



indra



PIANO DEI FABBISOGNI

Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line

Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 4

Ver.	Elabora	Verifica	Approva	Data emissione	Descrizione delle modifiche
1.0	Maggi	Conti	Dallorso	23/04/2020	

PIANO DEI FABBISOGNI

Servizi di realizzazione e gestione di Portali e
Servizi on-line

Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 4



SOMMARIO

1	INTRODUZIONE.....	5
1.1	Premessa.....	5
1.2	Scopo.....	5
1.3	Campo di applicazione.....	6
1.4	Assunzioni.....	6
1.5	Riferimenti.....	6
1.6	Acronimi e glossario.....	6
2	DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE	7
2.1	Dati anagrafici amministrazione.....	7
3	DESCRIZIONE E DURATA DEL FABBISOGNO	8
3.1	CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	8
3.1.1	Oggetto della fornitura.....	8
3.1.2	Gestione budget (operativo e risorse).....	9
3.1.3	Residenzialità Minori.....	10
3.1.4	Residenzialità Anziani.....	11
3.1.5	Domiciliarità Minori.....	12
3.1.6	Domiciliarità Anziani e Disabili.....	13
3.1.7	SIUSS e altri flussi informativi verso soggetti interni ed esterni.....	13
3.1.8	Sportello Sociale, accoglienza e segretariato.....	14
3.1.9	Cartella Sociale e Progetto individuale di assistenza ed educativo.....	17
3.1.10	Interventi diversi.....	18
3.1.11	Trasporto disabili.....	19
3.1.12	Protocollo Autorità Giudiziaria.....	19
3.1.13	Integrazione Socio-Sanitaria.....	20
3.1.14	Contesto organizzativo.....	20
3.2	Obiettivi.....	21
3.2.1	Gestione budget (operativo e risorse).....	22
3.2.2	Residenzialità Minori.....	23
3.2.3	Residenzialità Anziani.....	24
3.2.4	Domiciliarità Minori.....	25
3.2.5	Domiciliarità Anziani.....	26
3.2.6	SIUSS e altri flussi informativi verso Enti esterni.....	26
3.2.7	Sportello Sociale, accoglienza e segretariato.....	26
3.2.8	Cartella Sociale e Progetto individuale di assistenza ed educativo.....	27
3.2.9	Interventi diversi.....	27

3.2.10	Trasporto disabili	28
3.2.11	Protocollo Autorità Giudiziaria	28
3.2.12	Integrazione Sociosanitaria.....	28
3.2.13	Servizi on line.....	29
3.2.14	Interoperabilità ed integrazioni con i Sistemi dell'Ente.....	29
4	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	40
4.1	Servizi di sviluppo.....	40
4.1.1	L4.S1 Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti e applicazioni web	40
4.1.2	L4.S2 Progettazione, Sviluppo, Mev e rifacimento di APP.....	40
4.2	L4.S5 - Manutenzione Correttiva/Adeguativa di siti web, portali, applicazioni web e APP	41
4.3	Servizi di Gestione.....	41
4.3.1	L4.S3 - Content Management	41
4.3.2	L4.S4 - Gestione Operativa	41
4.3.3	L4.S6 - Conduzione Applicativa.....	42
4.4	L4.S7 - Supporto Specialistico	42
4.5	Servizi selezionati dall'amministrazione	43



1 INTRODUZIONE

1.1 Premessa

Le Pubbliche Amministrazioni Centrali e Locali negli ultimi anni sono state chiamate a sostenere il processo di profonda innovazione digitale del Paese. Misure quali l'erogazione di servizi digitali al Cittadino, il nodo dei pagamenti, la fatturazione elettronica, l'armonizzazione contabile, ecc. rappresentano solo alcune delle principali sfide tecnologiche (interne ed esterne).

Il dispiegamento delle innovazioni in ambito ICT richiede necessariamente l'utilizzo di strumenti che possano evolvere in tempi rapidi, sostenendo parallelamente l'evoluzione e la razionalizzazione dei processi di lavoro.

Il Comune di Genova è pienamente coinvolto in questo processo di trasformazione organizzativa e tecnologica che, già da tempo, ha imposto profonde riflessioni in termini di obiettivi e modalità di implementazione, gestione e manutenzione del parco applicativo e tecnologico che conducono da un lato ad una più evoluta integrazione tra i sistemi e, dall'altro, all'ampliamento del numero e della qualità dei servizi resi ai Cittadini.

In tale ottica, negli ultimi mesi, oltre ad avviare una serie di iniziative progettuali *ad hoc*, è stata effettuata una prima analisi della situazione esistente che ha consentito di:

- Rilevare il quadro funzionale e tecnico dei principali applicativi in uso, individuando i punti di forza e di debolezza, all'interno dei vincoli normativi e di processo esistenti;
- Evidenziare gli elementi evolutivi sotto il profilo applicativo, tecnologico e organizzativo nel rispetto delle esigenze funzionali delle strutture coinvolte;
- Definire un percorso strutturato di trasformazione che dovrà condurre al conseguimento di tutti gli obiettivi definiti.

1.2 Scopo

Il presente documento rappresenta pertanto il Piano dei fabbisogni del Comune di Genova finalizzato ad attivare i servizi previsti dal Contratto Quadro Consip – Servizi di realizzazione e gestione Portali e Servizi on-line (SPC), Lotto 4 – per la realizzazione di un progetto integrato che coinvolge l'ambito dei Servizi Sociali.

Si ritiene che tale Contratto Quadro rappresenti oggi lo strumento più idoneo – per flessibilità e modularità di ambiti e servizi – e rapido per supportare il percorso di evoluzione delineato.

1.3 Campo di applicazione

Il documento si applica al contratto SPC lotto 4, in particolare ai servizi:

- Servizio L4.S1: Progettazione, Sviluppo, Mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web.
- Servizio L4.S5: Manutenzione Correttiva / Adeguativa di Siti web, portali, applicazioni web.
- Servizio L4.S6: Conduzione Applicativa.
- Servizio L4.S7: Supporto Specialistico.

1.4 Assunzioni

Non applicabile.

1.5 Riferimenti

Identificativo	Titolo/Descrizione
Contratto Quadro del 04/08/2017 e relativi Allegati	Contratto Quadro relativo all'Appalto dei servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line (lotto 4) in favore delle PA.
Allegato 5A alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Parte Generale
Allegato 5B alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Lotto 4

1.6 Acronimi e glossario

Definizione / Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
Consip	Consip S.p.a.
RTI	Raggruppamento Temporaneo d'Impresa
SPC	Sistema Pubblico di Connettività

2 DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE

2.1 Dati anagrafici amministrazione

DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE	
Ragione sociale Amministrazione	Comune di Genova
Indirizzo	Via Garibaldi 9
CAP	16124
Comune	Genova
Provincia	Genova
Regione	Liguria
Codice Fiscale	00856930102
Indirizzo mail	comunegenova@postemailcertificata.it
PEC	comunegenova@postemailcertificata.it
Codice PA	D969

DATI ANAGRAFICI REFERENTE AMMINISTRAZIONE	
Nome	Paolo
Cognome	Dallorso
Telefono	3358312265
Indirizzo mail	pdallorso@comune.genova.it
PEC	comunegenova@postemailcertificata.it

3 DESCRIZIONE E DURATA DEL FABBISOGNO

3.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Da un'analisi preliminare svolta dal Comune di Genova (Direzione Sistemi Informativi e Direzione Politiche Sociali) sono emerse una serie di esigenze progettuali di evoluzione e integrazione che attengono a diversi ambiti applicativo-funzionali dei Servizi Sociali.

Nelle successive pagine, per ciascun ambito, è data rappresentazione della situazione attuale con evidenza delle opportunità di miglioramento e/o trasformazione.

3.1.1 Oggetto della fornitura

1. **Personalizzazione dei moduli oggetto di riuso dal Comune di Milano** relativi alla gestione dei processi socio-assistenziali dell'Ente.

A tal fine, l'Amministrazione richiede, per ognuno dei moduli sotto indicati, le seguenti attività:

- Analisi di dettaglio dei processi e delle basi dati esistenti relativi all'ambito di intervento;
- Progettazione delle personalizzazioni necessarie al dispiegamento presso il Comune di Genova dei moduli acquisiti in riuso;
- Sviluppo test e dispiegamento delle personalizzazioni;
- Migrazione dei dati presenti negli applicativi preesistenti;
- Manuali utente
- Manuali di configurazione
- Formazione

per i seguenti moduli oggetto del riuso:

- Gestione budget (operativo e risorse)
- Residenzialità Minori
- Residenzialità Anziani
- Domiciliarità Minori
- SIUSS e altri flussi informativi verso soggetti interni ed esterni

- Sportello Sociale, accoglienza e segretariato
- Cartella Sociale e Progetto individuale di assistenza ed educativo
- Interventi diversi – (servizi semplici in parte erogati da soggetti esterni per cui è necessaria esportazione/importazione flussi informativi verso/da altri Uffici/Enti)
- Trasporto disabili
- Protocollo Autorità Giudiziaria

Sono inoltre richieste:

2. **Primo livello di integrazione Socio-Sanitaria** attraverso lo scambio dati
3. **Esposizione dati e servizi online attraverso il fascicolo del cittadino**
4. **Manutenzione evolutiva ed ottimizzazione del modulo attualmente in esercizio (Domiciliarità anziani e disabili)**
5. **Manutenzione correttiva ed assistenza per tutti i moduli che verranno rilasciati in esercizio fino al 30/06/2022.**

La progettazione e lo sviluppo dovrà essere coerente alle politiche adottate dall'Ente relative all'interoperabilità e alle integrazioni con i sistemi dell'Ente o di altre istituzioni.

