



**SGI**

**PROCEDURA RISTRETTA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI IN AMBITO**

**SISTEMI GESTIONALI INTEGRATI**

**ID SIGEF 1607**

***Comune di Napoli***



**PROGETTO ESECUTIVO**

***EVOLUZIONE E MANUTENZIONE SISTEMA SUAP***

**LOTTO 3 (CIG 6210327BF4)**



## Sommario

1. Presentazione dell’offerente.....	4
2. Ambiti e servizi .....	6
2.1. Ambiti d’intervento .....	6
2.2. Servizi richiesti .....	6
2.3. Modalità di erogazione dei servizi.....	8
3. Obiettivi.....	10
4. Soluzione proposta.....	12
4.1. Descrizione generale della soluzione .....	12
4.2. Attività per integrazione Impresa in un giorno - Auriga.....	12
4.3. Attivazione processi censiti (fase1) .....	14
4.4. Ricezione processi non censiti (fase2).....	14
4.5. Adeguamento del modulo Hermes.....	15
4.6. Utenza interessata/coinvolta .....	16
4.7. Riferimenti/vincoli normativi .....	16
5. Piano di progetto.....	16
5.1. Cronoprogramma .....	16
5.2. Gruppo di lavoro.....	17
5.3. Modalità di governo del progetto .....	17
5.4. Modalità di interazione tra i soggetti coinvolti .....	19
5.5. Esigenze formative .....	19
6. Dimensionamento e budget economico.....	21
6.1. Team Mix .....	21
6.2. Modalità di erogazione del servizio.....	22
6.3. Quadro economico di riferimento.....	23
6.3.1. Quadro economico per i Servizi di sviluppo e migrazione e parametrizzazione del SW (a corpo) ...	24
6.3.2. Quadro economico per i Servizi di Gestione on demand .....	27
6.3.3. Quadro economico per i Servizi di Supporto on demand .....	27
7. Attività in carico alle aziende del RTI .....	28
8. Contributo a carico dell’Ente.....	28
9. Riscontro al Progetto Esecutivo nuovo applicativo SUAP .....	29
ALLEGATO A - Riscontro al verbale del 12 settembre 2018 .....	31
ALLEGATO A1 - Nuovo cronoprogramma.....	33
ALLEGATO A2 - Documento relativo al cruscotto di governance.....	2

A2.1.	Obiettivi e Campo di applicazione dell'intervento .....	3
A2.2.	Definizioni, Acronimi e Convenzioni.....	3
A2.3.	Soluzione proposta – Scrivania Virtuale .....	4
A2.4.	Mappatura procedimenti II1G in Auriga .....	4
A2.5.	Gestione pratiche da II1G.....	5
A2.6.	Gestione Pratiche non associate in Auriga.....	6
A2.7.	Creazione nuovo procedimento in Auriga.....	8
A2.8.	Gestione abilitazioni utente .....	8
A2.9.	Casi d'uso e Attori del Sistema .....	10
	ALLEGATO B - Riscontro alla PEC del giorno 8 ottobre 2018.....	12
	ALLEGATO C - Riscontro alla PEC del giorno 26 ottobre 2018.....	14
	ALLEGATO D – Rimodulazione del crono programma con avvio lavori al 3 dicembre 2018.....	15

## Elenco delle FIGURE

Figura 1 - Piano lavori .....	1
Figura 2 - Macro Processo Scrivani aVirtuale .....	4
Figura 3 - Mappatura procedimenti .....	5
Figura 4 - Gestione pratica da II1G .....	5
Figura 5 - Gestione scrivania pratiche non associate .....	6
Figura 6 - Scrivania pratiche non associate su Auriga .....	7
Figura 7 - Maschera associazione procedimento .....	7
Figura 8 - Inserimento procedimento su Auriga.....	8
Figura 9 - Gestione utenti .....	8
Figura 10 - Abilitazione nuovi utenti già censiti in Auriga .....	9
Figura 11 - Piano Lavori rimodulato .....	15

## 1. Presentazione dell'offerente

Il nostro Raggruppamento è strutturato per rispondere nel modo più idoneo alle finalità della presente iniziativa, come evidenziato nel Piano dei Fabbisogni.

Il nostro Raggruppamento è costituito da imprese che si distinguono per cinque importanti caratteristiche:

- **leadership** all'interno della Pubblica Amministrazione;
- **omogeneità dimensionale** ed elevata **complementarietà** di competenze e specializzazioni;
- completa **comunanza di valori** coerenti con le finalità dell'iniziativa;
- **disponibilità di infrastrutture e competenze** di supporto negli ambiti operativi di riferimento;
- **presenza consolidata a livello nazionale e internazionale** che ci consente un **accesso illimitato a know how distintivo** e partnership di massimo livello con gli esponenti più qualificati del settore e dell'offerta ICT.

Le aziende della nostra compagine sono:

**Municipia** è un'azienda di servizi di outsourcing con socio unico Engineering Ingegneria Informatica. Il nostro impegno si concentra nell'ambito dei processi delle attività strategiche degli Enti Locali e delle loro aziende partecipate tra cui gestione delle entrate, servizi di mobilità urbana, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, urbanistica, servizi sociali, patrimonio, sicurezza. Municipia partecipa attivamente alla vita del Paese rendendo più efficienti, trasparenti e competitive le Città e le loro forme associative di ogni dimensione e caratteristica. Abbiamo la capacità di saperci adeguare con dinamicità e flessibilità ai bisogni e alle dimensioni di ogni tipologia di Comune ed Azienda, dal più piccolo e fino al grande Ente, rispondendo in modo specifico alle varie caratteristiche ed esigenze che li distinguono. Uno sguardo attento è rivolto ai cittadini e alle imprese che oggi non sono solo portatori di bisogni ma anche di soluzioni e stanno contribuendo sempre di più all'allargamento dell'arena decisionale della vita comune.

Municipia dispone delle certificazioni necessarie allo svolgimento delle attività di outsourcing e in particolare:

- abilitazione alla gestione delle attività di liquidazione e di accertamento dei tributi e di riscossione di tributi e altre entrate delle Province e dei Comuni di cui all'art. 53 del D. Lgs. 15 dicembre 1997 n. 446;
- certificazione del sistema di qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 nei settori EA 33 e EA35 per l'erogazione dei servizi di: ricerca dell'evasione tributaria degli Enti locali, riscossione delle entrate locali, consulenza informatica e realizzazione di soluzioni applicative;
- certificazione del sistema di Gestione Ambientale delle attività svolte in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2004.

Municipia conta sull'operato di 470 dipendenti ed è organizzata con sedi principali a Trento, Milano, Bologna, Genova e Roma e altre 20 uffici operativi distribuiti su tutto il territorio nazionale. La struttura organizzativa comprende anche 3 centri di sviluppo software e 3 centri servizio che erogano servizi di back office e di help desk ai clienti.

**Engineering Ingegneria Informatica** (Engineering), da oltre trent'anni il partner di riferimento della PA italiana in centinaia di progetti per l'innovazione del Paese. Mandataria del Raggruppamento, Engineering è leader nazionale nei sistemi gestionali al servizio delle Pubbliche Amministrazioni centrali, locali e della sanità, molti dei quali derivati da progetti di riuso, convergenza, fusione o normalizzazione del parco applicativo.

**PricewaterhouseCoopers Advisory (PwC)**, fa parte del network internazionale presente in 158 Paesi che detiene il primato mondiale nei servizi professionali di revisione e consulenza. In Italia il network PwC conta circa 3.400 dipendenti (di cui oltre 1000 in PwC Advisory), dislocati in 21 sedi presso le principali città, che sono in grado di assicurare un presidio di assistenza continuativa sull'intero territorio nazionale. PwC è uno dei partner strategici della PA italiana, dall'advisoring direzionale ai servizi specialistici di BPM/revisione dei processi e di assessment organizzativo-tecnologico.

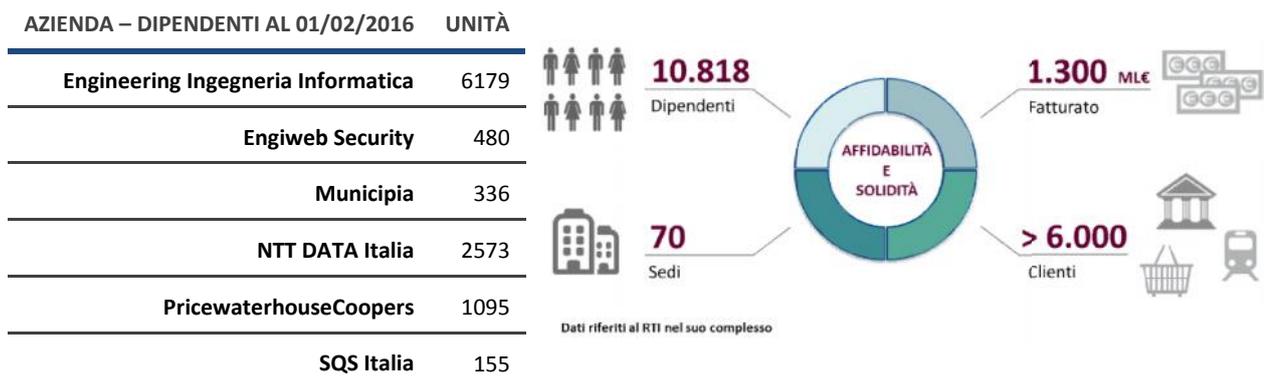
**NTT DATA Italia (NTT)**, appartenente a uno dei Gruppi IT più grandi al mondo, presente in oltre 40 Paesi con partnership tecnologiche al massimo livello. Con un'ampia offerta di soluzioni e servizi per Pubblica Amministrazione è leader in ambito gestione documentale con soluzioni verticalizzate sulle specificità della normativa italiana.

**SQS Italia (SQS)**, già Bit Media S.p.A., è parte del Gruppo internazionale SQS, leader mondiale nella gestione e nel testing della qualità del software con oltre 5.000 dipendenti. Vanta un significativo posizionamento nell'ambito della Pubblica Amministrazione. Con l'acquisizione da parte del Gruppo SQS la società ha fatto proprio tutto il patrimonio sui servizi di testing e di quality assurance del Gruppo.



Le nostre aziende, ciascuna leader nel proprio ambito, si uniscono in forma complementare, armonica e sinergica per proporsi quali **elemento abilitante** dei percorsi di reingegnerizzazione, efficientamento e innovazione dell'IT nella Pubblica Amministrazione al passo coi tempi e compliance alla normativa e alle sue evoluzioni.

Le caratteristiche delle nostre aziende conferiscono al Raggruppamento una **dimensione complessiva** (per risorse, fatturato, clienti, ecc.) tale da garantire la **massima affidabilità e solidità**, attuale e futura per poter affiancare l'ente nella realizzazione del suo progetto.



## 2. Ambiti e servizi

### 2.1. Ambiti d'intervento

Per l'evoluzione del sistema informativo SUAP del Comune di Napoli sono stati individuati i seguenti ambiti di intervento.

SISTEMI DI GESTIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	AMBITO DI INTERVENTO
PROTOCOLLO INFORMATICO E GESTIONE DOCUMENTALE	GESTIONE DEL CICLO DI VITA DEL DOCUMENTO
	INDICIZZAZIONE E RICERCA
	REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI IN ENTRATA/USCITA
	PROTOCOLLAZIONE INTERNA
GESTIONE ATTI AMMINISTRATIVI WORKFLOW AUTOMATION	GESTIONE DI PRATICHE, ISTRUTTORIE, PARERI ETC.

Tabella 1 - Ambiti di intervento

### 2.2. Servizi richiesti

I Servizi richiesti, come da piano dei fabbisogni, sono individuati nella seguente tabella e fanno riferimento per ciascuna specifica a quanto previsto e definito nel contratto quadro.

Ambito del servizio	Servizio
<b>Sviluppo software</b>	<p><i>Parametrizzazione e personalizzazione.</i></p> <p>Attivabile per la realizzazione dei Servizi specialistici deputati all'adeguamento:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>(S1.1)</b> Della base dati documentale <i>Auriga</i> finalizzati al corretto recepimento di tutti i dati e le relative codifiche provenienti dall'ambito informatico IC; nell'ambito di tale servizio sarà previsto il censimento di tutti i regimi amministrativi già presenti o che saranno presenti in ambito IC.</li><li>• <b>(S1.2)</b> Tale attività consiste nella corretta alimentazione dei dati e documenti provenienti dal sistema <i>Auriga</i>, allo scopo di assicurare una continuità di esercizio del verticale <i>Ermes</i>. Tale modulo dovrà essere configurato in base alle nuove esigenze di tutti i Servizi comunali per i quali costituirà il verticale di competenza.</li><li>• <b>(S1.3)</b> Dell'attuale sistema <i>SUAP on LINE</i> per consentire la transizione dall'attuale applicativo SUAP al nuovo sistema.</li></ul>

	<p><i>Analisi, progettazione e realizzazione SW ad hoc.</i></p> <p>Attivabile per la realizzazione dei servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>(S2.1): 1</b>realizzazione di un modulo di sincronizzazione dei procedimenti che saranno resi disponibili nel tempo sulla piattaforma FO IC. Tale modulo dovrà essere realizzato al fine di consentire la registrazione in Auriga di tutti i procedimenti nell’ambito dei regimi amministrativi già censiti;</li> <li>• <b>(S2.2): 2</b>cooperazione applicativa tra l’ambito informatico IC (i moduli FO IC e BO IC) e l’ambito informatico comunale SUAP realizzato da Engineering (sistema documentale Auriga, sistema informativo Ermes, sistema di protocollo informatico e-Grammata).</li> </ul> <p><b>A tal proposito si pone in evidenza che la soluzione SUAP camerale è erogata secondo un modello Software as a Service (SaaS) e, pertanto, i relativi moduli applicativi BO e FO IC ivi compresi i web service necessari alla protocollazione e propagazione dei dati documentali verso Auriga saranno resi disponibili in ambito Internet. Per tale motivo i web service dovranno essere protetti mediante meccanismi di tipo Web Service Security (WS-Security, WSS) su connessione SSL. Inoltre dovrà essere previsto l’impiego di tecnologie che permettano l’invio di file tramite MTOM: Message Transmission Optimization Mechanism</b></p>
<p><b>Servizi di gestione, assistenza e manutenzione</b></p>	<p><i>Manutenzione evolutiva MEV, manutenzione adeguativa MAD e manutenzione correttiva MAC (S3).</i></p> <p>Attivabile per la realizzazione del servizio <b>(S3)</b> Servizi di manutenzione adeguativa/evolutiva/correttiva sui sistemi in gestione: <i>Auriga, Ermes ed e-Grammata.</i></p> <hr/> <p><b>(S4) Assistenza da remoto e supporto specialistico, ivi compreso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erogazione di servizi ad hoc, per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell’utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo e che non entrano a far parte stabile del parco applicativo;</li> <li>• Redazione di note tecniche e documentazione per il supporto all’esercizio;</li> <li>• Creazione e manutenzione di utility per l’automazione di attività di</li> </ul>

<sup>1</sup> **Riscontro Chiarimenti 1**

**La soluzione proposta in risposta al fabbisogno espresso per la realizzazione del modulo S2.1 prevede un semi-automatismo. La gestione dei processi autorizzativi e le relative assegnazioni è, infatti, demandata a figure di amministratori.**

**Tramite un cruscotto di governance, automaticamente alimentato con i nuovi procedimenti, gli amministratori del sistema potranno configurare e assegnare opportunamente in Auriga i nuovi ambiti procedurali presenti in II1G.**

**Si rimanda al § 4.4 - Ricezione processi non censiti (fase2) per le specifiche del caso.**

<sup>2</sup> **Riscontro Chiarimenti 2**

**Come richiesto è stata riportata la sezione in esame. L’eliminazione di tale riferimento è da riferire esclusivamente a una economia di spazio redazionale. La conformità al requisito era già presente in PE al § 4.2 - Attività per integrazione Impresa in un giorno - Auriga4.2.**

	produzione; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto al capacity planning;</li> <li>• Supporto per l'ottimizzazione delle architetture e delle applicazioni;</li> </ul> <b>(S4) Assistenza e supporto architetturale, ivi compreso:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto alla predisposizione degli ambienti di collaudo e produzione;</li> <li>• Supporto alla predisposizione degli ambienti di sviluppo e gestione del codice sorgente</li> </ul>
	<b>Servizio di Phase-out (S5).</b> Tale servizio sarà attivato per effettuare il passaggio di know-how circa tutte le attività per le quali sia possibile formare personale tecnico interno all'Amministrazione. Secondo quanto previsto dall'allegato 5 "capitolato tecnico" par. 6.5; sarà garantito, al personale dell'Amministrazione o a terzi da essa designati, un periodo di supporto alla transizione, al fine di consentire il necessario trasferimento del know-how sulle attività condotte e rendere l'eventuale quanto più efficace possibile la prosecuzione delle attività.
	<b>Formazione agli utenti (S6).</b> "Training on the job" al personale dell'Amministrazione o a terzi da essa individuati, finalizzata a trasmettere il know-how funzionale applicativo e tecnico-sistemistico necessario al corretto utilizzo del software in esercizio. (cap. 6.2.4 cap. tecnico)

In riferimento a quanto esplicitato nel Piano dei Fabbisogni, relativamente al servizio S5 (rif. pag. 46," in base alla pagina 46 del documento di CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC ALLEGATO 5 CAPITOLATO TECNICO LOTTO 3, "Il servizio di presa in carico dei sistemi esistenti e trasferimento di know how è a carico dell'aggiudicatario, pertanto non comporterà oneri aggiuntivi per l'Amministrazione".), la ri-classificazione alla tabella sopra-riportata indicata espressamente il Servizio di Phase-out (S5), a carico dell'aggiudicatario, mentre identifica il servizio di "Formazione agli utenti" deputato a trasmettere il know-how funzionale applicativo e tecnico-sistemistico necessario al corretto utilizzo del software in esercizio.

