in qualità di stazione appaltante.

- **Applicazione (o Applicativo o Software o “nuovo sistema”)**: il sistema informativo oggetto del presente capitolato in tutte le sue componenti funzionali.
- **DBMS**: Data Base Management System. Sistema di gestione del database. RDBMS è un particolare tipo di DBMS che utilizza una struttura relazionale.
- **Esercizio: (messa in esercizio o produzione o messa in produzione)** si intende l’avvio definitivo dei sistemi su dati ufficiali (è successiva alle fasi di test).
- **Fornitore**: l’impresa (o il raggruppamento temporaneo di imprese) che si aggiudicherà il presente contratto e sarà quindi incaricato della fornitura.
- **Offerente (o soggetto offerente)**: ogni impresa (o il raggruppamento di imprese) che partecipa alla presente gara.
- **Stazione appaltante**: il Comune di Genova che gestisce la presente fornitura in forza della convenzione per la gestione unitaria dei servizi informatici e telematici.

2.2 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

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

- Allegato 2 – L’architettura di rete dell’Ente e relativi Server
- Allegato 3 – Sviluppo, Manutenzione e Assistenza del Software del Comune di Genova
- Allegato 4 – Piattaforme applicative trasversali Allegato 5 - Piattaforme applicative trasversali
- Allegato 5 - Elementi di valutazione e relativi punteggi
- Allegato 6 – Condizioni particolari di fornitura

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

2.3 PIANO DI PROGETTO

Per la realizzazione del progetto informatico, la Ditta dovrà presentare all’interno dell’offerta tecnica una proposta di Piano di Progetto comprensivo di diagramma di Gantt che dovrà essere articolata in fasi.

La proposta di Piano di Progetto dovrà indicare:

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

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

La proposta di Piano di Progetto dovrà prevedere le attività indispensabili a garantire un efficace percorso di realizzazione del progetto informatico:

- attività di analisi dei requisiti funzionali necessari sulla base dei requisiti espressi dagli stakeholder coinvolti
- Stesura del documento di analisi di dettaglio
- Verifica ed approvazione del documento di analisi
- Sviluppo della piattaforma
- Fasi di test
- Migrazione dei dati
- Avvio in esercizio
- Collaudo

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

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

- Metodologia di gestione del progetto;
- Modalità e tempi di avvio delle applicazioni: l'offerente dovrà indicare, tenendo in considerazione la complessità organizzativa del Comune di Genova, come ritiene opportuno organizzare lo start up dei sistemi;
- Attività di affiancamento agli utenti nell'avvio del sistema: quantità di giornate previste di formazione e affiancamento all'avvio e modalità di erogazione;
- Piano dei test sia per la pre-accettazione del sistema che per il collaudo definitivo;
- Continuità dei servizi nel passaggio dal vecchio al nuovo sistema.

ART. 3 SPECIFICHE TECNOLOGICHE E INFRASTRUTTURALI

3.1 ARCHITETTURA DEL SISTEMA

Il sistema proposto dovrà essere pienamente integrabile con le tecnologie esistenti nel contesto di un'architettura fortemente centralizzata e verrà installato presso il Data Center del Comune di Genova, vedi Allegato 2 – L'architettura di rete dell'Ente e relativi server.

Le imprese offerenti dovranno quindi, in ogni caso, indicare le caratteristiche generali del sistema proposto, i requisiti di sistema necessari per il funzionamento (caratteristiche tecniche dei server virtuali, sistema operativo, software di base, DBMS) ed il relativo dimensionamento tale da assicurare adeguati livelli prestazionali presso la Server Farm dell'Ente.

Il livello di aderenza in termini di compatibilità, integrabilità e modalità di fruibilità, sarà uno dei criteri di valutazione. Sarà inoltre valutato il dimensionamento delle esigenze di adeguamento della Server Farm, per quanto riguarda i server, i Sistemi Operativi, i Sw di base, i DBMS (vedi Allegato 5 - Elementi di valutazione e relativi punteggi).

Le implementazioni software dovranno essere aderenti alle specifiche generali elencate nell'Allegato 2 - Caratteristiche generali del software. Il livello di aderenza, nonché eventuali aspetti migliorativi in termini di qualità ed efficienza, saranno uno dei criteri di valutazione (vedi Allegato 5 - Elementi di valutazione e relativi punteggi). Il DBMS dovrà essere relazionale e, preferibilmente, Microsoft SQL Server.