Le personalizzazioni dei moduli sopra elencati dovranno garantire le funzionalità ad oggi esistenti oltre alle migliorie risultanti dall'attività di analisi.

Il Progetto Esecutivo dovrà essere conforme alla totalità delle richieste esplicitate nel Piano dei Fabbisogni.

3.1.2 Gestione budget (operativo e risorse)

La direzione Politiche Sociali ha la necessità di monitorare le entrate e le uscite riguardanti i propri capitoli di bilancio con un'attenzione particolare alle plurali fonti di finanziamento finalizzato provenienti da soggetti esterni (finanziamenti europei, ministeriali, regionali e da fondazioni) e alla segmentazione dei servizi sia livello territoriale che tematico (Aree di competenza).

L'articolazione organizzativa dell'Ente, prevede, per i servizi sociali, una Direzione Politiche Sociali che ha la funzione di programmazione e monitoraggio di servizi agiti a livello territoriale e quindi municipale. Tale organizzazione necessita di una distribuzione e ricomposizione delle azioni di finanziamento, contrattualizzazione e spesa con interazioni tra il livello centrale e periferico.

La gestione operativa delle procedure di accertamento/impegno e liquidazione comporta l'utilizzo di differenti sistemi informativi a cui gli uffici accedono con modalità puntuale e segmentata.

Quindi, nell'ambito di un percorso finalizzato ad una più evoluta integrazione tra i sistemi dell'Ente, è necessaria una maggiore integrazione con le componenti trasversali già nella disponibilità dell'Ente.

3.1.3 Residenzialità Minori

Attualmente la gestione informatica dell'inserimento dei minori presso le strutture residenziali è gestita dal software WEB Distretti che ne cura in particolar modo l'aspetto amministrativo contabile:

- registrazione fornitori (comunità, cooperative, istituti ...) e rette applicate con possibilità di tipizzazione e personalizzazione (in questa funzione è gestito l'aggancio con il codice Beneficiario di SIB per il pagamento delle fatture)
- autorizzazione all'inserimento in struttura ed impegno della spesa corrispondente con produzione del documento di autorizzazione. In questa fase vengono registrate alcune informazioni tecniche come ad esempio motivazione, provenienza, etc.
- autorizzazione all'uscita dalla struttura con produzione del documento di autorizzazione. In questa fase vengono registrate alcune informazioni tecniche come ad esempio motivazione dell'uscita ed altre
- proiezione di spesa annuale per minore e struttura
- registrazione delle fatture cartacee e trasmissione in SIB per la liquidazione delle stesse (residuale)
- importazione in WEB Distretti delle fatture elettroniche protocollate e liquidate attraverso le piattaforme PAF e SIB, per acquisire informazioni utili per la tipologia dei servizi e per la gestione della previsione di spesa per la residenzialità minori. Le fatture nominative sono collegate al minore e alla struttura per monitorare presenza e proiezione costi.

Le informazioni sugli aspetti tecnici relativi alla presa in carico del minore e delle motivazioni che hanno portato all'inserimento o all'uscita dalla struttura sono inserite nei processi sopra descritti senza organicità.

Si evidenzia la necessità di una reingegnerizzazione dei processi che afferiscono all'inserimento dei minori in struttura che permetta anche la gestione:

- degli aspetti tecnico/professionali di diagnosi e di valutazione
- del Progetto Educativo Individualizzato condiviso ed implementato anche con il coinvolgimento delle strutture che ospitano i minori
- rendicontazione puntuale della presenza del minore presso le strutture
- gestione delle presenze presso le strutture genovesi convenzionate (attraverso portale) per consentire una più efficace gestione dei posti disponibili
- generazione di report di monitoraggio della spesa, sull'andamento del servizio e di outcome dei progetti educativi.

Tale processo di reingegnerizzazione sarà finalizzato anche verso una più efficace integrazione con le componenti trasversali dei sistemi già nella disponibilità dell'Ente.

3.1.4 Residenzialità Anziani

Attualmente il processo di gestione dei servizi connessi alla residenzialità Anziani a partire dalla richiesta di presa in carico sino all'inserimento in struttura ed erogazione del contributo a sostegno del pagamento della retta è gestito dai seguenti applicativi:

Web Distretti per la presa in carico

Win Ricoveri per la gestione delle domande, la verifica dei requisiti di accesso e la gestione dell'esito

"Gestione amministrativa ricovero anziani" per l'anagrafe dei soggetti inseriti nelle strutture con informazioni reddituali, rette applicate e connessa compartecipazione

Lista Unica condivisa con ASL 3 "Genovese" per la generazione della lista di attesa con indicizzazione della priorità generata da indicatori socio-sanitari

Fogli excel per la gestione della spesa per struttura e il calcolo puntuale degli importi da erogare mensilmente

Tale segmentazione va ricondotta, in maniera organica, in un unico sistema, integrato con le componenti trasversali dei sistemi presenti nell'Ente, che consideri l'intero processo: dalla presentazione della domanda all'erogazione del contributo.

3.1.5 Domiciliarità Minori

La domiciliarità Minori è un sistema di attività ed interventi socio-educativi, rivolti ai minori ed ai loro nuclei familiari, che mirano a preservare e proteggere la salute, la sicurezza e la crescita del minore, prevenire e superare i rischi di allontanamento dalla famiglia, favorire l'inclusione e l'integrazione nelle comunità locali, con interventi che rispondano ai mutamenti del contesto sociale.

I servizi di domiciliarità Minori si articolano nelle seguenti due macro-aree:

1. **Servizi di supporto:** L'accesso ai suddetti servizi avviene solo su invio del Servizio Sociale territoriale. Si rivolgono alla risposta ai bisogni di protezione e tutela di minori in condizioni di grave disagio ed a rischio di devianza, attraverso il potenziamento delle competenze educative presenti all'interno dei nuclei familiari.

Si suddivido in:

- Educativa Familiare
- Gruppi genitori/bambini
- Incontri protetti
- Centri Socio-Educativi.

2. **Servizi ad accesso libero** con priorità per i minori residenti nel territorio e con una riserva di posti per i minori segnalati dai servizi sociali territoriali. Tali servizi, finalizzati al sostegno dei minori e delle famiglie nel loro naturale contesto di vita, di frequentazioni e conoscenze, prevedono attività di socializzazione, di accompagnamento scolastico, il lavoro di comunità, lo sviluppo delle reti di auto-mutuo aiuto e lo sviluppo della mediazione comunitaria.

Sono articolati in:

- Centri di Aggregazione;
- Educativa Territoriale e di strada.

L'attuale gestione dei servizi descritti, in particolare al punto 1, viene registrata su fogli Excel dai fornitori ed allegata mensilmente alla fatturazione, mentre per la presa in carico e la valutazione viene utilizzato il software Web Distretti.

Le fatture relative a questo tipo di servizi sono pagate tramite la PAF in SIB e importate in WEB Distretti ai fini rendicontativi di spesa.

Si rende necessaria la digitalizzazione del processo per consentire una gestione più organica e monitorabile che preveda:

- la proposta di accesso al servizio e la valutazione da parte della commissione specifica
- la gestione e la condivisione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) con i gestori dei servizi
- la rendicontazione puntuale delle presenze tramite portale Fornitori
- il monitoraggio dei servizi erogati e la verifica degli esiti dei PEI.

3.1.6 Domiciliarità Anziani e Disabili

La gestione del servizio di domiciliarità rivolto agli anziani e ai disabili è supportata dal sistema informativo SISA (Sistema Informativo Socio-Assistenziale) basato sulla piattaforma ICare.

Tale modulo consente la predisposizione dei piani di intervento di assistenza concordati con il soggetto richiedente, il colloquio con i fornitori del servizio tramite portale, la rendicontazione dell'erogato e la liquidazione del buono servizi a carico dell'Ente tramite creazione dei file da importare nel sistema contabile.

3.1.7 SIUSS e altri flussi informativi verso soggetti interni ed esterni

L'accesso alle basi dati dei software gestionali permette la costruzione ed elaborazione di specifiche estrazione dati da parte del personale interno che permette alla direzione Politiche Sociali di produrre i dati per rispondere ai seguenti debiti informativi:

- CASELLARIO – INPS futuro SIUSS: i dati estratti producono un file CSV (secondo specifiche) caricato nel portale INPS
- SINA e SIMBA: sono stati prodotti i dati richiesti dalla Regione Liguria che ha provveduto al loro passaggio a livello nazionale, in questo momento si è in attesa di nuove specifiche regionali
- Dati residenzialità minori richiesti annualmente da Regione Liguria/Anci

- Dati Maltrattamento /abuso richiesti da istituto Degli Innocenti – Ministero
- ISTAT
- IFEL – fabbisogno standard
- Albo Beneficiari
- Referto – Ministero
- Controllo di gestione
- Dati prefettura

Tramite l'accesso alla base dati e la costruzione autonoma di interrogazioni vengono soddisfatte anche le richieste di dati non codificate da parte di soggetti Istituzionali (es. richiesta del tribunale per i Minorenni dell'elenco dei minorenni collocati all'esterno del nucleo familiare... etc).

