



DETERMINAZIONE

DIRIGENZIALE

N. 47 del 14.11.2019

Oggetto: Determinazione a contrarre, ai sensi dell'art. 192 del D.Lgs. 267/2000 e dell'art. 32 c. 2 del D.Lgs. 50/2016. Adesione al Contratto Quadro SPC Cloud – Lotto 3 per i servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa. Adesione al Contratto Quadro SPC Cloud – Lotto 4 per i servizi di realizzazione e gestione di Portale e Servizi on-line. Progetti finanziati a valere sul PON Metro 2014-2020. Codice Intervento NA1.1.1.g: Piattaforma online per la gestione, l'indirizzo e il controllo del patrimonio immobiliare destinato all'Edilizia Residenziale Pubblica e per l'attuazione di uno sportello unico integrato di partecipazione e coordinamento delle politiche sociali sul territorio coordinate da 'Agenzia Sociale per la casa'. Impegno della somma complessiva di € 1.299.898,72 - di cui € 1.036.068,50 per imponibile Servizi Lotti 3 e 4, € 227.935,07 per IVA al 22%, € 25.639,39 (Esente IVA) a titolo di Oneri per incentivi per funzioni tecniche ex art. 113 D.Lgs. 50/2016 ed € 10.255,76 (Esente IVA) per diritti una tantum da corrispondere a Consip S.p.A. per l'adesione ai Contratti Quadro SPC Cloud – Lotti 3 e 4, sul Bilancio 2019-2021 - Capitolo 299111/7 denominato "PON METRO 2014 - 2020 ASSE 1 AGENDA DIGITALE - PIATTAFORMA EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - ENTRATA CAP. 404783" - Codice di Bilancio 01.8-2.02.03.02.001. Annotazione della somma complessiva di € 299.999,32 - di cui € 245.901,08 per imponibile, € 54.098,24 per IVA al 22%, per l'adesione ai Contratti Quadro SPC Cloud – Lotti 3 e 4, sul Bilancio 2020-2022 Annualità 2022- Capitolo 299111/7 denominato "PON METRO 2014 - 2020 ASSE 1 AGENDA DIGITALE - PIATTAFORMA EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - ENTRATA CAP. 404783" - Codice di Bilancio 01.8-2.02.03.02.001..

CUP: B61F18000280006**Contratto Quadro SPC Cloud – Lotto 3 – CIG 55193442C1 – CIG Derivato 808642482E;****Contratto Quadro SPC Cloud – Lotto 4 – CIG 5519376D26 – CIG Derivato 8086451E74;**

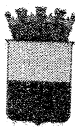
Pervenuta al Servizio Finanziario

in data _____ prot. _____

Registrata all'Indice Generale

in data _____ n° _____

P



IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

Premesso che

- con la Legge n. 56/2014 “Disposizioni sulle Città Metropolitane, sulle Province, sulle unioni e fusioni di comuni”, si è avviata una riformulazione dell'architettura territoriale rilanciando la dimensione metropolitana come scala per la pianificazione e la gestione di servizi cruciali per lo sviluppo e la coesione territoriale;
- nell'ambito del processo di riforma in argomento, è stato identificato uno specifico Programma Operativo Nazionale dedicato allo sviluppo urbano e addizionale rispetto alle altre filiere di programmazione settoriali e regionali, il PON Città metropolitane (PON Metro);
- con deliberazione n. 401 del 19 maggio 2016 la Giunta Comunale ha preso atto, tra l'altro, del documento “Strategia di Sviluppo Urbano Sostenibile della Città di Napoli”, dello schema di Convenzione-Atto di delega delle funzioni dell'Autorità di Gestione all'Organismo Intermedio - Autorità Urbana nonché delle risorse finanziarie in capo all'Autorità Urbana del Comune di Napoli;
- con disposizione n. 1 del 20 gennaio 2017 il Direttore Generale, nella sua qualità di responsabile dell'Organismo Intermedio, ha approvato il “Piano Operativo della Città di Napoli”, allegato n. 5 all'Atto di delega, che individua i progetti da realizzare nell'ambito del PON Metro;
- nel Piano Operativo è contenuto il progetto NA1.1.1.g “Piattaforma online per la gestione, l'indirizzo e il controllo del patrimonio immobiliare destinato all'Edilizia Residenziale Pubblica e per l'attuazione di uno sportello unico integrato di partecipazione e coordinamento delle politiche sociali sul territorio coordinate da 'Agenzia Sociale per la casa”;
- per tale progetto l'Amministrazione comunale assume la qualifica di Soggetto beneficiario con titolarità dei procedimenti amministrativi funzionali alla relativa attuazione;
- con disposizione n. 29 del 16/10/2018, il Direttore Generale ha approvato e ammesso a finanziamento il progetto NA1.1.1.g " Piattaforma online per la gestione, l'indirizzo e il controllo del patrimonio immobiliare destinato all'Edilizia Residenziale Pubblica e per l'attuazione di uno sportello unico integrato di partecipazione e coordinamento delle politiche sociali sul territorio coordinate da 'Agenzia Sociale per la casa", per l'importo di € 1.600.000,00, demandando al Dirigente del Servizio Demanio e Patrimonio - Area Patrimonio l'adozione di tutti i provvedimenti consequenziali per l'avvio e l'attuazione del progetto medesimo;
- con disposizione n. 29 del 16/10/2018, il Direttore Generale ha preso atto del quadro economico del progetto, contenuto nella scheda allegata alla disposizione, redatto in linea con quanto previsto dall'allegato 29 al manuale delle procedure operative dell'Autorità di gestione PON Metro, come di seguito indicato:

P



Quadro economico		
"Piattaforma online per la gestione, l'indirizzo e il controllo del patrimonio immobiliare destinato all'Edilizia Residenziale Pubblica e per l'attuazione di uno sportello unico integrato di partecipazione e coordinamento delle politiche sociali sul territorio coordinate da 'Agenzia Sociale per la casa'"		
Voci di spesa	Importo (€)	Note
Materiali inventariabili		Prodotti software acquisiti in licenza d'uso, funzionali alla realizzazione della piattaforma ed integrati nell'ambito dei servizi esterni indicati al punto successivo.
Materiale di consumo		
Costi per elaborazioni dati		
Personale non dipendente da destinare allo specifico progetto		
Servizi esterni (compresi lavori)	€ 1.281.969,58	Affidamento di servizi di analisi, progettazione, reingegnerizzazione di processi, gestione, manutenzione, installazione, assistenza, attività formative.
		Acquisto di servizi a canone in cloud per conservazione documentale a norma
Missioni		
Convegni		
Pubblicazioni		
Costi forfettizzati e spese generali	€ 10.255,76	Contributo adesione Contratti Quadro CONSIP
Consulenze e spese di deposito (per brevetti)		
Pagamento tasse di deposito o mantenimento (per brevetti)		
IVA	€ 282.033,31	Calcolata al netto della voce 'Altro'
Altro	€ 25.639,39	Comprende gli incentivi per funzioni tecniche ex art. 113 dlgs 50/2016
TOTALE	€ 1.599.898,04	

- con nota PG/2019/589803 del 05/07/2019 avente ad oggetto "PON Metro 2014-2020 – Salvaguardia degli equilibri di bilancio ex art.193 D.Lgs.267/2000 – Variazione di assestamento generale ex art. 175 co.8 D.Lgs.267/2000" è stato modificato il crono programma di spesa, come da prospetto seguente:

Cronoprogramma di spesa per operazione NA1.1.1.g	
Cronoprogramma finanziario	Totale operazione
2019	€ 300.000,00
2020	€ 500.000,00
2021	€ 500.000,00
2022	€ 300.000,00
Totale	€ 1.600.000,00

- con disposizione n. 5 del 30/10/2019 rep. n. 3075, il Dirigente del Servizio Demanio e Patrimonio ha conferito, ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. n. 50 del 18/04/2016, l'incarico di Responsabile Unico del Procedimento per il progetto NA1.1.1.g al funzionario dott. Piero Troiano, matr. 55767;

?



Considerato che

- il progetto NA1.1.1.g ha il duplice obiettivo di realizzare:
 1. un sistema informativo unico, dedicato alla gestione delle istanze di servizi in ambito Welfare, mettendo a fuoco la natura e la dimensione del problema abitativo per la parte socialmente rilevante gestita dall'Agenzia Sociale per la Casa;
 2. un efficace strumento di gestione degli immobili, con particolare riguardo ai procedimenti di Edilizia Residenziale Pubblica partendo dall'analisi dell'offerta patrimoniale e della domanda abitativa fino all'assegnazione degli alloggi, attraverso la classificazione dell'Utenza che popola tale tipologia di immobili;
- lo Sportello informatico denominato "Agenzia Sociale per la Casa (ASC)" nasce a supporto delle attività di accoglienza e ascolto dell'ASC a favore delle categorie più svantaggiate attraverso una valutazione preliminare 'multi-dimensionale' del bisogno e un'attenta profilatura dell'utenza da parte di un unico sportello;
- il Comune di Napoli, tra i propri compiti istituzionalmente rilevanti, ha anche l'obiettivo di una corretta e puntuale gestione del proprio Patrimonio Immobiliare, sotto tutti i punti di vista: tecnico, catastale, inventariale, messa a reddito, conduzione, valorizzazione, manutenzione ecc..., unitamente a tutte le tematiche relative agli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP);

Dato atto che

- ai sensi dell'art. 1 comma 512 Legge n. 208/2015 come modificato dall'art. 1 comma 419 della Legge 11 dicembre 2016 n. 232, gli Enti Locali sono tenuti a provvedere ai propri approvvigionamenti relativi ad acquisti di beni e servizi informatici e di connettività esclusivamente attraverso gli strumenti di acquisto e di negoziazione di Consip Spa o dei soggetti aggregatori;
- i servizi oggetto del presente affidamento rientrano nel novero dei beni e dei servizi di cui al precedente punto;
- è stata verificata la presenza di Accordi Quadro attivi in ambito Consip rispondenti alle caratteristiche tecniche dei servizi oggetto del presente affidamento;
- sono stati pertanto individuati il Contratto Quadro SPC Cloud - lotto 3 per i servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa nonché il Contratto Quadro SPC Cloud - lotto 4 per i servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line in quanto rispondenti ai requisiti dell'intervento NA1.1.1.g. "Piattaforma online per la gestione, l'indirizzo e il controllo del patrimonio immobiliare destinato all'Edilizia Residenziale Pubblica e per l'attuazione di uno sportello unico integrato di partecipazione e coordinamento delle politiche sociali sul territorio coordinate da 'Agenzia Sociale per la casa'";



Preso atto che

- ai sensi dell'art. 192 del D.Lgs n. 267/2000 e dell'art. 32 c. 2 del D.Lgs n. 50/2016 è necessario predisporre apposita determina a contrarre, con l'indicazione degli elementi essenziali del contratto (fine, oggetto, forma, clausole contrattuali) nonché dei criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;
- il firmatario del Contratto Quadro SPC Cloud - lotto 3 per i servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa è la società "Almaviva - The Italian Innovation Company S.p.A." (in breve Almaviva S.p.A.), con sede legale in Via di Casal Boccone, 188/190 - 00137 Roma, C.F./P.IVA n. 08450891000, nella sua qualità di mandataria del R.T.I. costituito tra la predetta società e le mandanti:
 - "Almawave s.r.l.", con sede legale in Via di Casal Boccone, 188/190 - 00137 Roma, C.F./P.IVA n. 05481840964;
 - "INDRA ITALIA S.p.A.", con sede legale in Roma, Via Umberto Saba n.11, - 00144, C.F./P.IVA n. 06656421002;
 - "PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A.", con sede legale in Milano - 20149, Via Monte Rosa n. 91, C.F./P.IVA n. 03230150967;
- il R.T.I. firmatario del Contratto Quadro SPC Cloud - lotto 3 ha parimenti sottoscritto il Contratto Quadro SPC Cloud - lotto 4 per i servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line;
- il R.T.I. aggiudicatario dei suddetti Contratti Quadro, come espressamente previsto nei CSA dei lotti 3 e 4, ha supportato la Stazione Appaltante nella definizione dei Piani dei Fabbisogni, inoltrati, a mezzo PEC, al suddetto R.T.I. in data 09/08/2019;
- il predetto R.T.I.:
 - con posta elettronica certificata del 31/10/2019, acquisita al protocollo generale dell'Ente con il numero PG/2019/884272 del 04/11/2019, ha inviato allo scrivente Servizio il Progetto dei Fabbisogni a valere sul lotto 3 - "SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1";
 - con posta elettronica certificata del 31/10/2019, acquisita al protocollo generale dell'Ente con il numero PG/2019/884266 del 04/11/2019, ha inviato allo scrivente Servizio il Progetto dei Fabbisogni a valere sul lotto 4 - "SPCL4-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1";
- nei progetti dei fabbisogni sono elencati i servizi da erogare e la loro quotazione in termini economici secondo le seguenti cornici economiche:
 - **per il Contratto Quadro SPC Cloud - Lotto 3: servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa:**



Servizio Erogato	2019	2020	2021	2022	Totale
L3.S2	€ 60.000,00	€ 94.800,00	€ 72.000,00	€ 16.800,00	€ 243.600,00
L3.S3	€ 2.940,00	€ 7.406,00	€ 1.278,00	€ 1.856,00	€ 13.480,00
L3.S4	€ -	€ 40.000,00	€ 26.400,00	€ 15.840,00	€ 82.240,00
L3.S6	€ 60.455,00	€ 96.972,50	€ 60.732,50	€ 32.100,00	€ 250.260,00
L3.S7	€ -	€ 18.146,00	€ -	€ -	€ 18.146,00
Imponibile	€ 123.395,00	€ 257.324,50	€ 160.410,50	€ 66.596,00	€ 607.726,00
IVA	€ 27.146,90	€ 56.611,39	€ 35.290,31	€ 14.651,12	€ 133.699,72
Totale Complessivo	€ 150.541,90	€ 313.935,89	€ 195.700,81	€ 81.247,12	€ 741.425,72

- per il Contratto Quadro SPC Cloud – Lotto 4: servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line:

Servizio Erogato	2019	2020	2021	2022	Totale
L4.S1	€ 80.774,40	€ 96.160,00	€ 115.392,00	€ 59.426,88	€ 351.753,28
L4.S6	€ -	€ 22.756,80	€ 83.441,60	€ 83.441,60	€ 189.640,00
L4.S7	€ 12.282,00	€ 33.570,80	€ 50.560,90	€ 36.436,60	€ 132.850,30
Imponibile	€ 93.056,40	€ 152.487,60	€ 249.394,50	€ 179.305,08	€ 674.243,58
IVA	€ 20.472,41	€ 33.547,27	€ 54.866,79	€ 39.447,12	€ 148.333,59
Totale Complessivo	€ 113.528,81	€ 186.034,87	€ 304.261,29	€ 218.752,20	€ 822.577,17

- il dott. Piero Troiano, nella sua qualità di RUP del progetto in argomento con nota PG/2019/906353 del 11/11/2019 ha dichiarato di aver esaminato e valutato positivamente i Progetti dei Fabbisogni, precisando che non sono emersi motivi ostativi alla loro approvazione, in quanto essi rispettano in pieno gli obiettivi specifici e complessivi, in termini temporali e funzionali, descritti nei Piani dei Fabbisogni inviati al fornitori;

Preso, altresì, atto che

- si dovrà procedere:
 - ad impegnare la somma di € 1.299.898,72 - di cui € 1.036.068,50 per imponibile Servizi Lotti 3 e 4, € 227.935,07 per IVA al 22%, € 25.639,39 (Esente IVA) a titolo di Oneri per incentivi per funzioni tecniche ex art. 113 D.Lgs. 50/2016 ed € 10.255,76 (Esente IVA) per diritti una tantum da corrispondere a Consip S.p.A. per l'adesione ai Contratti Quadro SPC Cloud – Lotti 3 e 4, sul Bilancio 2019-2021 - Capitolo 299111/7 denominato "PON METRO 2014 - 2020 ASSE 1 AGENDA DIGITALE - PIATTAFORMA EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - ENTRATA CAP. 404783" - Codice di Bilancio 01.8-2.02.03.02.001;
 - ad annotare la somma di € 299.999,32 - di cui € 245.901,08 per imponibile, € 54.098,24 per IVA al 22%, per l'adesione ai Contratti Quadro SPC Cloud – Lotti 3 e 4, sul Bilancio 2020-2022 Annualità 2022- Capitolo 299111/7 denominato "PON METRO 2014 - 2020 ASSE 1 AGENDA DIGITALE - PIATTAFORMA EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - ENTRATA CAP. 404783" - Codice di Bilancio 01.8-2.02.03.02.001;

P

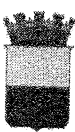


Dato atto che

- entrambi i progetti dei fabbisogni costituiscono proposta tecnico economica nel rispetto di quanto presente nella documentazione contrattuale dei Contratti Quadro SPC Cloud lotto 3 e lotto 4 stipulati da Consip S.p.A. e di quanto richiesto nei Piani di Fabbisogno inviati alla RTI affidataria in quanto essi rispettano in pieno gli obiettivi specifici e complessivi in termini temporali e funzionali ivi descritti;
- ai sensi degli artt. 5 e 6 della Legge n. 241/90, l'istruttoria necessaria ai fini della adozione del presente atto è stata condotta dal Funzionario dott. Piero Troiano (matricola 55767);
- il fine che si intende perseguire, nell'ambito del progetto NA1.1.1.g, è la realizzazione di un'architettura informatica unica per l'erogazione di servizi interattivi ai cittadini, funzionale alla gestione informatizzata dei sportelli dall'Agenzia Sociale per la Casa e degli immobili di Edilizia Residenziale Pubblica;
- l'oggetto dell'adesione al Contratto Quadro Cloud - lotto 3 è la fornitura dei servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa;
- l'oggetto dell'adesione al Contratto Quadro Cloud - lotto 4 è la fornitura dei servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line;

Dato atto che

- la forma dei contratti di adesione al Contratto Quadro Cloud - lotti 3 e 4, come prescritto dalle vigenti disposizioni, dalle Linee Guida per la stipula dei contratti pubblici e degli accordi con altre pubbliche amministrazioni approvate con Deliberazione di G.C. n. 146 del 10/03/2016, sarà quella della scrittura privata semplice, (data dalla sottoscrizione, con firma digitale del Fornitore e del Soggetto Aggiudicatore, del contratto esecutivo);
- le clausole essenziali dei contratti di adesione in questione sono quelle indicate dalle regole di e-procurement, dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili al Contratto Quadro SPC Cloud - lotti 3 e 4 nonché dalle condizioni particolari di contratto predisposte dal Soggetto Aggiudicatore ed inviate al Fornitore;
- ciascuno degli operatori della R.T.I. aggiudicataria Almaviva S.p.A., Almare s.r.l., Indra Italia S.p.A. e PWC Advisory S.p.A., ha dichiarato quanto segue:
 1. di essere a conoscenza dell'obbligo di osservanza del Codice di Comportamento adottato dall'Ente con Deliberazione di G.C. 254 del 24/04/2014 art. 2 c. 3 che dispone l'applicazione del Codice anche alle imprese fornitrici di beni e servizi o che realizzano opere in favore del Comune di Napoli ai sensi dell'art. 17 c. 5 del predetto Codice, nonché penalità economiche commisurate al danno, anche d'immagine, arrecato e clausole di risoluzione automatica del contratto in caso di inosservanza;



2. di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver attribuito incarichi a dipendenti di codesta Amministrazione Comunale, anche non più in servizio, che negli ultimi 3 anni abbiano esercitato poteri istruttori, autoritativi o negoziali per conto dell'Amministrazione Comunale in procedimenti in cui la controparte sia stata interessata;
 3. di impegnarsi, altresì, a non conferire tali incarichi per l'intera durata del contratto, consapevole delle conseguenze previste dall'art. 53 c. 16/ter del D.Lgs. 165/2001 e delle sanzioni applicabili, quantificati in una percentuale variabile dallo 0,5% al 5% dell'importo contrattuale, così come determinata dal RUP in relazione alla gravità della suddetta violazione, sulla scorta di indicatori di valutazione quali, a mero titolo esemplificativo, danno all'immagine, danno effettivo nell'esecuzione della prestazione, recidività, etc;
- la R.T.I. aggiudicataria Almaviva S.p.A., Almaware s.r.l., Indra Italia S.p.A. e PWC Advisory S.p.A., ha assunto gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13/08/2010 nr. 136 e successive modifiche;
 - ciascuno degli operatori della R.T.I. aggiudicataria ha dichiarato di accettare tutte le clausole di cui al Patto di Integrità ai sensi della deliberazione di G.C. 797 del 03/12/2015;

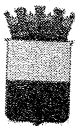
Dato, altresì, atto che

- sono stati rilevati rischi di interferenza di livello basso sia per le attività connesse al Lotto 3 che per quelle connesse al Lotto 4 del Contratto Quadro SPC Cloud, ma esenti da oneri;
- sono stati acquisiti i documenti unici di regolarità contributiva (DURC) e risultano regolari;

Ritenuto, pertanto

- di aderire al Contratto Quadro SPC Cloud - lotto 3, stipulato da Consip S.p.A. con il R.T.I. Almaviva S.p.A., Almaware S.r.l., Indra Italia S.p.A. e PWC Advisory S.p.A. per la fornitura dei "Servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa", per la durata di 29 mesi (ventinove mesi) a decorrere, presumibilmente, dal 18/11/2019 sino al 31/03/2022, come dettagliatamente descritto nel Progetto dei Fabbisogni agli atti d'ufficio, il cui costo complessivo, comprensivo di IVA, ammonta ad € 741.425,72 oltre ad € 12.154,52 a titolo di incentivi per funzioni tecniche ex art. 113 D.Lgs n. 50/2016, e ad un costo una tantum di € 4.861,81 esente da IVA per diritti da corrispondere a Consip S.p.A.;
- di aderire al Contratto Quadro SPC Cloud - lotto 4, stipulato da Consip S.p.A. con il R.T.I. Almaviva S.p.A., Almaware S.r.l., Indra Italia S.p.A. e PWC Advisory S.p.A. per la fornitura dei "Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line", per la durata di 33 mesi (trentatré mesi) a decorrere, presumibilmente, dal 18/11/2019 sino al 31/07/2022, come dettagliatamente

P



descritto nel Progetto dei Fabbisogni agli atti d'ufficio, il cui costo complessivo, comprensivo di IVA, ammonta ad € 822.577,17 oltre ad € 13.484,87 a titolo di incentivi per funzioni tecniche ex art. 113 D.Lgs n. 50/2016, e ad un costo una tantum di € 5.393,95 esente da IVA per diritti da corrispondere a Consip S.p.A.;

Atteso che

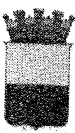
- con deliberazione di Consiglio Comunale nr. 21 del 18/04/2019 è stato approvato il Bilancio di Previsione 2019/2021;
- con deliberazione di Giunta Comunale nr. 300 del 27/06/2019 è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2019/2021;
- con deliberazione di C.C. nr. 73 del 07/08/2019 è stato approvato, tra l'altro, l'assestamento generale di Bilancio ex art. 175 c. 8 del D.Lgs. 267/2000;
- trattasi di progetto finanziato con risorse FESR del PON Metro 2014-2020 da concludersi incondizionatamente entro i termini dettati dalla programmazione comunitari in corso;
- nello specifico, trattasi di servizi a supporto dell'attuazione del Progetto NA1.1.1.g "Piattaforma online per la gestione, l'indirizzo e il controllo del patrimonio immobiliare destinato all'Edilizia Residenziale Pubblica e per l'attuazione di uno sportello unico integrato di partecipazione e coordinamento delle politiche sociali sul territorio coordinate da 'Agenzia Sociale per la casa'", approvato e ammesso a finanziamento con disposizione nr. 29 del 16/10/2018 dell'Organismo Intermedio, soggetto a rendicontazione e alla preventiva attivazione della procedura Richiesta Trasferimento Fondi, da attuarsi, nel caso specifico, nel rispetto del sub-obiettivo di spesa dettato dal Programma Operativo stesso, da raggiungersi entro il 31/12/2019;

Dato, altresì, atto

- dell'assenza di conflitto di interesse, anche potenziale e di rapporti finanziari tra i responsabili del procedimento ed i titolari degli uffici competenti ad adottare i pareri, le valutazioni tecniche, gli atti endoprocedimentali ed il provvedimento finale di che trattasi, con i soggetti destinatari dell'atto di liquidazione, tali da imporre il dovere di astensione nonché la segnalazione di conflitto di interesse, anche potenziale, ai sensi dell'art. 6-bis della L. n. 241 del 07/08/1990 sulle norme del procedimento amministrativo, degli artt. 6 e 7 del D.P.R. n. 62/2013 e degli artt. 7 e 9 del Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Napoli, adottato dall'Ente con deliberazione di G. C. n. 254 del 24 aprile 2014;

Attestata

- la regolarità della procedura seguita e la esatta rispondenza degli atti e fatti posti in essere a sostegno del presente provvedimento ai sensi dell'art. 147 bis del D.Lgs. n. 267/00 e degli artt. 13, c. 1 lett b) e 17, c. 2 lett. a) del Regolamento del Sistema dei Controlli Interni, approvato con Deliberazione C.C. n. 4 del 28 febbraio 2013;



Esaminata la normativa di seguito indicata:

- Decreto Legislativo n. 50 del 18/04/2016;
- Decreto Legislativo n. 82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale "(CAD);
- art. 4 del D.Lgs. n. 165 del 2001;
- Legge 28 dicembre 2015, n. 208 (Legge di Stabilità 2016);
- Legge 11 dicembre 2016, n. 232 (Legge di Stabilità 2017);
- artt. 107, 183, 191 e 192 del T.U. delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali, approvato con D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267;
- Regolamento dei Contratti, approvato con Deliberazione C.C. n. 64 del 24/04/1992;
- Regolamento di Contabilità, approvato con Deliberazione C.C. n. 21 del 30/03/2006;
- Deliberazione G.C. n. 146 del 10/03/2016 "Linee Guida per la stipula dei contratti pubblici e gli accordi con le altre pubbliche amministrazioni";

Ritenuto

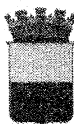
- per quanto sin qui esposto, che risulta necessario ed indispensabile adottare il presente provvedimento

DETERMINA

Per le motivazioni espresse nella parte narrativa del presente provvedimento che qui si intendono integralmente trascritte:

- **individuare**, ai sensi dell'art. 192 del D.Lgs. n. 267/2000 e dell'art. 32 c. 2 del D.Lgs. n. 50/2016, quale procedura per l'affidamento della fornitura dei servizi di cui al progetto codice intervento NA1.1.1.g., relativo alla progettazione e realizzazione di una piattaforma per la gestione degli sportelli dell'Agenzia Sociale per la Casa e per la gestione del Patrimonio Immobiliare del Comune di Napoli:
 - ✓ l'adesione al Contratto Quadro SPC Cloud - lotto 3 per i "servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa", sottoscritto dal R.T.I. costituito tra le società "Almaviva - The Italian Innovation Company S.p.A.", nella sua qualità di mandataria, con sede legale in Via di Casal Boccone, 188/190 - 00137 Roma, C.F./P.IVA n. 08450891000 e le società mandanti Almaware S.r.l., Indra Italia S.p.A. e PWC Advisory S.p.A., con decorrenza dal 18/11/2019 al 31/03/2022;
 - ✓ l'adesione al Contratto Quadro SPC Cloud - lotto 4 per i "servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line", parimenti sottoscritto dal R.T.I. costituito tra le società "Almaviva - The Italian Innovation Company S.p.A.", nella sua qualità di mandataria, con sede legale in Via di Casal Boccone, 188/190 - 00137 Roma, C.F./P.IVA n. 08450891000 e le società mandanti Almaware S.r.l., Indra Italia S.p.A. e PWC Advisory S.p.A., con decorrenza dal 18/11/2019 al 31/07/2022;

?



