



indra



COMUNE DI NAPOLI

PROGETTO DEI FABBISOGNI

SERVIZI DI REALIZZAZIONE E GESTIONE DI PORTALI E SERVIZI
ON-LINE

Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 4

PIATTAFORMA PARTECIPATIVA PER LA GESTIONE DIGITALE
DEI TRIBUTI



SOMMARIO

1	INTRODUZIONE	4
1.1	Premessa.....	4
1.2	Scopo.....	4
1.3	Campo di applicazione.....	4
1.4	Assunzioni.....	4
1.5	Riferimenti.....	5
1.6	Glossario.....	5
1.7	Versioni.....	5
2	ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO	6
3	PROGETTO DI ATTUAZIONE	8
3.1	Descrizione dei contenuti progettuali.....	8
3.2	Modello e lettura della proposta.....	9
3.3	Architettura di riferimento.....	10
3.3.1	Principi generali.....	10
3.4	Strumento a Servizio dei Contribuenti in ambito Tributario.....	12
3.4.1	Multicanalità Servizi Tributari.....	12
3.4.2	Banche dati.....	13
3.4.3	Assessment sui dati.....	13
3.4.4	Automazione del flusso documentale in entrata.....	13
3.4.5	Automazione del flusso documentale in uscita.....	14
3.4.6	Integrazioni con gli altri applicativi.....	15
3.4.7	POTESs.....	15
3.4.8	Pianta Organica.....	15
3.4.9	Banche dati.....	16
3.4.10	PartenoPay.....	16
3.4.11	Gestione Documentale.....	17
3.4.12	Modalità di erogazione del servizio.....	17
3.4.13	Conduzione applicativa.....	19
3.4.13.1	Modalità di erogazione del servizio.....	19
3.4.13.2	Processo di erogazione del servizio.....	19
3.4.13.3	Presenza in carico delle funzionalità in esercizio.....	19
3.4.13.4	Attività di gestione funzionalità e configurazione.....	20
3.4.14	Supporto Specialistico.....	20
3.5	Valutazione dimensionale/economica della fornitura.....	21
3.6	Impegno delle risorse professionali.....	21
3.7	Indirizzo di dispiegamento dei servizi.....	21
3.8	Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi.....	22

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0

4	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI.....	23
4.1	Gestione dei SAL Mensili.....	23
4.2	Report di Stato di Avanzamento Mensile	23
5	PIANO DI ATTUAZIONE.....	25
5.1	Piano di Lavoro	25
5.2	Gestione della Sicurezza	25
5.3	Piano di Qualità.....	25
6	DATA DI ATTIVAZIONE.....	26

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0



1 INTRODUZIONE

1.1 Premessa

Il presente documento costituisce il Progetto dei Fabbisogni per i servizi richiesti dall'Amministrazione Comune di Napoli, in qualità di capofila della cintura metropolitana, nell'ambito del **Programma Operativo Nazionale Città Metropolitane 2014-2020 (PON METRO) per la città metropolitana di Napoli - asse 1 - progetto NA 1.1.1.f – Attivazione dello sportello tributario online per il pagamento e la gestione dei tributi locali** con il quale si intende *realizzare un sistema informatico per la semplificazione della gestione tributaria dei Comuni della Città Metropolitana, nonché una piattaforma per la gestione dell'infrastruttura tecnologica a supporto del processo di dematerializzazione dei procedimenti tributari.*

In tale documento si riporta la proposta tecnica ed economica da implementare presso l'Amministrazione sulla base delle richieste contenute nel Piano di Fabbisogno, secondo le modalità tecniche e i listini previsti nel Contratto Quadro.

1.2 Scopo

Scopo del documento è descrivere e quantificare i servizi richiesti dall'Amministrazione per la realizzazione del progetto Attivazione dello sportello tributario online per il pagamento e la gestione dei tributi locali. Il documento si compone di:

- Organizzazione del Contratto Esecutivo
- Progetto di Attuazione
- Modalità di presentazione e approvazione degli stati di avanzamento mensili
- Piano di Attuazione
- Data di Attivazione

1.3 Campo di applicazione

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

- L4.S1 Progettazione sviluppo MEV rifacimento portali siti e applicazioni web
- L4.S6 Conduzione applicativa
- L4.S7 Supporto Specialistico

1.4 Assunzioni

Non applicabile.

Versione 1.0 Data di emissione 10/12/2020	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l. Uso pubblico	Pagina 4 di 26
--	---	-------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0

1.5 Riferimenti

Identificativo ¹	Titolo/Descrizione
Contratto Quadro del 04/08/2017(CIG 5519376D26) 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
All_I1086_007_01_signed	Piano dei Fabbisogni Lotto 4

1.6 Glossario

Definizione / Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
RTI	Raggruppamento Temporaneo d'Impresa
SPC	Sistema Pubblico di Connettività
PON	Programma Operativo Nazionale
CS	Contratto Esecutivo
W3C	World Wide Web Consortium
CMS	Content Management System
SPID	Sistema Pubblico d'Identità
Consip	Consip S.p.a.
MDM	Master Data Management
POTESs	Piattaforma On-line per la Trasmissione ed Erogazione dei Servizi
SOA	Service-Oriented Architecture
API	Application Programming Interface
ESB	Enterprise Service Bus
RNDT	Reparto Nazionale Dati Territoriali
OS	Operating System

1.7 Versioni

Prima versione.

¹ La sigla x.y identifica la versione del documento; tale sigla, presente nell'identificativo del documento stesso, sottintende la versione ultima dello stesso.

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0

2 ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

Il RTI si avvale di un modello organizzativo di Cooperazione, che ha come obiettivo quello di soddisfare le richieste di Cooperazione delle Amministrazioni in maniera coordinata e integrata sia a livello di singolo Contratto Esecutivo sia a livello di Contratto Quadro.

Per il Contratto Esecutivo si identificano:

- il Responsabile del Contratto Esecutivo: Giacomo Ricci (g.ricci@almaviva.it)
- il Responsabile delle funzioni di Project e Risk Management e di Quality Management specifiche per il CE: Graziano Trasarti (g.trasarti@almaviva.it)

La figura seguente rappresenta l'organizzazione prevista per l'esecuzione del contratto.