### 2.3. Modalità di erogazione dei servizi

Si riporta di seguito l'iter di attivazione e gestione dei servizi di *manutenzione evolutiva MEV*, *manutenzione adeguativa MAD* e *manutenzione correttiva MAC (S3)*.

FASE	Attività	Attore	Deliverables	Criterio uscita
Definizione fabbisogno	Descrizione esigenza	Stazione Appaltante	Definizione della attività e richiesta valutazione tecnico-economica.	
	Valutazione tecnico economica	Fornitore	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piano di progetto;</li> <li>• Stima dell'intervento;</li> <li>• Progetto dei requisiti.</li> </ul>	<b>Autorizzazione attivazione</b>

	Attivazione	Stazione Appaltante	Comunic. di autorizzazione alla attivazione dell'obiettivo in accordo alla offerta.	
<b>Analisi di dettaglio</b>	Progettazione esecutiva	Fornitore	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisi di dettaglio dei requisiti;</li> <li>Consolidamento della stima intervento;</li> <li>Piano delle attività;</li> <li>Analisi dei rischi e valutazione impatti sulle attività già in essere.</li> </ul>	<b>Approvazione della progettazione esecutiva</b>
	Approvazione	Stazione Appaltante	Verbale di approvazione della progettazione esecutiva.	
<b>Realizzazione</b>	Realizzazione	Fornitore	<ul style="list-style-type: none"> <li>Codice sorgente/<i>Release</i>;</li> <li><i>Package</i>;</li> <li>Esito <i>test cases</i>;</li> <li>Adeguamento;</li> <li>Manualistica;</li> <li><i>Application note</i> specifiche intervento;</li> <li>Documentazione tecnica.</li> </ul>	
	Consegna	Fornitore	Verbale di consegna degli Interventi effettuati.	<b>Accettazione dei prodotti realizzati</b>
	Accettazione prodotti	Stazione Appaltante	Verbale di accettazione finale dei prodotti e della documentazione ed autorizzazione al passaggio alla fase di collaudo.	
<b>Collaudo</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Stazione Appaltante</li> <li>Fornitore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esito dei <i>test cases</i>;</li> <li>Verbale di collaudo.</li> </ul>	<b>Approvazione</b>
	Approvazione	Stazione Appaltante	Approvazione del verbale di collaudo ed autorizzazione al passaggio in produzione.	
<b>Produzione</b>		Fornitore	<i>Deploy</i> in ambiente di produzione della soluzione rilasciata.	<b>Accettazione attività</b>
	Accettazione Attività.	Stazione Appaltante	Verbale di accettazione della soluzione Rendicontazione delle attività.	

Tabella 15: Iter di approvazione dei servizi specialistici di realizzazione software

L'iter che seguirà l'attivazione dei servizi S4 ed S5 è riportato nella tabella che segue.

FASE	Attività	Attore	Deliverables	Criterio di uscita
<b>Definizione fabbisogno</b>	Descrizione esigenza	<b>Stazione Appaltante</b>	Definizione della attività e richiesta valutazione tecnico-economica.	
	Valutazione tecnico-economica	<b>Fornitore</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Piano di progetto;</li> <li>Stima dell'intervento;</li> <li>Progetto dei requisiti.</li> </ul>	<b>Autorizzazione attivazione</b>
	Attivazione	<b>Stazione Appaltante</b>	Comunicazione di autorizzazione alla attivazione dell'obiettivo in accordo alla offerta	

Analisi di dettaglio	Progettazione esecutiva	Fornitore	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisi di dettaglio dei requisiti;</li> <li>Consolidamento della stima dell'intervento;</li> <li>Piano delle attività;</li> <li>Analisi dei rischi e valutazione degli impatti sulle attività già in essere.</li> </ul>	Approvazione della progettazione esecutiva
	Approvazione	Stazione Appaltante	Verbale di approvazione della progettazione esecutiva.	
Erogazione del Servizio	Realizzazione	Fornitore	Espletamento delle attività.	
	Consegna	Fornitore	Rendicontazione delle attività svolte.	Accettazione del servizio erogato
	Accettazione prodotti	Stazione Appaltante	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbale di accettazione della soluzione;</li> <li>Rendicontazione delle attività.</li> </ul>	
	Accettazione attività	Stazione Appaltante	Verbale di accettazione della soluzione Rendicontazione delle attività.	

Tabella 16: iter di approvazione dei servizi specialistici di conduzione e formazione

### 3. Obiettivi

L'obiettivo del progetto presentato all'Amministrazione comunale è permettere un'integrazione funzionale tra il nuovo Sistema Informativo Camerale SUAP (fornito in modalità SaaS da IC) ed alcuni sistemi applicativi detenuti dal Comunale di Napoli, che sono coinvolti nella gestione delle istanze procedurali-SUAP.

Nello specifico gli interventi, come da piano dei fabbisogni, consisteranno nella:

- realizzazione di meccanismi di cooperazione applicativa tra sistema informativo camerale SUAP e il sistema di protocollo informatico del Comune di Napoli (e-Grammata), al fine di permettere la protocollazione di tutte le comunicazioni che coinvolgono utenza esterna ed uffici comunali, ovvero uffici comunali ed altre amministrazioni;
- realizzazione di meccanismi che permettano di censire nel sistema documentale attualmente in uso, Auriga, i diversi procedimenti amministrativi ricadenti nei regimi amministrativi già previsti per legge e pubblicati con continuità nel tempo sull'applicativo SUAP camerale, **tali meccanismi dovranno permettere una attività di censimento continuativa nel tempo, al fine di assicurare il recepimento di tutti i procedimenti che saranno resi disponibili<sup>3</sup>**;
- realizzazione di meccanismi che permettano di archiviare dati, metadati e documenti sul sistema documentale Auriga relativi a tutte le comunicazioni che transitano nell'ambito del sistema informativo camerale SUAP;
- fornitura di servizi di manutenzione applicativa in relazione al sistema documentale Auriga ed al sistema verticale Hermes.

Il nuovo sistema informativo SUAP on LINE sarà in linea con la normativa vigente in tema di attività produttive e soddisferà le seguenti fasi:

<sup>3</sup> **Riscontro Chiarimenti 3**

*Come richiesto è stato riportata la sezione in esame. Si rimanda al § 4.4 - Ricezione processi non censiti (fase2) per le specifiche del caso.*

Fase 1: recepimento, nel sistema documentale Auriga, di un primo sottoinsieme di *procedimenti già presenti nel sistema SUAP* camerale. Ovvero i procedimenti:

- già pubblicati nell'attuale applicativo SUAP in dotazione al Comune di Napoli opportunamente rivisitati in base alla nuova classificazione per regime amministrativo e alla modulistica già presenti nell'applicativo SUAP camerale;
- non pubblicati nell'applicativo SUAP in dotazione al Comune di Napoli e attualmente acquisiti dall'Amministrazione comunale mediante posta elettronica certificata, in base alla classificazione di regime amministrativo e alla modulistica già presenti nell'applicativo SUAP camerale;
- afferenti la modulistica unificata e standardizzata in materia di attività commerciali e assimilate ed edilizia. **in seguito al recepimento dell'accordo del 4 maggio 2017 tra il Governo, le Regioni, gli Enti Locali, in vigore al momento dell'entrata in esercizio del nuovo sistema SUAP del Comune di Napoli** <sup>4</sup>

Fase 2: recepimento, nel sistema documentale Auriga, di *ulteriori procedimenti*, ovvero:

- pubblicati sull'applicativo SUAP camerale e non presenti nell'attuale applicativo SUAP in dotazione al Comune di Napoli ad integrazione di quelli descritti ai precedenti punti;
- afferenti la modulistica unificata e standardizzata in materia di attività commerciali e assimilate ed edilizia

In particolare, gli obiettivi da perseguire si possono abbinare alle due fasi temporali prima descritte:

<b>Obiettivi Fase 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminazione dello stato di obsolescenza in cui versa l'attuale catalogo procedimenti SUAP mediante aggiornamento della modulistica;</li> <li>• Riduzione dei tempi d'istruttoria delle pratiche acquisite <i>extra- piattaforma</i>.</li> </ul>
<b>Obiettivi Fase 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dare continuità nel tempo a quanto previsto in <i>Fase 1</i>.</li> </ul>
<b><u>Obiettivo Finale</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotare l'Amministrazione di un archivio documentale informatizzato afferente alle pratiche SUAP composto dalle istanze acquisite:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Prima</i> dell'attivazione del nuovo sistema SUAP camerale;</li> <li>○ <i>Dopo</i> l'attivazione del nuovo sistema SUAP camerale</li> </ul> </li> <li>• Fornire ai cittadini un servizio efficiente, moderno;</li> <li>• Realizzare gli obiettivi descritti in <i>Fase 1</i> e <i>Fase 2</i> permetterà al Comune di Napoli di esigere i diritti d'istruttoria istituiti con Delibera di C.C. n.19 del 16 aprile 2018.</li> </ul>

<sup>4</sup> **Riscontro Chiarimenti 4**

**Come richiesto è stato riportata la sezione in esame. Il mancato riferimento non è da intendersi come deroghe alle specifiche riportate. Sarà opportuno, comunque, in fase di esecuzione lavori una fase di analisi che recepisca correttamente l'implementazione che l'Amministrazione Napoli intende fare in riferimento a quanto riportato.**

## 4. Soluzione proposta

### 4.1. Descrizione generale della soluzione

Il nuovo applicativo informatico SUAP del Comune di Napoli sarà realizzato integrando, mediante l'implementazione di una apposita interfaccia *web service*, l'ambito informatico di competenza di IC e l'ambito informatico di competenza comunale composto da moduli informatici già in esercizio.

In dettaglio, i sistemi informatici coinvolti nei due ambiti sono:

1. *Ambito IC* composto da:

- <http://www.impresainungiorno.gov.it>; costituisce il sistema connettivo alle nuove funzioni e modalità di Sportello Unico Attività Produttive, strumento unico su scala nazionale per la razionalizzazione delle componenti informative e per l'accesso ai *front-end* dei SUAP, punto di accesso unitario per la presentazione delle istanze relative all'intero ciclo di vita dell'impresa;
- *Modulo di FO-IC*: consente all'utenza imprenditoriale la presentazione telematica di istanze, dichiarazioni, segnalazioni e comunicazioni al comune di Napoli, concernenti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive;
- *Modulo di BO-IC*: consente al Responsabile di Procedimento la lavorazione della pratica.

2. *Ambito di competenza comunale* composto da:

- BO e FO del *SUAP on LINE*, moduli attualmente in produzione;
- *e-Grammata*: sistema di protocollo informatico istituzionale;
- *Auriga*: sistema documentale istituzionale, principalmente dedicato alla procedura *SUAP on LINE*;
- *Ermes*: modulo verticale, ad oggi, in uso solo presso il *Servizio Commercio Artigianato e Made in Naples*;

Le attività di integrazione saranno realizzate in modo che, in esercizio, l'insieme di tutti i moduli operi con continuità nel tempo. In particolare il nuovo sistema sarà aggiornato alla luce delle innovazioni prodotte dal legislatore in termini di:

- nuovi regimi amministrativi;
- variazioni di regimi amministrativi;
- nuovi procedimenti;
- nuova modulistica;

### 4.2. Attività per integrazione Impresa in un giorno - Auriga

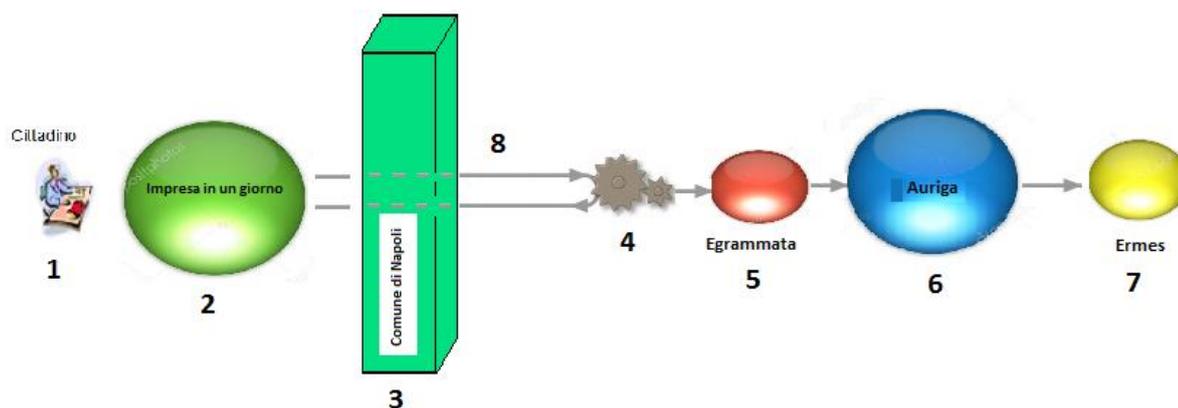
Per realizzare l'integrazione tra i due sistemi, il RTI si farà carico delle seguenti attività:

- sviluppo servizio generico Web Services;
- servizio chiamata protocollo – Egrammata;
- servizio integrazione documentale (AURIGA);
- interventi su Auriga per integrazione;
- mappatura attuali procedimenti;
- configurazione e gestione autorizzazioni attuali procedimenti;

- realizzazione servizio per la gestione dei procedimenti non ancora censiti;
- integrazione su Ermes adeguandolo alla attuale normativa vigente;
- test;
- documentazione.

Si precisa che non verrà eseguito alcun intervento di manutenzione/ sviluppo sul attuale software fornito da Engineering che gestisce il back office dello sportello unico.

