



Acquisizione di servizi di installazione, configurazione, formazione, analisi, personalizzazione, pubblicazione, integrazioni e manutenzione annuale dello Sportello Telematico Polifunzionale.

## Allegato 1 – Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |  
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |  
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600  
[dirinformatica@comune.genova.it](mailto:dirinformatica@comune.genova.it) |





## Sommario

<b>REGISTRAZIONI MODIFICHE DOCUMENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>ART. 1 – DISPOSIZIONI GENERALI</b> .....	<b>4</b>
ART. 1.1 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	4
ART. 1.2 GLOSSARIO .....	5
<b>ART.2 – OGGETTO DELL’APPALTO</b> .....	<b>7</b>
<b>ART.3 – CONTESTO ORGANIZZATIVO</b> .....	<b>8</b>
<b>ART.4 – DOCUMENTI DI GESTIONE</b> .....	<b>9</b>
ART. 4.1 – PIANO DI PROGETTO .....	9
ART. 4.2 – PIANO DELLA QUALITÀ .....	11
ART. 4.3 – STATO DI AVANZAMENTO DEI LAVORI .....	12
<b>ART. 5 – SISTEMA DI FRONT-OFFICE</b> .....	<b>12</b>
<b>ART. 6 – SERVIZI PROFESSIONALI CORRELATI ALL’AVVIO DEL SISTEMA DI FRONT-OFFICE</b> .....	<b>13</b>
ART. 6.1 – INSTALLAZIONE, SVILUPPO E CONFIGURAZIONE DEI COMPONENTI APPLICATIVI .....	13
ART. 6.2 – INTEGRAZIONI APPLICATIVE .....	17
ART. 6.3 – ALTRI SERVIZI.....	18



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |  
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |  
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600  
[dirinformatica@comune.genova.it](mailto:dirinformatica@comune.genova.it) |





## REGISTRAZIONI MODIFICHE DOCUMENTO

DESCRIZIONE MODIFICA	VERIFICATO DA	APPROVATO DA	Revisione	DATA
Primo Rilascio in bozza	CONTI	CONTI	1	16/07/2020
Secondo Rilascio	BABBEI	CONTI	2	29/07/2020



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |  
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |  
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600  
[dirinformatica@comune.genova.it](mailto:dirinformatica@comune.genova.it) |





## ART. 1 – DISPOSIZIONI GENERALI

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

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

### ART. 1.1 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

I documenti di contesto e tecnici di riferimento per la gara, oltre al presente Allegato1 – Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali, sono:

- Allegato 1 Requisiti Ed Esigenze Tecnico Funzionali - gara GLOBO STP
- Allegato 2 Caratteristiche Generali Del Software - gara GLOBO STP
- Allegato 3 Architettura Di Rete E Server Farm - gara GLOBO STP
- Allegato 4 Norme Generali Per Sviluppo Manutenzione ed Assistenza Software - gara GLOBO STP
- Allegato 5 Piattaforme Applicative Trasversali - gara GLOBO STP
- Allegato 6 Elementi di valutazione e relativi punteggi - gara GLOBO STP
- Allegato 7 Schema dell’offerta tecnica - gara GLOBO STP
- Allegato 8 Scheda Tecnica - gara GLOBO STP
- Allegato 10 - Requisiti Interoperabilita\_v0.0.4 - gara GLOBO STP
- Allegato 11 DGUE - gara personalizzazioni GLOBO
- Allegato 12 - dichiarazioni integrative al DGUE
- Allegato 13 - clausole di integrità
- Allegato 14 – informativa privacy
- Condizioni particolari di fornitura - gara GLOBO STP.pdf

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



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |  
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |  
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600  
[dirinformatica@comune.genova.it](mailto:dirinformatica@comune.genova.it) |