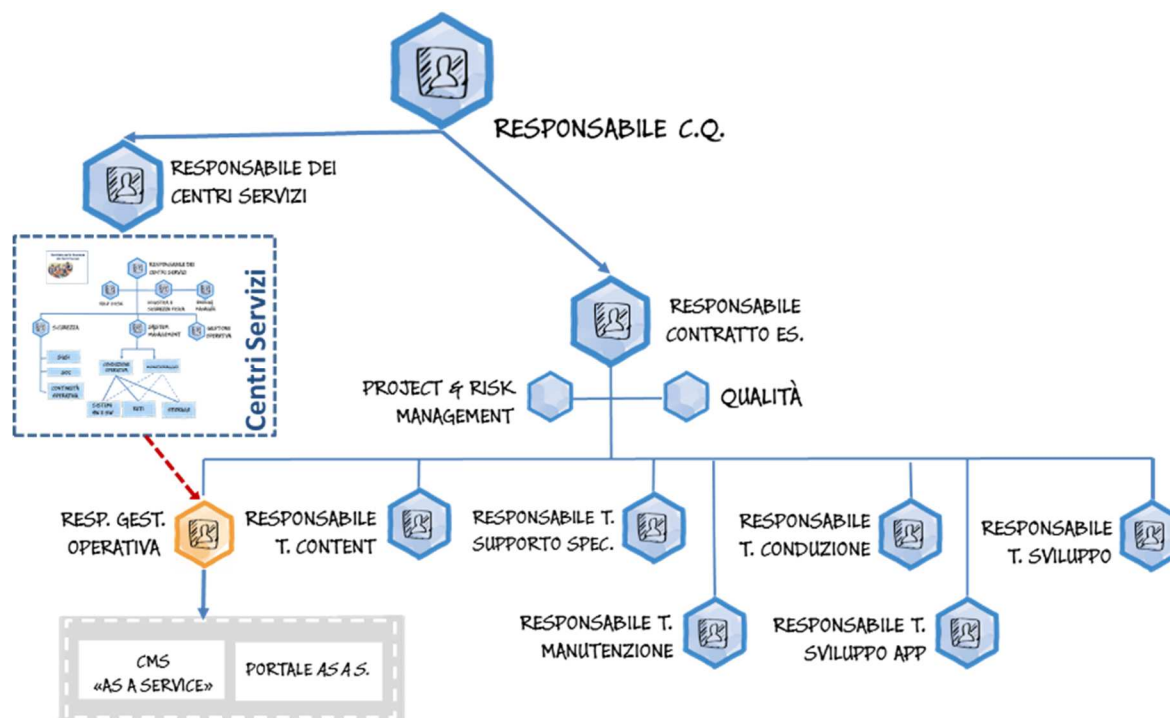


Figura 1

La tabella seguente riporta i nominativi/ruoli dell'organizzazione previsti per i servizi contrattuali erogati.

Versione 1.0	R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Pagina
Data di emissione 10/12/2020	Usa pubblico	6 di 26

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0

Ruolo	Nome	Cognome	Riferimenti
Responsabile Centro Servizi	Emiliano	Muroni	e.muroni@almaviva.it
Responsabile Sviluppo	Andrea	De Angelis	an.deangelis@almaviva.it
Responsabile Manutenzione	Andrea	De Angelis	an.deangelis@almaviva.it
Responsabile Conduzione applicativa	Andrea	De Angelis	an.deangelis@almaviva.it

Il Referente presso il cliente delle attività previste dal progetto è Adriana Papasodaro (apapasodaro@indracompany.com).

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0

3 PROGETTO DI ATTUAZIONE

Il “Sistema informativo per la Gestione online dei servizi tributari” si propone di realizzare una piattaforma tecnologica a supporto del processo di dematerializzazione dei procedimenti tributari, rendendo più semplice ed efficace l’accesso dei cittadini ed imprese alla fruizione dei servizi on line. Ulteriore obiettivo incrementare in maniera sensibile la percentuale di contribuenti che utilizzeranno internet per relazionarsi con gli uffici dell’Amministrazione.

Di seguito riportiamo i diversi benefici che costituiranno alcuni dei punti focali del piano inviato e dei quali l’Amministrazione beneficerà:

- raggiungimento degli obiettivi di miglioramento dell'efficienza
- gestire in modo integrato del settore tributario
- contrastare l'elusione ed evasione fiscale, attraverso il recupero dei tributi non pagati e l'attuazione di un'efficace programmazione del prelievo fiscale
- migliorare il metodo di pianificazione dei tributi e sostenere correttamente la contabilità dell'Ente
- gestire le istanze di variazione tributaria dovute a mutamento degli elementi di tassabilità
- dare concretezza alla legge sulla trasparenza degli atti di Stato e degli enti locali, rendendo accessibili ai cittadini i documenti prodotti nell'ambito dei tributi e avendo come modello di riferimento il FOIA
- comunicazione più semplice con il cittadino ed offrire un servizio concreto che sancisca la pariteticità con l'Ente
- garantire una politica fiscale più equa e sostenibile.

La proposta da parte dell’RTI è quella di una piattaforma per i Tributi aperta, interattiva e che semplificherà l’erogazione dei servizi, sia per l’Amministrazione che per il cittadino. Con la creazione di uno sportello virtuale di assistenza al cittadino e all’accesso agli atti dell’Amministrazione, si avranno ripercussioni positive nel settore dell’inclusione sociale e politiche fiscali più eque e sostenibili.

Il progetto nasce nell’ambito dell’Area Entrate del Comune di Napoli per superare sia le criticità nella gestione del rapporto con i contribuenti che dei processi di lavorazione delle istanze provenienti da questi ultimi e dalle sue macrostrutture:

- Servizio Gestione IMU-TASI
- Servizio Gestione TARI
- Servizio Gestione Canoni e altri Tributi
- Servizio Contrasto all’Evasione e Innovazione dei Procedimenti Tributari
- Servizio Contenzioso e Riscossione.

La progettazione e realizzazione degli interventi presenti nel progetto, sarà estesa ai Comuni di cintura attraverso l’accesso e l’utilizzo della piattaforma e le aree dedicate del portale per l’erogazione di servizi e l’esposizione di dati ed informazioni.

3.1 Descrizione dei contenuti progettuali

Attualmente l’Amministrazione si trova a gestire diverse tipologie di dati, provenienti da banche dati già in essere come quella dell’ambito tributario o altre come l’anagrafe dell’ente, l’anagrafe tributaria (SIATEL v2.0) ecc. o altre fonti, con conseguenti e possibili problematiche di disallineamento che minano sia l’attendibilità del dato che la sua gestione. Inoltre non tutto il patrimonio informativo risulta informatizzato, poiché in alcuni contesti si predilige l’utilizzo di documenti cartacei in sostituzione degli applicativi ufficiali, scelta dettata in

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Pagina
Data di emissione 10/12/2020	Uso pubblico	8 di 26

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0

alcune circostanze proprio dal fatto che il sistema non ha dati attendibili; modalità di lavoro che l'Amministrazione si prefigge di smantellare attraverso la creazione di una banca dati coerente che rispecchi la reale situazione aziendale.

La soluzione proposta si compone oltre che di un portale web per la gestione digitale dei tributi, di modelli di cooperazione applicativa, che permetteranno l'integrazione con i diversi sistemi e banche dati presenti sul territorio, in modo da avere dati sempre aggiornati e condivisi tra i vari Enti. I dati elaborati ed aggregati secondo le esigenze dell'Amministrazione potranno essere utilizzati nei processi di ricerca dell'evasione o nelle attività di accertamento fiscale e sociale.