- approvare le quotazioni dei predetti Contratti Quadro come risultanti dai Progetti dei Fabbisogni:

✓ **Contratto Quadro SPC Cloud – Lotto 3: servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa**

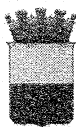
Servizio Erogato	2019	2020	2021	2022	Totale
L3.S2	€ 60.000,00	€ 94.800,00	€ 72.000,00	€ 16.800,00	€ 243.600,00
L3.S3	€ 2.940,00	€ 7.406,00	€ 1.278,00	€ 1.856,00	€ 13.480,00
L3.S4	€ -	€ 40.000,00	€ 26.400,00	€ 15.840,00	€ 82.240,00
L3.S6	€ 60.455,00	€ 96.972,50	€ 60.732,50	€ 32.100,00	€ 250.260,00
L3.S7	€ -	€ 18.146,00	€ -	€ -	€ 18.146,00
Imponibile	€ 123.395,00	€ 257.324,50	€ 160.410,50	€ 66.596,00	€ 607.726,00
IVA	€ 27.146,90	€ 56.611,39	€ 35.290,31	€ 14.651,12	€ 133.699,72
Totale Complessivo	€ 150.541,90	€ 313.935,89	€ 195.700,81	€ 81.247,12	€ 741.425,72

✓ **Contratto Quadro SPC Cloud – Lotto 4: servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line**

Servizio Erogato	2019	2020	2021	2022	Totale
L4.S1	€ 80.774,40	€ 96.160,00	€ 115.392,00	€ 59.426,88	€ 351.753,28
L4.S6	€ -	€ 22.756,80	€ 83.441,60	€ 83.441,60	€ 189.640,00
L4.S7	€ 12.282,00	€ 33.570,80	€ 50.560,90	€ 36.436,60	€ 132.850,30
Imponibile	€ 93.056,40	€ 152.487,60	€ 249.394,50	€ 179.305,08	€ 674.243,58
IVA	€ 20.472,41	€ 33.547,27	€ 54.866,79	€ 39.447,12	€ 148.333,59
Totale Complessivo	€ 113.528,81	€ 186.034,87	€ 304.261,29	€ 218.752,20	€ 822.577,17

- **dare atto** dell'accertamento preventivo di cui all'art. 183 comma 8 del D.Lgs. n. 267/2000, così come coordinato con D.Lgs. n. 118/2001 ed integrato dal D.Lgs. n. 126/2014, disposto sul capitolo di entrata 404783;
- **dare atto** che lo stanziamento di cassa sul Capito di spesa corrispondente 299111/7, codice di bilancio 01.8-2.02.03.02.001 è capiente per la registrazione dell'impegno;
- **impegnare** la spesa derivante dalle predette adesioni pari a complessivi € 1.299.898,72 - di cui € 1.036.068,50 per imponibile Servizi Lotti 3 e 4, € 227.935,07 per IVA al 22%, € 25.639,39 (Esente IVA) a titolo di Oneri per incentivi per funzioni tecniche ex art. 113 D.Lgs. 50/2016 ed € 10.255,76 (Esente IVA) per diritti una tantum da corrispondere a Consip S.p.A. per l'adesione ai Contratti Quadro SPC Cloud – Lotti 3 e 4, sul Bilancio 2019-2021 - Capitolo 299111/7 denominato "PON METRO 2014 - 2020 ASSE 1 AGENDA DIGITALE - PIATTAFORMA EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - ENTRATA CAP. 404783" - Codice di Bilancio 01.8-2.02.03.02.001, secondo gli schemi di seguito indicati:
- ✓ **in favore del R.T.I. Almaviva S.p.A., Almare S.r.l., Indra Italia S.p.A. e PWC Advisory S.p.A. - Servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa - Contratto Quadro SPC Cloud – Lotto 3:**

Capitolo	Imponibile	IVA	Importo	Annualità
299111/7	€ 123.395,00	€ 27.146,90	€ 150.541,90	2019
299111/7	€ 257.324,50	€ 56.611,39	€ 313.935,89	2020
299111/7	€ 160.410,50	€ 35.290,31	€ 195.700,81	2021
Valore adesione Lotto 3	€ 541.130,00	€ 119.048,60	€ 660.178,60	



- ✓ in favore del R.T.I. Almaviva S.p.A., Almaware S.r.l., Indra Italia S.p.A. e PWC Advisory S.p.A. - Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line - Contratto Quadro SPC Cloud – Lotto 4:

Capitolo	Imponibile	IVA	Importo	Annualità
299111/7	€ 93.056,40	€ 20.472,41	€ 113.528,81	2019
299111/7	€ 152.487,60	€ 33.547,27	€ 186.034,87	2020
299111/7	€ 249.394,50	€ 54.866,79	€ 304.261,29	2021
Valore adesione Lotto 4	€ 494.938,50	€ 108.886,47	€ 603.824,97	

- ✓ in favore di Consip S.p.A. Contratti Quadro SPC Cloud Lotto 3 e 4:

Capitolo	Descrizione	Importo	Annualità
299111/7	Contributo adesione CONSIP - Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 3	€ 4.861,81	2019
299111/7	Contributo adesione CONSIP - Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 4	€ 5.393,95	2019
Totale Complessivo		€ 10.255,76	

- ✓ In favore del gruppo di lavoro nominato con disposizione n. 5 del 30/10/2019 del Dirigente del Servizio Demanio e Patrimonio - rep. n. 3075 - Contratti Quadro SPC Cloud Lotto 3 e 4:

Capitolo	Descrizione	Importo	Annualità
299111/7	Incentivi per funzioni tecniche ex art. 113 dlgs 50/2016 - Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 3	€ 12.154,52	2019
299111/7	Incentivi per funzioni tecniche ex art. 113 dlgs 50/2016 - Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 4	€ 13.484,87	2019
Totale Complessivo		€ 25.639,39	

- **annotare** la spesa derivante dalle predette adesioni pari a complessivi € 299.999,32 - di cui € 245.901,08 per imponibile, € 54.098,24 per IVA al 22%, per l'adesione ai Contratti Quadro SPC Cloud – Lotti 3 e 4, sul Bilancio 2020-2022 - Capitolo 299111/7 denominato "PON METRO 2014 - 2020 ASSE 1 AGENDA DIGITALE - PIATTAFORMA EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA - ENTRATA CAP. 404783" - Codice di Bilancio 01.8-2.02.03.02.001, secondo gli schemi di seguito indicati:

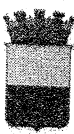
- ✓ in favore del R.T.I. Almaviva S.p.A., Almaware S.r.l., Indra Italia S.p.A. e PWC Advisory S.p.A. - Servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa - Contratto Quadro SPC Cloud – Lotto 3:

Annotazione, ai sensi dell'art. 183 c.6 D.Lgs. Nr. 267/2000				
Capitolo	Imponibile	IVA	Importo	Annualità
299111/7	€ 66.596,00	€ 14.651,12	€ 81.247,12	2022

- ✓ in favore del R.T.I. Almaviva S.p.A., Almaware S.r.l., Indra Italia S.p.A. e PWC Advisory S.p.A. - Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line – Contratto Quadro SPC Cloud – Lotto 4:

Annotazione, ai sensi dell'art. 183 c.6 D.Lgs. Nr. 267/2000				
Capitolo	Imponibile	IVA	Importo	Annualità
299111/7	€ 179.305,08	€ 39.447,12	€ 218.752,20	2022

2



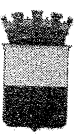
- **dare atto** che il contributo a Consip verrà erogato, un volta firmati i contratti di adesione tra le parti, mediante bonifico bancario, con causale "CQ Cloud 3" (lotto 3) e "CQ Cloud 4" (lotto 4), sul conto corrente i cui estremi sono i seguenti:
Banca: INTESASANPAOLO
IBAN: IT 38 0 03069 03240 100000005558
- **precisare** che il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) e il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) sono tenuti a svolgere le funzioni ed i compiti previsti e disciplinati dalla vigente normativa;
- **precisare**, altresì, che il RUP e il DEC dovranno sottoscrivere apposita dichiarazione di insussistenza di cause di inconferibilità o incompatibilità di cui all'art. 20 del D. Lgs. n. 39/2013 in relazione all'oggetto del presente affidamento;
- **stabilire** che il Referente per l'anticorruzione e la trasparenza del Servizio Demanio e Patrimonio provveda all'aggiornamento del Piano di Rotazione degli Incarichi nonché alla successiva trasmissione del Piano medesimo al Segretario Generale nella sua qualità di Responsabile della Prevenzione della Corruzione;
- **disporre** che venga assicurata la pubblicazione della presente determina sul sito web istituzionale del Comune di Napoli, nella sezione "Amministrazione trasparente", ai fini della trasparenza amministrativa ai sensi del D.Lgs. nr. 33/2013;
- **procedere** agli adempimenti di pubblicità di cui all'art. 29 del D.Lgs. nr. 50/2016 s.m.i.;
- **notificare** il presente atto agli interessati.

Allegati:

1. Progetto dei Fabbisogni Contratto Quadro SPC Cloud – Lotto 3 acquisito al PG/2019/884272 del 04/11/2019;
2. Progetto dei Fabbisogni Contratto Quadro SPC Cloud – Lotto 4 acquisito al PG/2019/884266 del 04/11/2019;

che costituiscono parte integrante del presente provvedimento composto da complessive 88 pagine, numerate progressivamente da 1 a 88 e debitamente siglate.

Il Dirigente
(dott.ssa *Natalia D'Esposito*)



Letto l'art.183, comma 7 del D.Lgs. 267/2000, come modificato ed integrato dal D.L. 174/2012, convertito in Legge 213/2012;
ai sensi dell'art.151 comma 4 del D.Lgs. Vista la regolarità contabile, si attesta la copertura finanziaria della spesa sui seguenti interventi:

IL RAGIONIERE GENERALE

Napoli, _____. _____. _____. _____

DIPARTIMENTO AFFARI GENERALI
SERVIZIO TRASPARENZA, PROTOCOLLO, ALBO PRETORIO

La presente determinazione è affissa all'Albo Pretorio ai sensi dell'art. 10 - comma 1 del D.Lgs 267/2000.

dal _____. _____. _____. _____ al _____. _____. _____. _____

IL RESPONSABILE

P

X

Da "spclotto3" <spclotto3@pec.almaviva.it>
 A "demanio.patrimonio@pec.comune.napoli.it" <demanio.patrimonio@pec.comune.napoli.it>
 "E.DeMaio@almaviva.it" <E.DeMaio@almaviva.it>, "enardi@indracompany.com"
 <enardi@indracompany.com>, "apapasodaro@indracompany.com"
 Cc <apapasodaro@indracompany.com>, "cmarra@indracompany.com" <cmarra@indracompany.com>,
 "SPCPMO@almaviva.it" <SPCPMO@almaviva.it>, "D.Scaffa@almaviva.it" <D.Scaffa@almaviva.it>
 Data giovedì 31 ottobre 2019 - 11:21

Re: Piano dei Fabbisogni Comune di Napoli Servizio Demanio e Patrimonio

Papaso
7/19/19
Q

Buongiorno,
 in risposta al Piano dei Fabbisogni da voi trasmesso in data 9/8/2019, e facendo seguito al Progetto dei Fabbisogni inviato il 23/9/2019, si trasmette la versione aggiornata del Progetto dei Fabbisogni che recepisce le osservazioni condivise con codesta Amministrazione.

Distinti saluti

Almaviva S.p.A.

----- Header Originale -----

Da : "spclotto3" spclotto3@pec.almaviva.it
 A : demanio.patrimonio@pec.comune.napoli.it
 Cc : "Ettore De Maio" E.DeMaio@almaviva.it, "Enrico Nardi" enardi@indracompany.com, "Adriano Papasodaro" apapasodaro@indracompany.com, "Cristina Marra" cmarra@indracompany.com, "SPCPMO" SPCPMO@almaviva.it, "Donatella Scaffa" D.Scaffa@almaviva.it
 Data : Mon, 23 Sep 2019 14:48:09 +0200
 Oggetto : Re: Piano dei Fabbisogni Comune di Napoli Servizio Demanio e Patrimonio


> Buonasera,
 > in risposta al Piano dei Fabbisogni da voi trasmesso in data 9/8/2019, si trasmette il relativo Progetto dei Fabbisogni.

>
 > Distinti saluti
 >
 > Almaviva S.p.A.
 >
 >
 >

> Da: "demanio.patrimonio@pec.comune.napoli.it" demanio.patrimonio@pec.comune.napoli.it
 > A: SPclotto3@pec.almaviva.it
 > Cc:
 > Data: Fri, 9 Aug 2019 09:54:44 +0200
 > Oggetto: Piano dei Fabbisogni Comune di Napoli Servizio Demanio e Patrimonio
 >
 >
 >
 >

> > Si invia quanto in oggetto
 > >
 > >
 > > Comune di Napoli
 > > Servizio Demanio e Patrimonio
 > > Piazza Francese, 1/3
 > > Napoli

COMUNE DI NAPOLI
 14PAG. 2019. 0884272 04/11/2019
 Mitt.: SPCLOTTO3@PEC.ALMAVIVA.IT
 Ass.: Servizio Demanio e Patrimonio - RRPR1091 -
 Fascicolo : 2015.004.700



Allegato(i)

SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1.pdf (1198 Kb)

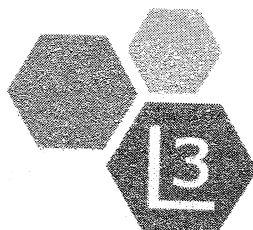
10

Almaviva

Almwave



indra



Comune di Napoli

PROGETTO DEI FABBISOGNI

Servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa

Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 3

Patrimonio

AGENZIA SOCIALE PER LA CASA

20



SOMMARIO

1	INTRODUZIONE	4
1.1	Premessa	4
1.2	Scopo	5
1.3	Campo di applicazione	5
1.4	Assunzioni	5
1.5	Riferimenti	6
1.6	Acronimi e glossario	6
1.7	Versioni	7
2	ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO	8
3	PROGETTO DI ATTUAZIONE	10
3.1	Introduzione	10
3.2	Aree Funzionali	10
3.2.1	Area Patrimonio	10
3.2.2	Area ASC	11
3.2.3	Funzioni Cross	12
3.3	Macrofunzionalità	12
3.3.1	Gestione Edilizia Residenziale Pubblica	12
3.3.2	Gestione ASC	14
4	ARCHITETTURA	21
4.1	Servizi Infrastrutturali	21
4.1.1	Identity and Access Management	21
4.1.2	API Management	21
4.1.3	Enterprise Integrator	21
4.2	Ipotesi di architettura	22
5	INTERFACCE WEB	25
5.1	Interfaccia Web Cittadino	25
5.1.1	Area Pubblica	25
5.1.2	Area Privata	26
5.1.3	GIS	27
5.2	Interfaccia Web di Back Office	27
5.2.1	Area Privata	28
5.2.2	Gestione Pratiche	28
5.2.3	Documenti	29

5.2.4	Gestione Catalogo Immobili	29
5.2.5	Gestione Notifiche	29
5.2.6	Cruscotto di Monitoraggio.....	29
6	SISTEMI DI BACK END	30
6.1	Banche Dati	30
6.2	GIS.....	30
6.3	POTESs	31
6.4	Altri Sistemi	32
7	SERVIZI PROFESSIONALI.....	33
7.1	Modalità di erogazione del servizio	33
7.2	Formazione e Training on the Job.....	34
7.2.1	Formazione centralizzata.....	34
7.2.2	Traning on the job.....	34
7.3	Quadro riassuntivo dei servizi.....	36
7.4	Impegno delle risorse professionali.....	37
7.5	Indirizzo di dispiegamento dei servizi.....	37
7.6	Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi	38
8	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI	39
8.1	Gestione dei SAL Mensili.....	39
8.2	Report di Stato di Avanzamento Mensile	39
9	PIANO DI ATTUAZIONE	41
9.1	Piano di Lavoro	41
9.2	Gestione della Sicurezza	41
9.3	Piano di Qualità.....	41
10	DATA DI ATTIVAZIONE	42



1 INTRODUZIONE

1.1 Premessa

Il presente documento costituisce il Progetto dei Fabbisogni per i servizi richiesti da Comune di Napoli, esso riporta la proposta tecnica ed economica da implementare, sulla base delle richieste contenute nel Piano dei Fabbisogni e secondo le modalità tecniche ed i listini previsti nel Contratto Quadro.

Il percorso di attuazione delle politiche di coesione messe in campo nell'ambito della Strategia Europea 2020, pone particolare importanza ai temi dell'inclusione attiva e della lotta alla povertà.

Tra gli obiettivi della stessa Strategia si evidenzia per la prima volta un traguardo importante relativo alla lotta alla povertà, proprio dal punto di vista quantitativo: ridurre di 20 milioni, entro il 2020, il numero dei poveri e delle persone a rischio di povertà.

In tale contesto, interviene, tra gli altri, il Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane" (PON METRO), rispetto al quale il Comune di Napoli è stato designato Organismo Intermedio, che promuove, fra l'altro, la sperimentazione su base nazionale di percorsi individuali di inserimento lavorativo, sociale, educativo, sanitario e accompagnamento alla casa, implementati per il tramite di Agenzie sociali per la casa.

Attraverso il Piano dei Fabbisogni, è stata espressa dall'Ente la necessità di poter disporre di un'infrastruttura informatica che permetta l'attuazione del Programma Operativo Nazionale che persegue il contrasto al "disagio abitativo", ossia quello relativo all'inclusione sociale, che condivide i principi del paradigma Housing First, un modello teorico di contrasto della marginalità estrema, secondo il quale la casa è il punto di partenza per l'integrazione sociale dell'individuo o delle famiglie in condizioni di disagio e che prevede un accompagnamento e una "presa in carico" multidimensionale dell'individuo finalizzato alla fuoriuscita in maniera permanente dalla situazione di povertà o emarginazione.

La natura particolare del progetto, prevede la necessità di utilizzare servizi sia sulla convenzione SPC Lotto 3, relativamente alla cooperazione applicativa ed all'analisi dei Big Data, ma anche sulla convenzione SPC Lotto 4 per lo sviluppo dei servizi Web di pubblicazione; l'analisi di impatto verrà quindi effettuata su 2 progetti dei fabbisogni distinti, rispettivamente uno per il Lotto 3 ed uno per il 4.