Inoltre il software inserendosi in un contesto multi ente, dovrà essere orientato verso una gestione multi-ente pur garantendo la riservatezza dei dati dei diversi soggetti coinvolti, ove necessario.

ART. 4 CONTESTO E SPECIFICHE FUNZIONALI

4.1 PREMESSA

L'Agenda Digitale Europea, prima tra le iniziative faro previste dalla strategia Europa 2020, individua gli ambiti di azione sui quali l'UE deve concentrare il proprio impegno per sfruttare tutto il potenziale delle ICT e creare le condizioni per lo sviluppo dell'economia digitale innescando un circolo virtuoso tra dotazione infrastrutturale in banda larga e ultra larga, utilizzo delle ICT (eskills digital literacy, digital experts, ecc.) e servizi on-line pubblici (e-Government, eHealth, e-education, elearning, eCulture, etc) e privati (eCommerce etc).

In generale, la situazione italiana è disomogenea e ancora lontana da alcuni dei target europei, soprattutto per una generalizzata debolezza della domanda (Tavola 3) a sua volta dovuta, almeno in parte a competenze digitali ancora insufficienti per garantire quella massa critica indispensabile a imprimere un'accelerazione sull'offerta di servizi digitali -nonché a causa di una copertura infrastrutturale in banda ultra larga ancora carente, soprattutto nelle aree rurali, interne e produttive, nelle quali il gap è

molto elevato.

Le fasce più giovani della popolazione sono quelle che si sono trovate più esposte alla fase recessiva che si protrae, pur con diverse intensità, da oltre cinque anni. La contrazione occupazionale ha interessato soprattutto la fascia della popolazione in età compresa tra 15 e 29 anni, con una riduzione significativa dei tassi di occupazione e un innalzamento di quelli di disoccupazione che hanno riportato la quota di disoccupati ai livelli di 12 anni fa. Peraltro in tutta Europa la forza lavoro giovanile è stata quella maggiormente colpita dalla caduta della domanda di lavoro, ma nel nostro Paese le dinamiche sono andate a sommarsi a problematiche strutturali che da tempo vedono gli indicatori del mercato del lavoro giovanile italiano decisamente peggiori delle medie comunitarie.

Il concetto di “inclusione sociale”, affermatosi a livello comunitario, comprende l'accesso di tutti i cittadini alle risorse di base, ai servizi sociali, al mercato del lavoro e ai diritti necessari “per partecipare pienamente alla vita economica, sociale e culturale, e per godere di un tenore di vita e di un benessere considerati normali nella società in cui vivono”. Il sostegno a questo obiettivo in ambito comunitario fa perno sul concetto di “inclusione attiva”, come definito nell’ambito della raccomandazione del 3 ottobre 2008 della Commissione europea, che prevede una strategia basata su tre pilastri: supporto al reddito adeguato; mercati del lavoro inclusivi; accesso a servizi di qualità. In altri termini, promuovere l’inclusione sociale significa assicurare, per la più elevata quota di persone possibile, la possibilità di accedere a risorse economiche adeguate, al mercato del lavoro e a livelli di servizio socialmente accettabili nelle molteplici dimensioni del proprio vivere: istruzione, sicurezza, salute, abitazione, ambiente, rispetto di sé, ecc. In tale prospettiva, la promozione dell’inclusione sociale si intreccia con le aree di intervento di altri Obiettivi Tematici, si pensi ad esempio, con riferimento al FSE, al rafforzamento dei servizi per l’impiego (Obiettivo Tematico 8) o al potenziamento delle opportunità formative ed educative (Obiettivo Tematico 10).

Obiettivo della Strategia Europa 2020 è quello di ridurre di 20 milioni il numero delle persone a rischio di povertà o di esclusione sociale. Nel 2013, l’indicatore congiunto di povertà o esclusione sociale, che tiene conto delle persone a rischio di povertà relativa dopo i trasferimenti sociali, delle persone in situazione di grave deprivazione materiale e delle persone che vivono in famiglie a intensità lavorativa molto bassa, mostra come in Italia il fenomeno interessi il 28,4 per cento della popolazione, pari a circa 18 milioni di persone, valore superiore a quello medio comunitario (24,9 per cento della popolazione, ossia circa 125 milioni di persone), ma in leggera diminuzione rispetto all’anno precedente. L’obiettivo nazionale, da raggiungere nel 2020, è la riduzione del numero di coloro che sono a rischio di povertà o esclusione sociale di 2 milioni e duecento mila unità (circa l’8 per cento in meno).