## ART. 1.2 GLOSSARIO

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

**Tabella 1 - Glossario**

Acronimo/Termine	Descrizione
<b>Amministrazione (o Ente)</b>	Il Comune di Genova che indice la presente procedura di selezione in qualità di stazione appaltante
<b>API</b>	Application Program Interface
<b>Applicazione (o Applicativo o Software o “nuovo sistema”)</b>	Il sistema informativo oggetto del presente capitolato in tutte le sue componenti funzionali
<b>CAD</b>	Codice dell'Amministrazione Digitale; Decreto Legislativo del 07-03-2005 n.82 e smi
<b>CMMI</b>	Capability Maturity Model Integrations v. 1.3
<b>Codice contratti</b>	Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture; Decreto Legislativo del 18-04-2016 n.50 e smi
<b>Esercizio</b>	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
<b>Fornitore</b>	L'impresa (o il raggruppamento temporaneo di imprese) che si aggiudicherà il presente contratto e sarà quindi incaricato della fornitura
<b>HD</b>	Assistenza Help Desk
<b>JIRA</b>	Piattaforma di Trouble Ticketing dell'Ente
<b>MAC</b>	Manutenzione Correttiva
<b>MA</b>	Manutenzione Adeguativa
<b>MEV</b>	Manutenzione Evolutiva
<b>Offerente (o soggetto offerente)</b>	Ogni impresa (o il raggruppamento di imprese) che partecipa alla presente gara
<b>Stazione appaltante</b>	Il Comune di Genova che gestisce la presente fornitura in forza della convenzione per la gestione unitaria dei servizi informatici e telematici
<b>STP</b>	Sportello Telematico Polifunzionale
<b>SUAP</b>	Sportello Unico delle Attività Produttive
<b>SVS</b>	Sviluppo Software
<b>TUDA</b>	Testo Unico Documentazione Amministrativa; Decreto del Presidente della Repubblica del 28-12-2000 n.445 e smi.



	Atto normativo che regola tra l'altro la gestione del protocollo informatico
<b>TUEL</b>	Testo Unico degli Enti Locali.; Decreto Legislativo del 18-08-2000 n.267 e smi. Atto normativo che definisce l'assetto organizzativo e contabile degli enti locali



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |  
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |  
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600  
[dirinformatica@comune.genova.it](mailto:dirinformatica@comune.genova.it) |





## ART.2 – OGGETTO DELL'APPALTO

Costituisce oggetto del presente appalto la fornitura di servizi per:

- La mappatura di tutti i procedimenti dell'Ente, al fine di pubblicare sul portale online STP tutte le informazioni relative a uffici, normative, orari ed ubicazioni di erogazione dei servizi;
- La realizzazione dei moduli di presentazione istanze, da pubblicare nella sezione del portale STP relativa alla scrivania virtuale, per tutti i processi dell'Ente che non afferiscono a SUE, SUAP o servizi online che hanno già sviluppato interfacce per la presentazione di istanze, per i quali verrà pubblicato il link ai servizi sul portale STP;
- La realizzazione delle interfacce per la verifica dello stato delle istanze presentate, da pubblicare nella sezione del portale STP relativa alla scrivania virtuale, per tutti i processi dell'Ente che non afferiscono a SUE, SUAP o servizi online che hanno già sviluppato interfacce per la presentazione di istanze, per i quali verrà pubblicato il link ai servizi sul portale STP;
- La realizzazione delle integrazioni tra la piattaforma STP ed i sistemi dell'Ente;
- La realizzazione delle integrazioni tra la piattaforma STP ed i back-office dell'Ente;
- La personalizzazione della piattaforma STP ed il dispiegamento della stessa per il Comune di Genova.
- Formazione ed avvio del sistema

La fornitura dovrà essere comprensiva dei servizi di analisi, installazione, personalizzazione e configurazione della piattaforma STP nonché della formazione necessaria del personale delle aree di competenza, dell'erogazione dell'assistenza help desk al personale dell'Ente e della manutenzione ordinaria del prodotto (correttiva e normativa), comprensiva dell'aggiornamento delle informazioni pubblicate, per 12 mesi dalla verifica di conformità dei servizi (collaudo)

Il progetto dovrà quindi comprendere:

- La progettazione di dettaglio dei servizi offerti ai cittadini che sarà dispiegata sulla piattaforma STP;
- La definizione della configurazione della piattaforma software base STP;
- L'installazione, la configurazione e la personalizzazione del sistema informativo STP;
- Lo sviluppo delle personalizzazioni;
- Le integrazioni con i back-office, individuati nella fase di analisi, dell'Ente;
- Il rilascio di quanto sviluppato sia in ambiente di test che di produzione;
- L'erogazione di formazione interna all'utilizzo del sistema, sia agli operatori che agli amministratori, nonché la distribuzione di materiale formativo (manuale utenti);
- Il servizio di assistenza alla fase di go-live;
- Un servizio di manutenzione ordinaria/assistenza/help desk per 12 mesi dalla verifica di conformità dei servizi (collaudo).
- L'interoperabilità con i sistemi dell'Ente, ovvero l'implementazione di funzionalità, che saranno individuate ed esplicitate nel documento di analisi, che consentano lo scambio di informazioni con