L'immagine seguente rappresenta come i due sistemi verranno integrati.



*Integrazione Impresa in un giorno-Auriga*

Descrizione dei punti rappresentati nella figura precedente.

1	Il cittadino, l'impresa o l'associazione di categoria genera una richiesta tramite II1G
2	II1G, in maniera sincrona, invoca il processo di Integrazione
3	La chiamata al servizio messo a disposizione da Municipia sarà conforme alle specifiche richieste in riferimento al meccanismo Web Service Security (WS-Security, WSS) e alle tecnologie MTOM. La cooperazione tra i sistemi non si baserà su porta di dominio.
4	Il punto 4 rappresenta i webservices messi a disposizione da Municipia
5	Il primo step logico che viene eseguito è la chiamata al servizio di protocollazione e-Grammata per ottenere il protocollo dell'ente
6	Una volta che il flusso è stato protocollato, viene alimentato Auriga passandogli anche tutti gli allegati presentati dal cittadino
7	I procedimenti correttamente mappati e con le necessarie abilitazioni permettono di alimentare anche il "verticale" Ermes
8	Una volta che il processo è terminato correttamente viene restituito a II1g il numero di protocollo della pratica che potrà essere comunicato al cittadino

Uno dei punti di maggior attenzione riguardante il processo di integrazione, consta nel passaggio dei dati da II1G ad Auriga. I due sistemi, per poter interagire correttamente, devono rispettare le regole logiche di Auriga:

- Il processo proveniente da II1G deve corrispondere ad uno ed un solo processo presente su Auriga. Non può accadere che, a seguito di una richiesta proveniente dallo sportello unico, vengano generati più procedimenti sul software documentale.
- Il processo di Auriga è composto da alcuni attributi che non possono essere opzionali come ad esempio le aree di competenza, le autorizzazioni, i gruppi di autorizzazione.
- I codici dei processi tra II1G ed Auriga debbono corrispondere tramite decodifiche. Ad esempio, la richiesta di apertura di un esercizio di vicinato (che potrebbe avere il codice II1g 999) deve corrispondere all'analogo procedimento su Auriga (che potrebbe avere codice 87); questa relazione univoca, gestita tramite una tabella di transcodifica, sarà immutabile e stabile nel tempo.
- Definizione dei metadati da valorizzare per ogni istanza.

Per realizzare questa attività la condizione necessaria ed imprescindibile è di avere sempre tutti i procedimenti censiti e correttamente mappati su Auriga.

### 4.3. Attivazione processi censiti (fase1)

Occorre tenere presente che, affinché possano essere attivati i processi già censiti, debbono essere rispettate seguenti condizioni:

- Consistenza dei dati e dei metadati necessari al procedimento.
- Autorizzazione degli utenti ai procedimenti.
- Autorizzazione degli utenti ai gruppi.<sup>5</sup>

Si procederà, quindi, con una fase preliminare di analisi funzionale con l'obiettivo di stabilire quale sia l'intervento che azzeri l'eventuale gap tra quanto esistente nell'applicativo e quanto ancora da importare da II1G.

Questa analisi prevede il coinvolgimento dei responsabili di settore, al fine di determinare con esattezza la corrispondenza sull'applicativo documentale e sui verticali che verranno coinvolti nel processo (attualmente Ermes).

A valle di questa prima fase di analisi, si deciderà quali metadati presenti nel file SUAP.XML saranno riportati sui procedimenti e verranno verificate le abilitazioni per i gruppi di utenti. Inoltre, dovendo essere recepiti tutti gli allegati delle pratiche, sarà necessario verificare le autorizzazioni su file system (e la sua corretta consistenza) per ogni tipologia di pratica o allegato introdotta.

### 4.4. Ricezione processi non censiti (fase2)

Nel paragrafo precedente è stato descritto come trattare i procedimenti preventivamente censiti tramite un processo di analisi funzionale.

---

<sup>5</sup> **Riscontro Chiarimenti 5**

Il requisito si riferisce alle configurazioni di Auriga relativamente ai permessi utente (vedi RdP) per la gestione dei procedimenti.

In riferimento al modulo di sincronizzazione, come da fabbisogni espressi al punto S2.1, la seguente proposta intende offrire all'Amministrazione un cruscotto di governance deputato alla gestione di nuovi ambiti procedurali presenti in II1G e non ancora configurati opportunamente in Auriga.

Nell'esame dei processi necessari alla realizzazione di tale modulo software, la fase di abilitazione e autorizzazione utente alla gestione di un nuovo procedimento richiede un'assegnazione ad hoc, che il sistema offre automaticamente disponibile su una nuova scrivania di amministrazione. L'utente abilitato all'assegnazione di un nuovo procedimento potrà, così, governare l'attribuzione delle nuove pratiche per la relativa gestione amministrativa.

Di seguito una descrizione per fasi del processo di ricezione in Auriga di nuovi procedimenti, che sia pienamente rispondente alla specifica ID 2 del S1.1 e, in particolare, preservi il funzionamento di Auriga e consenta l'uso delle funzionalità di ricerca di Auriga.

Verrà realizzata una funzionalità che permetterà di ricevere le pratiche afferenti ad un nuovo procedimento e depositarle su una "scrivania" virtuale di Auriga, in attesa dell'intervento di un'utente autorizzato per effettuare le seguenti operazioni:

- 1) inserimento del procedimento su Auriga se non riconducibile ad uno già presente;
- 2) assegnazione delle abilitazioni utenti al procedimento se censito come nuovo;
- 3) abbinamento del procedimento II1G a quello di Auriga;
- 4) scelta dei metadati da preservare.

Queste attività verranno effettuate tramite la maschera della scrivania virtuale, guidando la scelta dell'utente tramite wizard; un'analisi più approfondita, in sede di esecuzione del progetto, di questo step di processo farà emergere quale potrà essere la soluzione più efficace a fronte di una interoperabilità tra i sistemi II1G e Auriga.

Una volta effettuato l'abbinamento del nuovo procedimento, un listner si occuperà di verificare quali item parcheggiati sulla scrivania di transito sono stati trattati come sopra descritto, e provvederà a proseguire l'iter di acquisizione della pratica.

Ovviamente, una volta effettuato il censimento, negli avvisi successivi ci si ritroverà nella casistica descritta dal precedente paragrafo 4.3.

#### **4.5. Adeguamento del modulo Ermes**

Per quanto previsto dal piano dei fabbisogni (requisito S1.2), l'estensione del verticale Ermes a tutti i servizi coinvolti e le integrazioni richieste con II1G e Auriga, necessitano di un aggiornamento della procedura attualmente installata presso l'Ente. L'obsolescenza tecnologica accumulata negli ultimi anni, rappresenta un gap sia funzionale che tecnologico colmabile con l'upgrade della soluzione alla versione ultima disponibile sviluppata da Engineering.

L'update alla nuova versione preserverà sia la base dati che i flussi già impostati e realizzati sulla base delle specifiche esigenze dell'Amministrazione e sarà stabilita, di concerto con l'Ente, l'eventuale necessità di ulteriori personalizzazioni del nuovo sistema su specifici interventi di MEV.

Il passaggio alla nuova versione applicativa consentirà di soddisfare i seguenti requisiti espressi alla sezione di Adeguamento Ermes:

- 1 Sarà reso disponibile il sistema Ermes non solo al Servizio Commercio Artigianato e made in Naples, ma anche a tutti gli altri Servizi operanti sul BO IC, previa specifica formazione utenti (S6).
- 2 Tutti i procedimenti provenienti dal sistema SUAP IC saranno acquisiti dal documentale Auriga e disponibili sulla Scrivania del verticale Ermes.
- 3 Ciascun procedimento sarà censito nel verticale Ermes al fine di poterlo avviare nell'applicativo.
- 4 In fase di avvio del procedimento saranno acquisiti i dati provenienti dal FO del SUAP IC (dati anagrafici, dati tecnici etc...) definiti in funzione della specifica istanza e dello specifico Servizio comunale.
- 5 A ciascun procedimento sarà associato un numero di documenti processabili con funzione dedicata del verticale Ermes.

Per quanto concerne il punto 6) *Ciascun documento generato nel verticale Ermes deve essere condiviso con il BO del SUAP IC e Auriga*, si prevederà uno sviluppo MEV, a valle di un'analisi specifica con II1G, che consentirà di definire le specifiche tecniche necessarie, ad oggi non esaurienti per proporre una soluzione di sviluppo.

#### **4.6. Utenza interessata/coivolta**

L'utenza interessata è composta da:

- operatori di FO: utenti/imprese interessati alla trasmissione telematica delle pratiche;
- operatori di BO comunali: interessati alla lavorazione telematica delle pratiche;
- eventuali operatori di BO di Enti esterni al Comune di Napoli.

#### **4.7. Riferimenti/vincoli normativi**

- Legge 241/90 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Decreto Del Presidente Della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160 "Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive";
- DECRETO LEGISLATIVO 30 giugno 2016, n. 126 "Attuazione della delega in materia di segnalazione certificata di inizio attività (SCIA), a norma dell'articolo 5 della legge 7 agosto 2015, n. 124";
- DECRETO LEGISLATIVO 25 novembre 2016, n. 222, "Individuazione di procedimenti oggetto di autorizzazione, segnalazione certificata di inizio di attività (SCIA), silenzio assenso e comunicazione e di definizione dei regimi amministrativi applicabili a determinate attività e procedimenti, ai sensi dell'articolo 5 della legge 7 agosto 2015, n. 124";
- Codice dell'amministrazione digitale (D.Lgs. n. 82/2005) e smi.

## **5. Piano di progetto**

### **5.1. Cronoprogramma**

Si rimanda al piano dettagliato in ALLEGATO A1 - Nuovo cronoprogramma.

## 5.2. Gruppo di lavoro

Per la gestione del progetto, le Società Offerenti propongono una **struttura organizzativa semplice e snella**, con una chiara identificazione di ruoli, responsabilità e modalità di interazione e di coordinamento tra tutti i soggetti coinvolti. Le Società ritengono che, in ragione della forte complessità di contesto (numerosità degli attori coinvolti, articolazione dei servizi richiesti), sia indispensabile garantire all'Amministrazione **punti di riferimento chiari e stabili**. La costruzione del modello è stata quindi guidata dalla necessità di contemperare da un lato, **modalità di interazione rapide e agevoli**, dall'altro, un **efficace e capillare presidio dei servizi e della qualità complessiva del Progetto**. Di seguito si presenta il modello organizzativo proposto.

Il gruppo di lavoro sarà coordinato da un **Capo Progetto**, supportato nella direzione dell'iniziativa da uno **Staff di Governo** per le attività di PMO.

La gestione operativa verrà articolata in **tre macro-aree** (Servizi di Sviluppo Software, Servizi di Gestione, Manutenzione e Assistenza, Servizi di Supporto Organizzativo) composte da un **Responsabile tecnico del servizio** e da specifici **Team progettuali**.

Il suddetto modello prevede che i Team impiegati nei Servizi di sviluppo Software e nei Servizi di Gestione, Manutenzione e Assistenza siano **costantemente supportati dai Team trasversali** di Supporto organizzativo, specializzati per macro-tematiche di riferimento: revisione dei processi, supporto architetture, supporto tematico-funzionale.

Il Gruppo di lavoro si avvarrà di specifiche **strutture esterne di supporto** al Contratto quadro, cd. **Focal Point**, messe a disposizione dalle Società offerenti per garantire supporto tecnico su specifiche tematiche (es. sistemi informativi, etc.) e sulle tecnologie di riferimento.

Per quanto riguarda le **interazioni tra il Gruppo di lavoro e i vari attori coinvolti**, in primis Hermes, sono previste specifiche strutture di coordinamento e di gestione operativa del Progetto (Comitato di progetto, Tavolo tecnico, Tavolo operativo di progetto).

Di seguito si presenta una breve descrizione per ciascuna figura proposta nel modello organizzativo:

- **Capo Progetto** - È il Referente unico per il singolo Contratto Esecutivo, interfaccia primaria per tutti i soggetti dell'Amministrazione. Coordina tutte le risorse coinvolte nelle attività. Assicura unitarietà di indirizzo, rispetto degli SLA contrattuali, elevata qualità dei servizi e dei deliverable rilasciati, consuntivazione, ecc.
- **Staff di governo PMO** - È la struttura di supporto al Capo Progetto nella gestione delle attività contrattuali. Presidia i principali processi operativi (Pianificazione, Qualità, Rischi, Risorse, Conoscenza) assicurando la piena integrazione tra tutti i processi operativi all'interno del Raggruppamento e l'unitarietà di visione e di approccio.
- **Responsabili Tecnici dei Servizi** - Per ciascuno dei tre servizi attivati, le Società Offerenti nominano un Responsabile Tecnico con il compito di coordinare dal punto di vista operativo tutte le attività legate ai servizi. I Responsabili tecnici dei servizi pianificano, coordinano e controllano le prestazioni dei **Team di Progetto**, costituiti *ad hoc* in funzione delle caratteristiche di ogni servizio e obiettivi e/o interventi richiesti e strutturati.
- **Focal Point** - strutture a sostegno del Gruppo di lavoro su specifici aspetti tecnici, forniscono supporto specialistico per garantire servizi efficaci (best practice, linee guida, strumenti). Si tratta di risorse che hanno una forte conoscenza dei domini tecnologici e degli aspetti normativi e di processo in ambito.

## 5.3. Modalità di governo del progetto

I responsabili di queste unità, Direzione Generale PA&S, Business Unit Public Sector, Business Unit Government, costituiscono il Management Team del nostro Raggruppamento con cui il Responsabile

Contratto quadro e Direttore Operativo, e le relative strutture di supporto, si interfacciano nel coordinamento delle attività a livello di Contratto quadro per coordinare l'attivazione dei singoli progetti.

#### *Strutture di demand e focal point*

Gli Account della struttura di Demand saranno scelti tra le diverse società sulla base dell'evolversi del progetto e il suo contesto di riferimento, mentre i diversi Focal Point saranno attivati sui singoli servizi in base alle specifiche competenze di riferimento.

Una piattaforma di strumenti informatici di supporto assicura i massimi standard disponibili nelle tecnologie di riferimento e la piena copertura dei processi gestionali.