La Piattaforma Lavoro e formazione rappresenta pertanto uno strumento fondamentale, per realizzare le condizioni ottimali e i necessari servizi da garantire al cittadino relativamente alle tematiche sovra esposte,

attraverso la realizzazione di un primo nucleo di funzionalità che permettano di realizzare le condizioni per lo sviluppo di un sistema strutturato e partecipato, a servizio del mondo del lavoro e della formazione.

4.3 LA PIATTAFORMA LAVORO E FORMAZIONE : FUNZIONALITÀ DI BASE

4.3.1 ANAGRAFE IMPRESE

Il sistema informativo acquisito dovrà garantire la possibilità di gestire un catalogo imprese attraverso la realizzazione di un archivio che permetta di individuare le imprese e catalogarle in base alle caratteristiche tipiche quali: ragione sociale, collocazione sul territorio, numero addetti, fatturato, settore di appartenenza, più varie ed eventuali.

All'Aggiudicataria sarà, pertanto, richiesta un'attività di analisi e implementazione non solo degli aspetti di dettaglio relativi al modulo Anagrafe Aziende/Imprese (cosiddette "funzionalità di base"), bensì essa dovrà integrare eventuali altre funzionalità che emergeranno dall'analisi di contesto e dal piano di ingaggio degli stakeholder, ovvero tutte quelle variazioni che si riterranno necessarie a seguito del processo di progettazione iniziale.

4.3.2 ANAGRAFE FORMATORI

Il sistema informativo acquisito dovrà garantire la possibilità di gestire un catalogo formatori attraverso la realizzazione di un archivio che permetta di individuare i soggetti erogatori di servizi di formazione per cittadini ed imprese e catalogarli in base alle caratteristiche tipiche quali: ragione sociale, collocazione sul territorio, numero addetti, fatturato, settore di appartenenza, più varie ed eventuali.

All'Aggiudicataria sarà, pertanto, richiesta un'attività di analisi e implementazione non solo degli aspetti di dettaglio relativi al modulo Anagrafe Formatori (cosiddette "funzionalità di base"), bensì essa dovrà integrare eventuali altre funzionalità che emergeranno dall'analisi di contesto e dal piano di ingaggio degli stakeholder, ovvero tutte quelle variazioni che si riterranno necessarie a seguito del processo di progettazione iniziale.

4.3.3 CATALOGO PROGRAMMI E OPPORTUNITÀ FINANZIARIE DISPONIBILI A LIVELLO NAZIONALE E COMUNITARIO VOLTE ALLO SVILUPPO DI PERCORSI FORMATIVI E DI INSERIMENTO LAVORATIVO.

Il sistema informativo acquisito dovrà garantire la possibilità di gestire un catalogo di finanziamenti ed agevolazioni attraverso la realizzazione di un archivio che favorisca l'individuazione di programmi e opportunità di finanziamento disponibili sia a livello nazionale sia comunitario mirati allo sviluppo di percorsi formativi e di inserimento lavorativo. La catalogazione dovrà avvenire tenendo in considerazione le caratteristiche tipiche di tali finanziamenti e agevolazioni quali: tipo di programma, valore, scadenza, requisiti, più varie ed eventuali.

All'Aggiudicataria sarà, pertanto, richiesta un'attività di analisi e implementazione non solo degli aspetti di

dettaglio relativi al modulo Programmi e Opportunità (cosiddette “funzionalità di base”), bensì essa dovrà integrare eventuali altre funzionalità che emergeranno dall’analisi di contesto e dal piano di ingaggio degli stakeholder, ovvero tutte quelle variazioni che si riterranno necessarie a seguito del processo di progettazione iniziale.

4.3.4 CATALOGO PROGETTI DI RICERCA

Il sistema informativo acquisito dovrà garantire la possibilità di gestire un catalogo progetti di ricerca attraverso la realizzazione di un archivio che permetta di individuare i progetti di ricerca che le università e gli istituti di ricerca presenti sul territorio stanno portando avanti nell’ambito delle politiche di sviluppo dei propri piani di innovazione. Il catalogo dovrà permettere l’archiviazione di tutti i dati necessari a catalogare i progetti nella maniera più appropriata e funzionale per poter permettere analisi, ricerche ed estrazioni delle informazioni di maggiore interesse da parte dei cittadini e degli stakeholder interessati, quali ad esempio tipo di progetto, finalità, valore scadenza, requisiti, più varie ed eventuali.