Per dare comunque una visione integrata ed omogenea del progetto, i due documenti conterranno una parte in comune dove verrà descritta la soluzione tecnica ed esecutiva, mentre i successivi capitoli conterranno le tabelle di riepilogo dei servizi, specifiche per i Lotti 3 e 4.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almaxwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

1.2 Scopo

Lo scopo del documento è illustrare e quantificare i servizi richiesti dall'Amministrazione per la realizzazione dei progetti

- Gestione Patrimonio Immobiliare e Bandi ERP
- Sportello Telematico ASC

Il documento si compone di:

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

1.3 Campo di applicazione

Il documento si applica al progetto SPC lotto 3. In particolare:

- Servizio L3.S2 - Interfacce Web
- Servizio L3.S3 - Realizzazione client per la fruizione di servizi
- Servizio L3.S4 – Orchestrazione
- Servizio L3.S6 – Servizio di supporto memorizzazione dei Big Data
- Servizio L3.S7 – Analisi dei Big Data

1.4 Assunzioni

Il Comune di Napoli, in qualità di Amministrazione contraente, beneficiario dei fondi del PON Metro 2014-2020, si vuole dotare di una piattaforma informatica che permetta l'attuazione del Programma Operativo Nazionale e che persegua il contrasto al "disagio abitativo", ossia quello relativo all'inclusione sociale, a servizio dei cittadini del Comune di Napoli e dei comuni della Città Metropolitana.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

1.5 Riferimenti

Identificativo ¹	Titolo/Descrizione
Contratto Quadro del 31/03/2017 e relativi Allegati	Contratto Quadro del 31/03/2017 relativo all'Appalto dei servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa (lotto 3) in favore delle PA.
Allegato 5A alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Parte Generale
Allegato 5B alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Lotto 3
Allegato1-SPCL3-TMP-PianoFabbisogni 1.0	Piano dei Fabbisogni Lotto 3
SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.0	Progetto dei Fabbisogni vers 1.0

1.6 Acronimi e glossario

Definizione / Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
RTI	Raggruppamento Temporaneo d'Impresa
SPC	Sistema Pubblico di Connettività
PON	Programma Operativo Nazionale
CS	Contratto Esecutivo
CMS	Content Management System
SPID	Sistema Pubblico d'Identità
CIE	Carta d'Identità Elettronica
CNS	Carta Nazionale dei Servizi
SOA	Service-Oriented Architecture
API	Application Programming Interface
GIS	Geographic Information System
PagoPA	Piattaforma Pagamenti Pubblica Amministrazione
POTESs	Piattaforma On-line per la Trasmissione ed Erogazione dei Servizi
ASC	Agenzia Sociale per la Casa
ERP	Edilizia Residenziale Pubblica
SIT	Sistema Informativo Territoriale

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

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

1.7 Versioni

Revisione	Data	Motivo	Modifiche
1.0	23/09/2019	Prima emissione	-
1.1	30/10/2019	Richiesta di integrazione e modifica del progetto da parte del Comune di Napoli	Modifica dei requisiti ed aggiunta di una linea di servizio

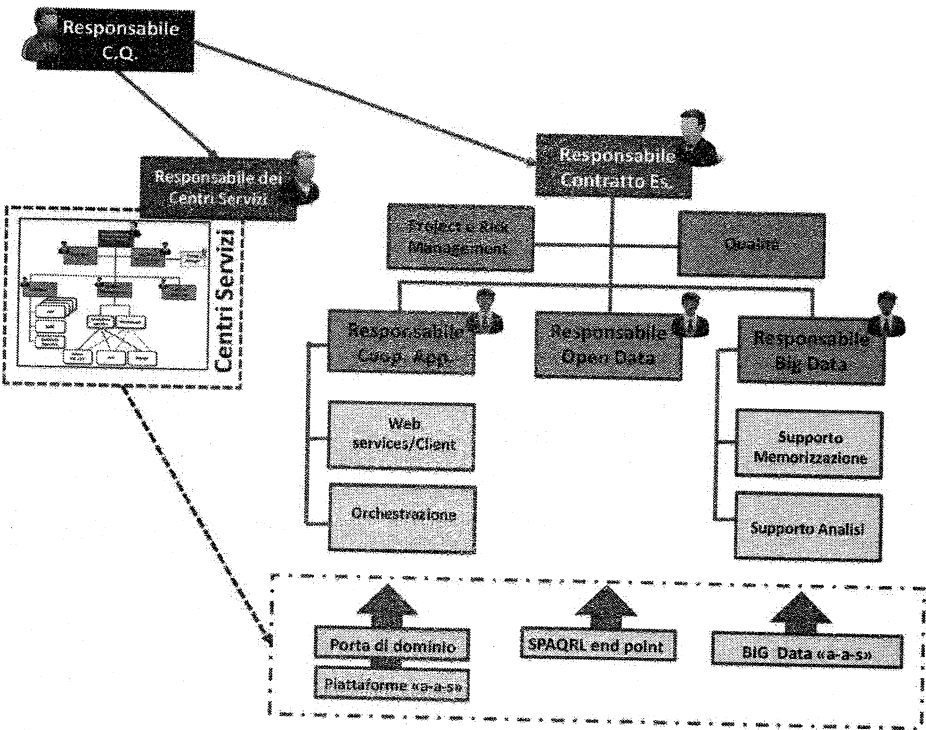
2 ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

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

Per il Contratto Esecutivo si identificano:

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

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



9 Q

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

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

Ruolo	Nome	Cognome	Riferimenti
Responsabile Centro Servizi	Emiliano	Muroni	e.muroni@almaviva.it
Responsabile Interfacce	Roberto	Venanzi	rvenanzi@almaviva.it
Responsabile Realizzazione client	Roberto	Venanzi	rvenanzi@almaviva.it
Responsabile Orchestrazione	Roberto	Venanzi	rvenanzi@almaviva.it
Responsabile BigData	Roberto	Venanzi	rvenanzi@almaviva.it

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

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

3 PROGETTO DI ATTUAZIONE

La sfida del progetto è duplice: coniugare una gestione efficace e dinamica del patrimonio all'erogazione di servizi di assistenza e sostegno alle categorie più svantaggiate, partendo dal paradigma 'Housing first'.

Il sistema dovrà definire un modello innovativo di interazione su processi tra loro correlati in ambito welfare e del patrimonio immobiliare che rientrano tra gli obiettivi strategici dell'amministrazione.

3.1 Introduzione

Attraverso l'analisi del Piano dei Fabbisogni del Progetto Patrimonio è stata ipotizzata una possibile soluzione che sarà descritta nei prossimi paragrafi e che ha lo scopo di fornire una visione d'insieme del progetto ed una corretta rappresentazione dell'utilizzo delle linee di servizio utili al perseguimento dell'obiettivo.

La soluzione è puramente indicativa e sarà soggetta a revisione durante la prima fase del progetto, nella quale sarà eseguito l'assessment delle funzionalità presenti nel piano e la verifica dei servizi presenti presso l'Amministrazione. L'RTI garantirà la prosecuzione dell'attuale operatività fino allo sviluppo della nuova piattaforma.

3.2 Aree Funzionali

La nuova piattaforma sarà realizzata secondo le linee guida AGID (Linee Guida per il Design dei siti web delle PA e per l'Interoperabilità) ed in ottica multi-tenant, analogamente alla piattaforma POTESs con cui sarà interoperabile. La Banca Dati sarà dunque comune ai vari Enti aderenti, che potranno però accedere, visionare, gestire solo quelli di propria competenza. Inoltre sarà afferente alle due Aree Funzionali presenti nel Piano dei Fabbisogni:

- Area Patrimonio
- Area ASC
- Ambito Welfare
- Ambito Lavoro

3.2.1 Area Patrimonio

L'**Area Patrimonio** riguarda la gestione amministrativa del patrimonio immobiliare del Comune di Napoli. La soluzione proposta prevede attività di integrazione ed evoluzione dell'applicativo esistente Sep@Com per la gestione degli immobili, piattaforma acquisita recentemente dal Comune di Napoli ed utilizzata attualmente per garantire i servizi di gestione degli immobili.

La soluzione proposta riguarderà:

- Attività di Manutenzione Evolutiva per le funzionalità già presenti sull'applicativo Sep@Com;
- Attività di Sviluppo di nuovi *moduli* ('*Gestione Bandi ERP*');
- Attività di Conduzione Applicativa del software per la componente Patrimonio, presso il centro polifunzionale 'NaGioja' a Soccavo (Napoli).

Versione 1.1	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Pagina
Data di emissione 31/10/2019	Uso pubblico	10 di 42

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

3.2.2 Area ASC

Attraverso lo Sportello Telematico di Start CheckIn la soluzione proposta permetterà di:

Gestire in una modalità ottimizzata un'agenda appuntamenti a cui il cittadino potrà fare riferimento; I posti disponibili dovranno essere automaticamente calcolati da un motore di regole in base a fascia oraria, tipo di operazione (esempio Richiesta Reddito Cittadinanza) e n° sportelli; il cittadino potrà prenotare l'appuntamento senza che venga successivamente richiesta la conferma; sarà inoltre possibile effettuare una prenotazione per il cittadino accedendo come operatore di Back Office;

- Creare, gestire e aggiornare un 'Fascicolo Sociale' che tenga traccia non solo del set di dati personali del richiedente assistenza, ma anche di tutti i dati raccolti (sia internamente sia tramite integrazione con sistemi esterni in essere o in via di sviluppo) relativi a bisogni, assistenza richiesta e forme di agevolazioni ed aiuti ricevuti;
- Effettuare delle verifiche di validità di accesso del cittadino ai servizi erogati (ad esempio valutazioni circa il reddito ISEE dichiarato) sia internamente che in contesti esterni.

3.2.2.1 Ambito Welfare

L'**Ambito Welfare** attiene ai servizi di assistenza al cittadino, orientati alla valutazione ed al soddisfacimento dei bisogni abitativi dei richiedenti assistenza

Di seguito un elenco significativo ma non esaustivo dei servizi erogabili:

- Gestire e monitorare le assegnazioni per assistenza scolastica ai disabili, gestirne i contributi e tenere traccia delle informazioni relative ai dati anagrafici e alla storia dell'utente;
- Gestire le assegnazioni in strutture residenziali dei minori, anche stranieri non accompagnati, tracciando anche un profilo storico degli stessi;
- Fornire sistemazioni ed assistenza alle persone senza fissa dimora.

3.2.2.2 Ambito Lavoro e Formazione

L'**Ambito Lavoro e Formazione** riguarda l'insieme di iniziative, politiche, misure e servizi offerti da enti pubblici e/o aziende private riguardo le tematiche di accoglienza, orientamento, informazione e formazione ed accompagnamento al lavoro.

In tale ambito, la soluzione proposta mira a coordinare l'insieme di iniziative pubbliche e/o private tramite una piattaforma informatica che aggrega l'insieme di informazioni comunicate dai diversi attori (Regione, enti formativi accreditati, uffici di placement, ANPAL, Centri per l'Impiego, APL, etc) e ad implementare servizi per:

- Aggregare informazioni circa l'orientamento ai servizi ed al lavoro e gestire i processi di formazione, tirocinio ed autonomia, anche guidata;
- Gestire le richieste di sostegno al reddito (agevolazioni, rimborsi, etc);
- Gestire le domande, l'accoglienza, i progetti di integrazione, formazione e lavoro di soggetti immigrati richiedenti asilo e/o accoglienza.

Versione 1.1 Data di emissione 31/10/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 11 di 42
--	--	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

3.2.3 Funzioni Cross

Con riferimento a tutte le aree funzionali descritte, la soluzione implementata *ex novo* nonché le evolutive sviluppate sull'applicativo Sep@com, forniranno funzioni di:

- Profilazione degli utenti e presa in carico degli stessi;
- Identificazione Utente a Sportello con Password Temporanea;
- Storicizzazione degli eventi;
- Rendicontazione e reportistica, tramite una apposita interfaccia di monitoraggio che permetterà di effettuare analisi statistiche sui dati e di creare appositi report di monitoraggio dei dati su utenti, immobili, periodi, servizi, etc.;
- Gli utenti dovranno essere sia di BO che di FO, entrambi opportunamente profilati. Gli utenti di FO potranno seguire gli stati di avanzamento delle pratiche, accedere ai servizi online 'che verranno resi disponibili sulla piattaforma' e avanzare richieste di chiarimenti. Sia gli utenti di FO che di BO andranno profilati secondo i ruoli e i grant richiesti per la realizzazione dello sportello ASC e delle figure che intervengono nei processi organizzativi interni ed esterni. Per esempio, gli utenti possono essere classificati come cittadino, proprietario di immobile, esercizio produttivo o commerciale (lavoro), istituti di formazione professionale, tutore, rappresentante legale, etc;
- Amministratore di Sistema, per poter gestire, tramite apposita interfaccia, profili, ruoli, grant, censimento enti, servizi, etc;
- Integrazione applicativa con sistemi esterni (PagoPA, SDI, Protocollo, Anagrafe, etc.).

3.3 Macrofunzionalità

In relazione alle diverse aree funzionali sopra descritte, la soluzione proposta realizzerà funzionalità specifiche per le seguenti *Macrofunzionalità*:

- Gestione Edilizia Residenziale Pubblica
- Gestione ASC
- Start Checkin

3.3.1 Gestione Edilizia Residenziale Pubblica

La *macrofunzionalità* 'Gestione Edilizia Residenziale Pubblica' prevede attività di Sviluppo Software e di Manutenzione Evolutiva.

Di seguito le funzionalità previste, divise per *area funzionale* di appartenenza:

➤ Patrimonio

- *Modulo Amministratore di Sistema* (Gestione Multi-Ente e Multi-Patrimonio):
 - Gestione Enti
 - Gestione Uffici
 - Gestione Profili e Ruoli Operatori
- *Gestione Procedimenti Amministrativi Bandi ERP*:
 - Reportistica Fabbisogni e Sfratti
 - Stato Patrimoni
 - Apertura Bandi

- Definizione Procedimenti Bando
- Gestione Richieste
- Gestione Attese
- **Rilevazione e Gestione Patrimonio Immobiliare:**
 - Censimento Immobili
 - Piani di Vendita
 - Razionalizzazione Spazi
- **Modulo Sicurezza:**
 - Interazione Call Center
 - Censimento Occupanti
 - Gestione Messa in Sicurezza UI
 - Gestione Sfratto
- **Modulo Contabilità di Cantiere:**
 - Gestione Piano Manutenzione
 - Gestione Contabilità Manutenzioni
- **Modulo FSA:**
 - Gestione Domande Contributi
 - Gestione Istruttorie
- **Gestione Finanziamenti Pubblici ERP:**
 - Gestione Finanziamenti
 - Rendicontazione Spese
- **Gestione Spese Reversibili (Fabbricati Cielo Terra e Condomini) e Gestione Condomini:**
 - Gestione Spese
 - Gestione Amministratori Condominio
 - Gestione Condòmini
- **Modulo Gestione Rapporti Utenza:**
 - Gestione Ciclo di Vita Locazioni
 - Gestione Bollette e Fatture
 - Gestione Depositi
 - Gestione Istanze
- **Modulo Morosità:**
 - Workflow Recupero Gestione Morosità
 - Gestione Piani Rateizzazione
 - Gestione Pratiche Affidamento Legale
- **Modulo Manutenzioni:**
 - Gestione Contratti
 - Gestione Segnalazioni
 - Gestione Budget
 - Gestione Ordini e Pagamenti
 - Integrazione Sistema di Bilancio
- **Modulo Contabilità per Ciclo Attivo e Ciclo Passivo:**
 - Gestione Report
 - Storico Report
- **Gestione Piani di Rateizzo:**
 - Normalizzazione DB
- **Gestione Condomini**
 - Normalizzazione DB

169

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

➤ Funzioni Cross

- **Modulo Amministratore di Sistema (Gestione Multi-Ente e Multi-Patrimonio):**
 - Gestione Enti
 - Gestione Uffici
 - Gestione Profili e Ruoli Operatori
- **Integrazioni Applicative:**
 - INPS
 - Autenticazione
 - SPID
 - CIE
 - CNS
 - SUA (dipendenti dell'Ente su Back Office)
 - POTESS
 - BPMN (Gestione Procedimenti)
 - Alfresco (Gestione Documentale)
 - PagoPA
 - SDI
 - Sigmater
 - Protocollo
 - Gestione Documentale
 - SIT
 - Anagrafe
 - Sistemi Bancari
 - Sistema di Bilancio
 - WebGIS (riferimenti territoriali)
 - Sistema di Integrazione della Banche Dati del Comune di Napoli

3.3.2 Gestione ASC

Attraverso la *macrofunzionalità 'Gestione ASC'* saranno realizzare delle interfacce e procedure allo scopo di fornire strumenti e funzionalità di acquisizione dei dati, che saranno integrate con quanto già presente presso le Amministrazioni ai fini del riconoscimento ed erogazione dei servizi richiesti.

In particolare, per ogni cittadino e minore che, attraverso un tutore o rappresentante legale, faccia richiesta di uno dei servizi di seguito elencati, saranno richiamati attraverso la digitazione di un codice fiscale, se già in possesso dell'Amministrazione, o attraverso eventuali altri dati identificativi, controllati e mantenuti i dati come di seguito riportati:

- **Anagrafiche e recapiti dei cittadini (Adulti e Minori) e Permesso di Soggiorno:**
 - riconoscimento del cittadino allo sportello e recupero dei dati anagrafici dello stesso attraverso l'inserimento del codice fiscale;
 - recupero delle informazioni aggiornate dal sistema di banche dati integrate del Comune di Napoli; ad esempio, potrebbe succedere che i dati esposti dall'Ente contengano informazioni non ancora aggiornate con le banche dati sorgenti. Di fronte all'incongruenza del dato, ad es. nel caso in cui il cittadino esibisca un permesso di soggiorno appena rinnovato ma non ancora confluito nel sistema di integrazione dei dati, l'operatore deve poter forzare il recupero dei dati chiedendone l'aggiornamento in tempo reale;

Per poter creare un 'Fascicolo sociale' allineato con le banche dati master del Comune di Napoli, la piattaforma deve essere poter colloquiare con il sistema di integrazione delle banche dati dell'Ente. Il Fascicolo sociale conterrà anche i dati dell'intero nucleo familiare, richiamati dall'anagrafe.

- **Situazioni reddituali tramite ISEE:**
 - verifica de parametri di ISEE e soglie per valutazione della pratica
- **Situazioni Nucleo Familiare e assistenza:**
 - attraverso servizi di Interoperabilità con gli altri archivi, quali: INPS, Regione, enti formativi accreditati, uffici di placement, ANPAL, QSNAP, ecc., saranno effettuate verifiche per la valutazione della pratica
 - verifica delle compatibilità/incompatibilità della richiesta con altri servizi o bonus già erogati da altri istituti

Di seguito le funzionalità previste, divise per *area funzionale* di appartenenza:

➤ **Welfare**

- **Affido Minori in Famiglie:**
 - Gestione Profilo Minore
 - Gestione Contributi
- **Strutture di Accoglienza Residenziale Sociale per Anziani:**
 - Gestione Domande e Assegnazione
 - Cartella Informatizzata Utente
- **Casa di Riposo Signoriello:**
 - Gestione Domande e Assegnazione
- **Homecare Premium (Interventi di Supporto alla Domiciliarità):**
 - Gestione Interventi
- **Assistenza Indiretta e Assegni di Cura:**
 - Gestione Domande e Valutazione
 - Gestione Assegnazione Economica
- **Assistenza Domiciliare Socio Assistenziale:**
 - Gestione Domande e Assegnazione
 - Cartella Informatizzata Utente
- **Dopo di Noi:**
 - Gestione Domande e Valutazione
 - Gestione Contributi
- **Trasporto Scolastico Alunni Disabili:**
 - Gestione domande e assegnazione
 - Gestione registro trasporti
 - Gestione Contributi
- **Assistenza Specialistica:**
 - Gestione Contributi
- **Rette Disabili Sensoriali:**
 - Gestione Domande e Assegnazione
 - Cartella Informatizzata Utente
 - Gestione Contributo Rette
- **Mediazione Immobiliare (funzione complementare ASC):**

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

- Gestione Domanda Immobili
- Gestione Offerta Immobili
- Verifiche Domanda Immobili
- Verifiche Offerta Immobili
- PUAT (Porta Unica Accesso Territoriale) [sistema già in uso e da evolvere]

➤ Lavoro e Formazione

- Percorsi Educativi, Formativi e Accompagnamento al Lavoro:
 - Gestione Percorsi Formativi e Tirocini
- *Orientamento:*
 - Analisi e Gestione Percorsi di orientamento di primo livello e specialistico
- *Formazione:*
 - Analisi e Gestione Percorsi di formazione e di accompagnamento al sistema duale
- *Percorsi di Attivazione Sociale:*
 - Analisi e Gestione Percorsi
- *Misure di Attivazione Lavorative:*
 - Analisi e Gestione Progetti di accompagnamento al lavoro
- *Misure di Sostegno all'Instaurazione di Rapporti di Lavoro:*
 - Analisi e Gestione Incentivi a sostegno dell'instaurazione di rapporti di lavoro
- *Inserimento in Cooperative Sociali:*
 - Gestione Inserimenti
- *Supporto alle Attività di Lavoro Autonomo e Imprenditoriale:*
 - Gestione Incentivi
 - Gestione accesso Credito Agevolato

➤ Funzioni Cross [trasversali alle aree Patrimonio ed ASC]

- *Gestione Emergenza Abitativa:*
 - Gestione Alloggi di emergenza
 - Gestione inserimenti
 - Verifiche Normative
- *Estrazioni Statistiche e DSS:*
 - Monitoraggio Assegnazioni Immobili
 - Estrazione Report

Per le funzionalità riportate di seguito, non essendoci gli elementi necessari per una valutazione approfondita delle attività di sviluppo, saranno realizzate solo a fronte di una richiesta specifica da parte dell'Amministrazione e dopo la consegna di un requisito chiaro ed una valutazione economica che rientri nell'effort di progetto:

➤ Welfare

- *Integrazione Sistema QSNAP* [Sistema sviluppato dall'Istituto Innocenzi di Firenze ed utilizzato dal Comune di Napoli in SaaS]:
 - Accesso Anagrafica Utenza QSNAP
 - Accesso Servizi Erogati QSNAP
- *Integrazione Sistema Assegni Sociali* [I sistemi già presenti e attualmente in uso e da integrare nel fascicolo sociale sono: Assegni al nucleo familiare e di maternità; REI, RdC]:
 - Accesso Anagrafica Utenza

17 Q

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mavave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

- Accesso Servizi Erogati

➤ Lavoro

- *Contributi Economici per Adeguamento Edifici Privati:*
 - Gestione Domande
 - Gestione Contributi
- *Sostegno al reddito - Agevolazioni e Rimborsi (TARI, Gas ed Energia):*
 - Gestione Domande e Assegnazione
 - Gestione Agevolazioni
 - Gestione Rimborsi
- *Accompagnamento al lavoro:*
 - Gestione attività di orientamento e formazione
 - Gestione dei tirocini dall'attivazione alla rendicontazione
 - Gestione delle attività di accompagnamento al lavoro
 - Gestione Incentivi a sostegno dell'instaurazione di rapporti di lavoro
 - Gestione Incentivi a sostegno della creazione d'impresa

3.3.2.1 Start Checkin

La macrofunzionalità 'Start Checkin' si compone di diverse funzionalità elencate di seguito e tra le quali spiccano per complessità:

- **la gestione degli appuntamenti:** attraverso la quale i cittadini potranno accedere alla prenotazione di un appuntamento alle Amministrazioni competenti, per i prodotti\servizi erogati dall'Ente; i posti disponibili dovranno essere automaticamente calcolati da un motore di regole in base a fascia oraria, tipo di operazione (esempio Richiesta Reddito Cittadinanza) e n° sportelli; in base alla configurazione, il cittadino potrà prenotare l'appuntamento senza o con la conferma da parte del Back Office; si richiede che possa essere utilizzata anche in altri ambiti;
- **il Fascicolo Sociale:** attraverso il quale saranno raccolte tutte le informazioni/procedimenti che riguardano un utente nell'ambito dell'Agenzia Sociale della Casa (il codice univoco di identificazione del cittadino è il CF)
- **l'orientamento ai servizi e lavorativo:** attraverso il quale saranno raccolte ed aggregate informazioni sulle politiche del lavoro, intese nel senso più ampio (politiche di accoglienza, informazione, orientamento, formazione, lavoro e accompagnamento alla creazione di impresa);
- **Compilazione della scheda di assessment:** l'operatore di BO compila una forma predefinita e guidata contenente i dati anagrafici richiamati dal sistema integrato di banche dati e completati con le informazioni fornite dal cittadino; la raccolta di tali informazioni servirà per profilare l'utente e inserirlo in percorsi specifici di inclusione e accompagnamento.

Di seguito le funzionalità previste, divise per *area funzionale* di appartenenza:

➤ Welfare

- *Fascicolo Sociale:*
 - Gestione Dati Cittadini
 - Gestione Dati Procedimenti Cittadini
- *Verifica Requisiti di Accesso ai Servizi:*
 - Controlli di Validità Accesso Servizi
 - Verifica ISEE

Versione 1.1 Data di emissione 31/10/2019	R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mavave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 17 di 42
--	--	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

- Condivisione Esito Verifica ISEE
- **Attivazione Accesso Incentivi e Agevolazioni Casa:**
 - Controlli di Validità Accesso Agevolazioni Esterne

➤ **Lavoro**

- **Orientamento ai Servizi e Lavorativo:**
 - Mappatura e verifica bimestrale della presenza e delle attività sul territorio di centri per l'impiego e agenzie per il lavoro autorizzate e/o accreditate
 - Analisi Siti Centri Impiego e Agenzie Lavoro
 - Mappatura e verifica bimestrale della presenza e delle attività del sistema di istruzione e formazione locale
 - Analisi siti Enti Formativi, Scuole e Università
 - Mappatura dei Portali istituzionali
 - Analisi Portali Istituzionali
 - Realizzazione e manutenzione ordinaria e straordinaria di un Registro Normativa Politica Attiva Lavoro
 - Gestione dei servizi per il lavoro erogato
 - Gestione dei servizi di istruzione e formazioni erogati
 - Gestione delle misure attivate
 - Monitoraggio delle attività realizzate (estrazione dei dati per target, per servizio, per misura).

➤ **Funzioni Cross**

- **Profilazione e Presa in Carico Utenti:**
 - Presa in Carico Cittadino
 - Identificazione Cittadino a Sportello con Password Temporanea [meccanismo di autenticazione forte del cittadino presso lo sportello]
 - Definizione Iter Procedurale
 - Sottoscrizione Patto
 - Verifica Status e Benefici Utente
 - Storicizzazione Eventi
- **Rendicontazione/Report:**
 - Report e Statistiche per Periodo
 - Report e Statistiche per Tipologia Utente
 - Report e Statistiche per Tipologia di Servizio

Mediante le funzionalità sopra descritte il cittadino accederà ad un elenco di servizi che gli permetteranno di comunicare con le Amministrazioni competenti ed a quest'ultima di gestire le richieste nel minor tempo possibile ed approvarle attraverso procedure strutturate.