Il nuovo portale sarà orientato al cittadino e permetterà in modo semplice di:

- ✓ accedere ai servizi di pagamento dei tributi locali attraverso l'integrazione con la piattaforma PartenoPay
- ✓ presentare dichiarazioni o istanze per ottenere rimborsi o riduzioni, richiedere certificati o visure, monitorare lo stato di avanzamento delle proprie pratiche, incluse le istanze di variazione tributaria in seguito al mutamento degli elementi di tassabilità, ad es: variazione dell'occupazione di locale adibito ad uso abitativo, voltura, ecc.
- ✓ consultare informazioni e accedere al proprio fascicolo dedicato all'area fiscale.

La piattaforma proposta dovrà garantire la conformità alle disposizioni normative, la sicurezza e integrità dei dati, la configurabilità dell'accesso alle risorse attraverso la profilatura delle utenze, la scalabilità per l'adeguamento del sistema alle dimensioni dei Comuni di cintura dell'ambito metropolitano.

Sarà composta dalle seguenti macrostrutture:

- sistema per la gestione ordinaria e straordinaria delle entrate
- sistema per la gestione della riscossione ordinaria e coatta
- interfaccia utente contenente il fascicolo tributario del cittadino e dedicata ai servizi di pagamento
- sistema per la gestione delle istanze di variazione tributaria in seguito ai mutamenti degli elementi di tassabilità.

Sarà integrata con le piattaforme nazionali quali SPID, CIE/CNS e con le piattaforme POTESs e PartenoPay e dovrà prevedere:

- strumenti di workflow per la gestione dei flussi documentali e per l'integrazione con gli applicativi tributari e con gli altri documentali presenti nell'Ente
- archiviazione della documentazione
- interfacce con il sistema delle banche dati del Comune di Napoli
- rispetto della normativa a tutela dei dati personali (GDPR)
- sistemi di autenticazione e sicurezza coerenti con le best practices tecnologiche attualmente esistenti
- automazione del flusso informativo e documentale in entrata/uscita.

3.2 Modello e lettura della proposta

Il progetto è implementato su un modello a 2 livelli, il primo relativo ai **Sistemi Verticali** tipicamente sistemi web di interfaccia con gli utenti e di un livello di back end implementato su una **Piattaforma dati di servizi interoperabili**. Tutte le funzionalità ed i servizi erogati per adempiere all'implementazione del presente progetto dei fabbisogni sono in ambito Lotto 4: Il primo livello, precedentemente descritto, è oggetto di descrizione e valutazione sulle linee di servizio:

- L4.S1 Progettazione sviluppo MEV rifacimento portali siti e applicazioni web
- L4.S6 Conduzione applicativa
- L4.S7 Supporto Specialistico

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Pagina
Data di emissione 10/12/2020	Uso pubblico	9 di 26

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0

Di seguito si riporta l'elenco dei servizi professionali oggetto di tale progetto:

Sottosistema/Servizio Professionale	L4.S1 - Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti e applicazioni web	L4.S6 – Conduzione Applicativa	L4.S7 - Supporto Specialistico
Sistema di Interazione Utente ed Interazione Macchina (Accessibilità)	x		
Sistema di Gestione ed Archiviazione dei flussi procedurali	x		x
Sistema di Orchestrazione, Integrazione ed Interoperabilità dei processi tributari	x		
Sistema di Gestione Documentale (API/WS) con Potess	x		x
Sistema di Data ed Information Management	x		
API e WS per integrazione servizi interoperabilità	x		
Sistema di Security, Identity ed Access Management			x
Gestione dei pagamenti PagoPA	x		
Servizi di sviluppo ed integrazione			
Analisi e bonifica Dati preesistenti			x
Conduzione Applicativa		x	

3.3 Architettura di riferimento

Nell'esecuzione delle attività oggetto del presente Progetto dei Fabbisogni è necessario descrivere un'ipotesi architetturale che dia evidenza di come si intendono realizzare le componenti applicative oggetto della proposta e come queste siano integrate tra loro.

3.3.1 Principi generali

I principi fondamentali suggeriti dall'amministrazione attraverso il piano inviato evidenziano la scelta di un'architettura a servizi capace di garantire la massima interoperabilità e scalabilità della soluzione.

Nello specifico, la definizione e lo sviluppo dei nuovi servizi web saranno conformi alle linee guida dell'AGID e realizzati tenendo in considerazione l'usabilità e la User Experience dell'utilizzatore, nonché la possibilità di cooperare con altri sistemi della pubblica amministrazione o con altri attori esterni, utilizzando specifiche interfacce di comunicazione realizzate secondo il nuovo paradigma tecnologico di Web API con protocollo REST.

Versione 1.0 Data di emissione 10/12/2020	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l. Uso pubblico	Pagina 10 di 26
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0

Per garantire quanto sopra esposto, l'ipotesi architettuale che ospiterà la nuova soluzione utilizzerà i servizi infrastrutturali dell'Amministrazione già condivisi con altri progetti come, a titolo di esempio:

- **Identity and Access Management:** Componente architettuale attraverso la quale verrà garantita la centralizzazione dei processi di registrazione, autenticazione e autorizzazione nonché la gestione del profilo utente ovvero dei dati che lo caratterizzano. Nello specifico, l'utente (cittadino, dipendente pubblica amministrazione, libero professionista) potrà usufruire in modo differenziato dei vari servizi previsti dalla nuova piattaforma in base al profilo autorizzativo.
- **API Gateway:** Componente che avrà il compito di regolare l'accesso alle singole API che erogheranno i servizi applicativi previsti dalla nuova piattaforma. La soluzione prevedrà un API Gateway pubblico ed uno privato in modo da abilitare l'accesso alle API in base alla provenienza del chiamante.
- **API Management:** Componente responsabile di tutte le fasi relative al ciclo di vita dell'API (creazione, pubblicazione e sottoscrizione). Tale componente garantirà anche il monitoraggio in tempo reale delle API e l'analisi dei dati storici (transazioni completate, numero di oggetti restituiti, quantità di tempo di elaborazione, risorse interne consumate, volume di dati trasferiti).
- **Data Integrator:** Componente utilizzata per far comunicare fra di loro servizi eterogenei, applicazioni appartenenti a ecosistemi e servizi web differenti. Consentirà anche l'elaborazione di grandi quantità di dati in tempo reale, permettendo di creare sistemi scalabili a elevato throughput e bassa latenza.
- **Business Intelligent system:** componente infrastrutturale mediante la quale sarà possibile aggregare i dati provenienti sia dai database definiti per la nuova piattaforma, che da altri ecosistemi (ARPA, Protezione Civile, Agenzia del Territorio).

I driver principali su cui si baserà la soluzione sono:

- Mobile First;
- API First;
- Event First.