All’Aggiudicataria sarà, pertanto, richiesta un’attività di analisi e implementazione non solo degli aspetti di dettaglio relativi al modulo catalogo progetti di ricerca (cosiddette “funzionalità di base”), bensì essa dovrà integrare eventuali altre funzionalità che emergeranno dall’analisi di contesto e dal piano di ingaggio degli stakeholder, ovvero tutte quelle variazioni che si riterranno necessarie a seguito del processo di progettazione iniziale.

4.3.5 ANALISI DI CONTESTO, PIANO DI STAKEHOLDER ENGAGEMENT E DEFINIZIONE DELLE REGOLE DI INGAGGIO

Il fornitore, oltre alle funzionalità di base dovrà predisporre un documento relativo ad una analisi di contesto territoriale del settore legato alla formazione e lavoro volto all’individuazione di un piano di azione per il coinvolgimento partecipativo del maggior numero possibile di soggetti presenti sul territorio e garantendo pertanto la descrizione dei soggetti stessi in termini di ruoli e responsabilità, servizi erogati, strategicità del soggetto, basi dati integrabili ed utilizzabili.

L’analisi di contesto dovrà essere finalizzata alla presentazione di un piano di sviluppo del partenariato il più ampio possibile ed alla predisposizione di una mappa funzionale di servizi al cittadino da sviluppare ad integrazione delle funzionalità di base oggetto del presente capitolato ed alla redazione di uno schema di convenzione contenente le regole di ingaggio e di funzionamento del consorzio di stakeholder che intendano aderire al progetto.

All'Aggiudicataria sarà, pertanto, richiesta un'attività di analisi e implementazione non solo degli aspetti di dettaglio relativi ai moduli indicati nel presente articolo (cosiddette "funzionalità di base"), bensì essa dovrà integrare eventuali altre funzionalità che emergeranno, le cui integrazioni risulteranno necessarie, a seguito del processo di progettazione iniziale.

ART. 5 INTEGRAZIONI CON ALTRI SISTEMI O BASI DATI

Tutte le integrazioni, qualora risultassero necessarie, dovranno essere progettate e realizzate in coerenza con la piattaforma SOA - Services Oriented Architecture - dell'Ente segnalata nell'Allegato 5 – "Piattaforme applicative trasversali".

Si elencano i sistemi o basi dati che potrebbero essere oggetto di integrazione, qualora necessario, con la piattaforma lavoro e formazione:

- Interoperabilità SOA - Services Oriented Architecture, e Librerie di WEB SERVICES
- Protocollo corrispondenza
- Gestione documentale
- Piattaforma di pagamento e Punto unico "Avvisi Pagamenti, Pagamenti, Riscossioni, Quadrature contabili" integrato al servizio nazionale "PAGOPA – Nodo Pagamenti"
- Sistema di Gestione del Bilancio e di Fatturazione
- Sistema di gestione dell'anagrafe dipartimentale e dell'Ufficio Coordinamento Inserimenti Lavorativi (UCIL)
- Sistema Pubblico d'Identità Digitale (SPID)
- Sistema di collegamento con eventuali banche dati di terze parti utilizzate dal Comune di Genova (es InfoCamere)

5.1 PROTOCOLLO

Per tutte le operazioni di ricezione o spedizione di documentazione occorre il collegamento automatico con il protocollo generale dell'Ente. Deve essere possibile la protocollazione e la fascicolazione con un protocollo terzo, in particolare:

- acquisizione di un numero di protocollo;
- verifica di un numero di protocollo (dato un numero deve ritornare i meta-dati associati, qualora vi siano i livelli di autorizzazione opportune);
- inserimento di una registrazione in un fascicolo;
- creazione di un nuovo fascicolo;
- ricerca delle registrazioni di un fascicolo.

Per quanto riguarda la funzione di invio posta elettronica (sia PEC che posta ordinaria) è richiesto che il sistema informativo possa effettuare spedizioni e ricevimenti di tutti i documenti prodotti all'interno della procedura. L'invio di PEC (o mail) potrà avvenire, a seconda delle esigenze organizzative tramite protocollo o direttamente dal software della nuova piattaforma.

Il Comune di Genova fornirà le specifiche funzionali per l'integrazione tramite web services come meglio specificato nell'Allegato 4 – "Piattaforme applicative trasversali".