Inoltre vengono estratti e prodotti dati trasversali che necessitano ad altre direzioni (es Politiche della Casa, Mobilità, Tributi, Gabinetto del Sindaco, Protezione Civile etc), in alcuni casi lo scambio di dati fa parte di prassi consolidate ma spesso è necessario rispondere ad esigenze estemporanee (es: Emergenza Sfollati Ponte Morandi, Emergenze Climatiche etc).

Web distretti sintetizza le informazioni gestite ed individua elenchi di utenti che, secondo i regolamenti dei servizi, possono usufruire della gratuità o di tariffe agevolate per servizi erogati da altre direzioni, come la direzione Tributi per la tassa TARI e i servizi Educativi per l'esenzioni o le tariffe agevolate della refezione scolastica.

Nel caso della TARI è stato predisposto un profilo di accesso limitato a questo elenco al portale, per la refezione scolastica i dati sono attinti direttamente dalla base dati.

3.1.8 Sportello Sociale, accoglienza e segretariato

Si tratta delle funzionalità atte all'accoglienza delle domande/segnalazioni espresse da setting diversi: l'interessato, rete familiare, enti diversi (servizi sociali, sanitari, altri servizi di pubblica tutela e sicurezza).

In questa fase si procede all'identificazione del segnalato ed alla compilazione della scheda di accesso.

L'organizzazione dei servizi sociali genovesi inserisce in questa fase funzionale anche la valutazione dell'esito della fase di Segretariato Sociale che si conclude con l'eventuale assegnazione per la Presa in carico.

La funzione di Accoglienza e Primo contatto/Segretariato Sociale può avvenire nelle seguenti modalità:

- dall'Accesso diretto dell'utente o del segnalante presso i nove punti territoriali municipali (ATS) o presso il Servizio Unità Cittadini Senza Territorio (UCST);
- dal Servizio di Emergenza Sociale;
- da Segnalazioni di Enti diversi, tra cui l'Autorità Giudiziaria.

Le funzioni sopra descritte vengono registrate e supportate dal software Segretariato Sociale.

La presa in carico della persona e l'assegnazione agli operatori di riferimento viene gestita attraverso il sistema informativo WEB Distretti che colloquia con l'applicativo di Segretariato Sociale per lo scambio delle informazioni di interesse.

A seguito della valutazione della richiesta/segnalazione la persona è presa in carico con intensità differenti che vengono sintetizzate nella tipologia di Presa In Carico (PIC) come di seguito elencato.

PIC Istituzionale: la persona usufruisce di servizi semplici o comunque legati ad una valutazione amministrativa/burocratica che non richiede un intervento professionale da parte degli operatori sociali. Per questa tipologia non è individuato ed assegnato un operatore sociale di riferimento.

PIC a periodico monitoraggio: si tratta di persone per cui è stato attivato un progetto sociale stabile a tutela completa (es: ricovero presso una residenza per anziani) per cui l'intervento professionale può essere ridotto al monitoraggio periodico. C'è un operatore sociale di riferimento che a volte non è l'assistente sociale.

PIC attiva: per la persona è attivata una presa in carico per cui è necessario un intervento professionale da parte dell'operatore sociale – è assegnato un operatore professionale che può essere un Assistente Sociale, un Educatore, uno Psicologo e/o un Collaboratore Tecnico Sociale (ex assistente domiciliare).

La presa in carico può essere effettuata da operatori sociali con ruoli di Assistente Sociale – Educatore – Psicologo – Collaboratore Tecnico Sociale (COLTAS). Più operatori possono collaborare alla presa in carico di una persona e una persona può essere presa in carico anche senza l'assegnazione ad un Assistente Sociale.

Le persone in carico vengono categorizzate automaticamente secondo l'età nella fascia Minori, Adulti ed Anziani aggiornata al compleanno.

E' possibile una tipizzazione secondaria, anche plurima, che permette di individuare la tipologia di utenza in maniera trasversale ai servizi fruiti (disabile – minore non accompagnato – vittima di tratta – senza fissa dimora etc).

La presa in carico di una persona è collegata ad un servizio territoriale. I servizi territoriali sono costituiti da 9 Ambiti Territoriali Sociali associati ai 9 Municipi e 1 Ufficio Cittadini Senza Territorio (gestito come 10° servizio territoriale).

Recentemente la direzione Politiche Sociali ha acquisito la gestione dell'Ufficio Coordinamento Inserimenti Lavorativi (UCIL) che si occupa di progetti di inserimento lavorativo a sostegno delle fasce deboli. L'ufficio gestisce prese in carico specifiche o collabora come erogatore di servizi a favore di utenti in carico ad altri uffici territoriali.

Una persona è presa in carico dal servizio del territorio dove è residente ma non è una regola sempre vera, viene fatta una valutazione di opportunità a seconda della situazione. E' possibile anche prendere in carico persone non residenti. La presa in carico di un utente determina la scrittura dello stesso nell'Anagrafica Dipartimentale attingendo i dati dall'Anagrafe Comunale, nel caso di persone non residenti viene gestita la registrazione dei dati della persona nell'Anagrafe Dipartimentale.

La presa in carico può essere chiusa con la registrazione della motivazione della chiusura standardizzata in tipologie definite. In caso di trasferimento ad altro servizio territoriale del Comune viene gestito il trasferimento anche dei servizi non connotati allo specifico territorio.

L'anagrafe degli utenti di WEB Distretti così gestita permette l'estrazione e la visualizzazione di report con vari elenchi di cui si citano i più significativi:

- Elenco utenti per servizio e per operatore
- Sintesi ed elenco utenti per stato utente e servizio territoriale
- Per utente storia della presa in carico (stati utenti ed operatori relativi)
- Prestazioni sociali per utente in un intervallo di tempo: visualizzazione di tutti i servizi di cui la persona ha usufruito nell'intervallo di tempo selezionato.

Il collegamento con l'anagrafe comunale permette di aggiornare la banca dati con l'attivazione di alert in caso di:

- decesso
- cambio residenza
- procedimenti di irreperibilità.

E' prevista anche una attività di riallineamento/bonifica nel caso di variazione di un utente da "non residente" a "residente" con dati non completamente coincidenti o in caso di cambio nome.

3.1.9 Cartella Sociale e Progetto individuale di assistenza ed educativo

Le informazioni tecnico/professionali relative all'utenza e gli elementi che definiscono la situazione personale e familiare che possono concorrere alla diagnosi e valutazione dei bisogni e della eventuale generazione di graduatorie sono gestite dal software Scheda Tecnica.

La "Scheda Tecnica" è suddivisa in varie sezioni a seconda della tipologia di dati raccolti, ognuna delle quali è composta da moduli che contengono le singole informazioni che descrivono la situazione dell'utente. Le sezioni, i moduli e le voci sono completamente parametrizzate e quindi liberamente configurabili e modificabili dall'amministratore.

L'applicativo consente la creazione di modelli utilizzati dagli operatori per produrre documenti/report che associano informazioni anagrafiche dell'utente con i dati inseriti in scheda tecnica.

Scheda tecnica viene visualizzata all'interno del software Web Distretti, nella sezione relativa alla PIC.

Scheda tecnica contiene voci relative alla valutazione sociale dell'anziano che vengono trasmesse ad ASL per la gestione della Lista Unica di attesa (ricovero anziani in struttura) attraverso web services e integrata con il modulo di gestione dell'assistenza domiciliare DOGE-SISA.

I dati di Scheda Tecnica vengono utilizzati dai software Web Distretti e SISA a seconda della tipologia di intervento programmato a favore del beneficiario del servizio.

Il Piano Individualizzato di Assistenza o Educativo è gestito da un software specifico collegato a Web Distretti.

Per ogni target di utenza esiste uno specifico Piano di Intervento composto da più aree/dimensioni descritte da specifici elementi di valutazione. Per ogni elemento descrittivo l'operatore esprime una valutazione su

quanto la persona sia fragile o ben supportato/attrezzato rispetto allo specifica capacità valutata, attraverso un punteggio che varia da 1 a 5 (1 = fragilità alta – 5 = risorsa). Per ogni elemento valutato si registra la volontà di intervenire o meno, all'interno dello specifico PIA concordato con l'utente, per migliorare tale aspetto con identificazione degli obiettivi e dei soggetti coinvolti nell'attività concordata. Gli attori e le azioni concordate nel PIA possono far riferimento a soggetti ed interventi esterni ai servizi sociali comunali.

Il punteggio assegnato ad ogni elemento valutativo va a sommarsi, dopo essere stato pesato e ponderato, attraverso specifici calcoli in un punteggio di dimensione. Anche i punteggi delle dimensioni, ponderate dal peso assegnato ad ogni area investigata all'interno del PIA, vengono sommati con l'obiettivo di quantificare la situazione di fragilità e l'urgenza dell'intervento della situazione della persona. Il punteggio finale viene utilizzato ai fini della definizione della gravità della situazione e può essere considerato per la gestione delle graduatorie/elenchi.

Il PIA della domiciliarità Anziani viene utilizzato all'interno dei processi per produrre il Piano di Domiciliarità (PID) Doge per andare a descrivere gli obiettivi degli interventi di assistenza a domicilio e per ordinare la lista di attesa attraverso il punteggio di fragilità.

Il software che gestisce il PIA permette agli amministratori di sistema di descrivere/individuare le Aree/dimensioni e di descrivere il dettaglio degli elementi di valutazione e di associarne la "pesatura".