Di seguito descriveremo, a titolo di esempio, la "Profilazione e Presa in Carico del Cittadino a Sportello" e la gestione dell'"Agenda Appuntamenti".

- 1) Attraverso l'"**Agenda Appuntamenti**", come già detto, sarà possibile inserire, modificare e annullare richieste di prenotazione di un appuntamento, erogate dalle strutture competenti per il servizio\prodotto richiesto. La prenotazione sarà essere accessibile anche da BO, per effettuare prenotazioni per conto del cittadino.

Le prenotazioni accese saranno confermate o annullate dai funzionari abilitati, attraverso delle interfacce semplici, o attraverso una procedura automatica parametrica (a discrezione dell'Amministrazione) che provvederà all'accoglimento della prenotazione.

Versione 1.1 Data di emissione 31/10/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 18 di 42
--	--	--------------------

R P

Per tutte le prenotazioni accettate dai funzionari o dalla procedura automatica, sarà competenza degli utenti cittadini confermare l'inserimento creando l'effettivo appuntamento.

Nel caso in cui il cittadino non confermi in un arco temporale prestabilito, sarà eseguita una procedura automatica parametrica che provvederà al respingimento della prenotazione.

La prenotazione diventerà un appuntamento a tutti gli effetti solo e soltanto dopo che la richiesta di prenotazione sia stata validata dai funzionari su Agenda Appuntamenti (o dalle procedure automatiche) e sia stata esplicitamente confermata dagli utenti cittadini sul sistema di Prenotazione.

Il modulo per le prenotazioni deve poter essere configurabile anche in modo da non richiedere la conferma dell'utente che ha già richiesto appuntamento (tale funzionalità sarà essere sviluppata in maniera disaccoppiata, in modo da poter essere riutilizzata in altri contesti, es. area entrate).

Gli utenti cittadini avranno inoltre la possibilità di spostare temporalmente un appuntamento già confermato(modifica) oppure eliminarlo.

Saranno inoltre gestiti per i 21 (numero tipo) sportelli presso i centri servizi sociali territoriali, gli orari di apertura e chiusura, la disponibilità dei centri e le loro specializzazioni.

- 2) Attraverso il modulo **"Profilazione e Presa in Carico del Cittadino a Sportello"** gli operatori potranno procedere a raccogliere, verificare ed inserire a sistema dei dati comunicati dal cittadino che si presenta allo sportello per effettuare una richiesta di avvio pratica.

I dati minimi richiesti dall'Amministrazione per la presa in carico degli utenti sono contenuti nella tabella di seguito riportata:

Id	Dati Minimi Presa In Carico
1	Codice Fiscale
2	Nome
3	Cognome
4	Codice Locale Progetto
5	Luogo di Nascita - Comune
6	Luogo di Nascita - Provincia
7	Luogo di Nascita - Regione
8	Luogo di Residenza - Comune
9	Luogo di Residenza - Provincia
10	Luogo di Residenza - Regione
11	Luogo di Domicilio - Comune
12	Luogo di Domicilio - Provincia
13	Luogo di Domicilio - Regione
14	Data di Nascita (gg/mm/aaaa)
15	Fascia di Et�
16	Cittadinanza
17	Sesso
18	Titolo di Studio
19	Condizione Occupazionale
20	Posizione Professionale
21	Tipo Contratto
22	Scuola Abbandonata
23	Durata Ricerca
24	Codice Vulnerabilit�
25	Stato Partecipante

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

26	Tipo Destinatario
27	Data Entrata (gg/mm/aaaa)
28	Data Uscita (gg/mm/aaaa)
29	Indirizzo Domicilio
30	Telefono
31	Note

Tabella 1: Dati minimi Presa in Carico

In attesa dell'analisi dei requisiti sarà messa a disposizione degli operatori una interfaccia per l'inserimento dei dati sul sistema di back office.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

4 ARCHITETTURA

In un progetto eterogeneo come quello rappresentato in questo progetto, in cui sono presenti una moltitudine di applicazioni e di integrazioni, è di fondamentale importanza definire una architettura applicativa che non sia rivolta esclusivamente a risolvere le attuali esigenze ma che tenga in considerazione l'evoluzione del sistema; la natura del progetto impone, a questo livello di dettaglio, di ipotizzare una architettura che sarà consolidata durante le fasi iniziali del progetto.

Nell'ipotesi descritta in questo documento si fa riferimento ad altri ambiti progettuali, comunque presenti all'interno della Città Metropolitana, che rappresentano parte dei sistemi con cui il presente progetto deve colloquiare o che erogano servizi infrastrutturali consumati dal progetto stesso.

4.1 Servizi Infrastrutturali

Prima di descrivere l'architettura è necessario introdurre i servizi infrastrutturali che saranno presenti nella soluzione e le funzionalità che questi garantiscono; i servizi descritti in questo paragrafo sono erogati da altri sistemi ed utilizzati in modalità PaaS o SaaS.

4.1.1 Identity and Access Management

Il sistema di Identity Management presente all'interno della piattaforma POTESs garantisce l'integrazione con gli IdP della piattaforma SPID, CIE e CNS nonché l'accesso alle funzionalità di backoffice tramite il modello di autenticazione attualmente presente presso l'amministrazione.

4.1.2 API Management

Il sistema di API Management erogato dalla piattaforma POTESs è costituito dalle seguenti componenti:

- API Gateway: un gateway da cui passano e vengono gestite tutte le chiamate API;
- Key Manager: gestisce la messa in sicurezza delle API tramite il protocollo OAuth2;
- API Store: Portale web dove è possibile sottoscrivere alle API con diverse tipologie di SLA;
- API Publisher: Portale web dove viene gestito il ciclo di vita delle API, dalla creazione alla pubblicazione;
- Traffic Manager: Modulo il cui scopo è applicare politiche di throttling alle chiamate API che arrivano al gateway.

Oltre le componenti indicate è presente la componente WSQ2 Data Analytics Server grazie alla quale è possibile ottenere statistiche approfondite sull'utilizzo delle API.

4.1.3 Enterprise Integrator

La componente "Enterprise Integrator" presente all'interno della piattaforma POTESs offre i seguenti servizi

- Enterprise Service Bus: Componente di integrazione che include funzionalità di trasformazione dei dati, dei protocolli ed orchestrazione di flussi di integrazione;
- Data Integration: Trasformazione di dati provenienti da fonti eterogenee;

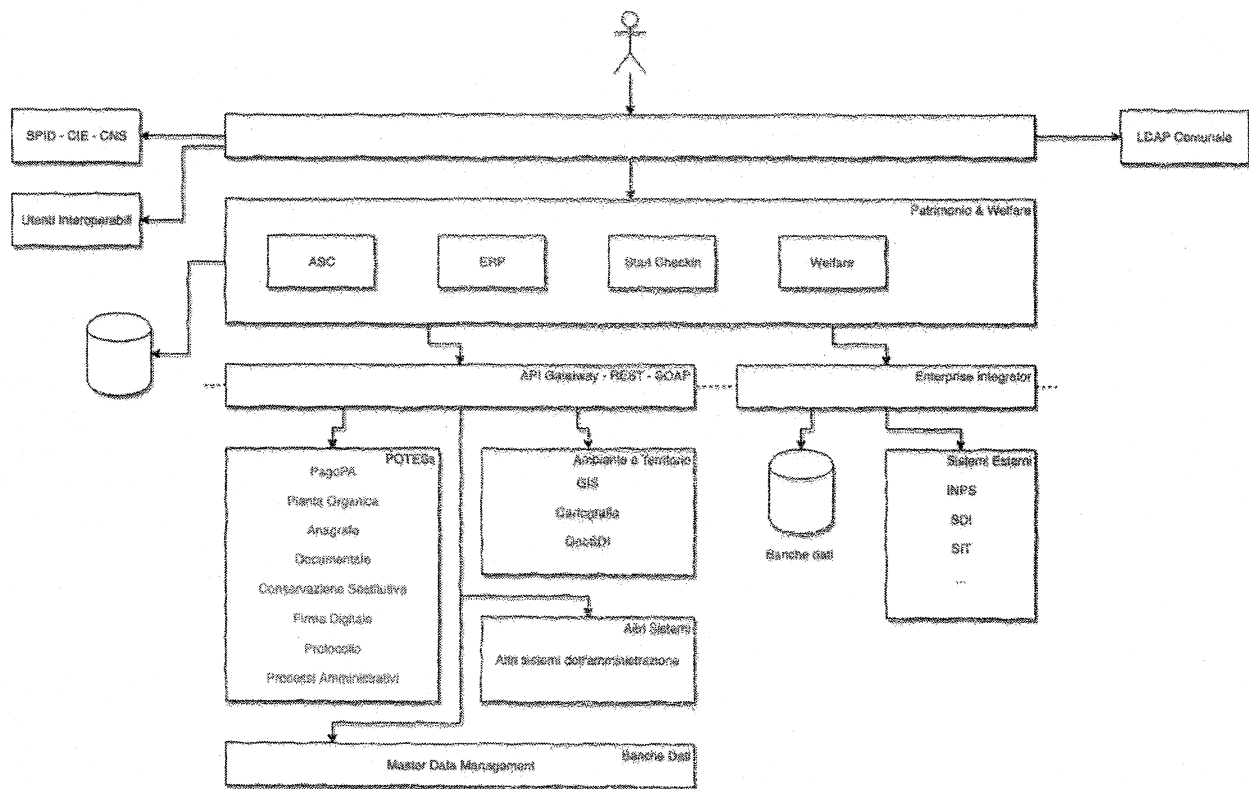
Versione 1.1 Data di emissione 31/10/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 21 di 42
--	---	--------------------

- **Message Broker:** Un message broker distribuito caratterizzato da una architettura basata su slot. Le code sono mappate sulle righe del message store e possono essere divise in diversi slot. Uno slot è un insieme di messaggi che possono essere posseduti da un singolo nodo alla volta;
- **Integration Designer:** Tool di sviluppo per la realizzazione di complessi processi di integrazione e\o trasformazione;
- **BPM & Workflow:** Business Process Server con supporto a BPEL e BPMN.

4.2 Ipotesi di architettura

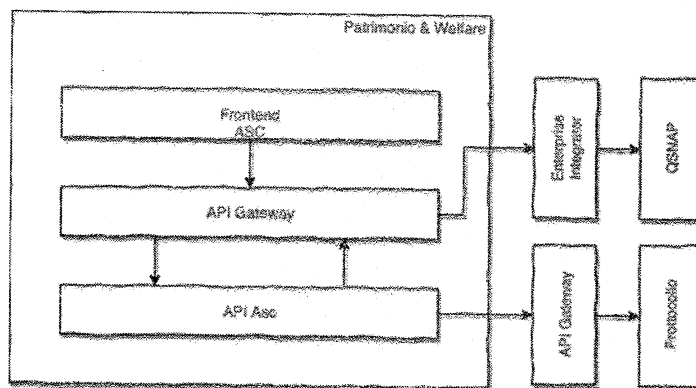
Come descritto in precedenza la soluzione "Patrimonio" e "ASC" necessita l'integrazione con un vasto numero di sistemi, interni ed esterni all'amministrazione, con i quali scambia costantemente informazioni.

L'architettura della soluzione prevede che l'accesso a qualunque componente sia mediato dal sistema di Identity & Access Management sia che l'utente sia interno all'amministrazione che esterno; si prevede inoltre la possibilità di interagire con il sistema in modo interoperabile utilizzando credenziali di accesso dedicate: il protocollo di autenticazione individuato è OpenID Connect verso gli attori umani e non; sono disponibili SAML 2.0 per SPID, CNS, CIE e LDAP per gli utenti comunali.



23 P

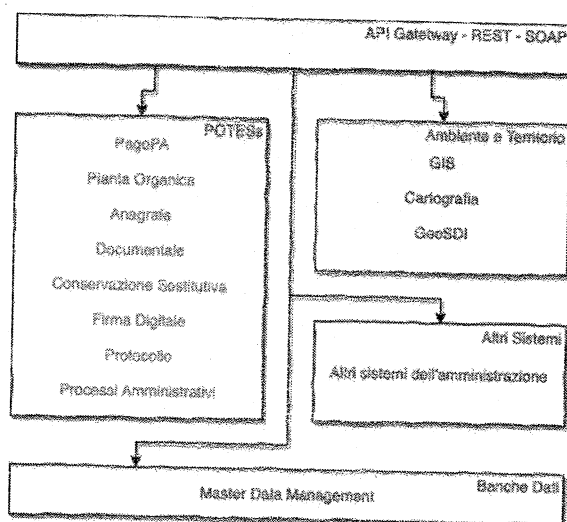
Sotto il sistema di autenticazione vivono le applicazioni di "Patrimonio" che saranno sviluppate, ad esclusione di "Gestione Edilizia Residenziale Pubblica", utilizzando il pattern dei Servizi ovvero le componenti di logica di ogni singola applicazione e/o funzionalità che saranno delegate ad una componente specifica la quale sarà erogata, ad esempio, tramite API Rest.



L'architettura applicativa è quindi quella rappresentata in figura ovvero l'applicazione di frontend, da decidere con quale linguaggio e pattern saranno sviluppate, interagisce con le componenti di *business logic*, realizzate come Api REST, attraverso l'API Gateway il quale verifica le effettive autorizzazioni dell'utilizzatore.

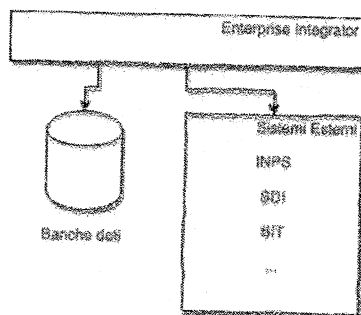
Nel caso in cui le componenti di logica dovessero colloquiare con sistemi esterni utilizzeranno l'Api gateway di integrazione che gli consentirà, ad esempio, di colloquiare con il protocollo o, attraverso l'Enterprise Integrator, accedere a banche dati tramite Api Rest create con i Data Service (un data service è un servizio rest in grado di esporre una banca dati come se fosse una Api).

L'Api gateway di integrazione consente l'accesso a tutti i sistemi della piattaforma POTESs e di quelli che le ruotano attorno nonché consentirà di interfacciare eventuali servizi Rest o SOAP attualmente presenti nell'amministrazione che sono di interesse per il progetto.



L'utilizzo dell'Enterprise Integrator consentirà di realizzare Orchestrations con i sistemi esterni od interni nonché interagire con attori esterni e non ultimo offrirà la possibilità di esporre una qualunque banca dati come una API Rest e quindi sarà possibile, ad esempio, esporre un database o parte di esso tramite semplici configurazioni.

La piattaforma sarà anche integrata con il sistema di integrazione delle banche dati del Comune di Napoli.



25 Q

5 INTERFACCE WEB

Si riporta di seguito l'elenco dei componenti di interfaccia web, meglio descritti nei paragrafi successivi, oggetto d'intervento e che rappresentano i principali elementi funzionali che operano ed interagiscono nell'ambito delle aree funzionali descritte:

1. **Interfaccia Web Cittadino**
2. **Interfaccia Web Back Office**

5.1 Interfaccia Web Cittadino

L'Interfaccia Web Cittadino rappresenta l'interfaccia esterna di comunicazione a disposizione dei cittadini, realizzata per le aree funzionali *Welfare* e *Lavoro*, che permetteranno di accedere a tutti i servizi offerti dall'Amministrazione ed elencati nei capitoli precedenti.

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

L'interfaccia predisporrà le seguenti funzionalità per gli utenti:

- Area Pubblica
- Area Privata
 - Gestione Pratiche
 - Documenti
 - Notifiche
- GIS
- Assistenza

5.1.1 Area Pubblica

Sarà predisposta un'area pubblica del portale che permetterà all'utenza di accedere a:

- **Sezioni Informative:** contenitori di informazioni relative a news, eventi, informazioni di carattere generale, contatti etc. (Tali contenuti saranno configurabili dagli operatori della pubblica amministrazione abilitati al ruolo di *amministratore*);
- **Sezioni Bandi di ERP:** area dedicata alla pubblicazione e consultazione dei *bandi ERP*, in cui la cittadinanza potrà visionare le informazioni relative ai Bandi in corso, la documentazione e la modulistica, le Graduatorie disponibili, e trovare i link di accesso al Sistema per l'auto compilazione della domanda di Bando;

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

- **Catalogo Immobili:** area di consultazione del catalogo immobili facenti parte del patrimonio della pubblica amministrazione; l'utente potrà accedere al dettaglio informativo degli immobili contenuti all'interno del catalogo (posizione sulla mappa, dati tecnici, etc.);
- **Elenco Servizi:** catalogo dei servizi offerti all'utenza dai vari enti pubblici dell'area metropolitana, con riferimento all'area di intervento specifica del progetto;
- **Ricerca Contenuti:** funzione di ricerca di contenuti all'interno dell'area pubblica del portale.

Studiata per guidare l'utente in maniera agevole e fornire tutti gli elementi necessari per poter presentare una richiesta.

5.1.2 Area Privata

Sarà realizzata un'interfaccia *privata*, dedicata all'utente autenticato, che potrà accedere a funzioni e servizi aggiuntivi.

In dettaglio:

- **Autenticazione:** il sistema supporterà l'integrazione con le principali piattaforme abilitanti di carattere nazionale (SPID, CIE, CNS);
- **Area Riservata:** per l'utente (cittadino, associazione, impresa) autenticato, saranno realizzate funzioni di:
 - **Gestione Profilo:** l'utente potrà effettuare inserimento e modifica di dati ulteriori, rispetto ai dati personali ereditati dai meccanismi di autenticazione e non modificabili (Codice Fiscale, Nome, Cognome etc.);
 - **Pratiche in Corso:** *dashboard* di visualizzazione delle pratiche avviate e del loro stato, delle domande inviate e in attesa di validazione; l'utente potrà da qui accedere ad altre funzioni di *gestione* delle pratiche;
 - **Storico:** *dashboard* di visualizzazione dello storico delle pratiche gestite e concluse, delle operazioni effettuate e delle richieste inviate, con relativo stato, causale e documentazione allegata;
- **Gestione Agenda:** dashboard di gestione dell'agenda di appuntamenti (calendario appuntamenti, prenotazione, modifica/cancellazione, etc.);
- **Segnalazioni:** sezione dedicata all'invio di segnalazioni e richieste di assistenza (email, ticket) verso la pubblica amministrazione.

5.1.2.1 Avvio e Visualizzazione Pratiche

La soluzione proposta permetterà la gestione di pratiche (richiesta di assegnazione domicilio, partecipazione bandi, richiesta stage e tirocini, etc.) da parte dell'utente, in base ai workflow definiti e configurati per servizi esposti dalla pubblica amministrazione. In particolare:

- **Avvio Pratiche:** l'utente potrà consultare il catalogo di servizi disponibili per ente ed avviare il workflow dedicato per l'accesso al servizio;
- **Verifica Requisiti Accesso:** saranno implementate funzioni automatiche o ad opera di operatori di back office di verifica per la valutazione dei requisiti di accesso a determinati servizi da parte dell'utenza se previsti (ad esempio controlli di validità, verifica del valore ISEE, etc.);
- **Monitoraggio Pratiche:** sarà possibile monitorare lo stato di avanzamento delle pratiche avviate ed effettuare azioni ulteriori a fronte di eventi, se previste dal workflow.

Versione 1.1 Data di emissione 31/10/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 26 di 42
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

5.1.2.2 Documenti

Saranno previste funzionalità opportune di *gestione documentale*; sarà possibile:

- **Upload e Download:** effettuare il caricamento di documentazione in diversi formati e scaricare documenti allegati e/o inviati dalla pubblica amministrazione;
- **Archivio Documenti:** sarà predisposta una sezione di archivio, dove l'utente potrà accedere allo storico della documentazione caricata e/o ricevuta;
- **Firma Digitale:** sarà prevista l'integrazione con un sistema di *firma digitale*, tramite cui l'utente, qualora previsto da un determinato workflow, potrà firmare la documentazione da caricare ed inviare alla pubblica amministrazione;
- **Modulistica:** in una sezione dedicata dell'area pubblica sarà disponibile tutta la *modulistica* (moduli di richiesta per servizio, bollettini premarcati, etc.) che l'ente metterà a disposizione del cittadino, che potrà ricercarla e scaricarla.

5.1.2.3 Notifiche

La soluzione sarà integrata con un sistema di *gestione di notifiche*, che permetterà all'utente di effettuare:

- **Notifiche Web:** visualizzare notifiche sull'interfaccia web;
- **Email/SMS:** attivare la ricezione di notifiche (avvisi, aggiornamenti sullo stato di avanzamento pratiche, etc.) tramite email e/o SMS.

5.1.3 GIS

L'integrazione che verrà realizzata con il sistema di geolocalizzazione permetterà all'utente di usufruire di funzioni di:

- **Mappe:** visualizzazione mappe, con riferimento ai punti di localizzazione degli immobili e degli enti;
- **Geolocalizzazione:** geolocalizzazione (autorizzata) del dispositivo utilizzato.

5.2 Interfaccia Web di Back Office

L'Interfaccia Web di Back Office rappresenta l'interfaccia interna di comunicazione a disposizione dei dipendenti della Pubblica Amministrazione competente, realizzata per le aree funzionali *Welfare* e *Lavoro*.

L'interfaccia predisporrà le seguenti funzionalità:

- Area Privata
- Gestione Pratiche
- Documenti
- Gestione Catalogo Immobili
- Gestione Notifiche
- Cruscotto di Monitoraggio
- Cruscotto di Amministratore

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

5.2.1 Area Privata

Per accedere alle funzionalità previste per l'interfaccia di Back Office sarà necessario accedere tramite credenziali alla propria area riservata.

L'operatore potrà dunque accedere alle seguenti funzioni:

- **Autenticazione:** il sistema supporterà l'integrazione con le principali piattaforme abilitanti di carattere nazionale (SPID, CIE, CNS); inoltre, se previsto dalla singola pubblica amministrazione aderente, sarà possibile effettuare l'autenticazione semplice (*Nome Utente e Password*); per gli operatori non comunali si prevede la creazione di utenti *legacy* che accederanno con utente e password ed eventuale OTP; saranno previsti ruoli e permessi configurabili per gli operatori;
- **Area Riservata:** saranno realizzate funzionalità di:
 - **Gestione Profilo:** l'operatore di back office potrà effettuare inserimento e modifica di dati ulteriori, rispetto ai dati personali ereditati dai meccanismi di autenticazione e non modificabili (Codice Fiscale, Nome, Cognome etc.);
 - **Pratiche in Corso:** *dashboard* di visualizzazione delle pratiche in carico all'operatore e del loro stato, delle domande di accesso ai servizi prese in carico e in attesa di valutazione; l'utente potrà da qui accedere ad altre funzioni di *gestione* delle pratiche e della presa in carico;
 - **Storico:** *dashboard* di visualizzazione dello storico delle pratiche gestite, delle operazioni effettuate e degli esiti inviati, con relativo esito finale, causale e documentazione allegata;
- **Gestione Agenda:** *dashboard* di gestione dell'agenda di appuntamenti (calendario appuntamenti interni, calendario appuntamenti utenza, scadenze, etc.).

5.2.2 Gestione Pratiche

La soluzione proposta permetterà la gestione di pratiche (assegnazioni domicilio, richieste di partecipazione bandi, richieste stage e tirocini, etc.) da parte dell'operatore, in base ai workflow definiti e configurati per servizi esposti dalla pubblica amministrazione verso i cittadini. In particolare:

- **Gestione Richieste e Presa in Carico:** l'operatore potrà prendere in carico la *gestione di richieste effettuate* dagli utenti e prendere in carico la gestione di un fascicolo utente; la *dashboard* presenterà l'elenco di richieste pervenute non ancora gestite e che l'operatore autenticato, in base al ruolo, potrà prendere in carico; è necessario anche una componente che permetta l'assegnazione della pratica a un responsabile del procedimento;
- **Verifica Requisiti Accesso:** l'operatore potrà effettuare *verifiche di requisiti* di accesso di un utente ad un determinato servizio se previsti (ad esempio controlli di validità, verifica del valore ISEE, etc.);
- **Accesso Fascicolo Sociale:** è previsto l'accesso alla sezione *fascicolo sociale* di cittadino, dove sono registrati i dati anagrafici e tracciata la storia dell'utente (ad esempio richieste di domicilio effettuate, percorsi formativi seguiti, pratiche avviate, stage in corso, etc.). Tale funzionalità sarà sviluppata solo a fronte di un requisito chiaro e su richiesta specifica da parte dell'Amministrazione;
- **Nuove Pratiche:** l'operatore abilitato, se previsto, potrà avviare nuove pratiche verso gli utenti o l'amministrazione;
- **Pratiche in Corso:** inoltre potrà prendere in carico la *gestione di pratiche avviate* dagli utenti, gestirne l'iter procedimentale fino a conclusione; l'operatore potrà visualizzare su una *dashboard* l'iter procedimentale della pratica e lo step in cui si trova.