5.2 GESTIONE DOCUMENTALE

La gestione dei documenti verrà effettuata avvalendosi dei servizi del sistema documentale dell'Ente. Il Comune di Genova fornirà le specifiche funzionali per l'integrazione tramite web services come meglio specificato nell'Allegato 5 – "Piattaforme applicative trasversali".

5.3 PUNTO UNICO DEI PAGAMENTI

Le riscossioni delle contribuzioni, che alcuni servizi a domanda individuale richiedono agli utenti, potrebbero essere realizzati attraverso diverse modalità di pagamento (MAV, addebiti SEPA, online, ecc..).

Le richieste di contribuzione dovranno pertanto essere trasmesse al punto unico con standard prefissati e contemporaneamente dovranno essere elaborati i flussi di ritorno per l'acquisizione dei versamenti.

5.4 SISTEMA DI GESTIONE DEL BILANCIO E DI FATTURAZIONE

La gestione delle risorse finanziarie sia per quanto riguarda le uscite (es. pagamento fatture delle coop o rette degli istituti) che le entrate (contribuzioni degli utenti) è realizzata attraverso tabelle e viste materializzate messe a disposizione dal sistema del bilancio che forniscono tutte le informazioni aggiornate quotidianamente su disponibilità, impegni, capitoli, ecc...

5.5 SISTEMA DI GESTIONE DELL'ANAGRAFE DIPARTIMENTALE

Qualunque utente venga in contatto con il sistema dei servizi sociali e dei servizi scolastici (anagrafe scolastica, e servizi correlati alla scuola) viene censito nell'anagrafe dipartimentale. Il codice utente qui generato è la chiave esterna in qualsiasi tabella abbia riferimenti al singolo utente.

5.9 OPEN DATA

Nell'ambito dell'esecuzione del contratto, con una tempistica da concordare, non superiore in ogni caso ai tempi di completamento del progetto, il fornitore dovrà rendere disponibile un tool per l'esportazione dei dati relativi alle banche dati in formato aperto (Open Data) per consentire la pubblicazione automatizzata (ma presidiata) sull'apposito portale. A titolo esemplificativo (non esaustivo) dovranno essere gestiti i seguenti dataset:

- Dati relativi all'utenza e alla spesa dei servizi erogati per:

- Tipologia di utenza
- Tipologia di prestazione
- Periodo
- Servizio territoriale erogatore
- Dati anagrafici (età, sesso, cittadinanza...) in forma aggregata sulla base della normativa sulla tutela dei dati personali

ART. 6 SERVIZI PROFESSIONALI CORRELATI AL SOFTWARE APPLICATIVO

È richiesta la fornitura di tutte le attività necessarie per il corretto avvio del sistema.

Si tratta di tutti quei servizi che consentono la messa in esercizio, quali il supporto nella predisposizione degli ambienti hardware e software necessari, l'installazione delle componenti e le configurazioni software necessarie per il corretto funzionamento delle procedure installate.

6.1 MIGRAZIONE – TRANSCODIFICA DEI DATI

Qualora nella fase di analisi di dettaglio dovesse manifestarsi l'esigenza di integrare vecchie banche dati, nella fornitura devono ritenersi comprese tutte le attività di recupero ed importazione delle stesse, comprensive dello storico e relative ai vecchi applicativi presenti.

E' indispensabile una fase di analisi di dettaglio finalizzata a definire le corrette specifiche di popolamento dati. Eventuali problematiche di incompatibilità o incompletezza dei dati da importare saranno affrontate e risolte dalla Ditta mediante la realizzazione di funzioni apposite volte a minimizzare le operazioni di inserimento o normalizzazione di dati.

6.2 AVVIO IN PRODUZIONE DEL SISTEMA

Il progetto deve prevedere l'esecuzione di un piano di test di pre-accettazione e, a seguito dell'esito positivo di questo, la messa in produzione del sistema nelle modalità previste dal Piano di Progetto.

L'Impresa dovrà installare e attivare, con proprio personale tecnico e a proprie spese, tutta l'applicazione oggetto della presente fornitura, inclusa la configurazione ed il collegamento dei sistemi ai posti di lavoro ed altre unità periferiche esistenti, se necessario.

Tra le operazioni d'installazione a carico dell'Impresa sono incluse, in quanto necessarie al pieno collaudo della fornitura, le attività di pianificazione, analisi, l'importazione dei dati storici, le personalizzazioni ed ogni altra attività necessaria a mettere in grado l'Amministrazione di sfruttare al meglio le potenzialità dell'applicazione.