3.1.10 Interventi diversi

Con il titolo di "Interventi Diversi" si individua una serie di interventi che vengono gestiti da altri soggetti (fornitori, altri servizi sociali territoriali, altre direzioni, etc.) ma che concorrono nel descrivere l'intervento complessivo a favore della persona.

I servizi "Interventi diversi" vengono gestiti attraverso un software interno a WEB Distretti parametrico che permette agli amministratori di sistema di disegnare il servizio e quindi di aggiungere o disattivare servizi descrivendoli secondo le seguenti caratteristiche:

- Attivo/Disattivo, con il riferimento temporale per l'attivazione e la disattivazione
- Denominazione: titolo del servizio
- Macro Area di riferimento: per facilitare l'individuazione il menu' degli "Interventi Diversi" è organizzato in sotto menu per Macro Area (es: Domiciliarità, Economici, etc)

- Periodo di riferimento: viene richiesto la tipologia di riferimento temporale, esempio se è valido per tutto l'anno, per un periodo da ____ a ____, o se deve registrare la data di inizio e la data di fine che determina la chiusura dell'intervento.
- Quantificazione economica e unità temporale di riferimento: l'amministratore segnala se per il servizio va indicata anche la quantificazione economica e nel caso richiede se la quantificazione fa riferimento a tutto il periodo di fruizione, mensile, giornaliera

I servizi di "Interventi Diversi" così descritti sono utilizzati dagli operatori sociali per segnalare che l'utente individuato ha fruito del servizio con le modalità descritte.

E' possibile, con intervento diretto sulla base dati, inserire massivamente la fruizione di un servizio con i dati i più utenti già registrati in WEB Distretti.

3.1.11 Trasporto disabili

In Web Distretti viene inserita solo la domanda di Trasporto Riabilitativo e Lavorativo, con alcune informazioni sulla tipologia, sul numero corse autorizzate e sugli indirizzi previsti.

La gestione del servizio comprensivo dell'elaborazione dei flussi dei pagamenti è gestita attraverso una procedura in Access dall'ufficio Centrale. La generazione del file per la compilazione dei bollettini ccp da parte del postalizzatore è realizzata attraverso un foglio excel gestito dal medesimo ufficio. I fruitori del servizio partecipano alla spesa con una quota fissa che sarà pagata attraverso PagoPA.

Il servizio è in fase di trasformazione verso gestione con accreditamento ed erogazione buono servizi.

3.1.12 Protocollo Autorità Giudiziaria

Le comunicazioni ricevute od inviate agli uffici di Autorità Giudiziaria nella loro ampia articolazione, sono registrate, collegate al soggetto inserito in anagrafe utenti all'interno di WEB distretti con più finalità:

- protocollo ufficiale delle comunicazioni a rilevanza giudiziaria, alimentato localmente dai servizi territoriali e monitorato anche a livello centrale;
- per raccogliere i dispositivi principali contenuti nella comunicazioni che diventano attributi della presa in carico dell'utente interessato.

E' gestito anche uno scadenziario delle comunicazioni rispetto ai tempi dettati dai provvedimenti.

3.1.13 Integrazione Socio-Sanitaria

Da tempo è trattato il tema dell'integrazione sociosanitaria con diverse istituzioni quali, ad esempio: Regione Liguria, ALISA, ASL 3 genovese, INPS.

Ad oggi non esiste una vera e propria integrazione operativa di informazioni tra i software in uso ai vari enti, quanto piuttosto l'utilizzo di piattaforme diverse con accesso differenziato ai vari sistemi.

L'unico esempio attivo di condivisione di informazioni per l'erogazione di servizi socio sanitari è il passaggio automatico di informazioni relative alla valutazione sociale degli anziani che hanno fatto richiesta di inserimento in struttura residenziale ai fini della gestione della lista di attesa Unica tra il Comune di Genova e ASL 3 Genovese.

Sono attivi tavoli di confronto per l'individuazione dei dati da esporre reciprocamente, a partire dalle istituzioni sopra elencate, attraverso sistemi di interoperabilità (API management).

3.1.14 Contesto organizzativo

Il Comune di Genova sta vivendo una fase di profonda rivisitazione del proprio modello organizzativo. Tale revisione del proprio assetto organizzativo sta comportando la necessità di rivedere i procedimenti amministrativi, in termini di flussi, attori coinvolti, ruoli e responsabilità e può rappresentare altresì una opportunità per attivare delle azioni di efficientamento del contesto tecnologico di riferimento.

L'esigenza nasce anche dal fatto che il parco applicativo di supporto, ad oggi, è caratterizzato da una elevata complessità, tale da richiedere interventi organizzativi per poter migliorare l'erogazione dei servizi ai cittadini in modalità on-line e di estendere gli stessi ai diversi Comuni dell'area metropolitana.

In tale contesto, pertanto, si rende necessario avviare un processo di rivisitazione del contesto organizzativo, che si renda quindi efficiente e in grado di poter governare appieno le varie iniziative finalizzate ad una corretta trasformazione digitale dell'Ente.

3.2 Obiettivi

Attualmente il sistema informativo dei Servizi Sociali del Comune di Genova è gestito in maniera mista, sia attraverso i software applicativi tuttora in uso, che attraverso mezzi cartacei o manuali.

E' fruito da circa 200 operatori interni del Comune di Genova e 100 utenti esterni fornitori di servizi/prestazioni o altre pubbliche amministrazioni che accedono per eventuali visure.

La struttura organizzativa dei Servizi Sociali del Comune di Genova comprende una Direzione Centrale, cui fanno riferimento alcuni servizi tra cui l'Unità Cittadini Senza Territorio, e nove Servizi Territoriali Municipali che devono operare in modalità integrata.

L'obiettivo che si vuole perseguire è realizzare un sistema informativo integrato per la gestione dei processi socio-assistenziali dell'Ente attraverso la personalizzazione dei moduli acquisiti tramite riuso dal Comune di Milano.

In particolare, si individuano i seguenti ambiti di intervento:

- Gestione budget (operativo e risorse)
- Residenzialità Minori
- Residenzialità Anziani
- Domiciliarità Minori
- SIUSS e altri flussi informativi verso soggetti interni ed esterni
- Sportello Sociale, accoglienza e segretariato
- Cartella Sociale e Progetto individuale di assistenza ed educativo
- Interventi diversi – (servizi semplici in parte erogati da soggetti esterni per cui è necessaria esportazione/importazione flussi informativi verso/da altri Uffici/Enti)
- Trasporto disabili
- Protocollo Autorità Giudiziaria

per i quali l'Amministrazione richiede le attività sotto indicate:

- Analisi di dettaglio dei processi e delle basi dati esistenti relativi all'ambito di intervento;
- Progettazione delle personalizzazioni necessarie al dispiegamento presso il Comune di Genova dei moduli acquisiti in riuso;

- Sviluppo test e dispiegamento delle personalizzazioni;
- Migrazione dei dati presenti negli applicativi preesistenti;
- Manuali utente;
- Manuali di configurazione;
- Formazione

Altre attività sono richieste per lo sviluppo di un primo livello di integrazione sociosanitaria che implica il colloquio, ad esempio, con varie istituzioni quali la Regione Liguria, AliSA, ASL 3 Genovese, INPS.

La progettazione e lo sviluppo dovrà essere coerente alle politiche adottate dall'Ente relative all'interoperabilità e alle integrazioni con i sistemi dell'Ente o di altre istituzioni e creare i presupposti per una tracciabilità dell'iter delle pratiche.

Una ulteriore esigenza riguarda il modulo domiciliarità anziani e disabili in esercizio dal 2017, l'utilizzo del software ha evidenziato la necessità di interventi di manutenzione evolutiva finalizzati ad una ottimizzazione dello stesso, con particolare attenzione per la gestione della lista di attesa (impegni provvisori) e per la gestione delle prestazioni mensili.

Nei paragrafi successivi sono dettagliate le esigenze del Comune di Genova in ambito Sociali.

3.2.1 Gestione budget (operativo e risorse)

Partendo dall'analisi della situazione attuale e dei software in uso verrà redatto un documento di analisi nel quale saranno evidenziate le esigenze peculiari del Comune di Genova rispetto a quanto già presente nei moduli acquisiti in riuso con particolare attenzione rispetto alla gestione delle diverse risorse collegate agli interventi sociali.

In particolare, si prevede di gestire il budget operativo, estensione della modalità adottata con il modulo Domiciliarità Anziani, al fine di consentire di ripartire le diverse risorse per monitorare l'attivazione degli interventi sociali, definendo in modo dinamico per ogni processo, la movimentazione delle risorse e articolando la stessa a piacere in una struttura multilivello, finalizzata a monitorare le attività (es. budget per entità territoriali, budget per target, ecc.).

E' di interesse anche la gestione del budget risorse quale strumento parallelo al Budget Operativo che consente di gestire con le medesime logiche (budget multilivello), la movimentazione di quantità/risorse (es. ore, posti letto, buoni pasto, ecc.).

Tale gestione integrata dovrà permettere inoltre la possibilità di assegnare la gestione e la movimentazione ai singoli uffici/operatori, per garantire la piena operatività delle singole unità operative, garantendo comunque l'attività di sintesi e monitoraggio rispetto l'avanzamento dei processi di spesa/entrata con la relativa pianificazione temporale.