Versione 1.1 Data di emissione 31/10/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 28 di 42
--	--	--------------------

29 P

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

5.2.3 Documenti

Saranno previste funzionalità opportune di *gestione documentale*; sarà possibile:

- **Upload e Download:** effettuare il caricamento di documentazione in diversi formati e scaricare documenti allegati e/o inviati dalla pubblica amministrazione;
- **Archivio Documenti:** sarà predisposta una sezione di archivio, dove l'utente potrà accedere allo storico della documentazione caricata e/o ricevuta;
- **Protocollo:** sarà prevista l'integrazione con un sistema di *protocollo informatico*;
- **Firma Digitale:** sarà prevista l'integrazione con un sistema di *firma digitale*, tramite cui l'utente, qualora previsto da un determinato workflow, potrà firmare la documentazione da caricare ed inviare alla pubblica amministrazione;
- **Modulistica:** in una sezione dedicata l'operatore potrà definire nuovi moduli e gestire tutto il catalogo della *modulistica* (moduli di richiesta per servizio, bollettini premarcati, etc.).

5.2.4 Gestione Catalogo Immobili

Dovranno essere realizzate funzionalità per l'accesso ai dati del *patrimonio immobiliare*:

- **Lettura Dati Catalogo:** la soluzione realizzata dovrà poter leggere i dati contenuti all'interno del catalogo immobili, contenente tutto il patrimonio immobiliare di proprietà dell'amministrazione competente [i dati dovranno essere resi disponibili dal sistema Sep@com];
- **Visualizzazione Catalogo:** i dati dovranno essere visualizzabili in una sezione dedicata ed utilizzabili da altre funzionalità;
- **Associazione Automatica Domanda-Offerta:** dovrà essere presente un motore di regole che possa creare abbinamenti tra domanda-offerta in base a dei parametri in input attraverso algoritmi configurabili.

5.2.5 Gestione Notifiche

La soluzione sarà integrata con un sistema di *gestione di notifiche*, che permetterà all'operatore di:

- **Notifiche Web:** visualizzare notifiche sull'interfaccia web;
- **Email:** ricevere notifiche (comunicazioni, aggiornamenti sullo stato di avanzamento pratiche, etc.) tramite email;
- **Avvisi:** inviare notifiche agli utenti, con avvisi allegati.

5.2.6 Cruscotto di Monitoraggio

Sarà realizzato un cruscotto di monitoraggio tramite cui l'operatore potrà accedere a funzionalità di:

- **Definizione e Consultazione Statistiche:** potranno essere definiti indici di monitoraggio e visualizzati in appositi grafici;
- **Definizione e Consultazione Report:** potranno essere definiti e consultati report periodici;
- **Estrazioni:** tali dati definiti e raccolti potranno essere estratti in base a modelli di aggregazione definiti dall'operatore stesso.

6 SISTEMI DI BACK END

Si riporta di seguito l'elenco dei componenti di back end, meglio descritti nei paragrafi successivi, oggetto d'intervento e che rappresentano i principali elementi funzionali che operano ed interagiscono nell'ambito delle aree funzionali descritte:

1. Database System

2. Interfaccia di Cooperazione Applicativa con Sistemi Esterni

Il codice sorgente sarà implementato in modo da disporre delle caratteristiche fondamentali per ridurre al minimo il rischio e massimizzare il riutilizzo: modularità, interoperabilità, manutenzione, conformità allo standard di codifica (comprensibilità e leggibilità), conformità agli standard di progettazione, adattabilità tecnologica a contesti diversi.

6.1 Banche Dati

Nell'ambito dell'integrazione ed interoperabilità saranno previsti servizi di connessione con le banche dati esistenti e che rientrano nel progetto di "Armonizzazione e cooperazione delle banche dati" al fine di integrare le informazioni disponibili nell'ambito dei Anagrafe, Toponomastica, Tributi, Edilizia e Catasto, Ambiente e Territorio, Lavori pubblici, Patrimoni Pubblico, Assistenza e Sostegno Sociale, Edilizia Residenziale Pubblica, inoltre saranno integrate le attuali banche dati esistenti sull'Ente quali a titolo di esempio: piani di rientro da morosità e riferite all'ex gestore ed altre banche dati dei condomini gestiti dal Comune.

A tale scopo sarà prevista una fase di Assessment sui dati presenti presso le amministrazioni, ed attraverso una analisi dettagliata permettere l'integrazione e la normalizzazione dei dati presenti su banche dati esistenti.

Le informazioni recuperate dagli archivi esistenti permetteranno all'Amministrazione di completare in modo automatico alcune richieste ed avere una migliore gestione delle pratiche inviate, permettendo così l'abbattimento dei tempi di presa in carico.

Ad esempio, la piattaforma potrà recuperare le informazioni gestite da Banche Dati tramite l'integrazione con il Catasto.

6.2 GIS

La piattaforma utilizzerà funzioni GIS ad hoc già realizzate nell'ambito del progetto *PPAT - Piattaforma Partecipativa per la gestione digitale dell'Ambiente e del Territorio*:

- **Consultazione Mappe:** utenti ed operatori potranno accedere alle mappe con le indicazioni di posizione di enti, immobili, etc.;
- **Geolocalizzazione**

6.3 POTESS

La piattaforma utilizzerà funzioni ad hoc già realizzate nell'ambito del *POTESs – Piattaforma On-line per la Trasmissione ed Erogazione dei Servizi*.

In particolare, l'integrazione renderà fruibili le seguenti funzionalità:

- **Gestione Flussi Procedimentali:** la soluzione sarà resa interoperabile con il sistema di gestione di flussi procedurali predisposto per la piattaforma *POTESs*, tramite cui saranno rese disponibili le funzionalità di disegno, deploy, gestione, monitoraggio dei workflow procedurali per i vari servizi resi disponibili dalla PA di competenza;
- **Accesso ed Autenticazione:** l'accesso alla piattaforma sarà reso interoperabile con *WSO2*, sistema di Identity and Access Management utilizzato nell'ambito del *POTESs*. Le modalità di autenticazione degli utenti saranno in linea con quelle previste per il *POTESs*:
 - *Back Office*:
 - SPID
 - CIE
 - CNS
 - Utente e Password
 - *Front End*:
 - SPID
 - CIE
 - CNS
- **Gestione Documentale:** verranno realizzati servizi per l'interoperabilità con il Sistema di Gestione Documentale realizzato nell'ambito del *POTESs*, deputato all'organizzazione, firma digitale, classificazione, indicizzazione, archiviazione, conservazione a norma e gestione degli atti, documenti, fascicoli e informazioni nativamente digitali e dei relativi metadati che intervengono nel perimetro delle varie funzionalità e procedure previste per un determinato servizio ed attivabili da utenti e/o operatori;
- **Pianta Organica:** la soluzione realizzata erediterà dal *POTESs* anche la struttura organizzativa della Pianta Organica dei Comuni aderenti;
- **PagoPA:** la piattaforma sarà resa interoperabile con *PartenoPay*, portale dei pagamenti integrato con il *POTESs* che implementa lo standard PagoPA definito dall'AgID per i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione.

In fase di definizione e configurazione di procedimenti che prevedano per il cittadino dei pagamenti verso la Pubblica Amministrazione di competenza saranno previste dei servizi di interoperabilità tra le due piattaforme;

- **Anagrafe:** la piattaforma sarà resa interoperabile con le funzionalità di accesso ed integrazione con l'anagrafe nazionale ed i sistemi di anagrafe degli enti aderenti al *POTESs*;
- **Protocollo:** la piattaforma realizzata erediterà inoltre la funzione di protocollo informatico, realizzata nell'ambito del *POTESs* come integrazione con il sistema nazionale di Protocollo Informatico;
- **Firma Digitale:** il sistema di gestione documentale con cui la piattaforma sarà integrata permetterà anche di apporre la firma digitale sui documenti digitali ad uso di utenti e operatori di back office;

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

- **Scrivania di Lavoro:** *l'interfaccia di back office* sarà inoltre resa interoperabile con il portale di back office realizzato per il *POTESs* e per la piattaforma *Partenopay*.

6.4 Altri Sistemi

La piattaforma inoltre si interfacerà attraverso l'implementazione di nuovi servizi ad hoc con i seguenti sistemi esterni:

- **INPS**
- **SDI**
- **SIT**

L'analisi tecnica per la definizione dei requisiti di interoperabilità con tali sistemi sarà definita durante la fase di Assessment.

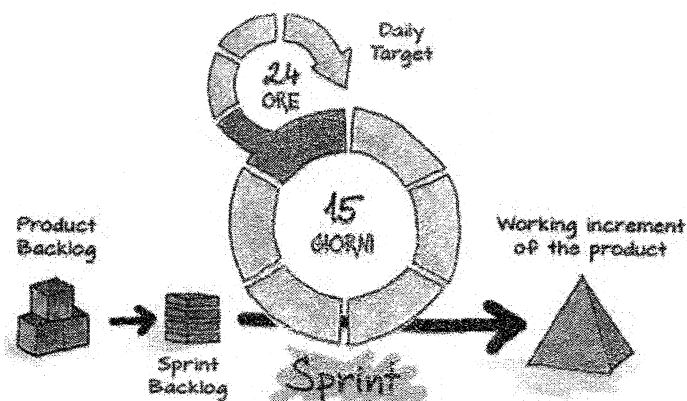
7 SERVIZI PROFESSIONALI

7.1 Modalità di erogazione del servizio

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

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

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



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

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

7.2 Formazione e Training on the Job

Allo scopo di rendere autonomo il personale dell'Amministrazione, all'interno del progetto saranno previste delle sessioni di formazione e training on the job

7.2.1 Formazione centralizzata

La formazione sarà articolata in interventi formativi di tipo cognitivo e applicativo, di sensibilizzazione ai processi di innovazione che l'introduzione degli strumenti informatici genera nell'organizzazione degli Enti.

L'intervento è rivolto al personale dell'Ente che deve acquisire conoscenze applicative e capacità di operare correttamente con l'intero sistema informatico ed informativo e riguarderanno le applicazioni presenti nella proposta di progetto.

Le sessioni centralizzate avranno come obiettivo principale, oltre ovviamente a formare il personale sull'utilizzo del sistema, quello di far emergere abitudini operative e verificare quindi che le soluzioni applicative adottate si confacciano alle attività quotidiane di tutti gli uffici interessati.

7.2.2 Training on the job

Sessioni di "training on the job", al fine di lavorare fianco a fianco con gli operatori e di affrontare eventuali problemi legati all'inesperienza nell'uso del nuovo applicativo o legati anche a cambiamenti "operativi" legati all'introduzione di un sistema unico e integrato.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

Lo scopo è quello di svolgere le operazioni a fianco degli operatori nelle attività ordinarie limitando al massimo l'impatto dell'utilizzo del nuovo software sull'operatività quotidiana.

7.3 Quadro riassuntivo dei servizi

Si riporta di seguito la tabella con il dettaglio dei servizi previsti con relativi importi (al netto di IVA):

Servizio	Modalità	Valore	Qta	2019		2020		2021		2022		Totale	
				Valore	Qta	Valore	Qta	Valore	Qta	Valore	Qta	qta	Valore senza IVA
1.3.52 Interfacce Web	Prezzo unitario offerto (singola operation)	3.000,00 €	20,0	60.000,00 €	30,0	90.000,00 €	20,0	60.000,00 €	0,0	0,00 €	70,0	210.000,00 €	
	Prezzo unitario offerto (canone annuale singola operation)	240,00 €	0,0	0,00 €	20,0	4.800,00 €	50,0	12.000,00 €	70,0	16.800,00 €	140,0	33.600,00 €	
1.3.53 Realizzazione client per la fruizione di servizi	FP	140,00 €	21,0	2.940,00 €	52,0	7.280,00 €	6,0	840,00 €	10,0	1.400,00 €	89,0	12.460,00 €	
	manutenzione FP	0,50 €	0,0	0,00 €	252,0	126,00 €	876,0	438,00 €	912,0	456,00 €	2.040,0	1.020,00 €	
1.3.54 Orchestrazione	singolo servizio per orchestrazione >= 10	4.000,00 €	0,0	0,00 €	10,0	40.000,00 €	6,0	24.000,00 €	3,0	12.000,00 €	19,0	76.000,00 €	
	Canone annuale singolo servizio	240,00 €	0,0	0,00 €	0,0	0,00 €	10,0	2.400,00 €	16,0	3.840,00 €	26,0	6.240,00 €	
1.3.55 Servizio di supporto memorizzazione dei Big Data	assessment	267,50 €	226,0	60.455,00 €	327,0	87.472,50 €	199,0	53.232,50 €	120,0	32.100,00 €	872,0	233.260,00 €	
	singola configurazione avanzata Cat. A	1.500,00 €	0,0	0,00 €	5,0	7.500,00 €	5,0	7.500,00 €	0,0	0,00 €	10,0	15.000,00 €	
	singola istanziazione sistema di gestione on premise	500,00 €	0,0	0,00 €	4,0	2.000,00 €	0,0	0,00 €	0,0	0,00 €	4,0	2.000,00 €	
1.3.57 Servizio di supporto all'analisi dei Big Data	Fase 1. Valutazione	267,00 €	0,0	0,00 €	38,0	10.146,00 €	0,0	0,00 €	0,0	0,00 €	38,0	10.146,00 €	
	Fase 2. Realizzazione connettori per import dati Classe A	800,00 €	0,0	0,00 €	10,0	8.000,00 €	0,0	0,00 €	0,0	0,00 €	10,0	8.000,00 €	
				123.395,00 €		257.324,50 €		160.410,50 €		66.596,00 €		607.726,00 €	

37
 2

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

7.4 Impegno delle risorse professionali

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

Per quanto riguarda le attività previste a "corpo [gg/p]" (cfr. Gara Cloud Lotto 3_Allegato 5B_Capitolato Tecnico) saranno concordate tra RTI e Amministrazione le quantità per singoli obiettivi/lotti identificati e pianificati di volta in volta.

7.5 Indirizzo di dispiegamento dei servizi

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

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

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

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

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

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

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

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

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

- *Gestione dei Backup dei sistemi del Centro Servizi*, consiste nell'utilizzo della infrastruttura a supporto della applicazione delle politiche di backup e nel salvataggio in ambienti sicuri dei supporti utilizzati.

7.6 Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi

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

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

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

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

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

8 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI

8.1 Gestione dei SAL Mensili

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

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

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

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

8.2 Report di Stato di Avanzamento Mensile

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

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

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

- Avanzamento/Rispetto dei tempi previsti nel piano di attivazione;
- Eventuali ripianificazioni;
- Esito Tracking sui rischi;
- Esito dei test interni;
- Esito collaudi effettuati;
- Change emersi nel periodo;
- Azioni correttive/preventive applicate;
- Varie ed eventuali.

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

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

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

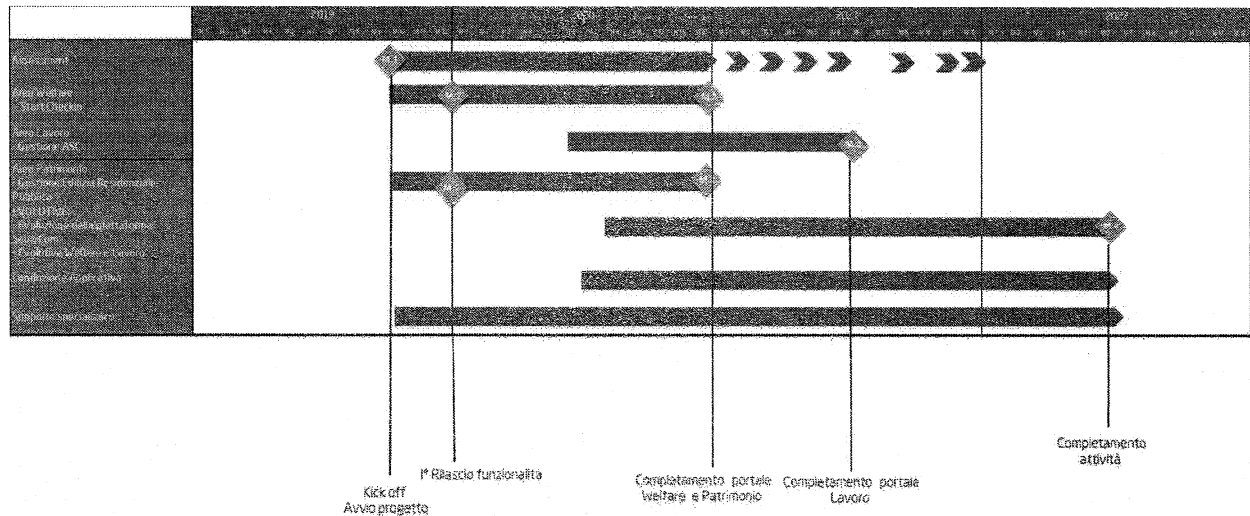
- Indicazioni su possibili problemi o anomalie eventualmente verificatisi;
- Proposte di modifiche/aggiornamenti da apportare;
- Proposte eventuali ottimizzazioni/migliorie da apportare all'organizzazione dei processi definiti;
- Varie ed eventuali.

Tali informazioni possono essere fornite utilizzando il template SPCL3-TMP-SALMensile-1.0.

9 PIANO DI ATTUAZIONE

9.1 Piano di Lavoro

Il piano di lavoro, unico Lotto 3 e 4, si sviluppa secondo quanto riportato nello schema seguente:



9.1.1.1 MILESTONE

- M.1 Avvio del progetto
- M.2 Rilascio prime funzionalità sul Portale
- M.3 Completamento Portali
- M.4 Completamento attività

9.2 Gestione della Sicurezza

Il documento SPCL3-SEC-Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS)-2.0.docx è il riferimento alle politiche di sicurezza implementate dal RTI per SPC lotto 3.

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

9.3 Piano di Qualità

Il documento SPCL3-GEN-PianoQualitaGenerale-2.1.docx è il piano di qualità di riferimento per il presente progetto.

42 p

10 DATA DI ATTIVAZIONE

La data stimata di attivazione dei servizi contrattualizzati è il 02/11/2019.

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

Da "spclotto4" <spclotto4@pec.almaviva.it>
A "demanio.patrimonio@pec.comune.napoli.it" <demanio.patrimonio@pec.comune.napoli.it>
Data giovedì 31 ottobre 2019 - 12:20

*Piano
1/1/19*

Re: Piano dei Fabbisogni Comune di Napoli Servizio Demanio e Patrimonio

Buongiorno.

Facendo seguito al vostro Piano dei Fabbisogni ricevuto il 9 agosto 2019, al Progetto dei Fabbisogni 1.0 trasmesso da questo RTI il 23 settembre 2019 e sulla base degli ulteriori approfondimenti intercorsi per le vie brevi, si trasmette il relativo Progetto dei Fabbisogni 1.1 aggiornato che sostituisce integralmente quello inviato in precedenza.

Cordiali saluti.
Almaviva S.p.A.

Da : "spclotto4" spclotto4@pec.almaviva.it
A : demanio.patrimonio@pec.comune.napoli.it
Cc :
Data : Mon, 23 Sep 2019 16:53:14 +0200
Oggetto : Re: Piano dei Fabbisogni Comune di Napoli Servizio Demanio e Patrimonio

> Buongiorno.

> Facendo seguito al vostro Piano dei Fabbisogni, ricevuto il 9 agosto 2019, si trasmette il relativo Progetto dei Fabbisogni.

> Cordiali saluti.

> Almaviva s.p.a.

> Da : "demanio.patrimonio@pec.comune.napoli.it" demanio.patrimonio@pec.comune.napoli.it
> A : SPCLOTTO4@pec.almaviva.it
> Cc :
> Data : Fri, 9 Aug 2019 09:55:22 +0200
> Oggetto : Piano dei Fabbisogni Comune di Napoli Servizio Demanio e Patrimonio

>> Si invia quanto in oggetto

>>

>>

>>

>> Comune di Napoli

>> Servizio Demanio e Patrimonio

>> Piazza Francese, 1/3

>> Napoli

COMUNE DI NAPOLI

14P47L. 2019. 0884266 04/11/2019

Mitt.: SPCLOTTO4@PEC.ALMAVIVA.IT

Ass.: Servizio Demanio e Patrimonio - ARPA1091 -

Fascicolo : 2015.004.700



Allegato(i)

SPCL4-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1.pdf (1215 Kb)

44

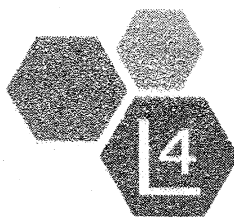
2

Almaviva

Almaxwave



indra



Comune di Napoli

PROGETTO DEI FABBISOGNI

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

Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 4

PATRIMONIO

AGENZIA SOCIALE PER LA CASA



SOMMARIO

INTRODUZIONE	4
1.1 Premessa.....	4
1.2 Scopo.....	5
1.3 Campo di applicazione.....	5
1.4 Assunzioni.....	5
1.5 Riferimenti.....	6
1.6 Acronimi e glossario.....	6
1.7 Versioni.....	7
ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO	8
PROGETTO DI ATTUAZIONE	10
3.1 Introduzione.....	10
3.2 Aree Funzionali.....	10
3.2.1 Area Patrimonio.....	10
3.2.2 Area ASC - Ambito Welfare.....	11
3.2.3 Area ASC - Ambito Lavoro.....	11
3.2.4 Funzioni Cross.....	12
3.3 Macrofunzionalità.....	12
3.3.1 Gestione Edilizia Residenziale Pubblica.....	12
3.3.2 Gestione ASC.....	14
ARCHITETTURA	21
4.1 Servizi Infrastrutturali.....	21
4.1.1 Identity and Access Management.....	21
4.1.2 API Management.....	21
4.1.3 Enterprise Integrator.....	21
4.2 Ipotesi di architettura.....	22
INTERFACCE WEB	25
5.1 Interfaccia Web Cittadino.....	25
5.1.1 Area Pubblica.....	25
5.1.2 Area Privata.....	26
5.1.3 GIS.....	27
5.2 Interfaccia Web di Back Office.....	27
5.2.1 Area Privata.....	28
5.2.2 Gestione Pratiche.....	28

5.2.3	Documenti.....	29
5.2.4	Gestione Catalogo Immobili	29
5.2.5	Gestione Notifiche	29
5.2.6	Cruscotto di Monitoraggio.....	29
SISTEMI DI BACK END		31
6.1	Banche Dati	31
6.2	GIS	31
6.3	POTESs	32
6.4	Altri Sistemi.....	33
SERVIZI PROFESSIONALI		34
7.1	Supporto specialistico.....	34
7.1.1	Conduzione Applicativa	34
7.1.2	Modalità di erogazione del servizio.....	35
7.2	Formazione e Training on the Job.....	37
7.2.1	Formazione centralizzata.....	37
7.2.2	Traning on the job.....	37
7.3	Quadro riassuntivo dei servizi.....	38
7.4	Impegno delle risorse professionali.....	39
7.5	Indirizzo di dispiegamento dei servizi.....	39
7.6	Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi	40
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI.....		41
8.1	Gestione dei SAL Mensili.....	41
8.2	Report di Stato di Avanzamento Mensile	41
PIANO DI ATTUAZIONE.....		43
9.1	Piano di Lavoro	43
9.2	Gestione della Sicurezza	43
9.3	Piano di Qualità.....	43
DATA DI ATTIVAZIONE.....		44

479



1 INTRODUZIONE

1.1 Premessa

Il presente documento costituisce il Progetto dei Fabbisogni per i servizi richiesti da Comune di Napoli, esso riporta la proposta tecnica ed economica da implementare, sulla base delle richieste contenute nel Piano dei Fabbisogni e secondo le modalità tecniche ed i listini previsti nel Contratto Quadro.

Il percorso di attuazione delle politiche di coesione messe in campo nell'ambito della Strategia Europea 2020, pone particolare importanza ai temi dell'inclusione attiva e della lotta alla povertà.