MOBILE FIRST

In antitesi con il modello "Responsive Web Design" qualunque interfaccia web realizzata all'interno della piattaforma è progettata per i dispositivi mobili e poi per i desktop;

API FIRST

In coerenza con la Digital Transformation e con le linee guida di AgID in merito al nuovo modello di Interoperabilità si è deciso di realizzare qualunque componente applicativa che eroghi funzionalità di business attraverso una API, REST o Web Service, in modo che la piattaforma sia interoperabile by design e consenta, quindi, a qualunque amministrazione, in completa autonomia, di stabilire quale funzionalità possa essere resa disponibile ad attori esterni.

EVENT FIRST

Con riferimento al modello di architettura Event-driven la piattaforma è progettata per reagire ad eventi, generati internamente o esternamente, al fine di deduplicare la complessità dei singoli processi consentendo di coreografare il comportamento delle singole componenti piuttosto che orchestrarle.

Versione 1.0 Data di emissione 10/12/2020	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l. Uso pubblico	Pagina 11 di 26
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0

3.4 Strumento a Servizio dei Contribuenti in ambito Tributario

Come già evidenziato in premessa, il sistema informativo per la Gestione online dei servizi tributari si propone come obiettivo di rendere più semplice ed efficace l'accesso di cittadini ed imprese alla fruizione di servizi on line, e di incrementare in maniera sensibile la percentuale di contribuenti che utilizzeranno internet per relazionarsi con gli uffici.

Il nuovo *Portale dei Tributi* sarà realizzato utilizzando un *Enterprise Web Portal*, **Liferay Digital Experience Platform (DXP) 7.0**, che assolverà il compito di portale dei servizi online erogato in modalità *software as a service*.

Il portale, suddiviso in area pubblica e area privata, sarà realizzato secondo le direttive dell'AgID in merito alle linee guida di design ispirate ai principi dello *human-centered design*, del *design thinking* e agli studi di *human computer interaction*, come peraltro indicato sul sito dell'AgID <https://designers.italia.it>. Saranno inoltre soddisfatti i requisiti di accessibilità previsti dalle norme vigenti.

Le implementazioni proposte dalla RTI garantiranno usabilità ed accessibilità della piattaforma dal punto di vista dei servizi esposti all'utenza. Tutte le componenti utilizzate da un operatore umano saranno realizzate seguendo le "Linee guida di design per i servizi web della PA" in termini di Service Design, Content Design, User Interface e User Research, ed a corredo di ogni rilascio saranno redatte le linee guida di accessibilità in termini di conformità della piattaforma.

3.4.1 Multicanalità Servizi Tributari

I servizi erogati dovranno prevedere l'implementazione di un portale accessibile in modalità multicanale (PC, smartphone, tablet), che permetterà al contribuente di caricare istanze e pagamenti e, allo stesso tempo, ricevere comunicazioni e notifiche.

Il sistema di Gestione dei Flussi Procedimentali della nuova piattaforma Tributi costituirà quello specifico sottosistema della piattaforma POTESs, che concentrerà in sé tutte le funzionalità richieste per la gestione di flussi di lavorazione complessi, come i procedimenti amministrativi di competenza degli Enti, identificati nel progetto ed individuati come erogatori di Servizi: il sistema POTESs esporrà i servizi di interesse del sistema Tributi in termini di mimica del processo archivistico e procedimentale.

Il fine del Sistema di Gestione dei flussi procedimentali sarà quello di dotare l'infrastruttura di un motore di workflow conforme alle specifiche BPMN 2.0 che consentirà di modellare i processi tramite strumenti di editing *web-based*, utilizzando notazioni grafiche per la sua rappresentazione. La notazione grafica faciliterà la comprensione del processo, degli attori coinvolti e dei modelli di dati afferenti al singolo processo.

La soluzione individuata si baserà su **Alfresco Process Service** con tecnologia **Activiti** che rispetterà le specifiche BPMN 2.0 ed esporrà funzionalità di integrazione con quanto già proposto per la soluzione del POTESs e consentirà la definizione di componenti *custom* per la realizzazione di quelle integrazioni non presenti OOTB, Out Of The Box.

Di seguito si riporta l'elenco delle funzionalità di Alfresco Process Service che saranno disponibili per la nuova piattaforma Tributi:

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Pagina
Data di emissione 10/12/2020	Uso pubblico	12 di 26

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0

- Disegno e progettazione della modulistica;
- Disegno e progettazione dei flussi;
- Gestione dei documenti;
- Simulazione e verifica dei processi;
- Produzione e pubblicazione dei processi.

Il servizio in oggetto, dovrà prevedere una fase di analisi e realizzazione di modelli di dati di interoperabilità, nonché l'analisi dei dati per la gestione della nuova piattaforma dei tributi.

3.4.2 Banche dati

L'archivio informativo dei dati sarà integrato con i sistemi Anagrafe, Urbanistica, Edilizia Privata, Bilancio, SUAP, etc. messi a disposizione del Comune di Napoli – Sezione Tributi.

Il sistema dovrà inoltre interfacciarsi con gli applicativi specifici per la gestione dei tributi e con tutte le banche dati presenti nell'Ente: saranno sviluppate delle interfacce con MDM (Banche Dati) al fine di poter analizzare i dati del sistema Tributi relazionandoli, opportunamente, con i dati provenienti dagli altri Verticali dell'Ente con l'obiettivo di centralizzarli, certificarli, arricchirli e renderli univoci.

I dati così elaborati saranno resi disponibili dal sistema MDM e consultabili dai sistemi sorgenti.

3.4.3 Assessment sui dati

Le informazioni che descriveranno gli elementi della nuova piattaforma dei Tributi saranno analizzati a partire dall'attuale natura dei dati/documenti trattati dall'Ente al fine di sviluppare la metadattazione degli stessi.

3.4.4 Automazione del flusso documentale in entrata

La nuova piattaforma si propone di automatizzare completamente il flusso documentale in entrata e quindi saranno previsti nuovi servizi per acquisire dati e documenti dal portale Front Office accedendo tramite il servizio AgID oppure tramite accesso in SSO da piattaforma POTESS.

La nuova piattaforma dovrà prevedere un'alimentazione dei documenti anche attraverso le PEC, le mail o altre forme di canali disponibili.

La nuova piattaforma avrà una funzione di protocollazione obbligatoria, tramite interfaccia PI, per ogni istanza eseguita e per eventuali riscontri. Inoltre ogni istanza dovrà avere una classe documentale specifica e quindi avere metadati che la qualificano lungo tutto il percorso di lavorazione, di conservazione e di archiviazione.

La nuova piattaforma dovrà prevedere un modello di organizzazione dell'ente che lo utilizza; e quindi dovrà avere le informazioni delle strutture/uffici e degli utenti a loro assegnati. Inoltre si dovrà prevedere una definizione e gestione di profili che dovranno essere associati all'utente.