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |  
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |  
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600  
[dirinformativa@comune.genova.it](mailto:dirinformativa@comune.genova.it) |





altri servizi dell'Ente. L'aggiudicatario dovrà sviluppare un set adeguato di servizi in "logica API", tra le quali a titolo esemplificativo:

- Visualizzare le pratiche presentate
  - Visualizzare lo stato delle pratiche presentate
  - Visualizzare il cambio di stato delle pratiche
- Il rilascio con licenza aperta di tutti i sorgenti, file di configurazione e relativa manualistica (sia documentazione tecnica che per l'utente), così come previsto dalle linee guida AgID in materia di riuso del software per le Pubbliche Amministrazioni, e di cui l'Ente ne diventerà titolare come prescritto dall'art 69 comma 2 del CAD

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

Per quanto riguarda le modalità di erogazione dei servizi richiesti ed i relativi livelli di servizio si fa riferimento all'Allegato4 .

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

## ART.3 – CONTESTO ORGANIZZATIVO

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

In ottemperanza a quanto prescritto dal AD, unitamente alle Linee guida AGID "Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni", il Comune di Genova ha condotto una valutazione utile all'individuazione di una nuova soluzione tecnologica per il Front-office dell'Ente. Il risultato di tale valutazione ha portato all'adozione, in modalità di riuso, della soluzione **GLOBO** denominata **Sportello Telematico Polifunzionale (STP)**, acquisito a riuso dal Comune di Bergamo.

L'Amministrazione ha individuato il sistema STP di pubblicazione informativa dei servizi ed interazione in formato digitale delle istanze mediante la scrivania virtuale del cittadino/impresa in quanto la re-ingegnerizzazione delle soluzioni applicative di back-office esistenti è impraticabile per obsolescenza tecnologica.

Tale piattaforma web sarà utilizzata per il dispiegamento informativo di tutti i procedimenti dell'Ente permettendo da un lato la pubblicazione di informazioni, norme, orari e contesti organizzativi dei servizi



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |  
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |  
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600  
[dirinformatica@comune.genova.it](mailto:dirinformatica@comune.genova.it) |





offerti e dall'altro la possibilità di dotare i back-office dell'Ente, che non hanno interfacce pubbliche, di una scrivania virtuale online ai servizi offerti a cittadini ed imprese.

Tale strumento consentirà, a seguito della personalizzazione nell'ambito della presente gara, la pubblicazione di tutte le informazioni per la fruizione di servizi a cittadini ed imprese in modo omogeneo e strutturato permettendo inoltre l'interazione diretta con la Pubblica Amministrazione mediante l'inoltro di istanze, domande e l'interrogazione dello stato delle pratiche inviate.

## ART.4 – DOCUMENTI DI GESTIONE

### ART. 4.1 – PIANO DI PROGETTO

Per quanto riguarda la fornitura l'offerente dovrà presentare all'interno dell'offerta tecnica una proposta di Piano di Progetto comprensivo di diagramma di Gantt che dovrà essere articolato in fasi e dovrà avere una durata complessiva non superiore a 270 giorni solari.

L'eventuale riduzione della durata complessiva prevista dalla proposta del piano di lavoro, rispetto quanto richiesto, sarà oggetto di valutazione nell'ambito della tabella dell'allegato 6.

La proposta di Piano di Progetto dovrà indicare:

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

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

La proposta di Piano di Progetto dovrà prevedere le attività indispensabili a garantire un efficace percorso di realizzazione del progetto informatico, ovvero l'analisi dei procedimenti dell'Ente e l'implementazione del nuovo portale informativo e dei servizi di presentazione istanze/domande/integrazioni e stato delle pratiche inviate (scrivania virtuale), a titolo esemplificativo:

- Analisi svolta presso tutte le Direzioni del Comune di Genova per la mappatura dei servizi, delle informazioni da pubblicare e degli eventuali moduli informatici da implementare (esclusi dai modelli sono SUE SUAP e tutti i servizi online già pubblicati);
- Analisi funzionale e di progettazione applicativa;