Per l'installazione del software applicativo, l'Ente metterà a disposizione uno o più server, collegati alla rete intranet dell'Ente, per cui la Ditta dovrà offrire la versione della propria applicazione ottimizzata per tale sistema. Vedi Allegato 3 "L'architettura di rete dell'Ente e relativi server" per quanto riguarda l'attuale

configurazione della server farm dell'Ente.

E' responsabilità della Ditta scegliere, dimensionare ed assemblare i vari componenti di ciascuna soluzione software offerta per assicurarne la perfetta integrazione e compatibilità al fine di ottenere il miglior funzionamento complessivo possibile.

Ogni rilascio dovrà comprendere l'installazione dei prodotti software e la verifica mediante una dimostrazione pratica del corretto funzionamento del software su dati di prova desunti da dati reali forniti dal Comune.

6.3 DOCUMENTAZIONE TECNICA E UTENTE

Per tutte le componenti di software applicativo e d'ambiente fornite, dovrà essere rilasciata tutta la documentazione specifica.

La documentazione dovrà essere fornita in formato digitale e dovrà includere:

- specifiche tecniche e funzionali generali: devono fornire le necessarie informazioni per comprendere il funzionamento dell'intero sistema;
- descrizione completa e commentata della struttura della base dati comprensiva di dizionario dati schema logico e relazioni delle sue componenti; specifiche circa l'integrità referenziale del DB e documentazione di eventuali Trigger e Stored Procedure;
- documenti d'analisi e progetto elaborati nelle forme consuete dal Fornitore;
- manuali sistemistici ad uso degli utenti informatici, comprensivi dei manuali di installazione e configurazione del sistema;
- manuali operativi ad uso degli utenti amministratori;
- manuali utente ad uso degli utenti gestionali;
- help on line.

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

La documentazione, salvo in casi autorizzati espressamente dal committente ed eventualmente relativi a manuali sistemistici, dovrà essere in lingua italiana. Tutti i documenti realizzati dall'aggiudicatario nell'ambito dello svolgimento dei servizi (progetti, schemi, documentazione, manuali, descrizioni, note operative ecc.) saranno di proprietà della Amministrazione.

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

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

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

6.4 COLLAUDO

Il collaudo è inteso a verificare, per tutti i servizi e/o prodotti software forniti, la conformità alle caratteristiche tecniche offerte in gara ed agli adeguamenti necessari.

Il collaudo definitivo del sistema avviene con un "piano di test" concordato tra le parti.

Il collaudo potrà avere il seguente esito:

- positivo: in tal caso determina la conclusione del progetto con riferimento alla fornitura iniziale;
- sospeso con rinvio: in tal caso dovrà essere ripetuto entro un periodo che va da 10 a 40 giorni;
- negativo: a tale esito si arriverà se, dopo due sospensioni con rinvio, il collaudo non potrà ancora avere esito positivo e sarà causa di risoluzione del contratto.

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

6.5 FORMAZIONE DEGLI UTENTI

La formazione degli utenti sarà organizzata "on site", presso sedi del Comune; sarà erogata da istruttori incaricati dalla Ditta e sarà rivolta alle diverse tipologie di utenti del sistema (controllo progetti, amministratori etc).

Il modulo formativo fornirà informazioni generali sull'ambiente di riferimento e informazioni specifiche sulle funzionalità del sistema e sul loro utilizzo da parte degli utenti.

Il programma formativo, rivolto ad un numero ristretto di soggetti, dovrà essere contestualizzato alla specifica realtà e alle esigenze dell'Ente.

Nello specifico, gli obiettivi formativi saranno rivolti verso i seguenti profili:

- amministratori;
- utenti esperti;
- fruitori della piattaforma.

Si prevedono, quindi, 3 moduli formativi, fruibili in aula messa a disposizione dall'Ente.

6.6 ASSISTENZA ALL'AVVIAMENTO

La fornitura include un'attività di assistenza all'avviamento con lo scopo di affiancare e supportare gli utenti amministratori e gestionali nel corretto utilizzo del Sistema.

Il servizio sarà svolto in orario lavorativo presso sedi del Comune situate in Genova e comporterà l'utilizzo di personale appositamente dedicato dalla Ditta allo scopo con caratteristiche professionali adeguate.

6.7 GARANZIA

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