L'utente registrato alla nuova piattaforma e, in base alle autorizzazioni concesse sul profilo assegnato, potrà effettuare le seguenti operazioni:

Versione 1.0 Data di emissione 10/12/2020	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l. Uso pubblico	Pagina 13 di 26
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0

- Modificare ed integrare con note ed appendici
- Smistare il documento a strutture/utenti idonei o per ulteriori chiarimenti.
- Sospendere il documento.
- Archiviare il documento.
- Respingere il documento e notificare le motivazioni ai diretti interessati.
- Approvazione per proseguire l'eventuale iter previsto.

La nuova piattaforma dovrà prevedere un software di workflow, configurabile, che consentirà di:

- definire, per ogni procedura, il ciclo di vita dell'istanza, unitamente agli uffici e agli utenti abilitati ad operare
- assegnare a ciascun utente un "livello di autorità" e le conseguenti autorizzazioni e definire i diritti di accesso degli utenti agli archivi, limitandoli ai documenti di loro competenza
- monitorare, in ogni istante, i documenti e il loro stato di avanzamento, attraverso interrogazioni parametrabili (per assegnatario, per tipologia, per data, etc.)
- organizzare i documenti in modo autonomo, comodo, flessibile ed efficiente, con la possibilità di configurare i contenitori logici dei dati archiviati (i "volumi virtuali"), a cui associare i documenti (o loro sottoinsiemi) contenuti in uno o più volumi fisici dell'archivio. Ogni utente disporrà della propria "vista personalizzata" sugli archivi

La nuova piattaforma dovrà gestire flussi documentali originati da documenti cartacei, e quindi scansarli, rinominarli e metadatarli, in maniera semplice ed efficace.

Inoltre, dovrà interfacciarsi con gli applicativi per la gestione dei tributi e con tutte le banche dati presenti nell'Ente.

3.4.5 Automazione del flusso documentale in uscita

La nuova piattaforma dovrà prevedere l'utilizzo di canale tematici per la consegna e la notifica degli atti tributari ed in più generale di comunicazione interessate all'utenza. Inoltre, ove non sia possibile la spedizione degli atti via Pec, si dovrà prevedere la realizzazione di aree nelle quali l'utente potrà caricare istanze e pagamenti o eventualmente ricevere della comunicazione e/o notifiche.

Sarà prevista la possibilità di recapito multimodale dei documenti in uscita (mail, PEC, sms, area riservata su portale web, etc.), ovviamente tenendo conto delle prescrizioni normative (in continua evoluzione) per gli atti che necessitano di notifica, e si dovranno gestire tutte le eccezioni di recapito.

La piattaforma dovrà prevedere anche l'esito delle notifiche inviate, in maniera particolare quelle relativa alla pec inerente alla ricezione della comunicazione, e prevedere azioni di segnalazioni per quelle non andate a buon fine. Per ogni notifica si dovrà prevedere di accedere e visualizzare i seguenti dati:

- ID Notifica
- data e ora di spedizione – data e ora ricezione notifica di accettazione
- Indirizzo PEC destinatario
- Numero Notifica o codice cliente
- Cliente
- Time Stamp consegna (data e ora di consegna)

Versione 1.0 Data di emissione 10/12/2020	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l. Uso pubblico	Pagina 14 di 26
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0

- Stato
- Accesso alla notifica.

3.4.6 Integrazioni con gli altri applicativi

La nuova piattaforma “Attivazione dello sportello tributario online per il pagamento e la gestione dei tributi locali” si interfacerà sia con i gestionali specifici, sia con gli altri documentali presenti nell’Ente.

La nuova piattaforma dovrà permettere di avere una visione sui documenti di un singolo soggetto/contribuente che saranno prodotti dall’Ente o che saranno nella sua disponibilità: tutti i documenti dovranno essere riconducibili in tutti i procedimenti interoperabili (“metadocumentale”).

Saranno predisposte delle interfacce applicative necessarie all’integrazione ed interoperabilità con altri sistemi esterni, quali a solo titolo di esempio:

- servizi della piattaforma POTESs
- servizi di autenticazione
- servizi esposti dalle banche dati dell’Ente (Banche Dati, etc...)
- applicativi Specifici per la gestione dei Tributi
- servizi di integrazione con SUAP, SUE e sistemi di interoperabilità

3.4.7 POTESs

Gli operatori autenticati e autorizzati avranno la facoltà di accedere a tutte le funzionalità messe a disposizione dalla piattaforma POTESs in termini di modellazione e gestione dei processi amministrativi ovvero la piattaforma consentirà di:

- definire e disegnare nuove procedure amministrative e nuovi procedimenti attivabili dall’utente (tramite il modello BPM – Business Process Modeling);
- testare i nuovi flussi procedurali progettati;
- effettuare il deploy di tali flussi procedurali;
- eseguirli da parte dell’operatore di Back Office o dall’utente di Front End;
- progettare la modulistica relativa al flusso procedimentale realizzato.

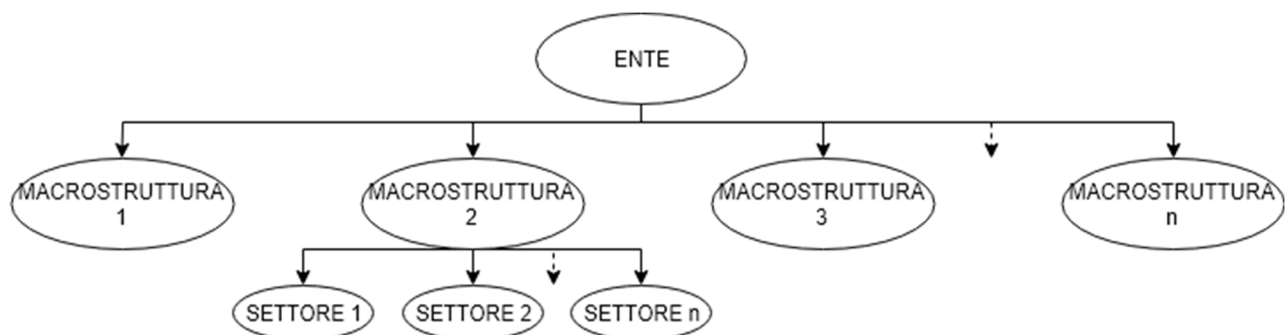
L’operatore, opportunamente autenticato e profilato (amministratore) per Ente e Servizio di riferimento, accederà al cruscotto di Back Office (scrivania di lavoro) realizzato nell’ambito del POTESs e potrà usufruire delle apposite funzionalità sopra indicate.

3.4.8 Pianta Organica

La nuova piattaforma dei Tributi erediterà dal POTESs anche la struttura organizzativa della Pianta Organica:

Versione 1.0 Data di emissione 10/12/2020	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l. Uso pubblico	Pagina 15 di 26
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0



- Ente
 - Macrostrutture - I Livello (Aree)
 - Strutture - II Livello (Settori Ente)

In tale modello organizzativo rientrerà anche la gestione della *Profilatura* dei dipendenti:

- Dirigente → associato a Strutture di I e/o II Livello
 - Amministratore → sarà abilitato a svolgere attività di configurazione di:
 - a. Nuovi Servizi
 - b. Nuovi Flussi Procedimentali
 - RDP – Responsabile di Procedimento → responsabile di un procedimento amministrativo
- Dipendente → associato ad una Struttura di II Livello

Inoltre saranno assegnate *grant* per gestire l'abilitazione dei vari dipendenti a diverse funzionalità.