I processi integrati di gestione degli Impegni di Spesa e degli Accertamenti di Entrata dovranno consentire:

- la programmazione delle attività e la gestione del processo di autorizzazione e controllo dei movimenti (entrata e spesa);
- il processo di gestione delle Fatture Attive e Passive acquisite direttamente da flusso XML in formato FatturaPA, con le funzionalità connesse sino alla liquidazione delle stesse.

3.2.2 Residenzialità Minori

Partendo dall'analisi della situazione attuale e ricomponendo il processo ad oggi segmentato in più specificità e gestito con strumenti differenti verranno verificate compatibilità e differenze rispetto i processi gestiti attraverso Sisa per il Comune di Milano.

Il processo che verrà realizzato dovrà gestire le seguenti attività:

- raccolta dati di diagnosi e di valutazione della situazione del minore e della sua famiglia utili alla costruzione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI);
- costruzione e gestione del Progetto Educativo Individualizzato che va colto anche nella sua evoluzione e va condiviso ed implementato con il coinvolgimento delle strutture che ospitano i minori e l'eventuale integrazione con i dati provenienti dai consultori della ASL 3 Genovese (integrazione socio sanitaria – condivisione delle informazioni);
- gestione elenco fornitori e listini;
- dialogo con le strutture ospitanti e/o convenzionate con il Comune di Genova per garantire la gestione delle attività di:
 - ✓ aggiornamento del PEI;

- ✓ rendicontazione puntuale della presenza del minore presso le strutture;
- ✓ gestione delle presenze presso le strutture genovesi convenzionate (attraverso portale) per consentire una più efficace gestione dei posti disponibili;
- generazione di report di monitoraggio della spesa, di andamento del servizio e di outcome dei progetti educativi;
- eventuale lista di attesa per struttura.

Dopo l'analisi, si passerà alla definizione delle personalizzazioni dei moduli acquisiti in riuso.

Tale attività verrà svolta considerando anche i risultati dell'analisi del modulo della Residenzialità Anziani affinché le funzionalità comuni possano essere gestite in modalità analoga e, se funzionale, tramite processi condivisi.

3.2.3 Residenzialità Anziani

Come per la Residenzialità Minori si parte da processi differenziati e segmentati gestiti attraverso supporti differenti che dovranno confluire in un unico processo coerente con le funzionalità del modulo Residenzialità Minori.

Verrà analizzata la logica del processo adottato dal Comune di Milano al fine di verificarne la compatibilità e le scelte organizzative adottate per la soluzione di funzioni similari.

Afferiscono nella residenzialità Anziani 4 tipologie di prestazioni:

- Strutture residenziali (RP – RSA)
- Inserimento temporaneo in RSA prima fascia
- Comunità alloggio / appartamenti protetti
- Centri Diurni

Il modulo dovrà comunque garantire le seguenti attività per ogni tipologia di prestazione:

- raccolta dati di diagnosi e di valutazione della situazione dell'anziano e della sua famiglia utili alla valutazione dell'“urgenza” dell'inserimento nelle strutture residenziali e la gestione delle priorità all'interno delle liste di attesa;

- (solo per le Strutture Residenziali RP – RSA) condivisione dei dati di valutazione con la struttura competente della ASL 3 Genovese per la costruzione della “Lista Unica” di attesa per l’inserimento in struttura, attualmente gestita dal software della sanità ma da cui sarà necessario attivare i canali di condivisione delle informazioni comuni anche lato Comune (integrazione socio sanitaria/interoperabilità);
- definizione e gestione della compartecipazione della spesa dell’anziano e dei suoi familiari a partire dall’ISEE e dalle entrate dello stesso. Per tale aspetto verranno esplorate le possibilità di recepire i dati dagli enti produttori quali ISEE, casellario delle pensioni etc.
- gestione elenco fornitori e listini;
- il colloquio con le strutture residenziali convenzionate per la condivisione dei dati dell’anziano ed acquisizione della rendicontazione puntuale delle presenze per il conteggio della pre-fattura e verifica di quella prodotta dalle strutture;
- monitoraggio della spesa con proiezione ed analisi della sostenibilità per l’attivazione di nuovi interventi.

3.2.4 Domiciliarità Minori

Il modulo Domiciliarità Minori comprende più servizi con specificità gestionali sia rispetto l’accesso che gli interventi erogati.

Tali caratteristiche verranno analizzate e confrontate con la modalità di gestione attiva per il Comune di Milano sul software SISA per valutarne differenze e convergenze.

Il modulo dovrà, comunque, prevedere la gestione delle seguenti attività:

- gestione della proposta di accesso al servizio che comprende la valutazione e l’approvazione da parte delle commissioni specifiche (territoriali/municipi) e che potrebbe avere quale esito anche l’inserimento in una lista di attesa riferita alla struttura scelta;
- la costruzione e gestione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) condiviso ed aggiornato con i gestori dei servizi ed eventualmente con gli operatori dei consultori ASL (integrazione sociosanitaria-condivisione di informazioni);
- la rendicontazione puntuale delle presenze e degli interventi realizzati tramite portale Fornitori;
- la liquidazione delle fatture relative al servizio;
- il monitoraggio dei servizi erogati e la verifica degli esiti dei PEI.

3.2.5 Domiciliarità Anziani

Il modulo Domiciliarità Anziani è già stato realizzato nella piattaforma I-Care/SISA. Sarà necessario rivedere il processo alla luce del sistema complessivo. Sono inoltre emerse alcune necessità di migliorie della procedura in uso tra le quali la gestione dei progetti di domiciliarità in deroga, dei servizi relativi alla linea 2, la rendicontazione e la lista di attesa, la corretta gestione delle storicizzazioni, oltre alla personalizzazione di alcuni cruscotti in uso.

3.2.6 SIUSS e altri flussi informativi verso Enti esterni

Verranno visionate le modalità già adottate dal Comune di Milano per rispondere ai debiti informativi standardizzati (SIUSS - ISTAT – IFEL etc) in modo tale da rendere più automatica possibile la risposta a questi debiti informativi.

Sarà comunque necessario fare un approfondimento su come organizzare la raccolta dati e la sua gestione affinché venga realizzato un motore di ricerca o una base dati semplificata che possa permettere l'interrogazione e l'estrazione di dati in modalità autonoma da parte del personale interno al fine di consentire la risposta a richieste di dati estemporanee.

3.2.7 Sportello Sociale, accoglienza e segretariato

Verrà analizzato il processo e le modalità organizzative dei servizi genovesi per individuare le analogie e le differenze rispetto ai processi acquisiti in riuso.

Sulla base delle attività di assessment sopra descritte, verrà redatta l'analisi delle personalizzazioni dei moduli acquisiti in riuso in coerenza con quanto emerso dalla precedente attività di analisi.

Sarà implementato un prototipo per la verifica sul campo delle personalizzazioni applicate e per consentire l'esecuzione di affinamenti successivi al modulo personalizzato.

Le funzionalità già gestite attraverso il software "Segretariato Sociale" con collegamento alla presa in carico di "WEB Distretti" dovranno essere mantenute e migliorate con nuove funzionalità.

3.2.8 Cartella Sociale e Progetto individuale di assistenza ed educativo

Le informazioni relative all'analisi e alla diagnosi della situazione sociale delle persone prese in carico sono ad oggi gestite dal software "Scheda Tecnica".

Tale processo andrà approfondito e verificato rispetto alle funzionalità acquisite in riuso per individuare le possibili migliorie da implementare nel modulo Cartella Sociale.

Una particolare attenzione verrà rivolta:

- alle informazioni acquisibili attraverso l'interoperabilità e l'acquisizione dei dati dalla Sanità (integrazione socio-sanitaria);
- alla ricomposizione delle informazioni e dei dati a livello di nucleo familiare e/o nuclei a rilevanza sociale.

Specifica analisi sarà dedicata al "Progetto individuale di assistenza ed educativo" per verificare gli strumenti già adottati dal comune di Milano: la direzione Politiche Sociali ha particolare interesse a verificare la possibilità di sviluppare un software che permetta di formulare un piano di intervento complessivo e monitorarne lo sviluppo con verifica dei risultati raggiunti e l'andamento nel tempo.

3.2.9 Interventi diversi

Con il titolo di Interventi Diversi viene sintetizzato il processo di messa a sistema delle informazioni relative a servizi fruiti dalla persona/nucleo in carico al di fuori degli interventi erogati dalla direzione Politiche Sociali.

Tali informazioni possono essere acquisite in più forme: attraverso caricamenti massivi, portali di dialogo con il fornitore, interoperabilità/web service.

E' necessario verificare le modalità in uso presso il Comune di Milano e capire quale proposta può essere fatta per rispondere all'esigenza di mettere a sistema tutte le informazioni utili per descrivere e articolare il progetto di aiuto di una persona/nucleo.

Sulla base delle attività di assessment sopra descritte verrà fatta l'analisi delle personalizzazioni necessarie prevedendo la possibilità di creare nuovi servizi attraverso la parametrizzazione.

3.2.10 Trasporto disabili

Come per gli altri processi verrà analizzata la modalità adottata dal comune di Milano verificando gli scostamenti dalle procedure in uso dalla direzione Politiche Sociali individuando il processo più efficace.