Tra gli obiettivi della stessa Strategia si evidenzia per la prima volta un traguardo importante relativo alla lotta alla povertà, proprio dal punto di vista quantitativo: ridurre di 20 milioni, entro il 2020, il numero dei poveri e delle persone a rischio di povertà.

In tale contesto, interviene, tra gli altri, il Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane" (PON METRO), rispetto al quale il Comune di Napoli è stato designato Organismo Intermedio, che promuove, fra l'altro, la sperimentazione su base nazionale di percorsi individuali di inserimento lavorativo, sociale, educativo, sanitario e accompagnamento alla casa, implementati per il tramite di Agenzie sociali per la casa.

Attraverso il Piano dei Fabbisogni, è stata espressa dall'Ente la necessità di poter disporre di un'infrastruttura informatica che permetta l'attuazione del Programma Operativo Nazionale che persegue il contrasto al "disagio abitativo", ossia quello relativo all'inclusione sociale, che condivide i principi del paradigma Housing First, un modello teorico di contrasto della marginalità estrema, secondo il quale la casa è il punto di partenza per l'integrazione sociale dell'individuo o delle famiglie in condizioni di disagio e che prevede un accompagnamento e una "presa in carico" multidimensionale dell'individuo finalizzato alla fuoriuscita in maniera permanente dalla situazione di povertà o emarginazione.

La natura particolare del progetto, prevede la necessità di utilizzare servizi sia sulla convenzione SPC Lotto 3, relativamente alla cooperazione applicativa ed all'analisi dei Big Data, ma anche sulla convenzione SPC Lotto 4 per lo sviluppo dei servizi Web di pubblicazione; l'analisi di impatto verrà quindi effettuata su 2 progetti dei fabbisogni distinti, rispettivamente uno per il Lotto 3 ed uno per il 4.

Per dare comunque una visione integrata ed omogenea del progetto, i due documenti conterranno una parte in comune dove verrà descritta la soluzione tecnica ed esecutiva, mentre i successivi capitoli conterranno le tabelle di riepilogo dei servizi, specifiche per i Lotti 3 e 4.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

1.2 Scopo

Lo scopo del documento è illustrare e quantificare i servizi richiesti dall'Amministrazione per la realizzazione dei progetti

- Gestione Patrimonio Immobiliare e Bandi ERP
- Sportello Telematico ASC

Il documento si compone di:

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

1.3 Campo di applicazione

Il documento si applica al progetto SPC lotto 4. In particolare:

- Servizio L4.S1 - Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti web e applicazioni web
- Servizio L4.S6 - Conduzione Applicativa
- Servizio L4.S7 – Supporto Specialistico

1.4 Assunzioni

Il Comune di Napoli, in qualità di Amministrazione contraente, beneficiario dei fondi del PON Metro 2014-2020, si vuole dotare di una piattaforma informatica che permetta l'attuazione del Programma Operativo Nazionale e che persegua il contrasto al "disagio abitativo", ossia quello relativo all'inclusione sociale, a servizio dei cittadini del Comune di Napoli e dei comuni della Città Metropolitana.

69 p

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

1.5 Riferimenti

Identificativo ¹	Titolo/Descrizione
Contratto Quadro del 04/08/2017(CIG 5519376D26) e relativi Allegati	Contratto Quadro relativo all'Appalto dei servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line (lotto 4) in favore delle PA.
Allegato 5A alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Parte Generale
Allegato 5B alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Lotto 4
Allegato1-SPCL4-TMP-PianoFabbisogni-1.1	Piano dei Fabbisogni Lotto 4
SPCL4-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.0	Progetto dei Fabbisogni vers 1.0

1.6 Acronimi e glossario

Definizione / Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
Consip	Consip S.p.a.
RTI	Raggruppamento Temporaneo d'Impresa
SPC	Sistema Pubblico di Connettività
PON	Programma Operativo Nazionale
CS	Contratto Esecutivo
CMS	Content Management System
SPID	Sistema Pubblico d'Identità
CIE	Carta d'Identità Elettronica
CNS	Carta Nazionale dei Servizi
SOA	Service-Oriented Architecture
API	Application Programming Interface
WS	Web Service
GIS	Geographic Information System
PagoPA	Piattaforma Pagamenti Pubblica Amministrazione
POTESs	Piattaforma On-line per la Trasmissione ed Erogazione dei Servizi
PPAT	Piattaforma Partecipativa e di Gestione digitale dell'Ambiente e Territorio

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

Versione 1.1 Data di emissione 31/10/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 6 di 44
--	---	-------------------

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCLA-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

1.7 Versioni

Revisione	Data	Motivo	Modifiche
1.0	23/09/2019	Prima emissione	-
1.1	30/10/2019	Richiesta di integrazione e modifica del progetto da parte del Comune di Napoli	Modifica dei requisiti ed aggiunta di una linea di servizio

2 ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

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

Per il Contratto Esecutivo si identificano:

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

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

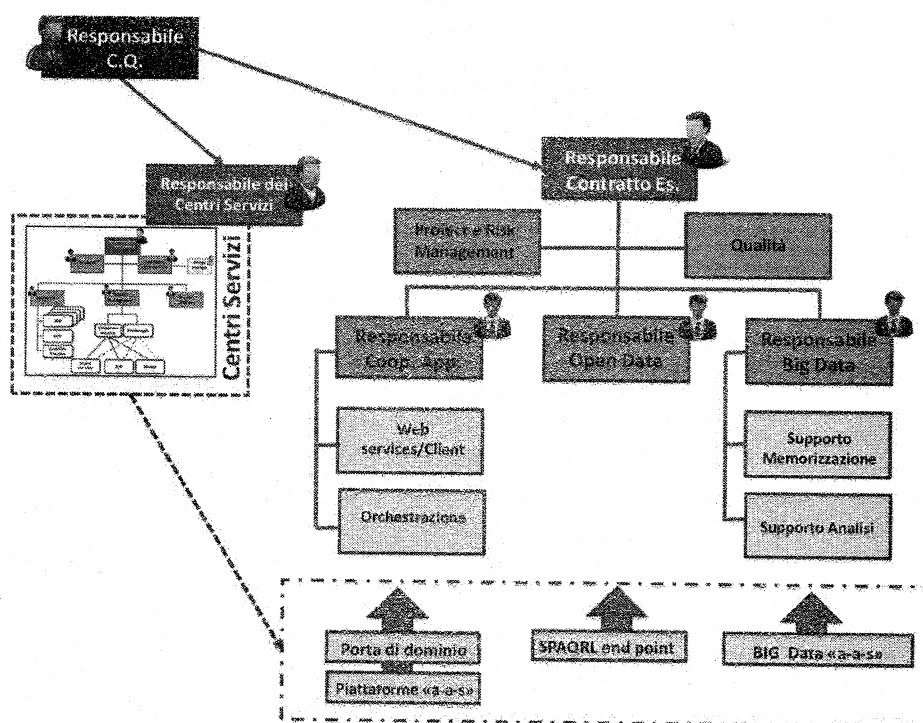


Figura 1

529

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

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

Ruolo	Nome	Cognome	Riferimenti
Responsabile Centro Servizi	Emiliano	Muroni	e.muroni@almaviva.it
Responsabile Progettazione	Roberto	Venanzi	rvenanzi@almaviva.it
Responsabile Conduzione applicativa	Roberto	Venanzi	rvenanzi@almaviva.it
Responsabile Supporto specialistico	Roberto	Venanzi	rvenanzi@almaviva.it

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

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

3 PROGETTO DI ATTUAZIONE

La sfida del progetto è duplice: coniugare una gestione efficace e dinamica del patrimonio all'erogazione di servizi di assistenza e sostegno alle categorie più svantaggiate, partendo dal paradigma 'Housing first'.

Il sistema dovrà definire un modello innovativo di interazione su processi tra loro correlati in ambito welfare e del patrimonio immobiliare che rientrano tra gli obiettivi strategici dell'amministrazione.

3.1 Introduzione

Attraverso l'analisi del Piano dei Fabbisogni del Progetto Patrimonio è stata ipotizzata una possibile soluzione che sarà descritta nei prossimi paragrafi e che ha lo scopo di fornire una visione d'insieme del progetto ed una corretta rappresentazione dell'utilizzo delle linee di servizio utili al perseguimento dell'obiettivo.

La soluzione è puramente indicativa e sarà soggetta a revisione durante la prima fase del progetto, nella quale sarà eseguito l'assessment delle funzionalità presenti nel piano e la verifica dei servizi presenti presso l'Amministrazione. L'RTI garantirà la prosecuzione dell'attuale operatività fino allo sviluppo della nuova piattaforma.

3.2 Aree Funzionali

La nuova piattaforma sarà realizzata secondo le linee guida AGID (Linee Guida per il Design dei siti web delle PA e per l'Interoperabilità) ed in ottica multi-tenant, analogamente alla piattaforma POTESs con cui sarà interoperabile. La Banca Dati sarà dunque comune ai vari Enti aderenti, che potranno però accedere, visionare, gestire solo quelli di propria competenza. Inoltre sarà afferente alle due Aree Funzionali presenti nel Piano dei Fabbisogni:

- Area Patrimonio
- Area ASC
- Ambito Welfare
- Ambito Lavoro

3.2.1 Area Patrimonio

L'**Area Patrimonio** riguarda la gestione amministrativa del patrimonio immobiliare del Comune di Napoli. La soluzione proposta prevede attività di integrazione ed evoluzione dell'applicativo esistente Sep@Com per la gestione degli immobili, piattaforma acquisita recentemente dal Comune di Napoli ed utilizzata attualmente per garantire i servizi di gestione degli immobili.

La soluzione proposta riguarderà:

- Attività di Manutenzione Evolutiva per le funzionalità già presenti sull'applicativo Sep@Com;
- Attività di Sviluppo di nuovi moduli ('Gestione Bandi ERP');
- Attività di Conduzione Applicativa del software per la componente Patrimonio, presso il centro polifunzionale 'NaGioja' a Soccavo (Napoli).

Versione 1.1 Data di emissione 31/10/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 10 di 44
--	---	--------------------

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4- Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

3.2.2 Area ASC

Attraverso lo Sportello Telematico di Start CheckIn la soluzione proposta permetterà di:

- Gestire in una modalità ottimizzata un'agenda appuntamenti a cui il cittadino potrà fare riferimento;
I posti disponibili dovranno essere automaticamente calcolati da un motore di regole in base a fascia oraria, tipo di operazione (esempio Richiesta Reddito Cittadinanza) e n° sportelli; il cittadino potrà prenotare l'appuntamento senza che venga successivamente richiesta la conferma; sarà inoltre possibile effettuare una prenotazione per il cittadino accedendo come operatore di Back Office;
- Creare, gestire e aggiornare un 'Fascicolo Sociale' che tenga traccia non solo del set di dati personali del richiedente assistenza, ma anche di tutti i dati raccolti (sia internamente sia tramite integrazione con sistemi esterni in essere o in via di sviluppo) relativi a bisogni, assistenza richiesta e forme di agevolazioni ed aiuti ricevuti;
- Effettuare delle verifiche di validità di accesso del cittadino ai servizi erogati (ad esempio valutazioni circa il reddito ISEE dichiarato) sia internamente che in contesti esterni.

3.2.2.1 Ambito Welfare

L'**Ambito Welfare** attiene ai servizi di assistenza al cittadino, orientati alla valutazione ed al soddisfacimento dei bisogni abitativi dei richiedenti assistenza

Di seguito un elenco significativo ma non esaustivo dei servizi erogabili:

- Gestire e monitorare le assegnazioni per assistenza scolastica ai disabili, gestirne i contributi e tenere traccia delle informazioni relative ai dati anagrafici e alla storia dell'utente;
- Gestire le assegnazioni in strutture residenziali dei minori, anche stranieri non accompagnati, tracciando anche un profilo storico degli stessi;
- Fornire sistemazioni ed assistenza alle persone senza fissa dimora.

3.2.2.2 Ambito Lavoro e Formazione

L'**Ambito Lavoro e Formazione** riguarda l'insieme di iniziative, politiche, misure e servizi offerti da enti pubblici e/o aziende private riguardo le tematiche di accoglienza, orientamento, informazione e formazione ed accompagnamento al lavoro.

In tale ambito, la soluzione proposta mira a coordinare l'insieme di iniziative pubbliche e/o private tramite una piattaforma informatica che aggrega l'insieme di informazioni comunicate dai diversi attori (Regione, enti formativi accreditati, uffici di placement, ANPAL, Centri per l'Impiego, APL, etc) e ad implementare servizi per:

- Aggregare informazioni circa l'orientamento ai servizi ed al lavoro e gestire i processi di formazione, tirocinio ed autonomia, anche guidata;
- Gestire le richieste di sostegno al reddito (agevolazioni, rimborsi, etc);
- Gestire le domande, l'accoglienza, i progetti di integrazione, formazione e lavoro di soggetti immigrati richiedenti asilo e/o accoglienza.

Versione 1.1 Data di emissione 31/10/2019	R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 11 di 44
--	--	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

3.2.3 Funzioni Cross

Con riferimento a tutte le aree funzionali descritte, la soluzione implementata *ex novo* nonché le evolutive sviluppate sull'applicativo Sep@com, forniranno funzioni di:

- Profilazione degli utenti e presa in carico degli stessi;
- Identificazione Utente a Sportello con Password Temporanea;
- Storicizzazione degli eventi;
- Rendicontazione e reportistica, tramite una apposita interfaccia di monitoraggio che permetterà di effettuare analisi statistiche sui dati e di creare appositi report di monitoraggio dei dati su utenti, immobili, periodi, servizi, etc.;
- Gli utenti dovranno essere sia di BO che di FO, entrambi opportunamente profilati. Gli utenti di FO potranno seguire gli stati di avanzamento delle pratiche, accedere ai servizi online 'che verranno resi disponibili sulla piattaforma' e avanzare richieste di chiarimenti. Sia gli utenti di FO che di BO andranno profilati secondo i ruoli e i grant richiesti per la realizzazione dello sportello ASC e delle figure che intervengono nei processi organizzativi interni ed esterni. Per esempio, gli utenti possono essere classificati come cittadino, proprietario di immobile, esercizio produttivo o commerciale (lavoro), istituti di formazione professionale, tutore, rappresentante legale, etc;
- Amministratore di Sistema, per poter gestire, tramite apposita interfaccia, profili, ruoli, grant, censimento enti, servizi, etc;
- Integrazione applicativa con sistemi esterni (PagoPA, SDI, Protocollo, Anagrafe, etc.).

3.3 Macrofunzionalità

In relazione alle diverse aree funzionali sopra descritte, la soluzione proposta realizzerà funzionalità specifiche per le seguenti *Macrofunzionalità*:

- Gestione Edilizia Residenziale Pubblica
- Gestione ASC:
 - Start Checkin

3.3.1 Gestione Edilizia Residenziale Pubblica

La *macrofunzionalità* 'Gestione Edilizia Residenziale Pubblica' prevede attività di Sviluppo Software e di Manutenzione Evolutiva.

Di seguito le funzionalità previste, divise per *area funzionale* di appartenenza:

- **Patrimonio**
 - *Modulo Amministratore di Sistema* (Gestione Multi-Ente e Multi-Patrimonio):
 - Gestione Enti
 - Gestione Uffici
 - Gestione Profili e Ruoli Operatori
 - *Gestione Procedimenti Amministrativi Bandi ERP:*
 - Reportistica Fabbisogni e Sfratti
 - Stato Patrimoni
 - Apertura Bandi
 - Definizione Procedimenti Bando

Versione 1.1 Data di emissione 31/10/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 12 di 44
--	--	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

- Gestione Richieste
- Gestione Attese
- **Rilevazione e Gestione Patrimonio Immobiliare:**
 - Censimento Immobili
 - Piani di Vendita
 - Razionalizzazione Spazi
- **Modulo Sicurezza:**
 - Interazione Call Center
 - Censimento Occupanti
 - Gestione Messa in Sicurezza UI
 - Gestione Sfratto
- **Modulo Contabilità di Cantiere:**
 - Gestione Piano Manutenzione
 - Gestione Contabilità Manutenzioni
- **Modulo FSA:**
 - Gestione Domande Contributi
 - Gestione Istruttorie
- **Gestione Finanziamenti Pubblici ERP:**
 - Gestione Finanziamenti
 - Rendicontazione Spese
- **Gestione Spese Reversibili (Fabbricati Cielo Terra e Condomini) e Gestione Condomini:**
 - Gestione Spese
 - Gestione Amministratori Condominio
 - Gestione Condòmini
- **Modulo Gestione Rapporti Utenza:**
 - Gestione Ciclo di Vita Locazioni
 - Gestione Bollette e Fatture
 - Gestione Depositi
 - Gestione Istanze
- **Modulo Morosità:**
 - Workflow Recupero Gestione Morosità
 - Gestione Piani Rateizzazione
 - Gestione Pratiche Affidamento Legale
- **Modulo Manutenzioni:**
 - Gestione Contratti
 - Gestione Segnalazioni
 - Gestione Budget
 - Gestione Ordini e Pagamenti
 - Integrazione Sistema di Bilancio
- **Modulo Contabilità per Ciclo Attivo e Ciclo Passivo:**
 - Gestione Report
 - Storico Report
- **Gestione Piani di Rateizzo:**
 - Normalizzazione DB
- **Gestione Condomini:**
 - Normalizzazione DB

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

➤ Funzioni Cross

- *Modulo Amministratore di Sistema (Gestione Multi-Ente e Multi-Patrimonio):*
 - Gestione Enti
 - Gestione Uffici
 - Gestione Profili e Ruoli Operatori
- *Integrazioni Applicative:*
 - INPS
 - Autenticazione:
 - SPID
 - CIE
 - CNS
 - SUA (dipendenti dell'Ente su Back Office)
 - POTESs
 - BPMN (Gestione Procedimenti)
 - Alfresco (Gestione Documentale)
 - PagoPA
 - SDI
 - Sigmater
 - Protocollo
 - Gestione Documentale
 - SIT
 - Anagrafe
 - Sistemi Bancari
 - Sistema di Bilancio
 - WebGIS (riferimenti territoriali)
 - Sistema di Integrazione della Banche Dati del Comune di Napoli

3.3.2 Gestione ASC

Attraverso la *macrofunzionalità 'Gestione ASC'* saranno realizzare delle interfacce e procedure allo scopo di fornire strumenti e funzionalità di acquisizione dei dati, che saranno integrate con quanto già presente presso le Amministrazioni ai fini del riconoscimento ed erogazione dei servizi richiesti.

In particolare, per ogni cittadino e minore che, attraverso un tutore o rappresentante legale, faccia richiesta di uno dei servizi di seguito elencati, saranno richiamati attraverso la digitazione di un codice fiscale, se già in possesso dell'Amministrazione, o attraverso eventuali altri dati identificativi, controllati e mantenuti i dati come di seguito riportati:

- *Anagrafiche e recapiti dei cittadini (Adulti e Minori) e Permesso di Soggiorno:*
 - riconoscimento del cittadino allo sportello e recupero dei dati anagrafici dello stesso attraverso l'inserimento del codice fiscale;
 - recupero delle informazioni aggiornate dal sistema di banche dati integrate del Comune di Napoli; ad esempio, potrebbe succedere che i dati esposti dall'Ente contengano informazioni non ancora aggiornate con le banche dati sorgenti. Di fronte all'incongruenza del dato, ad es. nel caso in cui il cittadino esibisca un permesso di soggiorno appena rinnovato ma non ancora confluito nel sistema di integrazione dei dati, l'operatore deve poter forzare il recupero dei dati chiedendone l'aggiornamento in tempo reale;

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

Per poter creare un 'Fascicolo sociale' allineato con le banche dati master del Comune di Napoli, la piattaforma deve essere poter colloquiare con il sistema di integrazione delle banche dati dell'Ente. Il Fascicolo sociale conterrà anche i dati dell'intero nucleo familiare, richiamati dall'anagrafe.

- *Situazioni reddituali tramite ISEE:*
 - verifica de parametri di ISEE e soglie per valutazione della pratica
- *Situazioni Nucleo Familiare e assistenza:*
 - attraverso servizi di Interoperabilità con gli altri archivi, quali: INPS, Regione, enti formativi accreditati, uffici di placement, ANPAL, QSNAP, ecc., saranno effettuate verifiche per la valutazione della pratica
 - verifica delle compatibilità/incompatibilità della richiesta con altri servizi o bonus già erogati da altri istituti

Di seguito le funzionalità previste, divise per *area funzionale* di appartenenza:

➤ **Welfare**

- *Affido Minori in Famiglie:*
 - Gestione Profilo Minore
 - Gestione Contributi
- *Strutture di Accoglienza Residenziale Sociale per Anziani:*
 - Gestione Domande e Assegnazione
 - Cartella Informatizzata Utente
- *Casa di Riposo Signoriello:*
 - Gestione Domande e Assegnazione
- *Homecare Premium (Interventi di Supporto alla Domiciliarità):*
 - Gestione Interventi
- *Assistenza Indiretta e Assegni di Cura:*
 - Gestione Domande e Valutazione
 - Gestione Assegnazione Economica
- *Assistenza Domiciliare Socio Assistenziale:*
 - Gestione Domande e Assegnazione
 - Cartella Informatizzata Utente
- *Dopo di Noi:*
 - Gestione Domande e Valutazione
 - Gestione Contributi
- *Trasporto Scolastico Alunni Disabili:*
 - Gestione domande e assegnazione
 - Gestione registro trasporti
 - Gestione Contributi
- *Assistenza Specialistica:*
 - Gestione Contributi
- *Rette Disabili Sensoriali:*
 - Gestione Domande e Assegnazione
 - Cartella Informatizzata Utente
 - Gestione Contributo Rette
- *Mediazione Immobiliare (funzione complementare ASC):*

Versione 1.1 Data di emissione 31/10/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 15 di 44
--	--	--------------------

- Gestione Domanda Immobili
- Gestione Offerta Immobili
- Verifiche Domanda Immobili
- Verifiche Offerta Immobili
- PUAT (Porta Unica Accesso Territoriale) [sistema già in uso e da evolvere]

➤ **Lavoro e Formazione**

- Percorsi Educativi, Formativi e Accompagnamento al Lavoro:
 - Gestione Percorsi Formativi e Tirocini
- *Orientamento:*
 - Analisi e Gestione Percorsi di orientamento di primo livello e specialistico
- *Formazione:*
 - Analisi e Gestione Percorsi di formazione e di accompagnamento al sistema duale
- *Percorsi di Attivazione Sociale:*
 - Analisi e Gestione Percorsi
- *Misure di Attivazione Lavorative:*
 - Analisi e Gestione Progetti di accompagnamento al lavoro
- *Misure di Sostegno all'Instaurazione di Rapporti di Lavoro:*
 - Analisi e Gestione Incentivi a sostegno dell'instaurazione di rapporti di lavoro
- *Inserimento in Cooperative Sociali:*
 - Gestione Inserimenti
- *Supporto alle Attività di Lavoro Autonomo e Imprenditoriale:*
 - Gestione Incentivi
 - Gestione accesso Credito Agevolato

➤ **Funzioni Cross [trasversali alle aree Patrimonio ed ASC]**

- *Gestione Emergenza Abitativa:*
 - Gestione Alloggi di emergenza
 - Gestione inserimenti
 - Verifiche Normative
- *Estrazioni Statistiche e DSS:*
 - Monitoraggio Assegnazioni Immobili
 - Estrazione Report

Per le funzionalità riportate di seguito, non essendoci gli elementi necessari per una valutazione approfondita delle attività di sviluppo, saranno realizzate solo a fronte di una richiesta specifica da parte dell'Amministrazione e dopo la consegna di un requisito chiaro ed una valutazione economica che rientri nell'effort di progetto:

➤ **Welfare**

- *Integrazione Sistema QSNAP [Sistema sviluppato dall'Istituto Innocenzi di Firenze ed utilizzato dal Comune di Napoli in SaaS]:*
 - Accesso Anagrafica Utenza QSNAP
 - Accesso Servizi Erogati QSNAP
- *Integrazione Sistema Assegni Sociali [I sistemi già presenti e attualmente in uso e da integrare nel fascicolo sociale sono: Assegni al nucleo familiare e di maternità; REI, RdC]:*
 - Accesso Anagrafica Utenza

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4- Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

- Accesso Servizi Erogati

➤ **Lavoro**

- **Contributi Economici per Adeguamento Edifici Privati:**
 - Gestione Domande
 - Gestione Contributi
- **Sostegno al reddito - Agevolazioni e Rimborsi (TARI, Gas ed Energia):**
 - Gestione Domande e Assegnazione
 - Gestione Agevolazioni
 - Gestione Rimborsi
- **Accompagnamento al lavoro:**
 - Gestione attività di orientamento e formazione
 - Gestione dei tirocini dall'attivazione alla rendicontazione
 - Gestione delle attività di accompagnamento al lavoro
 - Gestione Incentivi a sostegno dell'instaurazione di rapporti di lavoro
 - Gestione Incentivi a sostegno della creazione d'impresa

3.3.2.1 Start Checkin

La macrofunzionalità 'Start Checkin' si compone di diverse funzionalità elencate di seguito e tra le quali spiccano per complessità:

- **la Gestione degli appuntamenti:** attraverso la quale i cittadini potranno accedere alla prenotazione di un appuntamento alle Amministrazioni competenti, per i prodotti\servizi erogati dall'Ente; I posti disponibili dovranno essere automaticamente calcolati da un motore di regole in base a fascia oraria, tipo di operazione (esempio Richiesta Reddito Cittadinanza) e n° sportelli; in base alla configurazione, il cittadino potrà prenotare l'appuntamento senza o con la conferma da parte del Back Office; si richiede che possa essere utilizzata anche in altri ambiti;
- **il Fascicolo Sociale:** attraverso il quale saranno raccolte tutte le informazioni/procedimenti che riguardano un utente nell'ambito dell'Agenzia Sociale della Casa (il codice univoco di identificazione del cittadino è il CF);
- **l'orientamento ai servizi e lavorativo:** attraverso il quale saranno raccolte ed aggregate informazioni sulle politiche del lavoro, intese nel senso più ampio (politiche di accoglienza, informazione, orientamento, formazione, lavoro e accompagnamento alla creazione di impresa);
- **Compilazione della scheda di assessment:** l'operatore di BO compila una forma predefinita e guidata contenente i dati anagrafici richiamati dal sistema integrato di banche dati e completati con le informazioni fornite dal cittadino; la raccolta di tali informazioni servirà per profilare l'utente e inserirlo in percorsi specifici di inclusione e accompagnamento.