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |  
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |  
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600  
[dirinformatica@comune.genova.it](mailto:dirinformatica@comune.genova.it) |



- Analisi delle integrazioni con altri sistemi informativi dell'Ente;
- Stesura del documento di analisi di dettaglio (l'analisi deve tenere conto della logica a micro servizi, dell'utilizzo di API sia in lettura che in esposizione verso gli altri SI dell'Ente);
- Verifica e approvazione del documento di analisi;
- Installazione, sviluppo, personalizzazione e configurazione applicativa, compresa l'integrazione con gli altri SI del Comune di Genova;
- Rilascio della documentazione, guide applicative e manualistica di sistema (secondo normativa AGID per il riuso);
- Avvio del Sistema in ambiente di test;
- Collaudo;
- Formazione;
- Supporto alla pubblicazione per il riuso sul repository dell'Ente;
- Avvio del Sistema in produzione e relativo supporto.

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

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

- Metodologia di gestione del progetto;
- Modalità e tempi di avvio delle attività di progetto;
- Attività di affiancamento agli operatori nell'avvio del sistema: quantità di giornate previste di formazione e affiancamento all'avvio nonché modalità di erogazione, anche logistica;
- Piano dei test sia per la pre-accettazione del sistema che per il collaudo definitivo;

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

#### Fase progettuale:

- Redazione del documento di analisi di dettaglio dove sarà esplicitata l'analisi svolta presso tutte le Direzioni dell'Ente e la progettazione dei moduli e dei relativi collegamenti ai back-office che saranno integrati (sono esclusi i collegamenti a SUE SAUP e back-office con propri sistemi online) e le integrazioni ai sistemi dell'Ente.
- Validazione del documento di analisi da parte del Committente.

#### Fase di realizzazione:

- Sviluppo e configurazione delle funzionalità definite nella fase di analisi;

- Pubblicazione sullo Sportello Telematico Polifunzionale delle informazioni sui procedimenti/servizi, sui dettagli organizzativi degli uffici e collegamento normativa di riferimento;
- Collegamento ai servizi offerti dall'Ente (protocollo, documentale, nodo pagamenti, etc) in interoperabilità;
- Realizzazione dei servizi definiti nell'analisi (API e logica a micro servizi);
- Implementazione dei moduli realizzati, realizzazione delle interfacce ai back-office sia per l'invio delle istanze che per le integrazioni e sullo stato delle pratiche inviate.

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

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

## ART. 4.2 – PIANO DELLA QUALITÀ

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

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

Il piano della qualità dovrà trattare almeno i seguenti elementi:

- **Norme di riferimento:** elenco delle norme internazionali o nazionali eventualmente utilizzate per la garanzia della qualità
- **Indicatori:** definizione degli indicatori adottati per la misura della qualità per ogni servizio previsto dalla fornitura.
- **Metriche:** definizione dei metodi di misura e della scala di valori adottati per ogni servizio previsto dalla fornitura e per ogni indicatore.
- **Obiettivi:** definizione dei valori-obiettivo da raggiungere per garantire un adeguato livello di qualità della fornitura per ogni servizio previsto dalla fornitura e per ogni indicatore.
- **Procedure:** definizione delle procedure operative (modalità, tempi e periodicità) e della struttura organizzativa che il Fornitore utilizzerà per la garanzia della qualità in accordo con le norme, gli indicatori e le metriche adottate.

- **Personale:** indicazione riguardante l'organizzazione del gruppo di lavoro impegnato nell'attuazione del progetto. In particolare, deve essere definito l'organigramma esplicitando, per ciascun ruolo professionale indicato, le funzioni svolte e le responsabilità assunte, in modo che ciascun componente del gruppo di lavoro abbia ben chiari i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito del contratto in essere.
- **Documentazione:** definizione dei documenti che saranno periodicamente rilasciati all'Amministrazione.

### ART. 4.3 – STATO DI AVANZAMENTO DEI LAVORI

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

Ciascun SAL deve riportare almeno le seguenti informazioni:

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

I consuntivi di spesa per le attività concluse, analiticamente documentati, nei casi previsti.

### ART. 5 – SISTEMA DI FRONT-OFFICE

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

Il sistema dovrà consentire la compilazione di moduli e le integrazioni ai back-office dell'Ente individuati nella fase di analisi.