3.4.9 Banche dati

La piattaforma Tributi si interfacerà con il sistema Banca Dati: MDM, mediante accesso ai dati anagrafici dell'Area Entrate Tributi, saranno elaborati i dati di anagrafica dei contribuenti e manipolati mediante lo strato di master data management per permettere una correlazione dei dati provenienti da altri Verticali ed afferenti alle stesse informazioni.

Tale gestione, mediante le fasi di cleansing, enrichment e deduplica, permetterà al sistema MDM di esporre verso tutti i verticali dati centralizzati ed univoci.

Sarà prevista una prima fase di analisi dei servizi di necessità dell'Ente da realizzare al fine di trattare i dati presenti in modo da poterli gestire in tutto il processo End to end.

Inoltre, saranno progettati e sviluppate interfacce web service, per mettere a disposizione le "operation" che realizzano le interrogazioni sulla base di dati che ospita le informazioni che l'Amministrazione renderà fruibile in Cooperazione Applicativa.

Le funzionalità saranno rese disponibili mediante progettazione e prototipazione di Api, che prevedano l'integrazione con i sistemi verticali.

3.4.10 PartenoPay

La nuova Piattaforma Tributi sarà resa interoperabile con PartenoPay, portale dei pagamenti, al momento, integrato con il POTESS che implementa lo standard PagoPA definito dall'AgID per i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione.

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Pagina
Data di emissione 10/12/2020	Usa pubblico	16 di 26

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0

Sul nuovo sistema nella fase di definizione dei procedimenti saranno implementati e configurati dei servizi di interoperabilità tra le due piattaforme, per i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione di competenza, da parte del cittadino.

3.4.11 Gestione Documentale

Verranno realizzati servizi per l'interoperabilità con il Sistema di Gestione Documentale realizzato nell'ambito del POTEs, deputato all'organizzazione, classificazione, indicizzazione, archiviazione, conservazione a norma e gestione degli atti, documenti, fascicoli e informazioni nativamente digitali e dei relativi metadati che intervengono nel perimetro delle varie funzionalità e procedure previste per un determinato servizio ed attivabili da utenti e/o operatori.

3.4.12 Modalità di erogazione del servizio

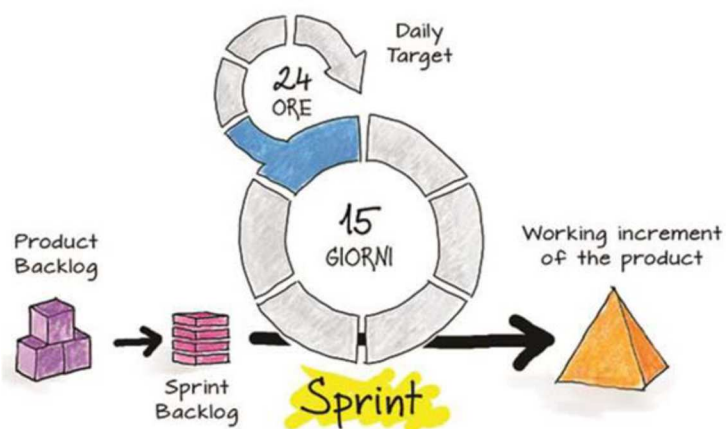
Saranno adottate le metodologie, tecniche e modelli di ciclo di vita del software (CVS) definiti nel capitolato di gara e nel Piano generale di qualità predisposto dal RTI, tenendo conto delle diverse caratteristiche degli interventi progettuali (dimensione, urgenza, ...), opportunamente istanziati e integrati con le procedure e gli strumenti adottati. Nella fattispecie, a titolo esplicativo e non esaustivo:

- per gestire le varie fasi del ciclo di vita del software, il RTI, utilizzerà gli appositi tools messi a disposizione che supportano un processo di lavoro che rispetta gli standard di settore nella ingegneria del software, e che permettono di tracciare e governare le attività della Software Factory, secondo modelli standard di qualità dei servizi IT e di buona pratica nell'ingegneria del software e nel change management, e di standardizzare l'approccio alle attività tra i vari interventi e i diversi Fornitori;
- per lo sviluppo del software saranno adottati i framework applicativi e gestionali, le tecnologie di riferimento e gli standard di web identity e di accessibilità indicati dall'Amministrazione Comunale;
- per il riuso del software nel corso della progettazione di ogni intervento sarà fatta una analisi delle possibilità di riuso di software già in uso nel Comune. Il nuovo software sarà sviluppato in aderenza agli standard dell'ingegneria del software e le "linee guida per l'inserimento e il riuso di programmi informatici o parti di essi pubblicati nella banca dati dei programmi informatici riutilizzabili" di AGID, nonché alle "linee guida allo sviluppo di software riusabile e multiuso della Pubblica Amministrazione", di cui al Quaderno CNIPA n. 38 del gennaio 2009. di cui al Quaderno CNIPA n. 38 del gennaio 2009;
- nell'ottica della trasparenza e dell'apertura del software, il RTI, laddove possibile, promuoverà l'utilizzo di software open source nel rispetto, in ogni caso, delle politiche di sicurezza dell'Amministrazione Comunale. Si intende che l'RTI adotterà in toto l'attuale infrastruttura presente.

Laddove possibile e sempre in accordo con il Comune di Napoli, per ridurre il time-to-market, verrà adottato un approccio agile basato su SCRUM, così come indicato da capitolato tecnico:

Versione 1.0 Data di emissione 10/12/2020	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l. Usa pubblico	Pagina 17 di 26
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0



Le milestones ed i task non indicati verranno elaborati e stabiliti in corso d'opera.

Tutti i componenti, le funzionalità, i servizi ed in generale i sistemi realizzati saranno integrati con la software factory del Comune di Napoli per recepirne le policy istituzionali, secondo gli standard vigenti ed adeguandosi, nel tempo, alle eventuali evoluzioni del sistema.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0

3.4.13 Conduzione applicativa

Il servizio di Conduzione Applicativa sulla gestione di siti, portali, applicazioni web e APP comprenderà un insieme di attività diverse da erogarsi *off site*.

3.4.13.1 Modalità di erogazione del servizio

L'organizzazione proposta, dal RTI, nel servizio di conduzione applicativa si struttura nei seguenti riferimenti:

- Responsabile Tecnico del Servizio di Conduzione Applicativa: sarà il referente del servizio responsabile della acquisizione, valutazione, pianificazione ed esecuzione di tutte le attività richieste dal Comune.
- Team Operativo: sarà il gruppo di specialisti che interverrà nello svolgimento delle attività collaborando sin dalla fase di valutazione delle richieste di servizio sino alla implementazione/erogazione dello stesso.