Si delinea, comunque, la gestione del ciclo completo del servizio costituito da:

- Acquisizione della domanda con collegamento dinamico all'anagrafica dell'utente
- Gestione delle informazioni tecniche e personali inerenti le peculiarità dell'utente e della tipologia di trasporto
- Gestione dei periodi di eventuali sospensioni o variazioni del servizio
- Calcolo del costo e contributo sulla base dei criteri in fase di individuazione
- Produzione dei flussi dati necessari per la riscossione e elaborazione dei flussi di ritorno e/o gestione dei voucher
- Reportistica per analisi e progettazione del servizio

3.2.11 Protocollo Autorità Giudiziaria

Il processo adottato dal comune di Milano acquisito in riuso sarà analizzato per capire se risponde alle esigenze dell'operatività della direzione Politiche Sociali e saranno individuate le esigenze di personalizzazione del prodotto per garantire i flussi e le connessioni con gli altri servizi.

3.2.12 Integrazione Sociosanitaria

La possibilità di condividere ed integrare i dati con l'ambito sanitario sarà declinata nelle seguenti modalità:

- allineamento delle anagrafi di base;
- individuazione dei dati a rilevanza Socio Sanitaria;
- condivisione dei dati acquisiti da banche dati esterne;
- costruzione di processi integrati nella logica di workflow;
- aggregazione dei dati socio sanitari per soddisfare i debiti informativi;
- ricomposizione dei dati al fine di renderli disponibili al cittadino es: fascicolo del cittadino.

3.2.13 Servizi on line

Al fine di agevolare l'interazione tra cittadini e amministrazione e il colloquio tra il terzo settore e l'Ente occorre attuare la progettazione e realizzazione di servizi on line tra i quali, ad esempio, la presentazione delle domande di accesso ai servizi.

3.2.14 Interoperabilità ed integrazioni con i Sistemi dell'Ente

Il Sistema dovrà evolvere in modo da garantire la miglior integrazione possibile con i diversi sistemi messi a disposizione dal sistema informativo del Comune di Genova.

Nello specifico il nuovo sistema dovrà garantire l'interoperabilità e l'integrazione con:

- Piattaforma di API Management dell'Ente;
- Piattaforma di pagamento e Punto unico;
- Identità Digitale dell'Ente;
- DataBase Topografico;
- Sistema di gestione documentale (Auriga);
- Sistema di Protocollo;
- Sistema di Gestione del Bilancio e di Fatturazione;
- Sistema di gestione dell'Anagrafe dipartimentale;
- Segretariato Sociale (accesso);
- Web Distretti (presa in carico);
- Scheda tecnica degli utenti dei servizi sociali.

Il Comune di Genova fornirà, in fase di esecuzione lavori, tutte le ulteriori specifiche tecniche e funzionali che l'aggiudicatario ritenesse indispensabili.

3.2.14.1 Interoperabilità (API Management) e Librerie di Web API

Tutte le nuove interfacce applicative che saranno esposte dal Sistema e volte ad interagire con altri sistemi applicativi interni od esterni all'Ente, sia in modalità di erogazione (server) che di fruizione (client), dovranno essere progettate e realizzate in coerenza con principi di interoperabilità applicativa basata sull'impiego di

web API e del paradigma REST. Lo standard adottato è Open Api 3.0 (OAS 3.0) in conformità alle prescrizioni ed indicazioni delle Linee Guida AGID per l'interoperabilità.

È richiesta al sistema applicativo quindi la capacità di interoperare attraverso protocolli standard e più in particolare attraverso l'erogazione e la fruizione di interfacce RESTful e/o SOAP, con priorità sulle prime per le interfacce di nuova realizzazione, per consentire il completo automatismo e impedire l'accesso diretto al dato, nonché devono essere garantite tutte le necessarie misure volte alla sicurezza del dato trasmesso. Devono essere attuate misure di sicurezza adeguate nella gestione e nella conservazione del dato così come deve essere garantito il principio di non eccedenza nella pubblicazione e fruizione del dato in conformità alla norma GDPR.

Il dialogo tra applicativi per fruire di funzioni o moduli resi disponibili attraverso l'esposizione di API specifiche dovrà avvenire esclusivamente attraverso la pubblicazione sulla piattaforma di API Management ed Enterprise Service Bus adottata dal Comune di Genova. Tale piattaforma pubblica tutte le web API dell'Ente (Open API, Partner API e Private API) garantendone accesso sicuro anche da altri Enti in modalità "cooperazione applicativa".

Il colloquio con piattaforma di API Management prevede per le Partner API e le Private API un modello autorizzativo basato sullo scambio di token OAuth.

3.2.14.2 Integrazione con Piattaforma di pagamento e Punto unico

Tutte le nuove funzionalità inerenti la gestione di "avvisi di pagamento" – siano essi puntuali o massivi, on line o schedulati, e la gestione dei pagamenti, dovranno essere progettate e realizzate in coerenza con le specifiche tecniche e funzionali della Piattaforma di pagamento e Punto unico "Avvisi Pagamenti, Pagamenti, Riscossioni, Quadrature contabili" adottata dal Comune di Genova, a sua volta integrata al servizio nazionale "PAGOPA – Nodo Pagamenti".

DESCRIZIONE SINTETICA: Applicativo per la gestione dei servizi di pagamento dell'Ente. Funge da punto unico di emissione dei pagamenti, gestendo richieste da tutti i gestionali dell'Ente. Dispone sia di un'interfaccia web per gli operatori delle varie direzioni dell'Ente (per monitorare pagamenti, gestire le varie transazioni ed effettuare operazioni di rendicontazione) che di vari front-end per l'erogazione di vari servizi di pagamento ai cittadini. Consente l'invio massivo di documenti di debito, gestisce incassi e ripartisce gli importi in accordo con il sistema del bilancio comunale.

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** MIP comprende tre moduli: Gestionale pagamenti, Punto unico di emissione, Quadratore e Ripartitore. Il sistema MIP è integrato con il servizio nazionale “PagoPA – Nodo Pagamenti”
 - *Gestionale Pagamenti:* permette di effettuare verifiche e tracciatura dei pagamenti effettuati dal cittadino tramite il “Portale dei Pagamenti”, sfruttando la piattaforma PagoPA e le altre modalità precedentemente utilizzate (App, Reti Terze, ecc.) che verranno adeguate alle specifiche vigenti riguardante il pagamento alla Pubblica Amministrazione. Gestisce inoltre tutte le possibili tipologie di entrate dell’Ente, legate a vari gestionali “verticali” e servizi esposti al pubblico, consentendone l’associazione ai diversi canali di pagamento previsti dalla normativa.
 - *Punto unico di emissione:* riceve dai gestionali i dati relativi al debito e ne passa i dati (numero documento, codice fiscale del debitore e dati contabili), consentendo l’emissione di documenti di debito (avvisi di pagamento, SDD, ecc.) attraverso processi schedulati con le piattaforme nazionali e il mondo bancario.
 - *Quadratore e Ripartitore:* consente di verificare attraverso interfaccia web la quadratura contabile degli incassi con quanto introitato a livello di entrata in tesoreria (entrata sul giornale di cassa). Si integra inoltre con la parte contabile per la ripartizione sulle singole voci contabili di cui si compone un debito.
- **Dati:** Debiti di cittadini e imprese, transazioni di pagamento, documenti di debito, ricevute di pagamento

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** ORACLE 11.3
- **Applicativo:** l’applicativo è in architettura WEB
 - La piattaforma di base su cui MIP è stato sviluppato è PEOPLE, un framework derivante da un progetto di scala nazionale
 - I linguaggi di programmazione su cui si basa MIP, come il framework People (sviluppato in J2EE), sono JSP, HTML, CSS e Java Script.
- **Interoperabilità esistente:** Il sistema è strettamente connesso con vari servizi del framework People, tra cui quello per l’invio della posta e il modulo di autenticazione. Inoltre, interopera (via Web Services) con il Nodo

nazionale dei Pagamenti, riceve flussi di rendicontazione da circuiti interbancari, comunica con SIBAC (Sistema del bilancio del Comune) ed è collegato con i vari servizi online che prevedono il pagamento (per esempio, Rilascio certificati anagrafici e Contravvenzioni).

3.2.14.3 Identità Digitale dell'Ente

DESCRIZIONE SINTETICA: Servizio di AUTENTICAZIONE UTENTI. Il sistema SIRAC-SSO è la componente di autenticazione utenti centralizzato, trasversale a tutti i servizi del Comune che richiedono autenticazione (es. servizionline).

È attualmente integrato con la piattaforma nazionale di autenticazione digitale SPID, permettendo l'accesso tramite i gestori di identità accreditati alla stessa (e a cui viene demandata la gestione delle identità digitali degli utenti).

Il sistema, inoltre, consente un agevole aggiornamento rispetto a nuovi accreditamenti e permette di adeguare l'intero sistema informativo dell'Ente, a nuove normative, in modo trasparente ai singoli servizi ed applicativi.

SIRAC-SSO consente inoltre il riconoscimento dei Dipendenti Comunali sfruttando un sistema LDAP interno.

Nello scenario generale di accesso e autenticazione integrata, mediato dall'infrastruttura SIRAC-SSO, i Service Provider (portali erogatori di servizi ecc.) vengono dotati della funzionalità di autenticazione con Single-Sign-On senza richiedere interventi particolarmente invasivi sulla struttura interna delle singole applicazioni

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE: disponibilità delle componenti di integrazione. In particolare un portale esterno (Service Provider) deve essere in grado di leggere il messaggio di risposta dall'Identity Provider che contiene le informazioni del profilo dell'utente autenticato necessarie per l'accesso al proprio servizio. Oggi integra portali di servizi conforme allo standard SAML 1.1/SiRAC (es. un portale di servizi PEOPLE) e portali conformi allo standard SAML 2.0.