Il servizio front-office dovrà integrarsi con il sistema back-office in modo tale che possa visualizzare lo stato delle pratiche inviate da cittadino/impresa all'Ente.

Il front-office dovrà essere integrato con i seguenti sistemi del Comune di Genova:

- Protocollo informatico;
- Gestore documentale (archivio digitale del Comune di Genova);



- Banca dati della numerazione civica comunale (toponomastica);
- Geoportale Comunale.
- Nodo dei pagamenti del Comune di Genova;
- WSO2

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

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

Attraverso la presente gara è richiesta la fornitura di tutti i servizi necessari alla adozione della soluzione software GLOBO Sportello Telematico Polifunzionale a riuso per l’avvio a regime del sistema di front-office, delle scrivanie virtuali e della pubblicazione delle informazioni relative ai servizi offerti a cittadini ed imprese entro i termini previsti dalla gara stessa.

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

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

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

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

ID	OGGETTO	DETTAGLIO DELLE ATTIVITA’
----	---------	---------------------------



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |  
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |  
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600  
[dirinformatica@comune.genova.it](mailto:dirinformatica@comune.genova.it) |



01	Installazione del sistema	<p>L'offerta tecnica deve prevedere le attività di installazione e attivazione del sistema del portale e front-office (STP), da parte del personale del fornitore, sulle piattaforme hardware/software messe a disposizione dall'Amministrazione.</p> <p>È da ritenersi inclusa la configurazione ed il collegamento dei sistemi ai posti di lavoro ed altre unità periferiche esistenti, ove necessario.</p>
02	<p>Analisi, disegno dei flussi procedurali/documentali, raccolta delle informazioni presso tutte le Direzioni del Comune di Genova e analisi dei moduli di presentazione istanze (esclusi SUE SUAP e servizi online già sviluppati).</p>	<p>È richiesta l'analisi approfondita del contesto organizzativo di tutte le Direzioni del Comune di Genova e la raccolta dei requisiti funzionali al fine dell'implementazione dei moduli per la presentazione tramite STP delle istanze non afferenti a SUE, SUAP e altri servizi online già sviluppati.</p> <p>Richiesta analisi di dettaglio delle informazioni dei servizi offerti a cittadini ed imprese, degli elementi organizzativi e normativi necessari alla pubblicazione sul portale STP.</p>
03	<p>Sviluppo, adattamento, progettazione di servizi e configurazione modello di interoperabilità del sistema (integrazione con servizi infrastrutturali e l'integrazione di sistema)</p>	<p>È richiesta la progettazione di nuovi servizi, l'implementazione, l'adattamento e la configurazione dei connettori della piattaforma per l'integrazione con servizi architetturali del data center e l'interoperabilità con altri sistemi attraverso interfacce applicative standard.</p>
04	Sviluppo, adattamento e configurazione del portale STP	<p>È richiesta l'implementazione, l'adattamento e la configurazione di componenti applicativi del front-office STP e degli strumenti di gestione/configurazione del sistema. E' richiesto il popolamento di tutte le informazioni relative ai servizi raccolte nella fase di analisi.</p>
05	Funzionalità evolute dei moduli e della scrivania virtuale	<p>L'offerta tecnica deve prevedere attività di analisi e sviluppo di funzionalità evolute di configurazione dei moduli per l'invio delle istanze ed integrazioni ai back-office. Analisi e realizzazione degli scadenziari della scrivania virtuale e monitoraggio dei tempi procedurali.</p>
06	Configurazione ed integrazioni ai sistemi di back-office	<p>È richiesta la configurazione, in modalità snella e semplificata, del collegamento ai back-office per l'inoltro delle istanze e la verifica dello stato delle pratiche inviate.</p> <p>Definizione puntuale dei flussi di attività standard e parametrizzazione delle funzionalità predefinite del sistema necessarie alla gestione delle pratiche.</p>