La metodologia è incentrata su cinque step:

- **Strategy & Assess** (primo step – Contratto Quadro): sulla base degli esiti della pre-analisi del contesto di riferimento svolta in fase di gara e delle specifiche esigenze manifestate dagli Enti nel corso del Contratto Quadro, gestiamo la domanda e contribuiamo alla definizione delle strategie di evoluzione tecnologica ed organizzativa di ciascun Ente. In questo step Transform® è supportato da principi, processi e best practice dei più importanti approcci di project management (PMI, Prince 2, ecc.). La metodologia consente, da un lato, il pieno governo dei fabbisogni degli Enti, dall'altro, la costante verifica dei risultati complessivi conseguiti nel corso della realizzazione dei contratti esecutivi, sfruttando l'approccio Cobit, opportunamente personalizzato, per definire i Key Goal Indicator (KGI) per la misurazione del livello di conseguimento degli obiettivi strategici/benefici attesi a livello di programma, progetto e servizio;
- **Design** (secondo step – Contratto Quadro): definiti il perimetro di azione, la strategia e gli obiettivi da conseguire, la metodologia ci guida nella progettazione di massima dei servizi, nella configurazione della migliore organizzazione per il Contratto Esecutivo e nella definizione del modello operativo di realizzazione del progetto. In particolare, in linea con quanto definito nel capitolo precedente, si effettua il tailoring organizzativo di ciascun Contratto Esecutivo in termini di struttura progettuale (articolazione, ruoli, compiti, responsabilità), risorse da assegnare al gruppo di lavoro e processi da istanziare. Anche in questo step si adottano i principi e le migliori prassi di project management per garantire l'efficace e tempestivo avvio delle attività. La metodologia prevede inoltre la creazione del framework operativo per il singolo Contratto Esecutivo, definendo il set di metodologie realizzative e gli strumenti da utilizzare;
- **Construct** (terzo step – Contratto Esecutivo): l'avvio del Contratto Esecutivo si ha con la partenza delle prime attività operative (es. presa in carico delle applicazioni esistenti) e con la progettazione esecutiva dei servizi oggetto della fornitura, da cui scaturisce la definizione del perimetro di intervento dei vari servizi e la messa in opera del framework operativo in termini di metodologie realizzative e strumenti a disposizione del gruppo di lavoro;
- **Implement** (quarto step – Contratto Esecutivo): si dispiega l'intera organizzazione di progetto, si realizzano operativamente le attività di ciascun servizio del Contratto Esecutivo, attingendo da tutte le metodologie disponibili con l'impiego dei relativi strumenti. Sono tipiche di questo step, ad esempio, le attività di analisi, test e collaudo delle soluzioni sviluppate nonché la gestione della configurazione documentale e software. È evidente che la scelta di utilizzare determinate tecnologie indirizza anche l'utilizzo delle specifiche metodologie realizzative, metodi di tipo Agile (Scrum, Kanban ecc.), soluzioni 'a cascata', approcci DevOps, che possono essere "riconciliate" nell'ambito del SGI W-Model quale ulteriore tassello di standardizzazione metodologica;
- **Review** (quinto step – Contratto Esecutivo): si effettua il monitoraggio delle attività in corso nell'ottica di realizzare il miglioramento continuo delle performance e dei livelli di prestazione per ciascun servizio. Ad esempio, sfruttando la complementarità degli approcci COBIT e ITIL (Service

Life Cycle), è possibile verificare il corretto utilizzo e l'efficacia dei singoli processi (es. incident management, problem management, request fulfillment, ecc.) e la loro aderenza agli obiettivi previsti.

## 5.4. Modalità di interazione tra i soggetti coinvolti

Si adotteranno modalità di interazione e procedure di coordinamento in grado di assicurare una gestione strutturata, efficiente e flessibile di tutti gli scambi informativi e documentali che si renderanno necessari nel corso del progetto.

Le Società Offerenti ritengono che l'efficacia degli interventi e l'ottenimento di buoni risultati dipendano anche dalla forte collaborazione ed interazione tra tutti i soggetti coinvolti. I rapporti tra i vari attori coinvolti si configureranno pertanto secondo una logica di **partenariato e co-gestione**, garantendo il massimo livello di condivisione. Le interazioni tra i vari soggetti si articolano su quattro livelli:

- **livello indirizzo e controllo:** rappresentato dal Comitato Strategico dei Progetti SGI che detiene la responsabilità finale del successo delle progettualità rispetto agli interessi dell'Amministrazione; fornisce al progetto una direzione unitaria con l'obiettivo di diffondere tra i componenti una visione unica rispetto alla direzione da intraprendere; assicura l'efficacia del processo decisionale e della comunicazione tra i soggetti coinvolti nell'iniziativa, interni ed esterni. Gestisce le criticità di maggiore rilievo aventi un impatto sulla gestione complessiva del progetto;
- **livello di governo:** rappresentato dalla **Cabina di Regia**. Ha la responsabilità della programmazione e pianificazione unitaria dei progetti; garantisce sinergia e ottimizzazione tra gli interventi e il rispetto delle tempistiche dell'intero programma. Si interfaccia con i Responsabili di Progetto nominati dall'Amministrazione;
- **livello di coordinamento e gestione,** rappresentato dal Responsabile di Contratto Esecutivo. Verifica l'andamento del progetto rispetto a ciascun servizio attivato coordinando tutte le azioni necessarie per garantire la qualità degli interventi e il rispetto delle tempistiche di progetto;
- **livello di controllo operativo,** costituito dai Responsabili dei servizi e dai Team progettuali con responsabilità sull'erogazione dei servizi attivati e sulla gestione delle attività operative. Si interfacciano con i Referenti operativi dei vari attori coinvolti nel progetto per la puntuale esecuzione di tutte le iniziative;
- **livello di supporto tecnico-metodologico** costituito dai Focal Point specializzati per tecnologie e tematiche di riferimento. Si rapportano con il gruppo di lavoro fornendo un valido contributo in termini di proposte di soluzioni operative da adottare, proposte metodologiche da replicare e approcci operativi.
- 

## 5.5. Esigenze formative

L'introduzione delle componenti previste dal progetto richiederà l'attivazione di progetti di istruzione, formazione ed addestramento per i diversi attori coinvolti sia nell'utilizzo delle diverse componenti applicative che nella relativa gestione, per quanto di competenza.

Sarà garantita formazione all'uso degli strumenti, comprensione ed interpretazione dei risultati per il personale comunale con funzioni operative o decisionali.

L'attività di formazione sarà erogata anche nella modalità di training on the job, e sarà verificata sia in forma preventiva sia in corso d'opera. La verifica coinvolgerà anche tutta la documentazione e la manualistica che il

fornitore è tenuto a produrre e a tenere costantemente aggiornata anche nel contesto del rilascio o dell'attivazione delle diverse funzionalità.

I corsi saranno erogati in base a un Piano di Formazione concordato con l'Ente, e dimensionato sulla base dei soggetti coinvolti ciascuno per il proprio ruolo; l'elenco dei soggetti coinvolti sarà comunicato dall'Amministrazione; tale documento sarà essere accettato dall'Amministrazione allegato calendario dei corsi e la relativa pianificazione e quantificazione sarà allegata al Piano Generale di Lavoro.

## 6. Dimensionamento e budget economico

### 6.1. Team Mix

Per la gestione del Progetto, le Società Offerenti propongono una **struttura organizzativa semplice e snella**, con una chiara identificazione di ruoli, responsabilità e modalità di interazione e coordinamento tra tutti i soggetti coinvolti. Le Società ritengono infatti che, in ragione della forte complessità di contesto (numerosità degli attori coinvolti, articolazione dei servizi richiesti), sia indispensabile garantire al Comune di Napoli **punti di riferimento chiari e stabili**. La costruzione del modello è stata quindi guidata dalla necessità di contemperare da un lato **modalità di interazione rapide e agevoli** dall'altro, un **efficace e capillare presidio dei servizi e della qualità complessiva del Progetto**. Di seguito si presenta il modello organizzativo proposto.

Il gruppo di lavoro sarà coordinato da un **Capo Progetto**, supportato nella direzione dell'iniziativa da uno **Staff di Governo** per le attività di PMO.

La gestione operativa verrà articolata in **3 macro-aree**:

1. Servizi di Sviluppo Software, Integrazione e Migrazione;
2. Servizi di Presa in Carico e Conduzione Tecnica;
3. Servizi di Supporto ai Processi, di Assistenza e Trasferimento di know-how

composte da un **Responsabile tecnico del servizio** e da specifici **Team progettuali**.

Il suddetto modello prevede che i Team impiegati nei Servizi di Sviluppo Software, Integrazione e Migrazione siano **costantemente supportati dai Team trasversali** di Supporto organizzativo, specializzati per macro-tematiche di riferimento: revisione dei processi, supporto architettuale, supporto tematico-funzionale.

Il Gruppo di lavoro si avvarrà di specifiche **strutture esterne di supporto** al Contratto quadro, cd. **Focal Point**, messe a disposizione dalle Società offerenti per garantire supporto tecnico su specifiche tematiche (es. sistemi informativi, etc.) e sulle tecnologie di riferimento.

Per quanto riguarda le **interazioni tra il Gruppo di lavoro e i vari attori coinvolti**, in primis Direzione dei Sistemi Informativi del Comune di Napoli, sono previste specifiche strutture di coordinamento e di gestione operativa del Progetto (Comitato di progetto, Tavolo tecnico, Tavolo operativo di progetto).

Di seguito si presenta una breve descrizione per ciascuna figura proposta nel modello organizzativo:

- **Capo Progetto**: è il Referente unico per il singolo Contratto Esecutivo, interfaccia primaria per tutti i soggetti dell'Amministrazione. Coordina tutte le risorse coinvolte nelle attività. Assicura unitarietà di indirizzo, rispetto degli SLA contrattuali, elevata qualità dei servizi e dei deliverable rilasciati, consuntivazione, ecc.
- **Staff di governo PMO**: è la struttura di supporto al Capo Progetto nella gestione delle attività contrattuali. Presidia i principali processi operativi (Pianificazione, Qualità, Rischi, Risorse, Conoscenza) assicurando la piena integrazione tra tutti i processi operativi all'interno del Raggruppamento e l'unitarietà di visione e di approccio.
- **Responsabili Tecnici dei Servizi**: per ciascuno dei tre servizi attivati, le Società Offerenti nominano un Responsabile Tecnico con il compito di coordinare dal punto di vista operativo tutte le attività legate ai servizi. I Responsabili tecnici dei servizi pianificano, coordinano e controllano le prestazioni dei **Team di Progetto**, costituiti *ad hoc* in funzione delle caratteristiche di ogni servizio e obiettivi e/o interventi richiesti e strutturati.
- **Focal Point**: strutture a sostegno del Gruppi di lavoro su specifici aspetti tecnici, forniscono supporto specialistico per garantire servizi efficaci (best practice, linee guida, strumenti). Si tratta di risorse che hanno una forte conoscenza dei domini tecnologici e degli aspetti normativi e di processo in ambito.

Le risorse apportano una competenza specialistica nel presidio dei fabbisogni espressi del Comune di Napoli e nell'esecuzione delle attività contrattuali.

## 6.2. Modalità di erogazione del servizio

Il RTI propone un **approccio operativo** caratterizzato da una **visione integrata** di tutto il ciclo di vita della “Domanda” da quando essa nasce come esigenza fino alla realizzazione della sua fase esecutiva che si manifesta nella realizzazione di uno specifico progetto. La pianificazione delle relative attività sarà programmata secondo un sistema di gestione sviluppato in accordo con l’Amministrazione che prevedrà, tra le altre, le relative modalità di aggiornamento.

L’approccio operativo seguirà i seguenti step procedurali come in figura:

- Ricezione e classificazione delle richieste:** Attraverso questo primo step sono raccolte le richieste che saranno oggetto di analisi ed elaborazione ai fini della redazione dei Piani Operativi. A tal fine sono rilevate le esigenze dell’Amministrazione attraverso opportune schede di rilevazione che tengono conto dei seguenti elementi di:
  - o analisi e classificazione dell’esigenza, tenendo in considerazione le informazioni rilevanti per una categorizzazione omogenea di tutte le richieste dell’Amministrazione (es. tipologia di intervento, coerenza e rilevanza strategica dell’intervento, tipologia di utenza ecc.);
  - o analisi d’impatto, al fine di rilevare il grado di urgenza, la priorità, i tempi massimi di attuazione ecc.;
  - o benefici attesi, esplicitati in termini sia qualitativi che quantitativi, in seguito alla soddisfazione dell’esigenza espressa;
- Analisi delle richieste e definizione delle iniziative progettuali:** sono analizzate le richieste già identificate e classificate, attraverso una caratterizzazione delle stesse in termini di coerenza di scopo, di metodo e di valore economico, in riferimento al relativo contratto esecutivo e servizio di fornitura necessari al suo soddisfacimento. Per ogni richiesta, quindi, viene valutata la relativa fattibilità, realizzabilità e coerenza con le priorità dell’Amministrazione, con conseguente definizione di iniziative progettuali per il loro soddisfacimento.
- Autorizzazione delle iniziative:** le iniziative progettuali sono analizzate dai referenti responsabili dell’Amministrazione al fine di validarle in termini di rispondenza alle esigenze espresse, priorità, stima economica, tempistiche di realizzazione, ecc.
- Pianificazione e prioritizzazione delle iniziative:** le iniziative valutate positivamente vanno ad alimentare il Piano Operativo di programma e i relativi piani di progetto per consentire il pieno governo di tutti gli interventi. Ogni progetto facente parte del piano operativo è caratterizzato da un grado di priorità determinato dalla coerenza con gli obiettivi e dalla rilevanza per il loro raggiungimento, definendone dunque il valore strategico.
- Esecuzione delle attività e consegna dei deliverable:** in questa fase vengono realizzati i deliverable utili al soddisfacimento dei fabbisogni espressi dall’Amministrazione. Si precisa che per quel che concerne i servizi di gestione operativa e di supporto organizzativo le modalità di erogazione delle attività progettuali sono da ritenersi principalmente “on site” presso le strutture dell’Amministrazione che, pertanto, dovrà mettere a disposizione spazi idonei all’espletamento delle attività progettuali. La deroga a tale modalità di esecuzione potrà essere prevista solamente per i servizi di sviluppo software, manutenzione e assistenza.
- Rendicontazione attività:** una volta approvati i prodotti e/o servizi realizzati da parte dell’Amministrazione, il Fornitore può procedere alle attività di **rendicontazione della attività svolte**. In particolare si riporta, per ciascuna Tipologia di Servizio, e nel dettaglio per ciascun servizio previsto nella presente fornitura, la metrica e la modalità di rendicontazione dello stesso:

Tipologia di servizio	Servizio	Metrica
Servizi di sviluppo software	<i>Parametrizzazione e personalizzazione</i>	<i>Giorni persona</i>
	<i>Analisi, progettazione e realizzazione di software ad hoc</i>	<i>Giorni persona</i>
	<i>Manutenzione evolutiva</i>	<i>Giorni persona</i>
	<i>Migrazione dei sistemi e applicazioni</i>	<i>Giorni persona</i>

Servizi di gestione, manutenzione e assistenza	<i>Gestione applicativa e supporto utenti</i>	<i>Giorni persona</i>
	<i>Manutenzione Adeguativa e correttiva</i>	<i>Giorni persona</i>
	<i>Assistenza da remoto e supporto Specialistico</i>	<i>Giorni persona</i>
Servizi di supporto organizzativo	<i>Supporto alla revisione dei processi</i>	<i>Giorni persona</i>
	<i>Supporto architetture</i>	<i>Giorni persona</i>
	<i>Supporto tematico e funzionale</i>	<i>Giorni persona</i>

Il processo di attivazione e rendicontazione dei servizi sopra descritto sarà attivato con un carattere ciclico secondo una periodicità che verrà concordata con l'Amministrazione come previsto da contratto quadro.

### 6.3. Quadro economico di riferimento

Il dimensionamento economico complessivo del progetto esecutivo, nell'arco dei 48 mesi complessivi di servizio previsti e suddiviso in due parti principali:

1. I servizi a *corpo* che comprendono lo sviluppo del nuovo asset di integrazione S2 (rif. S2.1 e S2.2), secondo le specifiche di cui al presente documento. E i servizi specialistici S1 (rif. S1.1, S1.2 ed S1.3). Cui è stato necessario aggiungere l'attività di "migrazione applicativa dall'ultima release ERMES disponibile" (qui accorpata nella categoria di nuova denominazione S0).
2. I servizi *on demand* a chiamata, che il comune attiverà in base alle proprie esigenze. Quindi riferendoci alla nomenclatura ricevuta le stime relative ai servizi S3, S4, S5; cui è stato aggiunto un servizio di nuova denominazione S6.

Di seguito il sinottico riassuntivo.