- **Funzioni:** Autenticazione dell'utente tramite Identity Provider esterno accreditamento SPID
- **Dati:** Profilo utente autenticato

ARCHITETTURA TECNICA:

- DataBase: Mysql
- Applicativo: java
- Interoperabilità: Tramite webservice e gli attributi del profilo utente autenticato, restituiti dall'infrastruttura SIRAC, vengono messi a disposizione sotto forma di header HTTP. Il Service Provider che desidera integrarsi con l'Ente dovrà essere censito nella piattaforma e prevedere nel codice la lettura di questi header. Si riportano due esempi di accesso al generico header (attributo):
- per java: `request.getHeader("attributo");`
- per PHP: `$_SERVER["HTTP_ATTRIBUTO"]`

Ai service provider viene messa a disposizione la lista degli attributi mappati sulla piattaforma.

3.2.14.4 DataBase Topografico

DESCRIZIONE SINTETICA: Il Data base Topografico costituisce la base informativa territoriale del Comune di Genova per la raccolta e la gestione dei dati territoriali.

È stato realizzato con la tecnica propria della Cartografia Numerica con integrazione topografica in scala 1:1000 per la parte urbanizzata del territorio cittadino e in scala 1:2000 per la parte collinare (rispettivamente 11.000 e 12.500 Ha c.a.).

Ogni oggetto, definito secondo il "Repertorio degli oggetti per la Cartografia Tecnica Comunale in scala 1:1000 e 1:2000" e in fase di trasformazione secondo le "Regole tecniche per la definizione delle specifiche di contenuto dei database geotopografici" di cui al DPCM 10 novembre 2011, è descritto con la sua forma geometrica e gli attributi definite nelle anzidette specifiche.

In particolare ogni oggetto possiede un identificativo univoco a cui deve essere fatto riferimento nella gestione delle informazioni derivanti dalle attività che possono in qualche modo interessare o essere riferite agli oggetti ivi descritti, al fine di acquisire e/o fornire informazioni integrandosi nei due sensi al DB topografico stesso o ad altri sistemi informativi ad esso collegati.

In particolare, relativamente agli Strati "Viabilità, mobilità e trasporti", "Gestione Viabilità e Indirizzi" e "Ambiti_Amministrativi" come definiti nelle Regole Tecniche sopra citate, rivestono valenza trasversale e sono disponibili:

- la classe Elemento_Stradale che rappresenta, con le regole del grafo connesso, la viabilità cittadina corredata con le relative informazioni;
- La classe Numero_Civico, che rappresenta la localizzazione sul territorio degli accessi agli edifici e alle aree in corrispondenza alle aree di circolazione. Per questa classe le informazioni principali sono il codice identificativo e la codifica toponomastica, in accordo anche con l'Anagrafe Nazionale dei Numeri Civici e delle Strade Urbane (ANNCSU) in corso di realizzazione a cura di ISTAT in collaborazione con l'Agenzia delle Entrate.
- La classe Suddivisione_Sub-comunale in cui è suddiviso il territorio comunale, quali Municipi, Circoscrizioni, Unità Urbanistiche, Sezioni Elettorali, Sezioni di Censimento.

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** restituzione grafica degli oggetti anche attraverso le interazioni spaziali tra loro e tra altri temi del Sistema Informativo Geografico dell'Ente.
- **Dati:** tutti gli attributi delle varie tipologie di oggetti, in particolare la Codifica che consente l'aggancio alle informazioni eventualmente gestite da altri sistemi correlati.

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** RDBMS Oracle 11g
- **Applicativo:** Completa attraverso tutti gli applicativi Desktop GIS aventi possibilità di gestione della 3^a dimensione, limitata alla visualizzazione delle geometrie e l'aggiornamento alfanumerico con altri applicativi Desktop GIS e WEB GIS.
- **Interoperabilità:** Interoperabilità garantita attraverso l'esposizione di servizi standard OGC WMS e WFS (protocollo REST) o di Web Services standard relativi alla sola parte alfanumerica

3.2.14.5 Integrazione con Sistema di gestione documentale (Auriga)

La gestione dei documenti verrà effettuata avvalendosi dei servizi del sistema documentale dell'Ente. Il Comune di Genova fornirà le specifiche funzionali necessarie per richiamare tramite web services le funzionalità principali (creazione/ricerca folder, creazione/ricerca unità documentaria, registrazione/modifica protocollo, fascicolazione, ricerche, lock/unlock,...) .

DESCRIZIONE SINTETICA: Piattaforma di gestione documentale comprensiva delle funzionalità relative al Registro di Protocollo per la corrispondenza in entrata, in uscita e tra uffici di tutto l'Ente, come previsto da D.P.R. 445/2000 e successive integrazioni normative. Comprende un modulo di gestione delle caselle PEC specifiche delle strutture interne, con la possibilità di integrazione con la funzione di protocollo generale (gestione della PEC istituzionale dell'Ente).

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** caricamento documenti digitali, registrazione a protocollo, creazione e ricerca fascicoli, presa in carico, registrazioni, ricerca folder e unità documentarie, creazione/modifica metadati specifici, creazione tipologia folder/unità documentarie, conservazione a norma tramite services, esibizione dei documenti.
- **Dati:** documenti digitali archiviati e metadati specifici. Registro Ufficiale di Protocollo, Anagrafica mittenti/destinatari, Organigramma dell'Ente, Titolario di Classificazione

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** Oracle 12.2
- **Applicativo:** WEB/SERVER - Sviluppata con Smart GWT, Apache Tomcat 8, JDK 8 - SO server:

Linux – Ubuntu Server 16. L'applicativo è installato su quattro nodi server bilanciati tramite software ZEVENET.

- **Interoperabilità:** Libreria di Web Services per le funzionalità principali (creazione/ricerca folder, creazione/ricerca unità documentaria, registrazione/modifica protocollo, fascicolazione, ricerche, lock/unlock,...)

3.2.14.6 Integrazione con Protocollo

Per tutte le operazioni di ricezione o spedizione di documenti, il sistema dovrà prevedere il collegamento automatico con il Protocollo Generale del Comune di Genova. Dovrà quindi 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;
- inserimento di una registrazione in un fascicolo;
- creazione di un nuovo fascicolo;
- ricerca delle registrazioni di un fascicolo.

Il Comune di Genova fornirà le specifiche funzionali per l'integrazione tramite web services.

3.2.14.7 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...

DESCRIZIONE SINTETICA: gestisce tutte le funzioni previste dalla normativa in materia di Bilancio di una Pubblica Amministrazione. In Particolare l'integrazione con il servizio nazionale di Fatturazione Digitale.

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** Gestioni: bilancio, fatture, fornitori, ordini, accertamenti/impegni, cespiti, contratti, finanziamenti, tesoreria, cassa economale;
- **Dati:** Dati inerenti la contabilità e il bilancio dell'ente

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** Oracle
- **Applicativo:** WEB
- **Interoperabilità:** attualmente mette a disposizione i dati attraverso "viste materializzate"

3.2.14.8 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.

3.2.14.9 Segretariato Sociale (accesso)

La procedura permette la registrazione nella propria base dati di tutte le segnalazioni pervenute a qualsiasi titolo e da qualsiasi segnalante. La lettura di questa base dati permette a tutto il sistema di conoscere le segnalazioni e quindi, di procedere ad eventuali prese in carico e apertura scheda utente. Seguono elementi di dettaglio.

DESCRIZIONE SINTETICA: applicativo dove vengono registrate le segnalazioni e gli accessi dell'utenza relativamente all'espressione di una problematica e alla richiesta di intervento. La segnalazione si compone di una parte relativa al "Segnalante" che può essere persona o ente, e una parte relativa al "Segnalato" che può essere già presente in anagrafica dipartimentale o altrimenti esservi inserito già in questa fase. Le voci relative alle Richieste, ai Problemi, agli Enti segnalanti o ad altre informazioni che tipizzano la segnalazione o il segnalato sono completamente parametrizzate e quindi liberamente configurabili e modificabili dall'amministratore. Le segnalazioni relative ai segnalati identificati e quindi in anagrafica dipartimentale possono essere collegate con la presa in carico dell'utente all'interno dell'applicativo WebDistretti.

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** creazione, aggiornamento e storicizzazione delle Segnalazioni e degli Interventi d'Emergenza. Reportistica e ricerca storica delle informazioni.
- **Dati:** informazioni di natura sociale, economica, sanitaria, familiare ecc.. riguardanti gli utenti dei Servizi Sociali che si presentano in Accesso o che vengono conosciuti durante servizio Emergenza.

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** SQL Server Microsoft
- **Applicativo:** applicazione web sviluppata in asp; VB.

3.2.14.10 Web Distretti (presa in carico)

Nell'attuale sistema la presa in carico dell'utente per un sottoinsieme di Servizi Sociali si realizza nella creazione di un record in due specifiche tabelle correlate. La lettura di tali tabelle permette di "riconoscere" gli utenti dei Servizi Sociali e nel contempo, l'aggiornamento di uno specifico campo, permette di rendere noto a tutto il sistema l'eventuale chiusura, o variazione di tipologia, del servizio. Segue scheda relativa.