Di seguito le funzionalità previste, divise per *area funzionale* di appartenenza:

➤ **Welfare**

- **Fascicolo Sociale:**
 - Gestione Dati Cittadini
 - Gestione Dati Procedimenti Cittadini
- **Verifica Requisiti di Accesso ai Servizi:**
 - Controlli di Validità Accesso Servizi
 - Verifica ISEE

Versione 1.1 Data di emissione 31/10/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 17 di 44
--	--	--------------------

61 p

- Condivisione Esito Verifica ISEE
- **Attivazione Accesso Incentivi e Agevolazioni Casa:**
 - Controlli di Validità Accesso Agevolazioni Esterne
- **Lavoro**
 - **Orientamento ai Servizi e Lavorativo:**
 - Mappatura e verifica bimestrale della presenza e delle attività sul territorio di centri per l'impiego e agenzie per il lavoro autorizzate e/o accreditate
 - Analisi Siti Centri Impiego e Agenzie Lavoro
 - Mappatura e verifica bimestrale della presenza e delle attività del sistema di istruzione e formazione locale
 - Analisi siti Enti Formativi, Scuole e Università
 - Mappatura dei Portali istituzionali
 - Analisi Portali Istituzionali
 - Realizzazione e manutenzione ordinaria e straordinaria di un Registro Normativa Politica Attiva Lavoro
 - Gestione dei servizi per il lavoro erogato
 - Gestione dei servizi di istruzione e formazioni erogati
 - Gestione delle misure attivate
 - Monitoraggio delle attività realizzate (estrazione dei dati per target, per servizio, per misura).
- **Funzioni Cross**
 - **Profilazione e Presa in Carico Utenti:**
 - Presa in Carico Cittadino
 - Identificazione Cittadino a Sportello con Password Temporanea [meccanismo di autenticazione forte del cittadino presso lo sportello]
 - Definizione Iter Procedurale
 - Sottoscrizione Patto
 - Verifica Status e Benefici Utente
 - Storizzazione Eventi
 - **Rendicontazione/Report:**
 - Report e Statistiche per Periodo
 - Report e Statistiche per Tipologia Utente
 - Report e Statistiche per Tipologia di Servizio

Mediante le funzionalità sopra descritte il cittadino accederà ad un elenco di servizi che gli permetteranno di comunicare con le Amministrazioni competenti ed a quest'ultima di gestire le richieste nel minor tempo possibile ed approvarle attraverso procedure strutturate.

Di seguito descriveremo, a titolo di esempio, la "Profilazione e Presa in Carico del Cittadino a Sportello" e la gestione dell'"Agenda Appuntamenti".

- 1) Attraverso l'"**Agenda Appuntamenti**", come già detto, sarà possibile inserire, modificare e annullare richieste di prenotazione di un appuntamento, erogate dalle strutture competenti per il servizio/prodotto richiesto. La prenotazione sarà essere accessibile anche da BO, per effettuare prenotazioni per conto del cittadino.

Le prenotazioni accese saranno confermate o annullate dai funzionari abilitati, attraverso delle interfacce semplici, o attraverso una procedura automatica parametrica (a discrezione dell'Amministrazione) che provvederà all'accoglimento della prenotazione.

Per tutte le prenotazioni accettate dai funzionari o dalla procedura automatica, sarà competenza degli utenti cittadini confermare l'inserimento creando l'effettivo appuntamento.

Nel caso in cui il cittadino non confermi in un arco temporale prestabilito, sarà eseguita una procedura automatica parametrica che provvederà al respingimento della prenotazione.

La prenotazione diventerà un appuntamento a tutti gli effetti solo e soltanto dopo che la richiesta di prenotazione sia stata validata dai funzionari su Agenda Appuntamenti (o dalle procedure automatiche) e sia stata esplicitamente confermata dagli utenti cittadini sul sistema di Prenotazione.

Il modulo per le prenotazioni deve poter essere configurabile anche in modo da non richiedere la conferma dell'utente che ha già richiesto appuntamento (tale funzionalità sarà essere sviluppata in maniera disaccoppiata, in modo da poter essere riutilizzata in altri contesti, es. area entrate).

Gli utenti cittadini avranno inoltre la possibilità di spostare temporalmente un appuntamento già confermato(modifica) oppure eliminarlo.

Saranno inoltre gestiti per i 21 (numero tipo) sportelli presso i centri servizi sociali territoriali, gli orari di apertura e chiusura, la disponibilità dei centri e le loro specializzazioni.

- 2) Attraverso il modulo **"Profilazione e Presa in Carico del Cittadino a Sportello"** gli operatori potranno procedere a raccogliere, verificare ed inserire a sistema dei dati comunicati dal cittadino che si presenta allo sportello per effettuare una richiesta di avvio pratica.

I dati minimi richiesti dall'Amministrazione per la presa in carico degli utenti sono contenuti nella tabella di seguito riportata:

Id	Dati Minimi Presa In Carico
1	Codice Fiscale
2	Nome
3	Cognome
4	Codice Locale Progetto
5	Luogo di Nascita - Comune
6	Luogo di Nascita - Provincia
7	Luogo di Nascita - Regione
8	Luogo di Residenza - Comune
9	Luogo di Residenza - Provincia
10	Luogo di Residenza - Regione
11	Luogo di Domicilio - Comune
12	Luogo di Domicilio - Provincia
13	Luogo di Domicilio - Regione
14	Data di Nascita (gg/mm/aaaa)
15	Fascia di Età
16	Cittadinanza
17	Sesso
18	Titolo di Studio
19	Condizione Occupazionale
20	Posizione Professionale
21	Tipo Contratto
22	Scuola Abbandonata
23	Durata Ricerca
24	Codice Vulnerabilità
25	Stato Partecipante

63 P

26	Tipo Destinatario
27	Data Entrata (gg/mm/aaaa)
28	Data Uscita (gg/mm/aaaa)
29	Indirizzo Domicilio
30	Telefono
31	Note

Tabella 1: Dati minimi Presa in Carica

In attesa dell'analisi dei requisiti sarà messa a disposizione degli operatori una interfaccia per l'inserimento dei dati sul sistema di back office.

R.T. I. Almviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

4 ARCHITETTURA

In un progetto eterogeneo come quello rappresentato in questo progetto, in cui sono presenti una moltitudine di applicazioni e di integrazioni, è di fondamentale importanza definire una architettura applicativa che non sia rivolta esclusivamente a risolvere le attuali esigenze ma che tenga in considerazione l'evoluzione del sistema; la natura del progetto impone, a questo livello di dettaglio, di ipotizzare una architettura che sarà consolidata durante le fasi iniziali del progetto.

Nell'ipotesi descritta in questo documento si fa riferimento ad altri ambiti progettuali, comunque presenti all'interno della Città Metropolitana, che rappresentano parte dei sistemi con cui il presente progetto deve colloquiare o che erogano servizi infrastrutturali consumati dal progetto stesso.

4.1 Servizi Infrastrutturali

Prima di descrivere l'architettura è necessario introdurre i servizi infrastrutturali che saranno presenti nella soluzione e le funzionalità che questi garantiscono; i servizi descritti in questo paragrafo sono erogati da altri sistemi ed utilizzati in modalità PaaS o SaaS.

4.1.1 Identity and Access Management

Il sistema di Identity Management presente all'interno della piattaforma POTESs garantisce l'integrazione con gli IdP della piattaforma SPID, CIE e CNS nonché l'accesso alle funzionalità di backoffice tramite il modello di autenticazione attualmente presente presso l'amministrazione.

4.1.2 API Management

Il sistema di API Management erogato dalla piattaforma POTESs è costituito dalle seguenti componenti:

- API Gateway: un gateway da cui passano e vengono gestite tutte le chiamate API;
- Key Manager: gestisce la messa in sicurezza delle API tramite il protocollo OAuth2;
- API Store: Portale web dove è possibile sottoscrivere alle API con diverse tipologie di SLA;
- API Publisher: Portale web dove viene gestito il ciclo di vita delle API, dalla creazione alla pubblicazione;
- Traffic Manager: Modulo il cui scopo è applicare politiche di throttling alle chiamate API che arrivano al gateway.

Oltre le componenti indicate è presente la componente WSO2 Data Analytics Server grazie alla quale è possibile ottenere statistiche approfondite sull'utilizzo delle API.

4.1.3 Enterprise Integrator

La componente "Enterprise Integrator" presente all'interno della piattaforma POTESs offre i seguenti servizi

- Enterprise Service Bus: Componente di integrazione che include funzionalità di trasformazione dei dati, dei protocolli ed orchestrazione di flussi di integrazione;
- Data Integration: Trasformazione di dati provenienti da fonti eterogenee;

Versione 1.1 Data di emissione 31/10/2019	R.T. I. Almviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 21 di 44
--	--	--------------------

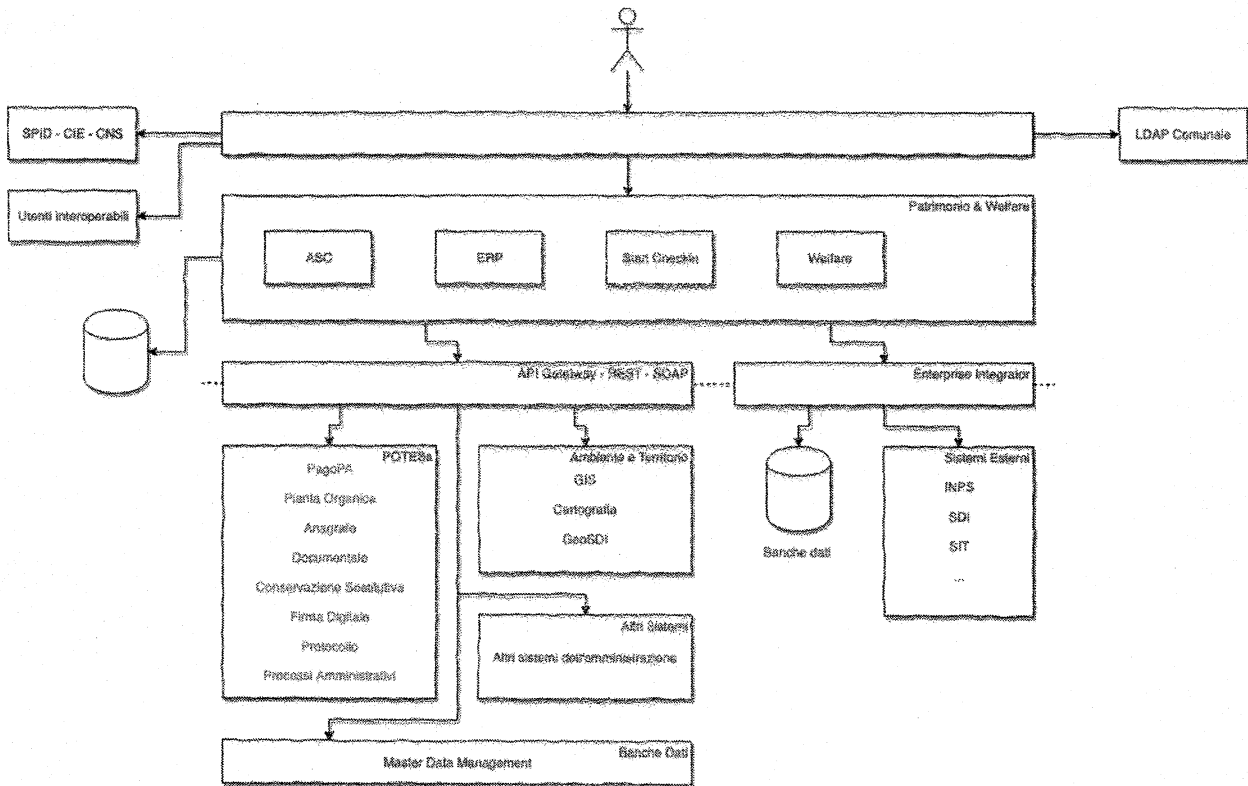
65 p

- **Message Broker:** Un message broker distribuito caratterizzato da una architettura basata su slot. Le code sono mappate sulle righe dei message store e possono essere divise in diversi slot. Uno slot è un insieme di messaggi che possono essere posseduti da un singolo nodo alla volta.
- **Integration Designer:** Tool di sviluppo per la realizzazione di complessi processi di integrazione e/o trasformazione;
- **BPM & Workflow:** Business Process Server con supporto a BPEL e BPMN.

4.2 Ipotesi di architettura

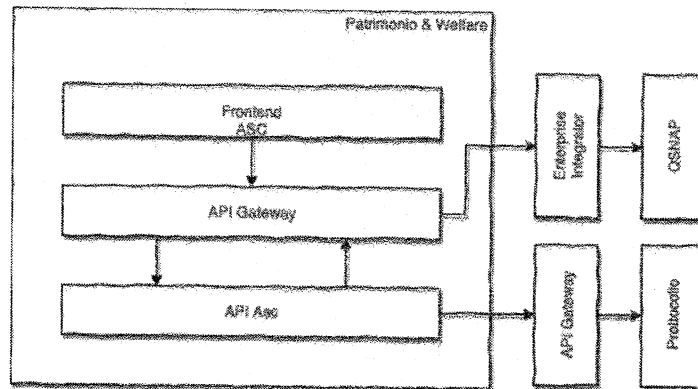
Come descritto in precedenza la soluzione "Patrimonio" e "ASC" necessita l'integrazione con un vasto numero di sistemi, interni ed esterni all'amministrazione, con i quali scambia costantemente informazioni.

L'architettura della soluzione prevede che l'accesso a qualunque componente sia mediato dal sistema di Identity & Access Management sia che l'utente sia interno all'amministrazione che esterno; si prevede inoltre la possibilità di interagire con il sistema in modo interoperabile utilizzando credenziali di accesso dedicate: il protocollo di autenticazione individuato è OpenID Connect verso gli attori umani e non; sono disponibili SAML 2.0 per SPID, CNS, CIE e LDAP per gli utenti comunali.



Sotto il sistema di autenticazione vivono le applicazioni di "Patrimonio" che saranno sviluppate, ad esclusione di "Gestione Edilizia Residenziale Pubblica", utilizzando il pattern dei Servizi ovvero le componenti di logica di

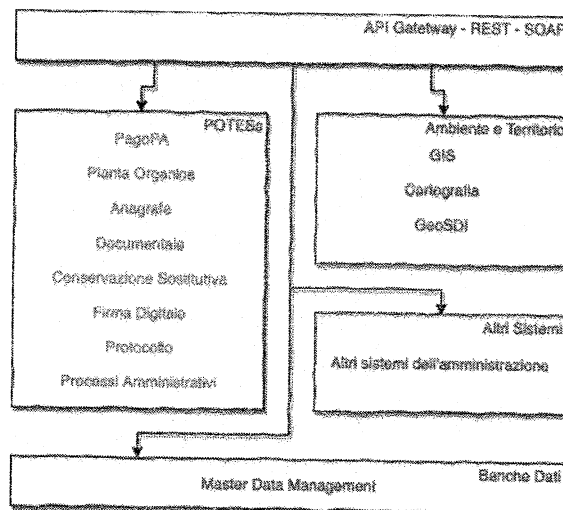
ogni singola applicazione e/o funzionalità che saranno delegate ad una componente specifica la quale sarà erogata, ad esempio, tramite API Rest.



L'architettura applicativa è quindi quella rappresentata in figura ovvero l'applicazione di frontend, da decidere con quale linguaggio e pattern saranno sviluppate, interagisce con le componenti di *business logic*, realizzate come Api REST, attraverso l'API Gateway il quale verifica le effettive autorizzazioni dell'utilizzatore.

Nel caso in cui le componenti di logica dovessero colloquiare con sistemi esterni utilizzeranno l'Api gateway di integrazione che gli consentirà, ad esempio, di colloquiare con il protocollo o, attraverso l'Enterprise Integrator, accedere a banche dati tramite Api Rest create con i Data Service (un data service è un servizio rest in grado di esporre una banca dati come se fosse una Api).

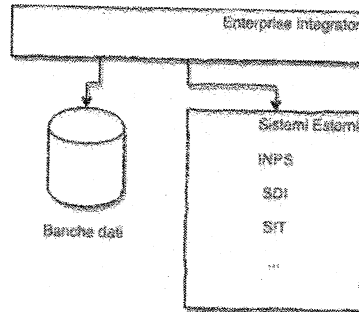
L'Api gateway di integrazione consente l'accesso a tutti i sistemi della piattaforma POTESs e di quelli che le ruotano attorno nonché consentirà di interfacciare eventuali servizi Rest o SOAP attualmente presenti nell'amministrazione che sono di interesse per il progetto.



67 Q

L'utilizzo dell'Enterprise Integrator consentirà di realizzare Orchestrazioni con i sistemi esterni od interni nonché interagire con attori esterni e non ultimo offrirà la possibilità di esporre una qualunque banca dati come una API Rest e quindi sarà possibile, ad esempio, esporre un database o parte di esso tramite semplici configurazioni.

La piattaforma sarà anche integrata con il sistema di integrazione delle banche dati del Comune di Napoli.



689

5 INTERFACCE WEB

Si riporta di seguito l'elenco dei componenti di interfaccia web, meglio descritti nei paragrafi successivi, oggetto d'intervento e che rappresentano i principali elementi funzionali che operano ed interagiscono nell'ambito delle aree funzionali descritte:

1. **Interfaccia Web Cittadino**
2. **Interfaccia Web Back Office**

5.1 Interfaccia Web Cittadino

L'Interfaccia Web Cittadino rappresenta l'interfaccia esterna di comunicazione a disposizione dei cittadini, realizzata per le aree funzionali *Welfare* e *Lavoro*, che permetteranno di accedere a tutti i servizi offerti dall'Amministrazione ed elencati nei capitoli precedenti.

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

L'interfaccia predisporrà le seguenti funzionalità per gli utenti:

- Area Pubblica
- Area Privata
 - Gestione Pratiche
 - Documenti
 - Notifiche
- GIS
- Assistenza

5.1.1 Area Pubblica

Sarà predisposta un'area pubblica del portale che permetterà all'utenza di accedere a:

- **Sezioni Informative:** contenitori di informazioni relative a news, eventi, informazioni di carattere generale, contatti etc. (Tali contenuti saranno configurabili dagli operatori della pubblica amministrazione abilitati al ruolo di *amministratore*);
- **Sezioni Bandi di ERP:** area dedicata alla pubblicazione e consultazione dei *bandi ERP*, in cui la cittadinanza potrà visionare le informazioni relative ai Bandi in corso, la documentazione e la modulistica, le Graduatorie disponibili, e trovare i link di accesso al Sistema per l'auto compilazione della domanda di Bando;

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4- Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

- **Catalogo Immobili:** area di consultazione del *catalogo immobili* facenti parte del patrimonio della pubblica amministrazione; l'utente potrà accedere al *dettaglio informativo* degli immobili contenuti all'interno del catalogo (posizione sulla mappa, dati tecnici, etc.);
- **Elenco Servizi:** *catalogo dei servizi* offerti all'utenza dai vari enti pubblici dell'area metropolitana, con riferimento all'area di intervento specifica del progetto;
- **Ricerca Contenuti:** funzione di ricerca di contenuti all'interno dell'area pubblica del portale.

Studiata per guidare l'utente in maniera agevole e fornire tutti gli elementi necessari per poter presentare una richiesta.

5.1.2 Area Privata

Sarà realizzata un'interfaccia *privata*, dedicata all'utente autenticato, che potrà accedere a funzioni e servizi aggiuntivi.

In dettaglio:

- **Autenticazione:** il sistema supporterà l'integrazione con le principali piattaforme abilitanti di carattere nazionale (SPID, CIE, CNS);
- **Area Riservata:** per l'utente (cittadino, associazione, impresa) autenticato, saranno realizzate funzioni di:
 - **Gestione Profilo:** l'utente potrà effettuare inserimento e modifica di dati ulteriori, rispetto ai dati personali ereditati dai meccanismi di autenticazione e non modificabili (Codice Fiscale, Nome, Cognome etc.);
 - **Pratiche in Corso:** *dashboard* di visualizzazione delle pratiche avviate e del loro stato, delle domande inviate e in attesa di validazione; l'utente potrà da qui accedere ad altre funzioni di *gestione* delle pratiche;
 - **Storico:** *dashboard* di visualizzazione dello storico delle pratiche gestite e concluse, delle operazioni effettuate e delle richieste inviate, con relativo stato, causale e documentazione allegata;
- **Gestione Agenda:** dashboard di gestione dell'agenda di appuntamenti (calendario appuntamenti, prenotazione, modifica/cancellazione, etc.);
- **Segnalazioni:** sezione dedicata all'invio di segnalazioni e richieste di assistenza (email, ticket) verso la pubblica amministrazione.

5.1.2.1 Avvio e Visualizzazione Pratiche

La soluzione proposta permetterà la gestione di pratiche (richiesta di assegnazione domicilio, partecipazione bandi, richiesta stage e tirocini, etc.) da parte dell'utente, in base ai workflow definiti e configurati per servizi esposti dalla pubblica amministrazione. In particolare:

- **Avvio Pratiche:** l'utente potrà consultare il catalogo di servizi disponibili per ente ed avviare il workflow dedicato per l'accesso al servizio;
- **Verifica Requisiti Accesso:** saranno implementate funzioni automatiche o ad opera di operatori di back office di verifica per la valutazione dei requisiti di accesso a determinati servizi da parte dell'utenza se previsti (ad esempio controlli di validità, verifica del valore ISEE, etc.);
- **Monitoraggio Pratiche:** sarà possibile monitorare lo stato di avanzamento delle pratiche avviate ed effettuare azioni ulteriori a fronte di eventi, se previste dal workflow.

Versione 1.1 Data di emissione 31/10/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 26 di 44
--	---	--------------------

70 p

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

5.1.2.2 Documenti

Saranno previste funzionalità opportune di *gestione documentale*; sarà possibile:

- **Upload e Download:** effettuare il caricamento di documentazione in diversi formati e scaricare documenti allegati e/o inviati dalla pubblica amministrazione;
- **Archivio Documenti:** sarà predisposta una sezione di archivio, dove l'utente potrà accedere allo storico della documentazione caricata e/o ricevuta;
- **Firma Digitale:** sarà prevista l'integrazione con un sistema di *firma digitale*, tramite cui l'utente, qualora previsto da un determinato workflow, potrà firmare la documentazione da caricare ed inviare alla pubblica amministrazione;
- **Modulistica:** in una sezione dedicata dell'area pubblica sarà disponibile tutta la *modulistica* (moduli di richiesta per servizio, bollettini premarcati, etc.) che l'ente metterà a disposizione del cittadino, che potrà ricercarla e scaricarla.