<b>Servizio</b>	<b>SOLUZIONE ATTUALE</b>	<b>PREZZO</b>	<b>GG totali</b>
<b>Servizi di Sviluppo</b>	<b>Parametrizzazione e personalizzazione (S1)</b>	€ 24.180,00	<b>104</b>
	<b>Analisi, progettazione e realizzazione SW ad hoc (S2)</b>	€ 30.264,00	<b>130</b>
	<b>Migrazione sistemi e applicazioni (adeg.Hermes) - (S0)</b>	€ 22.470,00	<b>100</b>
<b>Servizi di Gestione</b>	<b>Manutenzione adeguativa e correttiva (S3)</b>	€ 44.100,00	<b>245</b>
	<b>Assistenza da remoto e supporto specialistico (S4)</b>	€ 10.800,00	<b>60</b>
	<b>Phase Out (S5)</b>	€ -	<b>10</b>
<b>Servizi di Supporto</b>	<b>Supporto Architetture (S4)</b>	€ 3.360,00	<b>10</b>
	<b>Supporto Tematico e Funzionale (S6)</b>	€ 9.000,00	<b>30</b>
<b>Totale Soluzione</b>		<b>€ 144.174,00</b>	<b>689</b>

I servizi a corpo seguiranno nell'erogazione quanto descritto nel cronoprogramma. I servizi on demand partono dal momento in cui viene collaudata la Soluzione (composta dai vari moduli S0, S1 ed S2).

Su richiesta del cliente si concorda che per i soli servizi on *demand*, di consentire di traslare da un servizio a un altro risorse economiche, qualora la capacità di questo ultimo servizio sia andata esaurita<sup>6</sup>.

Il contratto avrà durata complessiva 48 mesi.

### **6.3.1. Quadro economico per i Servizi di sviluppo e migrazione e parametrizzazione del SW (a corpo)**

Il dimensionamento è relativo ai servizi a corpo.

Il riferimento dato è quindi:

- allo sviluppo del nuovo *asset* di integrazione S2.1 ed S2.2, secondo le specifiche di cui al presente documento
- ai servizi specialistici S1.1, S1.2 ed S1.3
- alla migrazione applicativa all'ultima release ERMES oggi giorno disponibile, qui categorizzata come S0.

---

<sup>6</sup> Per es. se il cliente ha utilizzato tutto il monte formazione (S6) mentre ha utilizzato sola 1 GG. di un consulente senior per il servizio S4, allora può utilizzare i restanti 3.000€ del servizio S4 per il servizio S6 facendone richiesta (scritta) al fornitore.

				Num GG	Prezzo
<b>Parametrizzazione e personalizzazione - S1</b>	<b>Figura professionale</b>	<b>Team mix</b>	<b>Tariffa Offerta</b>	<b>104</b>	
	Capo Progetto	7,7%	€ 300,00	8,00	€ 2.400,00
	Analista funzionale	22,1%	€ 240,00	23,00	€ 5.520,00
	Specialista di prodotto	19,2%	€ 270,00	20,00	€ 5.400,00
	Architetto di sistema	4,8%	€ 252,00	5,00	€ 1.260,00
	Analista programmatore	30,8%	€ 180,00	32,00	€ 5.760,00
	Data-base Administrator	15,4%	€ 240,00	16,00	€ 3.840,00
	<b>Totale</b>	<b>100%</b>			€ 24.180,00
				Num GG	Prezzo
<b>Parametrizzazione e personalizzazione - S1.1</b>	<b>Figura professionale</b>	<b>Team mix</b>	<b>Tariffa Offerta</b>	<b>72</b>	
	Capo Progetto	6,9%	€ 300,00	5,00	€ 1.500,00
	Analista funzionale	22,2%	€ 240,00	16,00	€ 3.840,00
	Specialista di prodotto	19,4%	€ 270,00	14,00	€ 3.780,00
	Architetto di sistema	4,2%	€ 252,00	3,00	€ 756,00
	Analista programmatore	30,6%	€ 180,00	22,00	€ 3.960,00
	Data-base Administrator	16,7%	€ 240,00	12,00	€ 2.880,00
	<b>Totale</b>	<b>100%</b>			€ 16.716,00
				Num GG	Prezzo
<b>Parametrizzazione e personalizzazione - S1.2</b>	<b>Figura professionale</b>	<b>Team mix</b>	<b>Tariffa Offerta</b>	<b>32</b>	
	Capo Progetto	9,4%	€ 300,00	3,00	€ 900,00
	Analista funzionale	21,9%	€ 240,00	7,00	€ 1.680,00
	Specialista di prodotto	18,8%	€ 270,00	6,00	€ 1.620,00
	Architetto di sistema	6,3%	€ 252,00	2,00	€ 504,00
	Analista programmatore	31,3%	€ 180,00	10,00	€ 1.800,00
	Data-base Administrator	12,5%	€ 240,00	4,00	€ 960,00
	<b>Totale</b>	<b>100%</b>			€ 7.464,00

S1.1 ed S1.2 sono parti di S.1, come da richiesta.

				Num GG	Prezzo
Analisi, progettazione e realizzazione SW ad hoc - S2	<b>Figura professionale</b>	<b>Team mix</b>	<b>Tariffa Offerta</b>	<b>130</b>	
	Capo Progetto	10%	€ 300,00	13,0	€ 3.900,00
	Analista funzionale	25%	€ 240,00	32,5	€ 7.800,00
	Specialista di prodotto	10%	€ 270,00	13,0	€ 3.510,00
	Architetto di sistema	15%	€ 252,00	19,5	€ 4.914,00
	Analista programmatore	30%	€ 180,00	39,0	€ 7.020,00
	Data-base Administrator	10%	€ 240,00	13,0	€ 3.120,00
	<b>Totale</b>	<b>100%</b>			€ 30.264,00
				Num GG	Prezzo
Analisi, progettazione e realizzazione SW ad hoc - S2.1	<b>Figura professionale</b>	<b>Team mix</b>	<b>Tariffa Offerta</b>	<b>50</b>	
	Capo Progetto	10%	€ 300,00	5,0	€ 1.500,00
	Analista funzionale	25%	€ 240,00	12,5	€ 3.000,00
	Specialista di prodotto	10%	€ 270,00	5,0	€ 1.350,00
	Architetto di sistema	15%	€ 252,00	7,5	€ 1.890,00
	Analista programmatore	30%	€ 180,00	15,0	€ 2.700,00
	Data-base Administrator	10%	€ 240,00	5,0	€ 1.200,00
	<b>Totale</b>	<b>100%</b>			€ 11.640,00
				Num GG	Prezzo
Analisi, progettazione e realizzazione SW ad hoc - S2.2	<b>Figura professionale</b>	<b>Team mix</b>	<b>Tariffa Offerta</b>	<b>80</b>	
	Capo Progetto	10%	€ 300,00	8,0	€ 2.400,00
	Analista funzionale	25%	€ 240,00	20,0	€ 4.800,00
	Specialista di prodotto	10%	€ 270,00	8,0	€ 2.160,00
	Architetto di sistema	15%	€ 252,00	12,0	€ 3.024,00
	Analista programmatore	30%	€ 180,00	24,0	€ 4.320,00
	Data-base Administrator	10%	€ 240,00	8,0	€ 1.920,00
	<b>Totale</b>	<b>100%</b>			€ 18.624,00
				Num GG	Prezzo
Migrazione sistemi e applicazioni - (HERMES) S0	<b>Figura professionale</b>	<b>Team mix</b>	<b>Tariffa Offerta</b>	<b>100</b>	Prezzo
	Capo Progetto	5%	€ 300,00	5,0	€ 1.500,00
	Analista funzionale	20%	€ 240,00	20,0	€ 4.800,00
	Specialista di prodotto	15%	€ 270,00	15,0	€ 4.050,00
	Architetto di sistema	10%	€ 252,00	10,0	€ 2.520,00
	Analista programmatore	40%	€ 180,00	40,0	€ 7.200,00
	Data-base Administrator	10%	€ 240,00	10,0	€ 2.400,00
	<b>Totale</b>	<b>100%</b>			€ 22.470,00
				Num GG	Prezzo
<b>costo dei servizi a corpo</b>					<b>€ 76.914,00</b>

### 6.3.2. Quadro economico per i Servizi di Gestione on demand

I servizi collaterali a chiamata, che il comune attiverà in base alle proprie esigenze sono relativi ai servizi S3, S4 ed S6. Il servizio di *phase out* S5, è in accordo con le indicazioni di Capitolato SGI a carico dello scrivente, ed è misurato in 10 giorni/persona.

I servizi a supporto della nuova soluzione sono effettuati in logica on demand secondo i bisogni dell'Utente e secondo il mix di risorse da noi proposto (il mix del resto può essere modificato in accordo con l'utente).

				Num GG	PREZZO
Manutenzione adeguativa e correttiva della Soluzione Attuale (S3)	Figura professionale	Team mix	Tariffa Offerta	245	
	Capo Progetto	0%	€ 300,00	0	€ -
	Analista funzionale	0%	€ 240,00	0	€ -
	Specialista di prodotto	0%	€ 270,00	0	€ -
	Architetto di sistema	0%	€ 252,00	0	€ -
	Analista programmatore	100%	€ 180,00	245	€ 44.100,00
	Data-base Administrator	0%	€ 240,00	0	€ -
	<b>Totale</b>	<b>100%</b>			<b>€ 44.100,00</b>
				Num GG	PREZZO
Assistenza da remoto e supporto specialistico del SW attuale (S4)	Figura professionale	Team mix	Tariffa Offerta	60	
	Capo Progetto	0%	€ 300,00	0	€ -
	Analista funzionale	0%	€ 240,00	0	€ -
	Specialista di prodotto	0%	€ 270,00	0	€ -
	Architetto di sistema	0%	€ 252,00	0	€ -
	Analista programmatore	100%	€ 180,00	60	€ 10.800,00
	Data-base Administrator	0%	€ 240,00	0	€ -
	<b>Totale</b>	<b>100%</b>			<b>€ 10.800,00</b>

### 6.3.3. Quadro economico per i Servizi di Supporto on demand

A supporto dei servizi sopra riportati, si propongono i seguenti interventi *on demand*, opportunamente riferiti al contratto SGI, che possano garantire il supporto necessario all'Amministrazione dell'attuare gli obiettivi di progetto.

In particolare, l'Assistenza di Supporto Architettuale è finalizzata a offrire figure specialistiche di supporto, che possano affiancare il personale tecnico dell'amministrazione su richieste specifiche; si vedano, ad esempio, i processi indicati al §2.8 Modalità di erogazione dell'appalto.

Il servizio aggiunto S6, tratta di Formazione durante il ciclo di quattro anni dei servizi (da non confondere con la fase finale di Phase Out).

Tali interventi sono suggeriti dal Fornitore, ma spetta al Cliente la loro reale attivazione che sarà –se del caso- opportunamente concordata con l'Amministrazione.

				Num GG	PREZZO
<b>Supporto Architettuale - S4</b>	<b>Figura professionale</b>	<b>Team mix</b>	<b>Tariffa Offerta</b>	<b>10</b>	
	Senior Advisor	20%	€ 480,00	2	€ 960,00
	Capo Progetto	0%	€ 300,00	0	€ -
	Consulente Snr	40%	€ 360,00	4	€ 1.440,00
	Consulente Jnr	40%	€ 240,00	4	€ 960,00
	<b>Totale</b>	<b>100%</b>			<b>€ 3.360,00</b>
				Num GG	PREZZO
<b>Supporto Tematico e Funzionale - Formazione (S6)</b>	<b>Figura professionale</b>	<b>Team mix</b>	<b>Tariffa Offerta</b>	<b>30</b>	
	Senior Advisor	0%	€ 480,00	0	€ -
	Capo Progetto	0%	€ 300,00	0	€ -
	Consulente Snr	50%	€ 360,00	15	€ 5.400,00
	Consulente Jnr	50%	€ 240,00	15	€ 3.600,00
	<b>Totale</b>	<b>100%</b>			<b>€ 9.000,00</b>

## 7. Attività in carico alle aziende del RTI

Nell'ambito della specifica fornitura le attività saranno svolte dalle aziende secondo la ripartizione seguente:

Azienda	Ripartizione %
MANDATARIA: ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA S.p.A.	0 %
MANDANTE: MUNICIPIA S.p.A.	100 %
MANDANTE: PricewaterhouseCoopers Advisory	0 %
MANDANTE: ENGIWEB SECURITY S.p.A.	0 %
MANDANTE: NTT DATA Italia	0 %
MANDANTE: SQS Italia	0 %

## 8. Contributo a carico dell'Ente

Ai sensi dell'art. 4, comma 3-quater, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni in legge 7 agosto 2012, n. 135, al presente contratto si applica il contributo di cui all'art. 18, comma 3, D.Lgs. 1 dicembre 2009, n. 177, come disciplinato dal D.P.C.M. 23 giugno 2010.

L'Amministrazione Beneficiaria è tenuta a versare a Consip S.p.A., entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto Esecutivo, il predetto contributo nella misura di € 1.153,39 (euro millecentocinquantatre/39) .

Per informazioni in merito al contributo, il riferimento dell'Ente da contattare è la dott.sa Maria Grazia Blasio- Numero telefonico 081.7953050 - Indirizzo e-mail [sportello.unico@comune.napoli.it](mailto:sportello.unico@comune.napoli.it) .

## 9. Riscontro al Progetto Esecutivo nuovo applicativo SUAP

In riferimento alla richiesta avente ad oggetto '**Progetto Esecutivo nuovo applicativo SUAP. Riscontro**', con protocollo PG/2018/673453 del 20 luglio 2018, si presenta, qui di seguito, una tabella sintetica dei riscontri richiesti:

Rif. Riscontro	Riscontro
Richiesta chiarimenti 1	Si rimanda alle note di pagina 7 - Riscontro Chiarimenti 1
Richiesta chiarimenti 2	Si rimanda alle note di pagina 7 - Riscontro Chiarimenti 2
Richiesta chiarimenti 3	Si rimanda alle note di pagina 10 - Riscontro Chiarimenti 3
Richiesta chiarimenti 4	Si rimanda alle note di pagina 11 - Riscontro Chiarimenti 4
Richiesta chiarimenti 5	Si rimanda alle note di pagina 15 - Riscontro Chiarimenti 5
Prescrizione 1	Il contratto SGI Consip prevede la consegna di tutti i codici sorgenti oggetto di sviluppo negli interventi di progetto. Pertanto, il presente intervento è coperto rispetto al fabbisogno da quanto previsto già a contratto.  In risposta alle modalità indicate al § 2.8 del PF, queste necessitano di specifici servizi di supporto, indicate in PE al § 6.3.3 - <i>Quadro economico per i Servizi di Supporto on demand</i> . La proposta prevede un plafond di 10 gg/persona riferite al Supporto Architettuale, erogabili on demand, che dovranno essere opportunamente concordate e pianificate con l'Amministrazione
Prescrizione 2	Corretto l'indice  Inseriti i numeri di pagina

Già inseriti erano i riferimenti economici

Prescrizione 3

Se l'Amministrazione intende garantire l'esercizio dell'attuale BO del SUAP On Line con una manutenzione correttiva al momento della produzione del nuovo esercizio integrato IC-Auriga-E-Grammata-Ermes, siamo fin d'ora disponibili a valutare uno specifico intervento nell'ambito del contratto SGI.

Prescrizione 4

Si è chiarito in linea nel testo, che il servizio S6 è un servizio on demand ed opzionale del cliente; mentre il servizio S5 è il phase out, gratuito per il cliente.

Prescrizione 5

La richiesta è assolta, in considerazione che la cooperazione applicativa è attivata tramite la chiamata al Web service di integrazione da parte di IC, che dovrà garantire anche i processi interni mediante specifiche funzionalità automatizzate. Il riferimento al processo 'master' deve essere, quindi, gestito da IC, che dovrà opportunamente referenziarlo nel protocollo di comunicazione (file xml e allegati) tra i sistemi.

Prescrizione 6

La richiesta sarà assolta, laddove tutti i dati e metadati che l'Amministrazione intende gestire saranno recepiti da IC e opportunamente riportati nello specifico tracciato xml.