07	Sistema di autenticazione e autorizzazione (gestione utenti e sicurezza)	<p>L'accesso al front-office dovrà essere integrato al sistema di autenticazione in uso presso il Comune di Genova (rif. Allegato5).</p> <p>Inoltre il sistema dovrà integrare le funzionalità di amministratore, ovvero le funzioni necessarie alla creazione e gestione di gruppi ed utenti, dei livelli di operatività, di vista sui dati, di lettura dei log e delle operazioni eseguite sui database, di abilitazione delle funzioni operative.</p>
08	Gestione configurazione dei moduli d'invio	<p>L'offerta tecnica deve prevedere attività di analisi e sviluppo delle funzionalità evolute per la configurazione dei moduli per l'invio e di tutte le attività per la configurazione degli allegati obbligatori/opzionale necessari all'avvio del procedimento/inoltro della domanda.</p>
09	Funzionalità per la verifica della congruità delle informazioni presenti sui moduli.	<p>L'offerta tecnica deve prevedere attività di analisi, configurazione ed eventuale sviluppo di funzionalità evolute di gestione di verifica dei dati presenti nei moduli in compilazione. Dovrà essere garantito il collegamento dei campi e della validazione dei moduli mediante collegamento alle basi dati dell'Ente.</p>
10	Verifica SPID e firma digitale	<p>Deve essere prevista la configurazione del sistema prevedendo la possibilità d'invio di moduli sia mediante l'apposizione della firma digitale che mediante l'utilizzo del riconoscimento utente tramite SPID, CIE, CNS (CAD, art.65, comma b). Il riconoscimento utente dovrà avvenire attraverso il sistema di autenticazione SIRAC dell'Ente.</p>

11	Reportistica	<p>Il fornitore dovrà proporre, nell'offerta tecnica, un sistema di reportistica al fine di monitorare in modo sistematico e continuativo l'andamento nel tempo degli aspetti più significativi relativi al funzionamento generale del sistema. Deve essere istituito un sistema di reportistica riportante i dati qualitativi e quantitativi, con la relativa classificazione per area tematica.</p> <p>Il sistema dovrà fornire funzioni di reportistica che comprendano almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• report PDF / EXCEL / CSV / JSON generati a partire dai dati relativi alle statistiche di utilizzo</li><li>• report personalizzabili in base alle esigenze dell'operatore</li><li>• stampe parametrizzabili per diverse esigenze, con possibilità di definizione da parte degli utenti di date specifiche o periodi temporali e altre variabili di selezione (es.: selezione campi manuale)</li><li>• elenco di report predefiniti e pronti contenente in modo esaustivo tutte le richieste più frequenti (es. elenco di documenti di un periodo/tipo, riepiloghi economici, quadro sintetico e quadro analitico delle istanze inviate, con informazioni sullo stato di avanzamento, analisi dei volumi tempi medi di gestione delle istanze, etc)</li><li>• report schedulabili su server con possibilità di invio tramite email</li></ul>
----	--------------	---

## ART. 6.2 – INTEGRAZIONI APPLICATIVE

Al fine di razionalizzare e ridurre le applicazioni, i database e le relative tecnologie di sviluppo, l'Amministrazione Comunale richiede di integrare il Sistema Informativo di front-office STP con le seguenti applicazioni:

ID	ATTIVITA' ED AMBITO	DETTAGLIO
01	Analisi e sviluppo/configurazione dell'integrazione con i sistemi di back-office	Integrazione con sistemi di back-office , individuati nella fase di analisi, al fine di garantire: il collegamento tra front-office STP e i back-office; L'integrazione per la ricezione delle integrazioni; L'interrogazione dello stato delle pratiche inviate ai back-office.
02	Analisi e sviluppo/configurazione dell'integrazione con il sistema di toponomastica	Integrazione con la banca dati geografici della toponomastica, denominazione e numerazione civica dei fabbricati del Comune di Genova.
03	Analisi e sviluppo/configurazione dell'integrazione con il sistema di gestione documentale	Per tutte le operazioni di gestione di documentazione occorre la possibilità del collegamento automatico con il sistema di gestione documentale del Comune di Genova. Deve essere possibile in particolare: <ul style="list-style-type: none"><li>• Archiviare un documento;</li><li>• Ricercare ed estrarre un documento.</li></ul>
04	Analisi e sviluppo/configurazione dell'integrazione con il geoportale	Integrazione col sistema cartografico del Comune di Genova per l'interoperabilità ed eventuale esportazione ed importazione dei servizi di mappatura dei dati.

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

Tutte le integrazioni dovranno essere progettate e realizzate in coerenza con la piattaforma SOA (Services Oriented Architecture) dell'Ente WSO2.

Il Comune di Genova fornirà le specifiche funzionali per l'integrazione tramite web services come meglio specificato negli allegati 5 e 10.