DESCRIZIONE SINTETICA: applicativo dove avviene la registrazione della presa in carico dell'utenza con tipizzazione dello stato utente e della Tipologia Utenza, associazione degli operatori; collegato con Anagrafe cittadina, con anagrafica dipartimentale, con il Segretariato Sociale, con Scheda Tecnica; tramite id_anagrafica visualizza l'informazione se l'utente è presente nel sistema informativo Educativi.

L'applicativo gestisce attualmente i seguenti interventi: Domiciliarità Anziani e Disabili, Contributi Economici sia occasionali che continuativi, Affidamento Anziani, Familiare ed Educativo (apertura posizione assicurative), Residenzialità minori (esteso a Alloggi Giovani-madrebambino), inserimento in struttura anziani, domanda di trasporto continuativo per disabili.

Esiste infine una sezione denominata INTERVENTI DIVERSI relativi sia ad interventi nominativi non compresi tra quelli sopra descritti che hanno una gestione dedicata, sia interventi di "bassasoglia"; tale sezione è utilizzata per trasmettere alle Politiche Educative l'elenco degli utenti per i quali si prevede l'esenzione automatica dalla Bollettazione Ristorazione. L'applicativo prevede l'inserimento dell'Isee per la gestione della compartecipazione alla spesa per i servizi di Domiciliarità.

Webdistretti prevede interoperabilità con il sistema SIB per la trasmissione dei mandati di pagamento e per l'acquisizione e tipizzazione delle fatture elettroniche.

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** creazione, aggiornamento e storicizzazione della presa in carico dell'utenza con reportistica e ricerca storica delle informazioni; creazione, aggiornamento e storicizzazione degli interventi erogati, con reportistica sia aggregata che dettagliata sia per utenza che per spesa..
- **Dati:** informazioni di natura sociale, economica, sanitaria, familiare ecc.. riguardanti gli utenti dei Servizi Sociali che vengono presi in carico dal servizio e che ricevono le prestazioni di cui sopra.

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** SQL Server Microsoft
- **Applicativo:** applicazione web sviluppata in asp; VB.

3.2.14.11 [Scheda tecnica degli utenti dei servizi sociali](#)

Tutte le informazioni professionali riguardanti l'utenza e gli indicatori che definiscono la situazione personale e possono concorrere alla costituzione di graduatorie sono contenute nella scheda tecnica. Tutti i flussi procedurali potrebbero dover attingere o aggiornare tali informazioni. Segue scheda relativa.

DESCRIZIONE SINTETICA: Gestione delle informazioni tecniche riguardanti gli utenti dei Servizi Sociali. La scheda è suddivisa in varie sezioni ognuna delle quali è composta da moduli che contengono le singole voci che descrivono la situazione dell'utente. Le sezioni, i moduli e le voci sono completamente parametrizzate e quindi liberamente configurabili e modificabili dall'amministratore.

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** creazione, aggiornamento e storicizzazione di ogni informazione riguardante il singolo utente. Reportistica e ricerca storica delle informazioni.
- **Dati:** informazioni di natura sociale, economica, sanitaria, familiare ecc.. riguardanti gli utenti dei Servizi Sociali.

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** SQL Server Microsoft
- **Applicativo:** applicazione web sviluppata in asp; VB.
- **Interoperabilità:** utilizzo di web services della ASL per la trasmissione dei dati inerenti la domanda di ricovero in istituto. Vengono gestite tutte le fasi del processo.

4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Di seguito l'elenco dei servizi previsti nel contratto SPC Lotto 4 che l'amministrazione può scegliere selezionandoli dalla tabella conclusiva.

4.1 Servizi di sviluppo

I servizi di sviluppo sono i seguenti:

- L4.S1 Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti e applicazioni web
- L4.S2 Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di APP

4.1.1 L4.S1 Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti e applicazioni web

Realizzazione ex-novo, evoluzione e/o reingegnerizzazione di siti, portali, applicazioni web e siti mobile

Il servizio comprende le attività necessarie per la realizzazione ex-novo, l'evoluzione e/o la reingegnerizzazione di siti, portali, applicazioni web e siti mobile.

È previsto lo staffing dei team secondo un mix specifico in funzione del ciclo di sviluppo prescelto (Realizzativo/Completo).

Il servizio è così suddiviso:

- L4.S1.1 Ciclo Completo (FP)
- L4.S1.2 Ciclo Realizzativo (FP)
- L4.S1.1bis Ciclo Completo (gg/pp)
- L4.S1.2bis Ciclo Realizzativo (gg/pp).

4.1.2 L4.S2 Progettazione, Sviluppo, Mev e rifacimento di APP

Realizzazione ed evoluzione di APP per dispositivi mobili, come smartphone e tablet

Il servizio ha come obiettivo la realizzazione e l'evoluzione di APP per dispositivi mobili, come smartphone e tablet; in via generale, si distinguono le seguenti tipologie di APP:

- **Informative** - applicazioni a finalità puramente divulgativa dei servizi dell'Amministrazione

- **Dispositive** - applicazioni che consentono la fruizione dei servizi istituzionali attraverso i canali mobile sopra indicati.

4.2 L4.S5 - Manutenzione Correttiva/Adeguativa di siti web, portali, applicazioni web e APP

Garantire la corretta funzionalità e l'aderenza ai vincoli normativi ed istituzionali degli sviluppi afferenti a siti web, portali, applicazioni web e APP

Il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa si pone l'obiettivo di garantire la corretta funzionalità e l'aderenza ai vincoli normativi ed istituzionali degli sviluppi afferenti a siti web, portali, applicazioni web e APP realizzati e non coperti da garanzia, ovvero presi in carico ad inizio contratto, nell'ottica di assicurarne la piena operatività.

Il servizio è così suddiviso:

- L4.S5.1 Manutenzione correttiva siti web, portali e applicazioni web
- L4.S5.2 Manutenzione adeguativa siti web, portali e applicazioni web

4.3 Servizi di Gestione

I servizi di gestione sono i seguenti:

- L4.S3 Content Management
- L4.S4 Gestione Operativa
- L4.S6 Conduzione Applicativa

4.3.1 L4.S3 - Content Management

Supporto tecnico redazionale e di gestione dei contenuti dei siti/portali/app con riferimento all'intero ciclo di vita dei contenuti

Il Servizio consiste nel supporto tecnico redazionale e di gestione dei contenuti con riferimento all'intero ciclo di vita dei contenuti; in particolare, le attività sono così categorizzabili:

- supporto alla creazione e gestione del modello dei contenuti e dei workflow redazionali
- classificazione e archiviazione dei contenuti
- pubblicazione, profilazione e attivazione dei contenuti e degli utenti.

4.3.2 L4.S4 - Gestione Operativa

Gestione di tutti gli aspetti tecnologici, funzionali, applicativi e di CMS (as a service), connessi all'erogazione di siti, portali, applicazioni web e APP mediante il Centro Servizi

Il servizio prevede le seguenti attività:

- messa a disposizione di infrastrutture logistiche e sistemistiche necessarie ad ospitare i siti/portali delle Amministrazioni committenti, nell'ambito del Centro Servizi e loro conduzione tecnica ed operativa (in esercizio)
- erogazione di una piattaforma di CMS "as a service" e relativa gestione.

Il servizio è così suddiviso:

- L4.S4.1 Gestione Operativa (fascia Base)
- L4.S4.1a Gestione Operativa (fascia Base) Servizio Aggiuntivo
- L4.S4.2 Gestione Operativa (fascia Media)
- L4.S4.2a Gestione Operativa (fascia Media) Servizio Aggiuntivo
- L4.S4.3 Gestione Operativa (fascia Alta)
- L4.S4.3a Gestione Operativa (fascia Alta) Servizio Aggiuntivo

4.3.3 L4.S6 - Conduzione Applicativa

Attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione in esercizio di quanto sviluppato, gestito e mantenuto in ambito al Lotto 4

Il servizio di conduzione applicativa comprende attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione in esercizio di quanto sviluppato, gestito e mantenuto in ambito al Lotto 4.

Particolare rilevanza assume, ai fini dell'erogazione del presente servizio, l'organizzazione da parte dell'Aggiudicatario del servizio di Help desk.

4.4 L4.S7 - Supporto Specialistico

Risorse specialistiche sugli ambiti della fornitura del Lotto 4 con riferimento alla molteplicità di tematiche tecnologiche e funzionali specifiche

Il servizio consente all'Amministrazione committente di usufruire di risorse specialistiche sugli ambiti della fornitura del Lotto 4 con riferimento alla molteplicità di tematiche tecnologiche e funzionali specifiche; a tal fine, l'Amministrazione può individuare attività puntuali collegate ai servizi base acquisiti oppure raccogliere le esigenze di supporto sull'arco temporale della fornitura, pianificandole successivamente secondo i propri processi interni.

4.5 Servizi selezionati dall'amministrazione

Cod. Serv.	Nome Servizio	Servizio selezionato	Periodo Da	Periodo A
L4.S1	Progettazione sviluppo MEV rifacimento portali siti e applicazioni web	Sì	01/06/2020	30/06/2022
L4.S2	Progettazione sviluppo MEV rifacimento di APP	–		
L4.S3	Content management	–		
L4.S4	Gestione Operativa	–		
L4.S5	Manutenzione correttiva/adequativa siti web, portali e applicazioni web	Sì	01/06/2020	30/06/2022
L4.S6	Conduzione applicativa	Sì	01/06/2020	30/06/2022
L4.S7	Supporto specialistico	Sì	01/06/2020	30/06/2022