Prescrizione 7

Il riferimento alle regole logiche di Auriga deve essere interpretato nell'ottica che, a valle di un'analisi di dettaglio tecnico, sarà possibile implementare eventuali evolutive fin dove il sistema documentale è in grado di recepire tali modifiche che non abbiano impatti rilevanti e, quindi, non sostenibili nell'impostazione tecnico/economica del progetto.

Prescrizione 8

La specifica è dettata dall'impostazione di AURIGA, per cui la richiesta proveniente da IC deve generare un solo procedimento Auriga/Ermes. Come specificato in PE, si manterrà il riferimento ad un procedimento master. Si ritiene opportuno rimandare alla fase di analisi

	tecnica ogni ulteriore specifica di implementazione, che possa pienamente recepire il fabbisogno espresso
Prescrizione 9	Si recepisce la richiesta di implementare tabelle di default, che dovranno essere opportunamente alimentate e gestite dai referenti tecnici dell'Amministrazione.
Prescrizione 10	La richiesta è assolta
Prescrizione 11	Fatto salvo il crono programma di massima, si ritiene opportuno rimandare ad una fase di analisi e progettazione di dettaglio che dia garanzia di milestone e derivabile puntuali, a valle di una condivisione con l'Amministrazione e IC.
Prescrizione 12	La proposta riportata in PE prevede una fase di parametrizzazione e personalizzazione in risposta a quanto espresso in riferimento al PF per i Servizi specialistici S1 (rif. pag. 8). Nel caso ci siano difformità rispetto ai fabbisogni espressi, si è disponibili fin da subito a una rimodulazione dei servizi proposti.
Prescrizione 13	Era stata già corretta nel II invio del 19/7 us, qui specificato con maggiori dettagli
Prescrizione 14	Come risposto alla precedente prescrizione, il quadro economico era stato già ricalcolato nel documento di Progettazione Esecutiva aggiornato il 19/07/2018

## ALLEGATO A - Riscontro al verbale del 12 settembre 2018

Al presente allegato sono riportati i chiarimenti alle richieste contenute nel verbale di riunione del 12 settembre 2018, avente in oggetto *'Nuovo applicativo SUAP: sintesi della riunione del giorno 12 settembre 2018 e richieste operative per la ditta Engineering s.p.a finalizzate a velocizzare le attività implementative del nuovo sistema informatico SUAP on LINE'* e formalizzato a mezzo PEC il 13 settembre 2018.

Riprendendo espressamente quanto richiesto alla Ditta Fornitrice al suddetto verbale, si consegnano i sottoelencati documenti:

1. Nuovo cronoprogramma relativo alle attività di realizzazione e messa in produzione del nuovo applicativo SUAP – riferimento ALLEGATO A1
2. Documento relativo al cruscotto di *governance* alle sue funzionalità nonché all'insieme di *step* da implementare per la sua corretta parametrizzazione – riferimento ALLEGATO A2
3. Elenco dei vincoli esterni da condividere con *InfoCamere ScpA* – riferimento ALLEGATO A1



**ALLEGATO A1 - Nuovo cronoprogramma**

**SGI**

**PROCEDURA RISTRETTA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI IN AMBITO**

**SISTEMI GESTIONALI INTEGRATI**

**ID SIGEF 1607**

***Comune di Napoli***



**PROGETTO ESECUTIVO**

***EVOLUZIONE E MANUTENZIONE SISTEMA SUAP***

***Allegato A1***

**Nuovo cronoprogramma relativo alle attività di realizzazione e messa**

**in produzione del nuovo applicativo SUAP**

**Lotto 3 (CIG da assegnare a cura dell’Ente)**



PIANO DI LAVORO

Si propone, alla figura seguente, il nuovo crono programma, revisionato alla versione del 18 ottobre 2018 (di cui all'allegato B del presente documento – rif. § ALLEGATO B - Riscontro alla PEC del giorno 8 ottobre 2018) e relativo alle attività di realizzazione e messa in produzione del nuovo sistema interoperabile con l'applicativo SUAP II1G.

Il piano lavori dettaglia le fasi di S0, S1 e S2 (con relative sottofasi) ed individua, inoltre, le principali milestone di progetto.

Tali milestone identificano i vincoli esterni all'intervento di Municipia SpA, la cui responsabilità coinvolge anche gli altri owner di progetto (Comune di Napoli e Infocamere).

Si fa presente che per quanto attiene alla disponibilità degli ambienti pre-esistenti (eGrammata, SUAP, Auriga) e relative configurazioni sui sistemi, la presente proposta applicativa non comporta la condivisione di nuove specifiche tecniche rispetto a quanto già in essere e attualmente gestito dal comune di Napoli. Risulta necessario solo avere l'adeguata abilitazione per gli accessi e per i relativi test di integrazioni.

I servizi a corpo -come da cronoprogramma- verranno resi entro settantacinque giorni solari dalla ricezione dell'ordine .

I servizi on demand partono dal momento in cui viene collaudata la Soluzione (composta da S0, S1 ed S2), e durano i restanti 45,5 mesi del contratto.

Nella seguente immagine si ipotizza l'avvio lavori al 12/11/2018, come da rimodulazione di cui al riscontro dell'ALLEGATO C - Riscontro alla PEC del giorno 26 ottobre 2018.

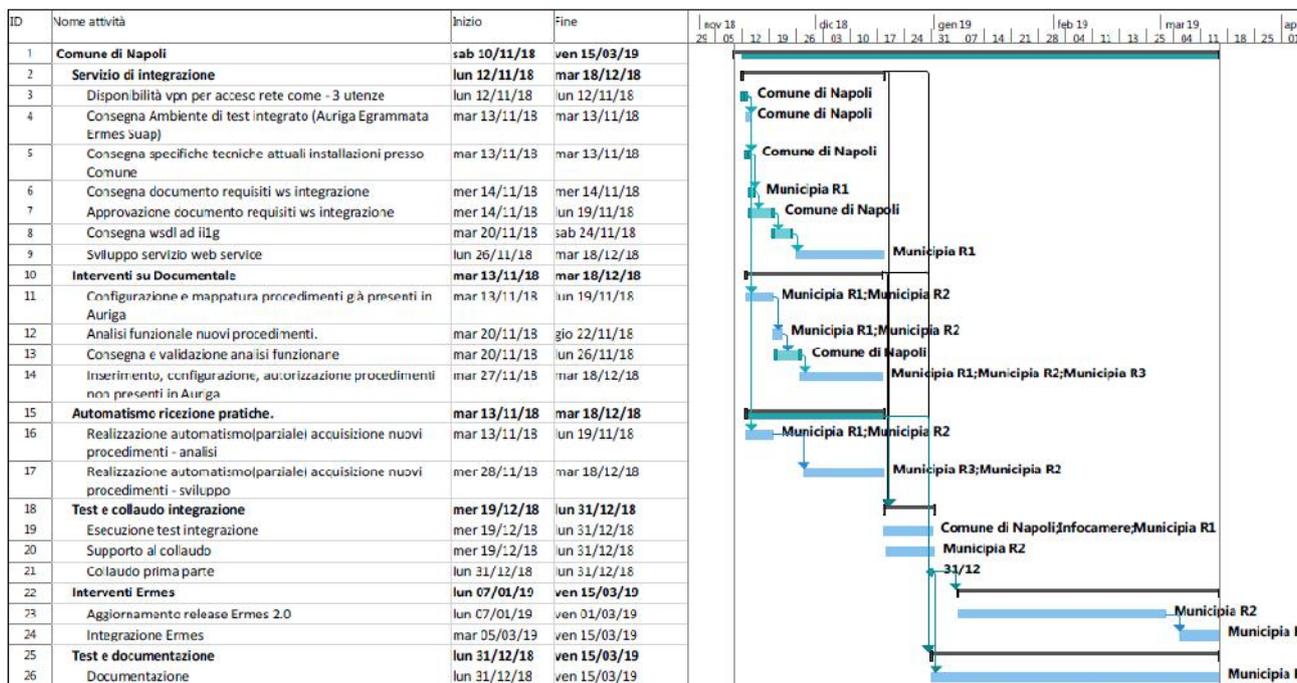


Figura 1 - Piano lavori

**ALLEGATO A2 - Documento relativo al cruscotto di governance**

**SGI**

**PROCEDURA RISTRETTA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI IN AMBITO**

**SISTEMI GESTIONALI INTEGRATI**

**ID SIGEF 1607**

***Comune di Napoli***



**PROGETTO ESECUTIVO**

***EVOLUZIONE E MANUTENZIONE SISTEMA SUAP***

***Allegato A2***

**Documento relativo al cruscotto di governance e alle sue funzionalità**

**Lotto 3 (CIG da assegnare a cura dell’Ente)**



## A2.1. Obiettivi e Campo di applicazione dell'intervento

Nel presente documento sono esposti, in termine di proposta progettuale, le procedure che verranno realizzate per gestire nel sistema documentale Auriga i procedimenti amministrativi, pubblicati sull'applicativo SUAP camerale (II1G).

Si evidenzia che, come già descritto in Progettazione Esecutiva, la seguente proposta offre all'Amministrazione un cruscotto di governance, perfettamente integrato nel nuovo sistema II1G del SUAP e deputato alla gestione di nuovi ambiti procedurali, presenti sulla nuova piattaforma e non configurati opportunamente in Auriga.

L'utente, appositamente abilitato all'assegnazione di un nuovo procedimento tramite la scrivania virtuale, potrà governare l'attribuzione delle nuove pratiche per la relativa gestione amministrativa, senza dover accedere alla piattaforma documentale e conoscerne, quindi, le funzionalità e i vincoli applicativi.

Grazie ad una visione semplificata e guidata, esegue sia l'associazione di eventuali procedimenti già censiti e non ancora mappati, sia il censimento di nuovi procedimenti.

In tal modo, il processo è pienamente interoperabile con la nuova architettura applicativa SUAP II1G del comune di Napoli, dando garanzia di 'presa in carico' della pratica all'utenza SUAP, verso la quale il sistema integrato può evadere già la protocollazione dell'istanza e la relativa gestione tramite il back office di II1G.

L'esclusione al processo automatizzato è determinato, nell'ambito della presente proposta, solo e limitatamente al censimento di eventuali nuove utenze al sistema documentale.

Come meglio descritto successivamente, essendo Auriga un sistema complesso e generalizzato di DMS, ha un'articolata gestione della funzionalità di censimento di nuovi utenti e relative abilitazioni/autorizzazioni ai documenti gestiti. Risulterebbe, pertanto, oneroso riscrivere e re-ingegnerizzare ad Hoc tali funzionalità.

## A2.2. Definizioni, Acronimi e Convenzioni

SIGLA	DEFINIZIONE
SUAP	Sportello Unico per le Attività Produttive
II1G	Impresa in un giorno (applicativo SUAP)
AURIGA	Sistema documentale utilizzato sul comune di Napoli
eGrammata	Sistema protocollo generale utilizzato sul comune di Napoli
Ermes	Sistema gestione pratiche attività produttive utilizzato sul comune di Napoli
DMS	Document Management System
WS	Web Service

Tabella 2 - Definizioni, acronimi e convenzioni

## A2.3. Soluzione proposta – Scrivania Virtuale

La soluzione denominata ‘Scrivania Virtuale’ consta di un processo funzionale composto, la cui attivazione è determinata dalla componente di Cooperazione applicativa, denominata “Cooperazione ENTE/SUAP”, tra l’ambito informatico IC (i moduli FO IC e BO IC) e l’ambito informatico comunale SUAP (sistema documentale *Auriga*, sistema informativo *Ermes*, sistema di protocollo informatico *e-Grammata*), denominato per semplicità AURIGA.

Alla figura seguente viene proposta una raffigurazione esemplificativa del macro processo di interoperabilità tra IC e AURIGA, la cui descrizione funzionale è riportata al § A2.5 - Gestione pratiche da II1G, a cui si rimanda per i dettagli del caso.

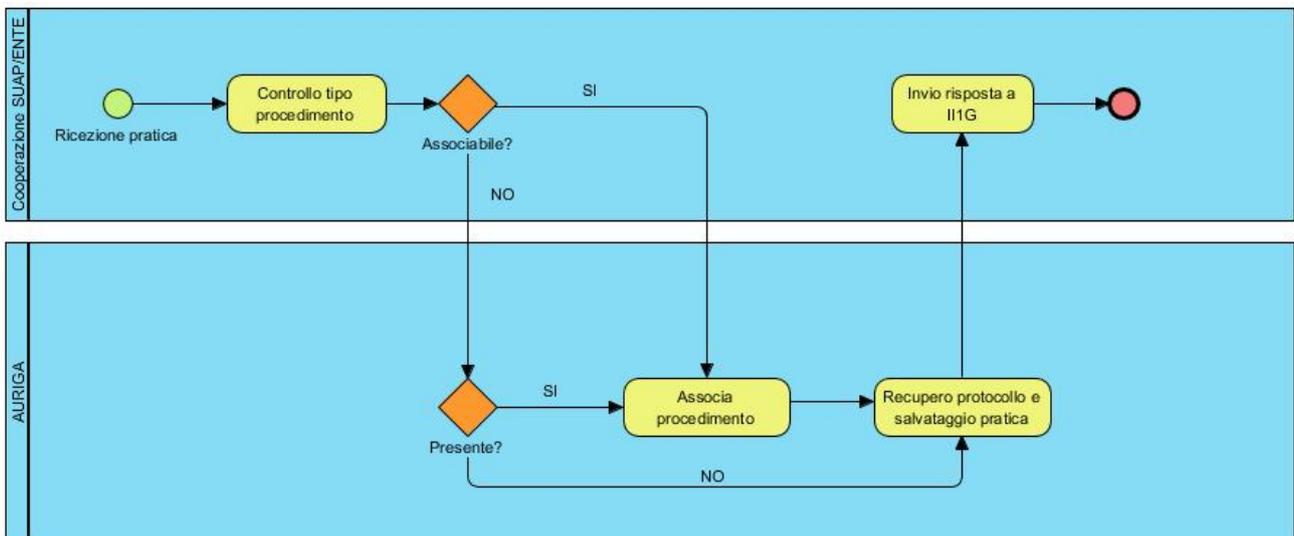


Figura 2 - Macro Processo Scrivania Virtuale

I possibili scenari inerenti le funzionalità di Gestione Pratiche da II1G sono così identificati:

1. Procedimento associato o trascodificato in modalità automatica
2. Procedimento non associato/trascodificato in modalità automatica ma associabile manualmente con un procedimento già esistente in Auriga
3. Procedimento non associato/trascodificato in modalità automatica e non associabile manualmente con un procedimento già esistente in Auriga (censimento di un nuovo procedimento)

Per i casi (1) e (2) la Scrivania Virtuale prevede, inoltre, la gestione delle eventuali abilitazioni utente (rif. § A2.8 - Gestione abilitazioni utente).

I casi d’uso relativi ai procedimenti sopra riportati sono descritti al § A2.9 - Casi d’uso e Attori del Sistema.

## A2.4. Mappatura procedimenti II1G in Auriga

La mappatura tra i procedimenti presenti in II1G e quelli da gestire in Auriga è il presupposto all’interoperabilità tra i sistemi, oggetto della presente integrazione applicativa e la corretta gestione delle pratiche tramite la Scrivania Virtuale.

Tale mappatura sarà gestita tramite un’apposita tabella, che sarà alimentata ad hoc sulla base degli interventi di mappatura previsti alla Fase1 e Fase2 del progetto. Successivamente, il suo aggiornamento è garantito automaticamente dal processo di gestione delle funzionalità della Scrivania Virtuale.