## ART. 6.3 – ALTRI SERVIZI

### Collaudo

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

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



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

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

### **Documentazione tecnica e utente**

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

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

Le varie funzionalità, strutture di dati, metodi ed operazioni del sistema dovranno essere documentate in modo esauriente, sia dal punto di vista dell'utente gestionale, ai fini dei programmi applicativi, sia dal punto di vista dell'utente informatico, ai fini della manutenzione dei programmi stessi e della messa in sicurezza dei dati (procedure di backup e restore sia della base dati che della parte applicativa).

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

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

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

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



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |  
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |  
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600  
[dirinformatica@comune.genova.it](mailto:dirinformatica@comune.genova.it) |





## **Formazione degli utenti**

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

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

- **Analisi delle esigenze:** questa fase, in funzione della specificità dell'intervento, sarà rivolta alla individuazione delle esigenze di addestramento delle varie categorie di utenti in merito ai seguenti "temi" principali.  
Per ciascun singolo intervento, il risultato di questa prima fase è costituito da una dettagliata ricognizione delle esigenze formative (fabbisogno formativo) degli utenti in merito ad uno specifico "tema", inteso come l'argomento o l'insieme degli argomenti la cui conoscenza da parte degli utenti costituisce obiettivo dell'intervento in esame. Sulla base dei risultati dell'analisi, nel corso della successiva fase, il fornitore procederà all'attività di progettazione.
- **Progettazione degli interventi formativi:** viene effettuata sulla base dei risultati della precedente fase di analisi e, pertanto, è funzione sia della/e categoria/e di utenti interessati dall'intervento, sia dello specifico tema cui l'intervento è rivolto. Sulla base di tali specifici aspetti, si richiede al fornitore di progettare una serie completa e articolata di attività di addestramento che tenga conto delle opportunità, dei vincoli e del contesto organizzativo emersi dalla precedente fase di analisi, nonché delle caratteristiche professionali proprie dell'utenza destinataria del servizio.  
Pur nella diversità degli interventi da erogare, è ipotizzabile una "progettazione di massima", che definisca la struttura organizzativa del processo di addestramento, e una "progettazione di dettaglio", che indichi gli obiettivi specifici individuati per le singole categorie di utenti.
- **Erogazione degli interventi:** si richiede al fornitore di esplicitare i metodi e le tecniche didattiche nonché i sussidi e gli strumenti atti a favorire la messa in opera di quanto precedentemente descritto. La formazione degli utenti sarà organizzata "on site", presso le sedi del Comune di Genova o attraverso piattaforma on-line, messa a disposizione dal fornitore.

## **Assistenza all'avviamento**

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

Il servizio sarà svolto in orario lavorativo presso la sede del Comune situata in via di Francia, 1 – Genova e comporterà l'utilizzo di personale appositamente dedicato dal fornitore allo scopo con caratteristiche professionali adeguate.

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

Il servizio di Assistenza Help Desk deve:



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |  
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |  
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600  
[dirinformatica@comune.genova.it](mailto:dirinformatica@comune.genova.it) |



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

In particolare il servizio include le seguenti attività:

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

Il Fornitore per acquisire le richieste di intervento provenienti dai referenti tecnici dell'Amministrazione dovrà utilizzare la piattaforma informatica di Ticketing dell'Ente JIRA.

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

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

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

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



Il sistema dell'Ente JIRA fornirà, con periodicità mensile, tutte le registrazioni attinenti le chiamate di assistenza gestite, le modalità di tracciamento, i tempi di chiusura degli interventi, l'elenco totale degli interventi effettuati con evidenza di quelli ancora aperti, al fine di consentire la valutazione del servizio erogato.

### ***Servizio aggiornamento delle informazioni pubblicate sul portale STP.***

Il sistema sarà coperto dal servizio di aggiornamento informativo/normativo relativamente ai procedimenti emersi in fase di analisi e pubblicati sul portale. In offerta dovranno essere dettagliatamente descritte tutte le condizioni dell'offerta del servizio.

### ***Manutenzione correttiva, adeguativa, Garanzia.***

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



Comune di Genova | Direzione Sistemi Informativi |  
Via Di Francia,1 | 16149 Genova |  
Tel 0105576650 - FAX 010 5576600  
[dirinformatica@comune.genova.it](mailto:dirinformatica@comune.genova.it) |