Il Responsabile Tecnico del servizio sarà supportato da una struttura di PMO in grado di fornire un supporto operativo e metodologico inerente tutte le tematiche di Project Management

Nel modello proposto dal RTI, al fine di garantire la massima efficacia e qualità del servizio erogato, il responsabile della Conduzione che segue la fase di presa in carico di un determinato ambito applicativo/tecnico-sistemistico sarà lo stesso che ne governerà la gestione e che ne seguirà l'eventuale trasferimento del know-how.

3.4.13.2 Processo di erogazione del servizio

L'attività di conduzione applicativa è per sua natura variabile e con caratteristiche di frammentazione delle attività, deve rispondere ad una varietà di richieste e gestire sia attività specifiche on-demand, sia attività ricorrenti. Tuttavia sarà possibile individuare un percorso processivo fra le diverse componenti del servizio, che sarà ben indirizzato adottando le best practices ITIL, su cui il RTI basa l'erogazione di servizi di questa tipologia. In tale ottica, il servizio di Conduzione Applicativa sarà visto come la gestione di un servizio che implementa il Continual Service Improvement che attraversa i diversi aspetti dell'ALM allo scopo di prevenire i problemi. A tale scopo sarà attuato un processo di monitoraggio e controllo, anche con l'adozione di strumenti ad hoc. Il servizio di Conduzione Applicativa sarà erogato in modalità off-site, con un servizio a canone.

3.4.13.3 Presa in carico delle funzionalità in esercizio

Nella fase di presa in carico di nuove funzionalità il RTI applicherà il proprio metodo per la gestione di impatto delle modifiche, il quale descrive il processo per determinare l'impatto sulle applicazioni:

- ricezione della richiesta di passaggio in esercizio di nuove funzionalità e delle modifiche conseguenti;
- analisi dell'impatto della modifica sul Servizio corrente;
- analisi e eventuale ridefinizione degli SLA, adattando i valori obiettivi e le soglie di conformità;
- stima dell'attività e, in caso di necessità, ridimensionamento del team di lavoro.

Versione 1.0 Data di emissione 10/12/2020	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l. Uso pubblico	Pagina 19 di 26
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0

3.4.13.4 Attività di gestione funzionalità e configurazione

Le attività di gestione delle funzionalità realizzate nell'ambito del progetto e di configurazione delle stesse sono gestite secondo la seguente logica di processo:

- la pianificazione funzionale del servizio sarà realizzata in fase di presa in carico delle nuove funzionalità, continuamente aggiornata sulla scorta delle richieste provenienti dall'ingresso in esercizio di nuove funzionalità o dalle modifiche di funzionalità esistenti, nonché sulla base delle esigenze di modifica, parametrizzazione ed intervento provenienti dagli utenti attraverso il supporto di help desk;
- l'aggiornamento continuo implicherà che il team di conduzione avrà sempre a disposizione una precisa schedulazione delle attività correnti da realizzare e, inoltre, sarà in grado di allocare dinamicamente risorse per l'esecuzione di task aggiuntivi o imprevisti, quali ad esempio risoluzione di richieste utente, ripristino di basi dati o modifiche di tabelle di codifica;
- il processo di continual service improvement attivato per il servizio assicurerà che ciascun elemento inserito nelle attività correnti venga opportunamente documentato e correttamente gestito e, verificherà la sua coerenza complessiva con i processi in essere. In particolare, potrà comportare la formulazione di proposte di ottimizzazione e semplificazione delle attività correnti.

3.4.14 Supporto Specialistico

Saranno oggetto del presente servizio le attività di supporto degli esperti nel settore e di ausilio ai servizi, al fine di rendere sinergici ed esaustivi tutti i componenti della fornitura. Tale supporto si intende fornito durante il periodo di erogazione della fornitura oggetto dell'appalto, ad integrazione delle attività previste di progettazione e realizzazione della piattaforma Tributi.

Nel progetto sarà previsto un basket di giornate di servizi di supporto specialistico di prodotto, tecnologia e piattaforma. L'Amministrazione potrà 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.

Per quanto attiene il dimensionamento della fornitura dei servizi richiesti relativamente ai servizi di supporto ai processi, si riportano le quantità in giorni/persona ipotizzate. Tali giornate saranno erogate su richiesta del cliente.

Versione 1.0 Data di emissione 10/12/2020	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l. Uso pubblico	Pagina 20 di 26
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0

3.5 Valutazione dimensionale/economica della fornitura

Si riporta di seguito la tabella con il dettaglio dei servizi previsti con relativi importi:

Servizio	Modalità	Valore	2021		2022		Totale		Totale Servizi
			Qta	Valore	Qta	Valore	Qta	Valore senza IVA	Iva
L4.S1 - Progettazione, sviluppo, Mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web - Ciclo Completo	Modalità a corpo in giorni/ persona	192,32 €	1910	367.331,20 €	792	152.317,44 €	2.702,0	519.648,64 €	633.971,34 €
L4.S6 - Conduzione Applicativa	Modalità a Canone	189,64 €	48	9.102,72 €	112	21.239,68 €	160,0	30.342,40 €	37.017,73 €
L4.S7 - Supporto Specialistico	Modalità a consumo in giorni/ persona	204,70 €	72	14.738,40 €	44	9.006,80 €	116,0	23.745,20 €	28.969,14 €
				391.172,32 €		182.563,92 €	2.978,0	573.736,24 €	699.958,21 €

3.6 Impegno delle risorse professionali

Il mix delle risorse professionali impegnate nelle attività sarà quello previsto nel Contratto Quadro. Potrà variare a seguito di una specifica richiesta da parte dell'Amministrazione.

Per quanto riguarda le attività previste a "corpo [gg/p]" (cfr. Gara Cloud Lotto 4_Allegato 5B_Capitolato Tecnico) saranno concordate tra RTI e Amministrazione le quantità per singoli obiettivi/lotti identificati e pianificati di volta in volta.

3.7 Indirizzo di dispiegamento dei servizi

Il Centro Servizi del RTI può essere considerato a tutti gli effetti un Data Center "virtuale" ed è costituito dalle sedi che le aziende del RTI hanno attivato per la erogazione di tutti i servizi previsti dall'Accordo quadro SPC.

Il Centro Servizi è organizzato su 4 sedi (cfr. tabella seguente) dislocate sul territorio italiano: tre della mandataria Almaviva che ospitano sia il personale sia l'infrastruttura dedicata alle Amministrazioni contraenti, una di Indra che prevede la presenza del solo personale.