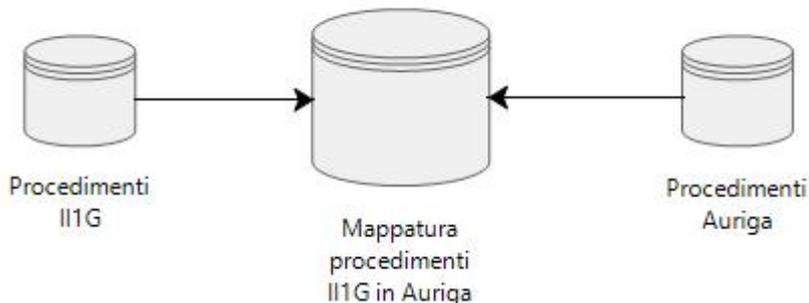


Figura 3 - Mappatura procedimenti

## A2.5. Gestione pratiche da II1G

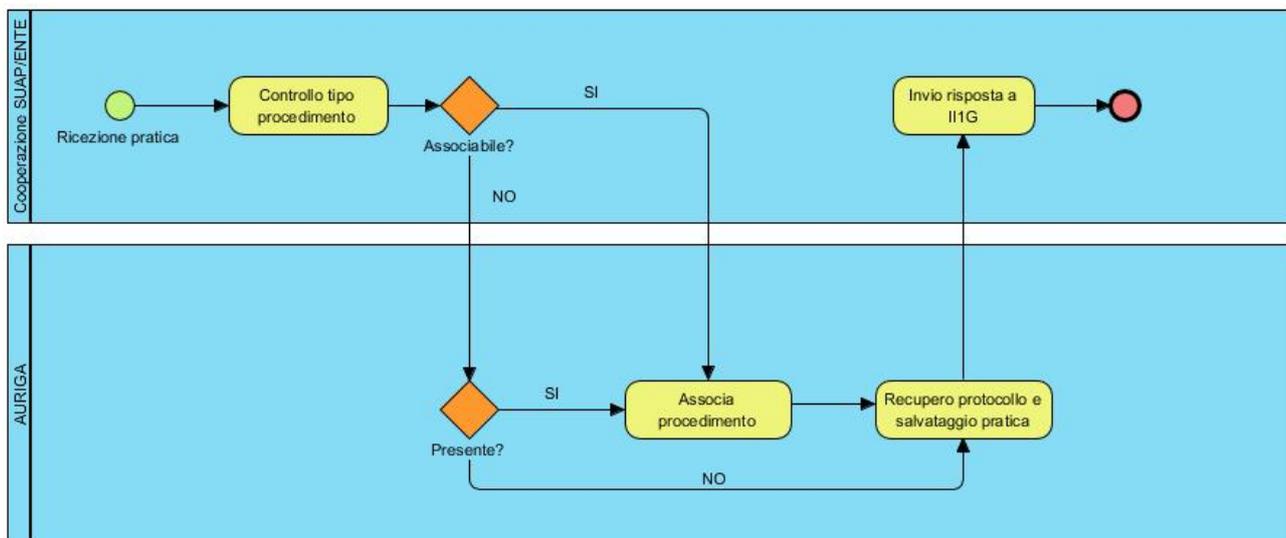


Figura 4 - Gestione pratica da II1G

Nella figura Figura 4 - Gestione pratica da II1G è rappresentato il processo “semi-automatico” di ricezione e gestione delle pratiche SUAP.

Come da diagramma gli ambiti sono 2:

- La componente “Cooperazione ENTE/SUAP”, altro non è che il servizio di WS che verrà messa a disposizione da Municipia; il nome deriva da quanto presente nel documento fornito da II1G “2\_Linee guida WS Protocollazione V2.2.docx”
- AURIGA è sistema documentale utilizzato sul comune di Napoli; a valle di AURIGA vengono coinvolti anche eGrammata ed Ermes

1. Quando il componente per la cooperazione SUAP/ENTE riceve una nuova pratica, verifica in prima battuta se la tipologia di procedimento è associabile in modalità automatica, cioè già presente all’interno dei procedimenti mappati (rif. 2.1).

2. Se il procedimento è associabile in modalità automatica il sistema, il WS di integrazione, effettua i seguenti step:
  - a. Associa la tipologia procedimento
  - b. Recupera il protocollo e salva la pratica in Auriga
  - c. Invia risposta a II1G
3. Se il procedimento non è associabile in modalità automatica verrà “virtualmente depositato” su una scrivania per poter essere opportunamente codificato; tramite le funzionalità presenti sulla scrivania, l’operatore avrà a disposizione le seguenti scelte (rif 2.2.1):
  - a. Se quanto proveniente da II1G può essere ricondotto ad un processo già presente su Auriga, questo potrà essere associato manualmente dall’operatore, quindi verranno effettuate le seguenti operazioni:
    - i. Associa tipologia procedimento
    - ii. Recupera protocollo e salva a pratica
    - iii. Invia risposta a II1G
  - b. Se quanto proveniente da II1G non può essere ricondotto ad un processo già presente su Auriga, potrà essere creato un nuovo procedimento da associare alla pratica, quindi verranno effettuate le seguenti operazioni:
    - i. Creazione nuova procedura
    - ii. Associa tipologia procedimento
    - iii. Recupera protocollo e salva a pratica
    - iv. Invia risposta a II1G

## A2.6. Gestione Pratiche non associate in Auriga

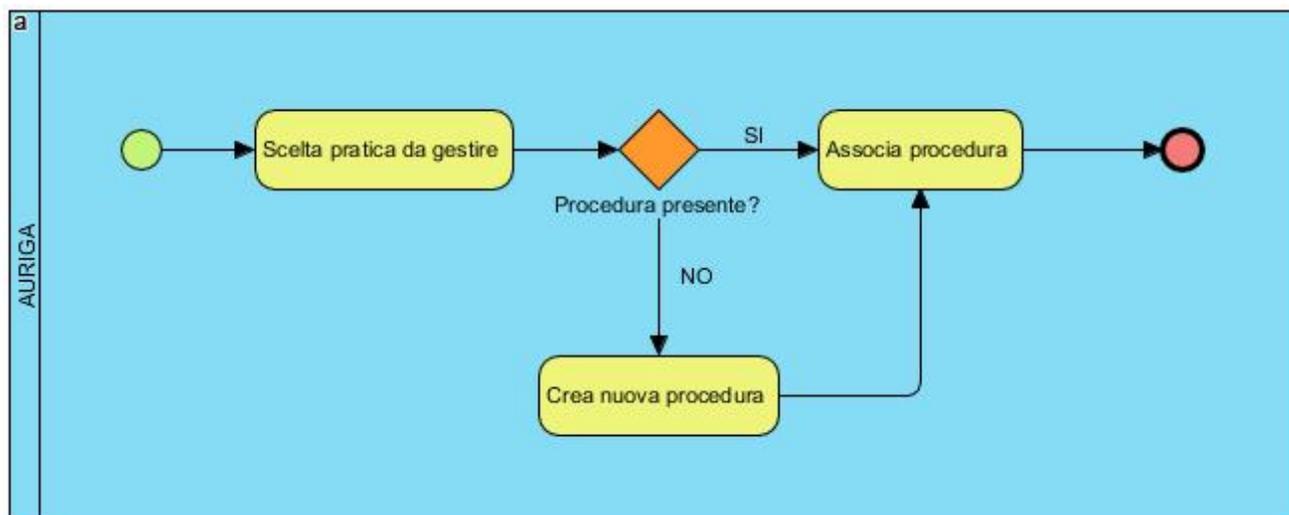


Figura 5 - Gestione scrivania pratiche non associate



**Scrivania pratiche non associate su Auriga**

ID Suap	Protocollo	...	...	Procedimento non associato	Selezione
01234	1234/2018	aaa	bbb	Richiesta installazione antenna radio	<input type="checkbox"/>
45789	5678/2018	ccc	ddd	Cambio direttore responsabile centro estivo	<input type="checkbox"/>

**Gestisci**

[Indietro](#)

Figura 6 - Scrivania pratiche non associate su Auriga

La figura 4 rappresenta le funzionalità di cui l'operatore potrà disporre all'interno della scrivania per la gestione delle pratiche, i cui procedimenti non sono stati associati in modalità automatica. Da qui sarà possibile selezionare la voce da gestire ed accedervi tramite il bottone "Gestisci".

**Scelta procedimento**

Procedimento da associare: INFORMAZIONI PROCEDIMENTO DA ASSOCIARE

Elenco procedimenti: ▼

Associa procedimento
Nuovo procedimento su Auriga
Abilitazione utenti

[Indietro](#)

Figura 7 - Maschera associazione procedimento

La figura 5 mostra le funzionalità a disposizione dell'operatore dopo aver selezionato la pratica da gestire. Nell'area "Procedimento da associare", sarà riportata la descrizione del procedimento ricevuto da II1G, che deve essere associato su Auriga.

Tramite la suddetta maschera sarà possibile:

- a. Associare un procedimento esistente in Auriga e precaricato nella tendina "Elenco procedimenti"
- b. Accedere al processo di creazione di un nuovo procedimento, selezionando il bottone "Nuovo procedimento su Auriga"
- c. Gestire gli utenti autorizzati a lavorare sul procedimento, tramite le funzionali di "Abilitazione utenti"



## A2.7. Creazione nuovo procedimento in Auriga

**Inserimento procedimento su Auriga**

Codice	Descrizione	U.O.	...	...	...

**Inserimento procedimento**

[Indietro](#)

Figura 8 - Inserimento procedimento su Auriga

Nella figura 6 è mostrato un esempio della maschera adibita all’inserimento di un nuovo procedimento all’interno di Auriga, questa consentirà l’inserimento di nuovo procedimento rendendo editabili tutti gli attributi necessari al censimento in Auriga.

## A2.8. Gestione abilitazioni utente

**Utenti del procedimento**

Procedimento da associare **INFORMAZIONI PROCEDIMENTO DA ASSOCIARE**

Procedimento Auriga **INFORMAZIONI PROCEDIMENTO AURIGA**

Elenco utenti abilitati

Id	Cognome utente	Nome utente	Elimina
1	Rossi	Mario	X
2	Verdi	Giovanni	X
3	Bianchi	Andrea	X

**Aggiungi utente**

[Indietro](#)

Figura 9 - Gestione utenti

Nella figura 7 è mostrato un esempio della maschera per la gestione degli utenti abilitati al procedimento. I dati del procedimento da associare sono visibili nell’area “Procedimento da associare”, quelli relativi al procedimento Auriga sono disponibili nell’area “Informazioni procedimento Auriga”, mentre nella tabella “Elenco utenti abilitati” sono mostrati tutti gli utenti abilitati.

L’operatore avrà la possibilità di eliminare utenti tramite la colonna “Elimina” e, aggiungerne di nuovi accedendo all’apposita maschera tramite il bottone “Aggiungi utente”.

**Utenti del procedimento**

Procedimento da associare

Procedimento Auriga

**Elenco utenti Auriga**

Id	Cognome utente	Nome utente	Selezione
1	Rossi	Mario	<input type="checkbox"/>
2	Verdi	Giovanni	<input type="checkbox"/>
3	Bianchi	Andrea	<input type="checkbox"/>

[Indietro](#)

Figura 10 - Abilitazione nuovi utenti già censiti in Auriga

Nella figura 8 è mostrato un esempio della maschera dalla quale l'operatore potrà abilitare nuovi utenti al procedimento selezionandoli nella tabella "Elenco utenti Auriga", dove vengono precariati tutti gli utenti disponibili su Auriga che non sono stati ancora abilitati al procedimento.

Si precisa che non potrà essere gestita dalla scrivania virtuale la creazione di nuove utenze in Auriga, in quanto tale sistema ha una gestione propria delle abilitazioni, molto complessa e generalizzata per rispondere in qualità di DMS.

Si è esclusa, pertanto, la realizzazione di tale funzionalità, perché comporterebbe un sviluppo oneroso e complesso data l'architettura integrata del sistema informativo SUAP-Auriga-E-Grammata-ERMES, implementato ad hoc per il comune di Napoli.



## A2.9. Casi d'uso e Attori del Sistema

Per meglio chiarire il funzionamento di quanto verrà realizzato, di seguito vengono identificati gli Attori o i Sottosistemi che interagiscono nel processo di integrazione e vengono descritti i casi d'uso previsti.

### ATTORI:

Utente Amministratore Scrivania Virtuale: è l'utente deputato alla gestione della Scrivania Virtuale

Procedimento Automatico: sottosistema di integrazione “Cooperazione ENTE/SUAP”

Utente Amministratore AURIGA: è l'utente deputato all'amministrazione AURIGA

#### CASO 1: Procedimento associato/trascodificato in modalità automatica

Questo caso non richiede interventi dall'operatore in quanto viene gestito in modalità automatica dal sistema (vedi punti 1 e 2 del paragrafo 2.2).

Attore: Procedimento Automatico.

#### CASO 2: Procedimento non associato/trascodificato in modalità automatica ma associabile manualmente con un procedimento già esistente in Auriga

In questo caso ci troviamo di fronte ad un procedimento presente in Auriga ma, che deve essere associato manualmente dall'operatore accedendo all'apposita funzionalità seguendo i seguenti passi:

1. Identificare il procedimento da associare nella “Scrivania pratiche non associate su Auriga” (vedi figura 4)
2. Selezionare il bottone “Gestisci”
3. Indicare il procedimento a cui deve essere associata la pratica (vedi figura 5)
4. Selezionare il bottone “Associa procedimento”

Verrà abbinato il procedimento scelto e il sistema procede automaticamente ad effettuare i step successivi. Al termine di questa operazione la pratica non sarà più presente tra quelle con procedimenti non associati, ma correttamente depositata nel documentale Auriga.

Attore: Utente Amministratore Scrivania Virtuale

#### CASO 3: Procedimento non associato/trascodificato in modalità automatica e non associabile manualmente con un procedimento già esistente in Auriga (censimento di un nuovo procedimento)

In questo caso dovrà essere censito un nuovo procedimento su Auriga.

I passi che l'operatore dovrà eseguire saranno i seguenti:

1. Identificare il procedimento da associare nella “Scrivania pratiche non associate su Auriga” (vedi figura 4)
2. Selezionare il bottone “Nuovo procedimento su Auriga”
3. Inserire i dati del nuovo procedimento (vedi figura 6)
4. Selezionare il bottone “Inserimento procedimento”

Il nuovo procedimento sarà visibile tra l'elenco dei procedimenti Auriga associabili, quindi dalla maschera di scelta l'operatore dovrà:

5. Indicare il procedimento a cui deve essere associata la pratica (vedi figura 5)
6. Selezionare il bottone “Associa procedimento”

Verrà abbinato il procedimento scelto e il sistema procede automaticamente ad effettuare i step successivi. Al termine di questa operazione la pratica non sarà più presente tra quelle con procedimenti non associati,



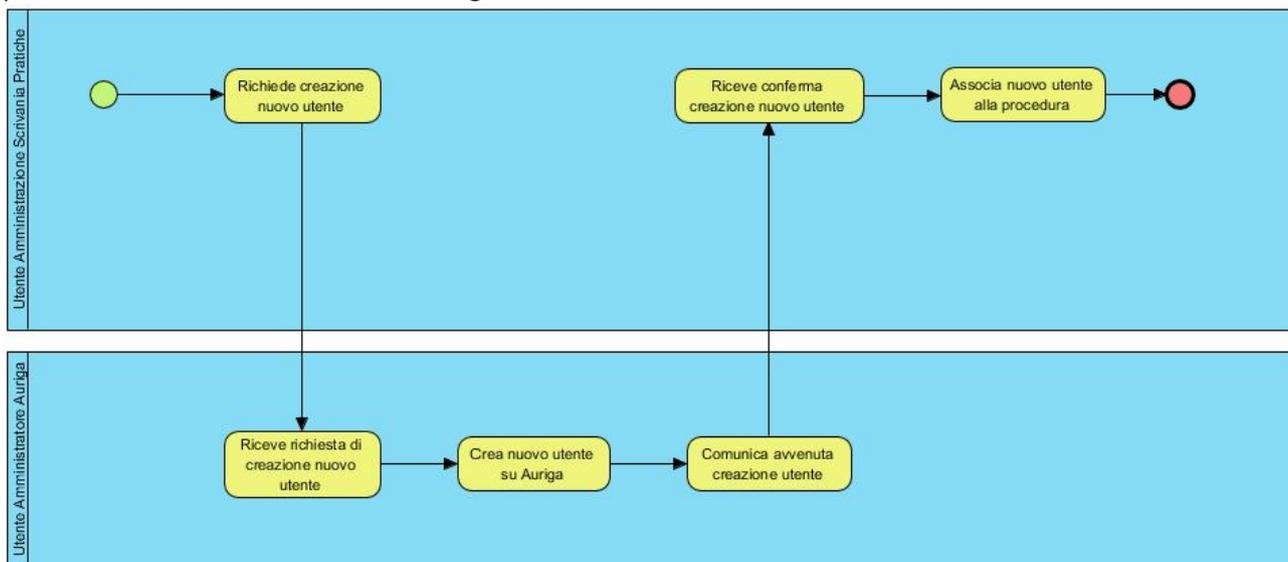
ma correttamente depositata nel documentale Auriga.