5.1.2.3 Notifiche

La soluzione sarà integrata con un sistema di *gestione di notifiche*, che permetterà all'utente di effettuare:

- **Notifiche Web:** visualizzare notifiche sull'interfaccia web;
- **Email/SMS:** attivare la ricezione di notifiche (avvisi, aggiornamenti sullo stato di avanzamento pratiche, etc.) tramite email e/o SMS.

5.1.3 GIS

L'integrazione che verrà realizzata con il sistema di geolocalizzazione permetterà all'utente di usufruire di funzioni di:

- **Mappe:** visualizzazione mappe, con riferimento ai punti di localizzazione degli immobili e degli enti;
- **Geolocalizzazione:** geolocalizzazione (autorizzata) del dispositivo utilizzato.

5.2 Interfaccia Web di Back Office

L'Interfaccia Web di Back Office rappresenta l'interfaccia interna di comunicazione a disposizione dei dipendenti della Pubblica Amministrazione competente, realizzata per le aree funzionali *Welfare* e *Lavoro*.

L'interfaccia predisporrà le seguenti funzionalità:

- Area Privata
- Gestione Pratiche
- Documenti
- Gestione Catalogo Immobili
- Gestione Notifiche
- Cruscotto di Monitoraggio
- Cruscotto di Amministratore

71 ?

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4- Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

5.2.1 Area Privata

Per accedere alle funzionalità previste per l'interfaccia di Back Office sarà necessario accedere tramite credenziali alla propria area riservata.

L'operatore potrà dunque accedere alle seguenti funzioni:

- **Autenticazione:** il sistema supporterà l'integrazione con le principali piattaforme abilitanti di carattere nazionale (SPID, CIE, CNS); inoltre, se previsto dalla singola pubblica amministrazione aderente, sarà possibile effettuare l'autenticazione semplice (*Nome Utente e Password*); per gli operatori non comunali si prevede la creazione di utenti *legacy* che accederanno con utente e password ed eventuale OTP; saranno previsti ruoli e permessi configurabili per gli operatori;
- **Area Riservata:** saranno realizzate funzionalità di:
 - **Gestione Profilo:** l'operatore di back office potrà effettuare inserimento e modifica di dati ulteriori, rispetto ai dati personali ereditati dai meccanismi di autenticazione e non modificabili (Codice Fiscale, Nome, Cognome etc.);
 - **Pratiche in Corso:** *dashboard* di visualizzazione delle pratiche in carico all'operatore e del loro stato, delle domande di accesso ai servizi prese in carico e in attesa di valutazione; l'utente potrà da qui accedere ad altre funzioni di *gestione* delle pratiche e della presa in carico;
 - **Storico:** *dashboard* di visualizzazione dello storico delle pratiche gestite, delle operazioni effettuate e degli esiti inviati, con relativo esito finale, causale e documentazione allegata;
- **Gestione Agenda:** dashboard di gestione dell'agenda di appuntamenti (calendario appuntamenti interni, calendario appuntamenti utenza, scadenze, etc.).

5.2.2 Gestione Pratiche

La soluzione proposta permetterà la gestione di pratiche (assegnazioni domicilio, richieste di partecipazione bandi, richieste stage e tirocini, etc.) da parte dell'operatore, in base ai workflow definiti e configurati per servizi esposti dalla pubblica amministrazione verso i cittadini. In particolare:

- **Gestione Richieste e Presa in Carico:** l'operatore potrà prendere in carico la *gestione di richieste effettuate* dagli utenti e prendere in carico la gestione di un fascicolo utente; la *dashboard* presenterà l'elenco di richieste pervenute non ancora gestite e che l'operatore autenticato, in base al ruolo, potrà prendere in carico; è necessario anche una componente che permetta l'assegnazione della pratica a un responsabile del procedimento;
- **Verifica Requisiti Accesso:** l'operatore potrà effettuare *verifiche di requisiti* di accesso di un utente ad un determinato servizio se previsti (ad esempio controlli di validità, verifica del valore ISEE, etc.);
- **Accesso Fascicolo Sociale:** è previsto l'accesso alla sezione *fascicolo sociale* di cittadino, dove sono registrati i dati anagrafici e tracciata la storia dell'utente (ad esempio richieste di domicilio effettuate, percorsi formativi seguiti, pratiche avviate, stage in corso, etc.). Tale funzionalità sarà sviluppata solo a fronte di un requisito chiaro e su richiesta specifica da parte dell'Amministrazione;
- **Nuove Pratiche:** l'operatore abilitato, se previsto, potrà avviare nuove pratiche verso gli utenti o l'amministrazione;

Versione 1.1 Data di emissione 31/10/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 28 di 44
--	--	--------------------

- **Pratiche in Corso:** inoltre potrà prendere in carico la *gestione di pratiche* avviate dagli utenti, gestirne l'iter procedimentale fino a conclusione; l'operatore potrà visualizzare su una dashboard l'iter procedimentale della pratica e lo step in cui si trova.

5.2.3 Documenti

Saranno previste funzionalità opportune di *gestione documentale*; sarà possibile:

- **Upload e Download:** effettuare il caricamento di documentazione in diversi formati e scaricare documenti allegati e/o inviati dalla pubblica amministrazione;
- **Archivio Documenti:** sarà predisposta una sezione di archivio, dove l'utente potrà accedere allo storico della documentazione caricata e/o ricevuta;
- **Protocollo:** sarà prevista l'integrazione con un sistema di *protocollo informatico*;
- **Firma Digitale:** sarà prevista l'integrazione con un sistema di *firma digitale*, tramite cui l'utente, qualora previsto da un determinato workflow, potrà firmare la documentazione da caricare ed inviare alla pubblica amministrazione;
- **Modulistica:** in una sezione dedicata l'operatore potrà definire nuovi moduli e gestire tutto il catalogo della *modulistica* (moduli di richiesta per servizio, bollettini premarcati, etc.).

5.2.4 Gestione Catalogo Immobili

Dovranno essere realizzate funzionalità per l'accesso ai dati del *patrimonio immobiliare*:

- **Lettura Dati Catalogo:** la soluzione realizzata dovrà poter leggere i dati contenuti all'interno del catalogo immobili, contenente tutto il patrimonio immobiliare di proprietà dell'amministrazione competente [i dati dovranno essere resi disponibili dal sistema Sep@com];
- **Visualizzazione Catalogo:** i dati dovranno essere visualizzabili in una sezione dedicata ed utilizzabili da altre funzionalità;
- **Associazione Automatica Domanda-Offerta:** dovrà essere presente un motore di regole che possa creare abbinamenti tra domanda-offerta in base a dei parametri in input attraverso algoritmi configurabili.

5.2.5 Gestione Notifiche

La soluzione sarà integrata con un sistema di *gestione di notifiche*, che permetterà all'operatore di:

- **Notifiche Web:** visualizzare notifiche sull'interfaccia web;
- **Email:** ricevere notifiche (comunicazioni, aggiornamenti sullo stato di avanzamento pratiche, etc.) tramite email;
- **Avvisi:** inviare notifiche agli utenti, con avvisi allegati.

5.2.6 Cruscotto di Monitoraggio

Sarà realizzato un cruscotto di monitoraggio tramite cui l'operatore potrà accedere a funzionalità di:

- **Definizione e Consultazione Statistiche:** potranno essere definiti indici di monitoraggio e visualizzati in appositi grafici;
- **Definizione e Consultazione Report:** potranno essere definiti e consultati report periodici;

- **Estrazioni:** tali dati definiti e raccolti potranno essere estratti in base a modelli di aggregazione definiti dall'operatore stesso.

74 P

6 SISTEMI DI BACK END

Si riporta di seguito l'elenco dei componenti di back end, meglio descritti nei paragrafi successivi, oggetto d'intervento e che rappresentano i principali elementi funzionali che operano ed interagiscono nell'ambito delle aree funzionali descritte:

1. Database System

2. Interfaccia di Cooperazione Applicativa con Sistemi Esterni

Il codice sorgente sarà implementato in modo da disporre delle caratteristiche fondamentali per ridurre al minimo il rischio e massimizzare il riutilizzo: modularità, interoperabilità, manutenzione, conformità allo standard di codifica (comprensibilità e leggibilità), conformità agli standard di progettazione, adattabilità tecnologica a contesti diversi.

6.1 Banche Dati

Nell'ambito dell'integrazione ed interoperabilità saranno previsti servizi di connessione con le banche dati esistenti e che rientrano nel progetto di "Armonizzazione e cooperazione delle banche dati" al fine di integrare le informazioni disponibili nell'ambito dei Anagrafe, Toponomastica, Tributi, Edilizia e Catasto, Ambiente e Territorio, Lavori pubblici, Patrimoni Pubblico, Assistenza e Sostegno Sociale, Edilizia Residenziale Pubblica, inoltre saranno integrate le attuali banche dati esistenti sull'Ente quali a titolo di esempio: piani di rientro da morosità e riferite all'ex gestore ed altre banche dati dei condomini gestiti dal Comune.

A tale scopo sarà prevista una fase di Assessment sui dati presenti presso le amministrazioni, ed attraverso una analisi dettagliata permettere l'integrazione e la normalizzazione dei dati presenti su banche dati esistenti.

Le informazioni recuperate dagli archivi esistenti permetteranno all'Amministrazione di completare in modo automatico alcune richieste ed avere una migliore gestione delle pratiche inviate, permettendo così l'abbattimento dei tempi di presa in carico.

Ad esempio, la piattaforma potrà recuperare le informazioni gestite da Banche Dati tramite l'integrazione con il Catasto.

6.2 GIS

La piattaforma utilizzerà funzioni GIS ad hoc già realizzate nell'ambito del progetto *PPAT - Piattaforma Partecipativa per la gestione digitale dell'Ambiente e del Territorio*:

- **Consultazione Mappe:** utenti ed operatori potranno accedere alle mappe con le indicazioni di posizione di enti, immobili, etc.;
- **Geolocalizzazione.**

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPC14-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

6.3 POTESS

La piattaforma utilizzerà funzioni ad hoc già realizzate nell'ambito del *POTESs – Piattaforma On-line per la Trasmissione ed Erogazione dei Servizi*.

In particolare, l'integrazione renderà fruibili le seguenti funzionalità:

- **Gestione Flussi Procedimentali:** la soluzione sarà resa interoperabile con il *sistema di gestione di flussi procedimentali* predisposto per la piattaforma *POTESs*, tramite cui saranno rese disponibili le funzionalità di disegno, deploy, gestione, monitoraggio dei workflow procedurali per i vari servizi resi disponibili dalla PA di competenza;
- **Accesso ed Autenticazione:** l'accesso alla piattaforma sarà reso interoperabile con *WSO2, sistema di Identity and Access Management* utilizzato nell'ambito del *POTESs*. Le modalità di autenticazione degli utenti saranno in linea con quelle previste per il *POTESs*:
 - **Back Office:**
 - SPID
 - CIE
 - CNS
 - Utente e Password
 - **Front End:**
 - SPID
 - CIE
 - CNS
- **Gestione Documentale:** verranno realizzati servizi per l'interoperabilità con il *Sistema di Gestione Documentale* realizzato nell'ambito del *POTESs*, deputato all'organizzazione, firma digitale, classificazione, indicizzazione, archiviazione, conservazione a norma e gestione degli atti, documenti, fascicoli e informazioni nativamente digitali e dei relativi metadati che intervengono nel perimetro delle varie funzionalità e procedure previste per un determinato servizio ed attivabili da utenti e/o operatori;
- **Pianta Organica:** la soluzione realizzata erediterà dal *POTESs* anche la struttura organizzativa della Pianta Organica dei Comuni aderenti;
- **PagoPA:** la piattaforma sarà resa interoperabile con *PartenoPay*, portale dei pagamenti integrato con il *POTESs* che implementa lo standard PagoPA definito dall'AgID per i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione.

In fase di definizione e configurazione di procedimenti che prevedano per il cittadino dei pagamenti verso la Pubblica Amministrazione di competenza saranno previste dei servizi di interoperabilità tra le due piattaforme:

- **Anagrafe:** la piattaforma sarà resa interoperabile con le funzionalità di accesso ed integrazione con l'*anagrafe* nazionale ed i sistemi di *anagrafe* degli enti aderenti al *POTESs*;
- **Protocollo:** la piattaforma realizzata erediterà inoltre la funzione di protocollo informatico, realizzata nell'ambito del *POTESs* come integrazione con il sistema nazionale di *Protocollo Informatico*;
- **Firma Digitale:** il sistema di gestione documentale con cui la piattaforma sarà integrata permetterà anche di apporre la *firma digitale* sui documenti digitali ad uso di utenti e operatori di back office;

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

- **Scrivania di Lavoro:** l'interfaccia di back office sarà inoltre resa interoperabile con il portale di back office realizzato per il POTESS e per la piattaforma Partenopay.

6.4 Altri Sistemi

La piattaforma inoltre si interfacerà attraverso l'implementazione di nuovi servizi ad hoc con i seguenti sistemi esterni:

- INPS
- SDI
- SIT

L'analisi tecnica per la definizione dei requisiti di interoperabilità con tali sistemi sarà definita durante la fase di Assessment.

77 P

7 SERVIZI PROFESSIONALI

7.1 Supporto specialistico

Il progetto prevede anche un basket di giornate di servizi di supporto specialistico di prodotto, tecnologia e piattaforma. L'Amministrazione potrà individuare attività puntuali collegate ai servizi base acquisiti oppure raccogliere le esigenze di supporto sull'arco temporale della fornitura, pianificandole successivamente secondo i propri processi interni.

Il modello organizzativo del supporto specialistico è strutturato per valorizzare al massimo la comprensione dell'esigenza e la condivisione della conoscenza maturata con tutti gli altri team progettuali.

Il Responsabile Tecnico del servizio di Supporto specialistico è il referente unico delle attività richieste. Governa e monitora tutto il processo dalla identificazione e comprensione dell'esigenza sino alla diffusione delle lesson learned dagli interventi effettuati.

Il Servizio di Supporto ai Processi prevede un insieme di attività ausiliarie erogate durante tutta la durata della fornitura:

- * know How specialistico e sistemistico;
- * problem solving di alto livello su tematiche funzionali/amministrative;
- * consulenza specialistica di tematica finalizzata al rispetto degli iter amministrativi;
- * consulenza specialistica sul CAD;
- * assistenza operativa diretta presso l'utente per la soluzione di problematiche di alto livello;
- * supporto al servizio di Gestione Applicativi per le problematiche di alto livello;
- * supporto sistemistico e supporto specialistico per l'utilizzo di prodotti software;
- * supporto di alto livello per attività di change management;
- * supporto specialistico per la predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, redazione di documenti di architettura, individuazione dei requisiti di sistema, valutazioni, ecc.;
- * attività di analisi e ridisegno dei processi basati su metodologia Agile;
- * supporto tematico per la redazione di studi, analisi di fattibilità, stima dei tempi e costi, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni, valutazione di soluzioni che prevedano l'utilizzo e l'eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato;
- * analisi dei processi e reingegnerizzazione dei procedimenti da sottoporre ad informatizzazione (BPR);
- * analisi della sicurezza informatica;
- * assistenza e trasferimento di know-how.

Il supporto sarà fornito su necessità espressa della Stazione Appaltante per le attività elencate; sono pertanto ausiliarie rispetto alla realizzazione del progetto.

7.1.1 Conduzione Applicativa

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

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

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

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

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

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

Processo di erogazione del servizio

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

Attività di gestione funzionalità e configurazione

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

- * l'aggiornamento continuo implica che il team di conduzione ha sempre a disposizione una precisa schedulazione delle attività correnti da realizzare e, inoltre, è in grado di allocare dinamicamente risorse – eventualmente aggiuntive ove necessario – per l'esecuzione di task aggiuntivi o imprevisti, quali ad esempio risoluzione di richieste utente, ripristino di basi dati o modifiche di tabelle di codifica;
- * il processo di continual service improvement attivato per il servizio assicura inoltre che ciascun elemento inserito nelle attività correnti venga opportunamente documentato e correttamente gestito e, inoltre, che si verifichi la sua coerenza complessiva con i processi in essere. In particolare, ciò può comportare la formulazione di proposte di ottimizzazione e semplificazione delle attività correnti.

7.1.2 Modalità di erogazione del servizio

Saranno adottate le metodologie, tecniche e modelli di ciclo di vita del software (CVS) definiti nel capitolato di gara e nel Piano generale qualità predisposto dal RTI, tenendo conto delle diverse caratteristiche degli interventi

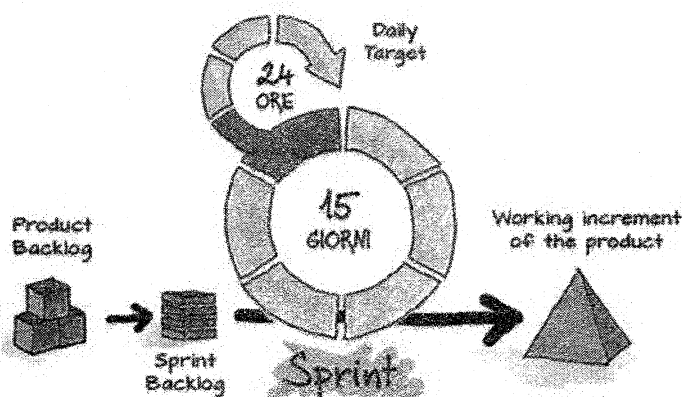
Versione 1.1 Data di emissione 31/10/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 35 di 44
--	--	--------------------

79 p

progettuali (dimensione, urgenza, ...), opportunamente istanziati e integrati con le procedure e gli strumenti adottati. Nella fattispecie, a titolo esplicativo e non esaustivo:

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

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



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

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

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4- Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

7.2 Formazione e Training on the Job

Allo scopo di rendere autonomo il personale dell'Amministrazione, all'interno del progetto saranno previste delle sessioni di formazione e training on the job

7.2.1 Formazione centralizzata

La formazione sarà articolata in interventi formativi di tipo cognitivo e applicativo, di sensibilizzazione ai processi di innovazione che l'introduzione degli strumenti informatici genera nell'organizzazione degli Enti.

L'intervento è rivolto al personale dell'Ente che deve acquisire conoscenze applicative e capacità di operare correttamente con l'intero sistema informatico ed informativo e riguarderanno le applicazioni presenti nella proposta di progetto.

Le sessioni centralizzate avranno come obiettivo principale, oltre ovviamente a formare il personale sull'utilizzo del sistema, quello di far emergere abitudini operative e verificare quindi che le soluzioni applicative adottate si confacciano alle attività quotidiane di tutti gli uffici interessati.

7.2.2 Training on the job

Sessioni di "training on the job", al fine di lavorare fianco a fianco con gli operatori e di affrontare eventuali problemi legati all'inesperienza nell'uso del nuovo applicativo o legati anche a cambiamenti "operativi" legati all'introduzione di un sistema unico e integrato.

Lo scopo è quello di svolgere le operazioni a fianco degli operatori nelle attività ordinarie limitando al massimo l'impatto dell'utilizzo del nuovo software sull'operatività quotidiana.

7.3 Quadro riassuntivo dei servizi

Si riporta di seguito la tabella con il dettaglio dei servizi previsti con relativi importi (al netto di IVA):

Servizio	Modalità	Valore	Qta	2019		2020		2021		2022		Totale	
				Valore	Qta	Valore	Qta	Valore	Qta	Valore	Qta	Valore senza IVA	
LA.51 - Progettazione, sviluppo, test, implementazione di portali, siti web e applicazioni web - Circa Completo	Modalità a corpo in giorni/persona	192,32 €	420	80.774,40 €	500	96.160,00 €	600	115.392,00 €	309	59.426,88 €	1.829,0	351.753,28 €	
LA.54 - Conduzione Applicativa	Modalità a Canone	189,64 €	0	0,00 €	120	22.756,80 €	440	83.441,60 €	440	83.441,60 €	1.000,0	189.640,00 €	
LA.57 - Supporto specialistico	Modalità a consumo in giorni/persona	204,70 €	60	12.282,00 €	164	33.570,80 €	247	50.560,90 €	178	36.436,60 €	649,0	132.850,30 €	
				93.056,40 €		152.487,60 €		249.394,50 €		179.305,08 €	3.478,0	674.243,58 €	

829

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

7.4 Impegno delle risorse professionali

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

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

7.5 Indirizzo di dispiegamento dei servizi

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

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

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

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

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

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

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

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

Versione 1.1 Data di emissione 31/10/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 39 di 44
--	--	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-Comune Napoli_Patrimonio-ProgettoFabbisogni-1.1

- Gestione dei Backup dei sistemi del Centro Servizi, consiste nell'utilizzo della infrastruttura a supporto della applicazione delle politiche di backup e nel salvataggio in ambienti sicuri dei supporti utilizzati.

7.6 Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi

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

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

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

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

8 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI

8.1 Gestione dei SAL Mensili

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

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

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

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

8.2 Report di Stato di Avanzamento Mensile

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

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

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

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

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

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

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

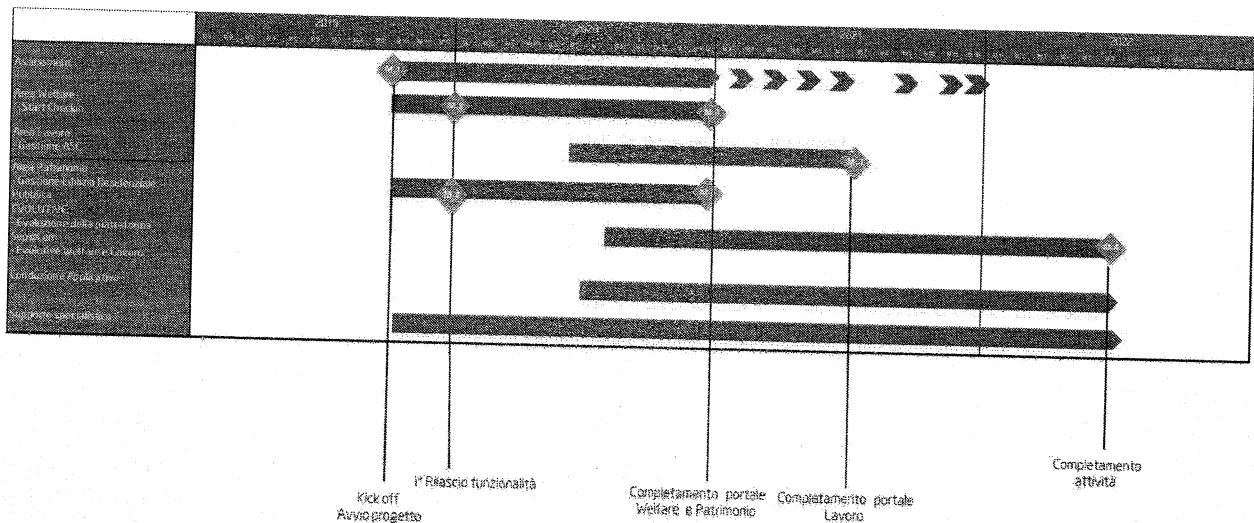
- Indicazioni su possibili problemi o anomalie eventualmente verificatisi;
- Proposte di modifiche/aggiornamenti da apportare;
- Proposte eventuali ottimizzazioni/migliorie da apportare all'organizzazione dei processi definiti;
- Varie ed eventuali.

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

9 PIANO DI ATTUAZIONE

9.1 Piano di Lavoro

Il piano di lavoro, unico Lotto 3 e 4, si sviluppa secondo quanto riportato nello schema seguente:



9.1.1.1 MILESTONE

- M.1 Avvio del progetto
- M.2 Rilascio prime funzionalità sul Portale
- M.3 Completamento Portali
- M.4 Completamento attività

9.2 Gestione della Sicurezza

Il documento SPCL4-SEC-Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS)-2.0.docx è il riferimento alle politiche di sicurezza implementate dal RTI per SPC lotto 4.

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

9.3 Piano di Qualità

Il documento SPCL4-GEN-PianoQualitaGenerale-2.0.docx è il piano di qualità di riferimento per il presente progetto.

10 DATA DI ATTIVAZIONE

La data stimata di attivazione dei servizi contrattualizzati è il 02/11/2019.

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