Sede	Azienda RTI	Data Center	Indirizzo	Mq totali
Casal Boccone	Almaviva	√	via di Casal Boccone 188/190 - Roma	34.800
Scalo Prenestino	Almaviva	√	via dello Scalo Prenestino 15 - Roma	11.200
Missaglia	Almaviva	√	via Missaglia 98 - Milano	10.800
Saba	Indra		via Umberto Saba 11 - Roma	2.600

I servizi oggetto del presente Progetto saranno erogati secondo le modalità previste dal Contratto Quadro, mentre saranno erogati dal Centro Servizi i **Servizi Trasversali** a supporto, qui di seguito elencati:

- *Sistema di Controllo dei livelli di Servizio (SLAM);*
- *Portale di Governo della Fornitura (PGF);*
- *Help Desk (HD).*

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0

In particolare l'infrastruttura di Help Desk sarà ospitata nel Centro Servizi, mentre il personale di I livello opererà da postazioni presenti presso una sede del Gruppo Almaviva e il personale di II livello opererà da postazioni presenti presso le sedi del RTI.

Vanno inoltre ricordati i **Servizi di gestione** necessari al buon funzionamento del Centro Servizi:

- Gestione della sicurezza dei Data Center, consiste nella messa in opera delle misure di tipo fisico, logico ed organizzativo atte ad assicurare in corso d'opera il mantenimento dei livelli di sicurezza coerenti con le politiche e con gli impegni assunti nei contratti e formalizzati nelle specifiche di servizio/configurazioni di servizio.
- Monitoraggio e controllo dei sistemi e della rete, consiste nell'utilizzo dell'infrastruttura hardware e software di base a supporto delle verifiche sulla disponibilità delle risorse dell'ambiente elaborativi e della rete e successivi controlli sui Log.
- Gestione dei Backup dei sistemi del Centro Servizi, consiste nell'utilizzo della infrastruttura a supporto della applicazione delle politiche di backup e nel salvataggio in ambienti sicuri dei supporti utilizzati.

3.8 Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi

I servizi oggetto del presente Progetto dei fabbisogni saranno sottoposti ad un collaudo "sul campo" da parte di RTI, che eseguirà i test previsti ed esposti nel documento "*Specifiche di dettaglio delle prove di collaudo*" ed ogni altro test che riterrà opportuno.

Il documento con le specifiche di dettaglio delle prove di collaudo, contenente le modalità di esecuzione delle verifiche, la tipologia delle prove previste e la pianificazione temporale delle stesse, verrà redatto concordemente con i referenti tecnici dell'Amministrazione nel corso del CE.

Al termine delle attività di collaudo verrà redatto un apposito Verbale contenente il dettaglio di quanto effettuato e gli esiti.

Sarà responsabilità del RTI fornire sia il personale che tutta la documentazione necessaria alla esecuzione del collaudo.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0

4 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI

4.1 Gestione dei SAL Mensili

Gli stati di avanzamento mensili costituiscono lo strumento mediante il quale il RTI tiene informata l'Amministrazione su tutte le attività che costituiscono il provisioning dei servizi da erogare (dal sopralluogo fino al collaudo finale e la relativa migrazione) e, successivamente, sullo stato di funzionamento e la qualità dei servizi stessi.

A tale scopo il Fornitore ed il RTI attivano un servizio di project management consistente nella pianificazione, gestione e verifica delle attività mirate al completamento del progetto.

Il project manager del Fornitore si confronterà con il responsabile di progetto nominato dall'Amministrazione per la definizione ed esecuzione delle attività.

I report saranno prodotti con cadenza mensile e consegnati all'Amministrazione secondo una modalità di comunicazione definita tra RTI ed Amministrazione.

4.2 Report di Stato di Avanzamento Mensile

Per quanto concerne le attività legate all'implementazione dei servizi, il flusso comunicativo può essere sintetizzato come segue:

- il project manager del RTI invia, mediante E-mail, il report SAL all'Amministrazione;
- l'Amministrazione, nella persona del suo responsabile di progetto, analizza, congiuntamente con il project manager del fornitore, la situazione di avanzamento, le eventuali modifiche rispetto al piano operativo previsto e le contromisure che il fornitore intende mettere in atto per recuperare gli eventuali ritardi verificatisi.
- Il responsabile dell'Amministrazione approva il report mediante comunicazione e-mail verso il fornitore.

Il report di Stato di Avanzamento Mensile contiene le seguenti informazioni:

- Avanzamento/Rispetto dei tempi previsti nel piano di attivazione;
- Eventuali ripianificazioni;
- Esito Tracking sui rischi;
- Esito dei test interni;
- Esito collaudi effettuati;
- Change emersi nel periodo;

Versione 1.0 Data di emissione 10/12/2020	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l. Uso pubblico	Pagina 23 di 26
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0

- Azioni correttive/preventive applicate;
- Varie ed eventuali.

Tutti gli stati di avanzamento sono soggetti ad approvazione da parte dell'Amministrazione.

Nella fase di erogazione dei servizi il RTI manterrà la produzione mensile del SAL, orientati più a definire l'andamento della erogazione, in termini di:

- Indicazioni su possibili problemi o anomalie eventualmente verificatisi;
- Proposte di modifiche/aggiornamenti da apportare;
- Proposte eventuali ottimizzazioni/migliorie da apportare all'organizzazione dei processi definiti;
- Varie ed eventuali.

Tali informazioni possono essere fornite utilizzando il template SPCL4-TMP-SALMensile-1.0.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0

5 PIANO DI ATTUAZIONE

5.1 Piano di Lavoro

Il piano di lavoro si sviluppa secondo quanto riportato nello schema seguente:

	Anno 2021												Anno 2022						
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7
A Architettura della soluzione	x	x	x																
B Definizione Requisiti ed Analisi Funzionale		x	x	x	x	x						x	x	x					
C Progettazione della soluzione			x	x	x	x													
D Realizzazione Portale Web Tributi			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
E Integrazione Autenticazione (SPID, CIE, CNS, C)					x														
F Sviluppo Back office&Backend				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
G Integrazione Banche dati						x	x												
H Integrazione PartenoPay						x	x												
I Documentale Allresco							x	x											
L Servizi Potessi (flussi procedimentali)								x	x	x									
M Integrazione Pianta organica						x													
N Messa in opera e collaudo										x	x	x	x	x	x			x	x
O Supporto specialistico	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
P Conduzione applicativa										x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

5.2 Gestione della Sicurezza

Il documento SPCL4-SEC-Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS)-3.0.docx è il riferimento alle politiche di sicurezza implementate dal RTI per SPC lotto 4.

Relativamente agli specifici progetti sviluppati nell'ambito dei servizi richiesti dall'Amministrazione, sarà implementato nel progetto il profilo di sicurezza per la riservatezza dei dati nonché le misure per soddisfarlo.

5.3 Piano di Qualità

Il documento SPCL4-GEN-PianoQualitaGenerale-2.1.docx è il piano di qualità di riferimento per il presente progetto.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-ComuneNapoli_Tributi-ProgettoFabbisogni-1.0

6 DATA DI ATTIVAZIONE

La data stimata di attivazione dei servizi contrattualizzati è il 01/01/2021.

Per la data effettiva si rimanda al relativo verbale di attivazione dei servizi firmato dall'Amministrazione e dal Fornitore.