Attore: Utente Amministratore Scrivania Virtuale

**CASO 4: Procedimento non associato/trascodificato in modalità automatica e non associabile manualmente per utente non presente in AURIGA**

Nel caso l'utente abilitato alla gestione delle pratiche non sia già presente in AURIGA, la "Cooperazione ENTE/SUAP" non può terminare in maniera automatica e la relativa pratica sarà presentata sulla Scrivania Virtuale per la relativa gestione ad hoc.

Di seguito sono descritti i passi che dovranno essere intrapresi dall'utente amministratore della scrivania pratiche in mancanza di un utente Auriga da associare:



Al termine l'operatore procederà in base alla casistica in cui si trova (CASO 2 o CASO 3).

Attori: Utente Amministratore Scrivania Virtuale; Utente Amministratore Auriga



## ALLEGATO B - Riscontro alla PEC del giorno 8 ottobre 2018

Al presente allegato sono riportati i chiarimenti riferiti alle richieste della PEC con oggetto 'Richiesta di chiarimenti e modifica al documento "835273 SGI\_Napoli\_SUAP vers\_II\_RISCONTRO\_20180926.pdf" - Progetto Esecutivo SUAP acquisito con numero di protocollo PG/2018/835273 del 27 settembre 2018.' del giorno 8 ottobre 2018.

Inoltre, si fa presente:

- di aver rimodulato il crono programma (rif. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**) alla luce della richiesta della Committenza di pianificare l'intervento Hermes a partire da gennaio 2019;
- di aver modificato il quadro economico che recepisce le modifiche al progetto (rif. § 6.3 - Quadro economico di riferimento)

Riprendendo espressamente quanto richiesto alla Ditta Fornitrice alla suddetta comunicazione, si indicano, qui di seguito, i relativi chiarimenti tecnici.

Richiesta chiarimento	Risposta
<p>Nel paragrafo a 2.5 "Gestione pratiche da II1G" al punto 3 è dettagliato uno scenario di non associazione automatica del procedimento, ulteriormente suddiviso in due sotto-casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Quanto proveniente da II1G può essere ricondotto ad un processo già presente su Auriga";</li> <li>- "Quanto proveniente da II1G NON può essere ricondotto ad un processo già presente su Auriga".</li> </ul> <p>Che prospettano, quindi, funzionalità di gestione manuale delle operazioni di protocollazione ed archiviazione. Relativamente a tale caso ed ai relativi sotto-casi, non si comprende, sulla base dei requisiti, come possano pervenire istanze non coerenti con quanto censito su Auriga.</p> <p>Si segnala inoltre che una tale evenienza comporterebbe inevitabilmente l'impossibilità di gestire queste situazioni: la gestione manuale delle pratiche è, infatti, totalmente da escludersi dal momento che causerebbe un ingolfamento delle attività del Servizio Suap.</p> <p>Pertanto, quanto dettagliato in paragrafo A2.6 "Gestione Pratiche non associate in Auriga" dovrà essere considerato solo una evenienza teorica discendente da errori di gestione quali ad esempio:</p> <p>La pubblicazione sul front office di Infocamere di un procedimento erroneamente non censito come classe in Auriga;</p> <p>Il sistema di protocollazione istituzionale e-Grammata non è funzionante e, in tal caso, per evitare di porre nello</p>	<p>Tutti i procedimenti di II1G saranno preventivamente censiti su Auriga, come previsto nel Piano dei Fabbisogni. La funzionalità in oggetto è stata prevista nel caso in cui un procedimento, censito su front office di Infocamere, non sia presente in Auriga. Tale caso potrebbe presentarsi nel corso dell'esercizio e permetterà di non bloccare il procedimento inviato da II1G, ma di poterlo in ogni caso protocollare e salvare in Auriga.</p> <p>Tale funzionalità sarà, inoltre, esposta direttamente a menu per essere gestita anche direttamente dall'utente amministratore del SUAP, che contestualmente al nuovo procedimento censito in II1G potrà allineare anche Auriga.</p> <p>La protocollazione a cui di fa riferimento nella Progettazione Esecutiva è sempre automatica e avviene tramite l'invocazione del Web Service di e-Grammata.</p> <p>Per quanto riportato al punto elenco</p>



stato “Da annullare” le pratiche trasmesse dagli utenti è pensabile attivare manualmente la fase di protocollazione.

di pagina 2, che qui si trascrive:

*“Il sistema di protocollazione istituzionale e-Grammata non è funzionante e, in tal caso, per evitare di porre nello stato “Da annullare” le pratiche trasmesse dagli utenti è pensabile attivare manualmente la fase di protocollazione”*

si fa presente che, come emerso durante gli incontri con Infocamere avvenuti durante la fase di analisi congiunta del modello di integrazione II1G-Auriga, è II1G che invocherà in maniera iterativa il WS oggetto della presente Progettazione Esecutiva, finché non otterrà il numero di protocollo.

A valle di un’analisi tecnica di dettaglio con la committenza e Infocamere, saranno opportunamente tracciati i casi di anomalie intercettate nel processo di integrazione, per una corretta gestione in II1G della pratica.

Ci si rende fin d’ora disponibili a una integrazione tecnico-economica, nel caso la soluzione di Infocamere, sopra riportata, dovesse risultare insufficiente alla gestione integrata II1G-Auriga.

Nel paragrafo A2.7 “Creazione nuovo procedimento in Auriga” è mostrata inoltre la funzionalità di censimento di nuovo procedimento in Auriga: trattasi in effetti di quanto richiesto da specifiche, tuttavia, per quanto sopra descritto, sorge il dubbio circa lo scenario d’uso nel quale tale funzionalità è intesa utilizzabile. Pertanto si necessita di ulteriori specifiche in merito all’utilizzo di tale cruscotto di censimento di nuovi procedimenti in Auriga.

Il cruscotto di censimento verrà utilizzato proprio nel caso in cui un procedimento presente su II1G non sia stato censito su Auriga, come sopra riportato. In questo caso, l’operatore potrà effettuare l’inserimento del procedimento mancante direttamente da questo cruscotto. Come sopra riportato, sarà inoltre prevista la disponibilità a menu della presente funzionalità.



Nel par. A2.8 “Gestione Abilitazione Utente” è riportato nella fig. 8 una maschera di abilitazione di utenti al procedimento. Tuttavia non si intravede la funzionalità di associazione del profilo dell'utente al procedimento: è infatti noto che gli utenti possono rivestire, in relazione ad un procedimento, almeno tre distinti profili: Responsabile di Procedimento (RdP), Istruttore, Dirigente.

L'associazione di un utente al profilo viene effettuata dall'applicativo Auriga. Gli utenti, che vengono abilitati ai procedimenti tramite il cruscotto, erediteranno i profili che hanno in Auriga.

Ciò facilita la gestione delle pratiche offrendo un unico contesto operativo/funzionale per l'associazione utente/procedimento.

## ALLEGATO C - Riscontro alla PEC del giorno 26 ottobre 2018

Al presente allegato sono riportati i riscontri in risposta alla ‘Richiesta fabbisogno operativo per inizio lavori’ SUAP -Contratto Quadro CONSIP SPA Sistemi Gestionali Integrati –SGI lotto 3 pervenuta a mezzo PEC il giorno 26 ottobre 2018.

Nell'ambito delle attività propedeutiche all'implementazione del nuovo sistema informatico SUAP del comune di Napoli si riportano le seguenti richieste, già indicate all'ALLEGATO A1 - Nuovo cronoprogramma:

- Tre connessioni VPN per l'accesso agli ambienti del comune di Napoli
- Le abilitazioni per gli accessi agli applicativi ed ai Data Base del sistema integrato Auriga/Ermes/SUAP.

Per quanto riguarda il deployment delle nuove funzionalità, si pensa di sfruttare i server web già presenti negli ambienti del comune, a meno di diverse indicazioni che il comune di Napoli vorrà comunicare.

Alla luce delle ristrettezze sui tempi, si allega la revisione al piano lavori, aggiornato alla data e ripianificato al 12 novembre 2018 per l'avvio lavori, che per semplicità di riscontro alla comunicazione di cui sopra, si allega anche al presente allegato. Si rimanda all'ALLEGATO A1 - Nuovo cronoprogramma per quanto attiene alle ulteriori specifiche già indicate e alla revisione complessiva.

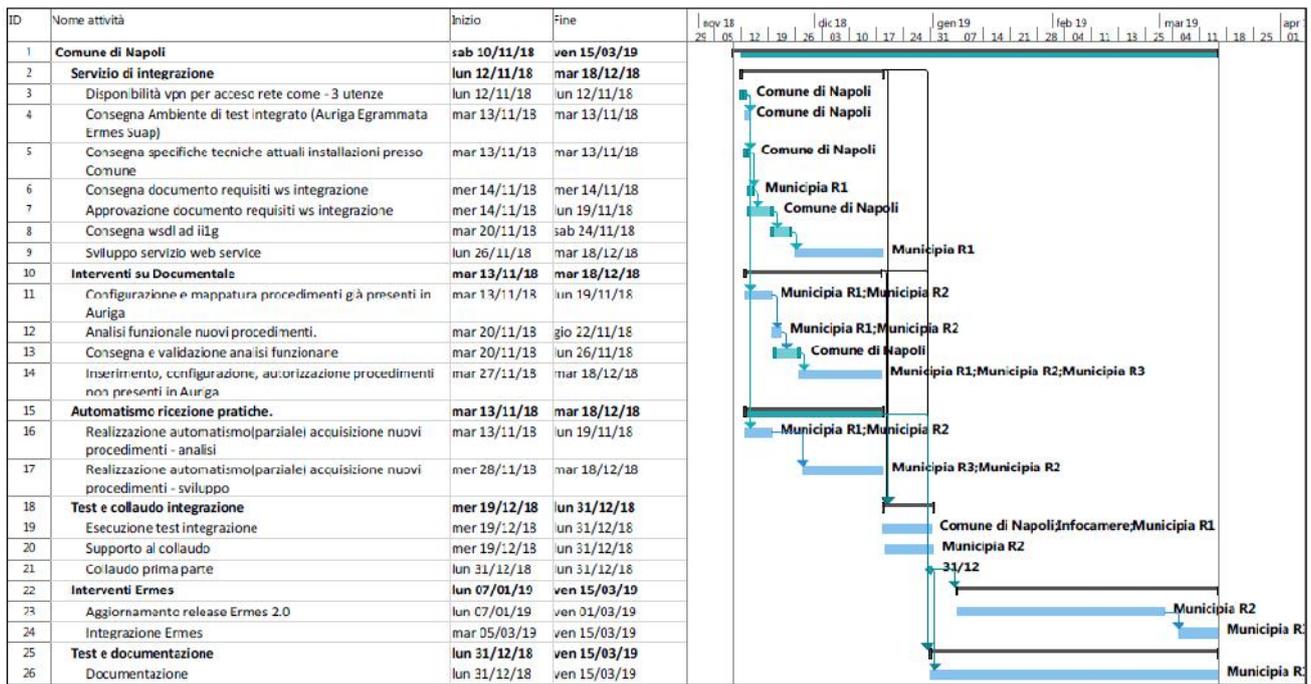


Figura 11 - Piano Lavori rimodulato

## ALLEGATO D – Rimodulazione del crono programma con avvio lavori al 3 dicembre 2018

Il presente allegato contiene il nuovo crono programma, che propone il giorno 3 dicembre quale data di avvio lavori e il giorno 31 dicembre 2018 per la consegna degli sviluppi software. Di seguito si riporta integralmente quanto già indicato all’allegato C:

nell’ambito delle attività propedeutiche all’implementazione del nuovo sistema informatico SUAP del comune di Napoli si riportano le seguenti richieste, già indicate anche all’ALLEGATO A1 - Nuovo cronoprogramma:

- Tre connessioni VPN per l’accesso agli ambienti del comune di Napoli
- Le abilitazioni per gli accessi agli applicativi ed ai Data Base del sistema integrato Auriga/Ermes/SUAP.

Per quanto riguarda il deployment delle nuove funzionalità, si utilizzeranno i server web già presenti negli ambienti del comune, a meno di diverse indicazioni che il comune di Napoli vorrà comunicare.

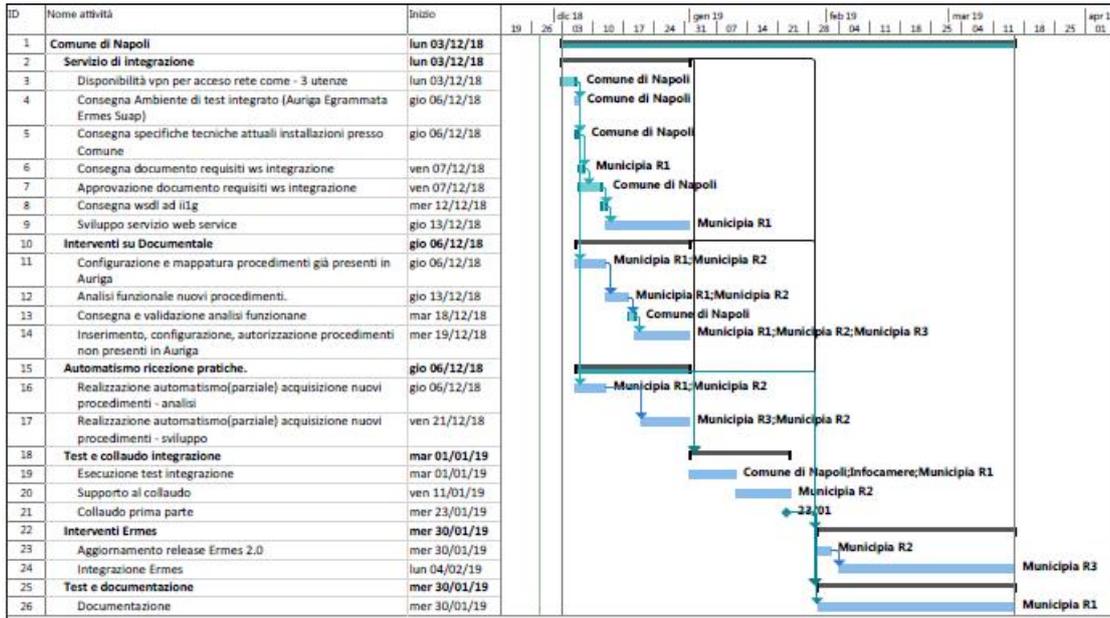


Figura 12 - Piano Lavori rimodulato al 3 dicembre 2018

(FINE DEL DOCUMENTO)