



COMUNE DI NAPOLI
DIPARTIMENTO AUTONOMO COMUNICAZIONE
ISTITUZIONALE, TECNOLOGIE E SOCIETÀ
DELL'INFORMAZIONE
SERVIZIO SISTEMA INFORMATIVO AMMINISTRATIVO E DOCUMENTALE

ADMINISTRA
GESTIONE ELETTRONICA DEGLI **ATTI** E DEI
DOCUMENTI AMMINISTRATIVI
CUP *B63D09000180002*

– **DISCIPLINARE TECNICO LOTTO 2** –
Realizzazione e diffusione del sistema informativo per la
gestione elettronica degli atti e dei procedimenti
amministrativi



Questo documento è stato:

Redatto	Ing. Paolo Eugenio Cresci Dirigente SIAD	
Approvato	Ing. Paolo Eugenio Cresci RUP	



INDICE

1. Scopo dell'appalto	5
2. L'infrastruttura open source di gestione dei documenti del Comune di Napoli	5
2.1. Premessa	5
2.2. Requisiti della Piattaforma	6
2.3. Requisiti tecnologici	10
2.4. Logica a servizi - BUS	10
2.4.1. Generazione di documenti da template	12
2.5. Accesso da risorse esterne	12
2.5.1. Integrazione con fax-server	12
2.5.2. Integrazione con OpenOffice.org	12
2.5.3. Integrazione con Microsoft Office	12
2.5.4. Integrazione con i client di posta	12
2.5.5. Integrazione con scanner (on-demand)	13
2.5.6. Dematerializzazione "massiva"	13
2.6. GUI – interfaccia utente	13
2.6.1. Accessibilità	13
2.6.2. Navigazione	14
2.7. Indicizzazione e ricerche full-text	15
2.8. Motore di workflow	15
3. Diffusione del protocollo informatico	16
3.1. La diffusione nell'Ente	16
3.2. Stato dell'arte	17
3.2.1. Strutture avviate	17
3.2.2. Gestione della protocollazione nelle strutture non avviate	17
3.3. Progetto di diffusione del nucleo minimo di protocollo	18
3.3.1. Modalità organizzative della diffusione	18
3.3.2. Modalità di addestramento e assistenza	20
3.3.3. Strumentazione	20
3.3.4. Pianificazione dei tempi di diffusione	21
3.4. Ampliamento delle funzionalità e dematerializzazione dei documenti	21
3.4.1. Premessa	21
3.4.2. Modalità organizzative della diffusione	22



4. Gestione elettronica degli atti e dei procedimenti amministrativi.....	24
4.1. Completamento della piattaforma di gestione elettronica degli atti amministrativi	25
4.1.1. Gestione della Corporate Identity.....	26
4.2. Diffusione del sistema di gestione elettronica degli atti amministrativi	27
4.2.1. Modalità di addestramento e assistenza	28
4.3. Realizzazione della gestione elettronica di procedimenti amministrativi	29
5. Interfaccia unificata del sistema informativo interno	32
6. Adeguamento Tecnologico	32
7. Controllo di gestione – Sistema ISAP	33

1. Scopo dell'appalto

Il presente documento definisce una architettura logico/funzionale per la Creazione del Centro Servizi Documentali del Comune di Napoli e delle 10 Municipalità in linea con il T.U. 445/2000, il Codice dell'Amministrazione Digitale D.Lgs. 82/2005 e le Regole tecniche per la conservazione dei documenti Delibera CNIPA n. 11/2004.

I principali obiettivi che il Comune di Napoli intende raggiungere con l'appalto sono:

- Realizzazione di una piattaforma documentale.
- Diffusione del Protocollo Informatico a tutte le strutture del Comune di Napoli e delle 10 Municipalità con trasformazione in digitale di tutta la corrispondenza cartacea in ingresso.
- Completamento della piattaforma di gestione degli atti amministrativi con la realizzazione del sistema di "document management" degli atti (determine, delibere, ordinanze, decreti, ...) sulla base della Corporate Identity del Comune di Napoli, integrata sulla intranet comunale, che supporti la creazione e la fruizione degli atti stessi.
- Diffusione del sistema di gestione elettronica degli atti amministrativi a tutte le strutture del Comune di Napoli e delle 10 Municipalità.
- Realizzazione della piattaforma per la gestione elettronica dei procedimenti amministrativi che coinvolgono sia le strutture centrali del Comune che le strutture tecniche e amministrative delle Municipalità, integrata sulla intranet e accessibile in modalità multicanale attraverso il Portale Metropolitano Multicanale (PMM).

Si precisa che, ad eccezione delle componenti esplicitamente indicate nel seguito, non è oggetto del presente lotto la fornitura dell'hardware e del software di base; tali risorse saranno rese disponibili dalla stazione appaltante. Le aziende dovranno indicare, in un'apposita sezione dell'offerta tecnica, i requisiti minimi al funzionamento delle soluzioni applicative proposte.

2. L'infrastruttura open source di gestione dei documenti del Comune di Napoli

2.1. Premessa

La Piattaforma Documentale è l'elemento centrale e unificante dell'intero progetto. Essa si configura come un centro di erogazione di tutti i servizi trasversali all'intero Comune che, in quanto tali, ha senso gestire al di fuori del singolo applicativo verticale. Pertanto è la piattaforma stessa che veicola la comunicazione tra vari applicativi verticali ed eventualmente orchestra e traccia i processi che transitano dall'uno all'altro.

Gli oggetti fondamentali di cui si occupa la piattaforma sono: il **documento**, il **folder** ed il **workspace**. Per **documento** si intende un'entità fisica in qualunque forma che contenga informazioni. In questa accezione il documento può avere nessuna come pure una o più versioni elettroniche.

Per **folder** si intende un fascicolo virtuale atto alla rappresentazione digitale della pratica: i documenti in esso aggregati possono essere visti come un'entità unitaria ai fini di spostamenti e operazioni in generale. Più in generale il folder può rappresentare qualsiasi aggregazione logica di documenti o fascicoli come può essere una serie, una classificazione del titolare, ecc.

Il **workspace** non rappresenta un elemento dell'archivio documentale e non si innesta nella struttura dell'archivio medesimo: è un'aggregazione logica di documenti come il folder, ma il suo significato è diverso poiché li raggruppa non in quanto attinenti ad uno stesso procedimento/pratica, ma in quanto è

comodo lavorarli assieme (ad esempio perché su tutti si deve effettuare una stessa operazione o perché provengono tutti da uno stesso canale quale il fax).

2.2. Requisiti della Piattaforma

Si dettagliano di seguito i requisiti generali che la Piattaforma Documentale dovrà soddisfare:

- Il modello della Piattaforma dovrà consentire l'erogazione dei servizi documentali in ASP con unicità del repository documentale, da un punto di vista logico, per tutto il patrimonio documentale del Comune.
- La struttura dati e la business-logic della Piattaforma dovranno essere progettati al fine di consentire la completa storicizzazione dei dati relativi al contesto istituzionale, organizzativo, archivistico e procedurale, in modo tale da poter avere, per qualsiasi momento, la fotografia esatta del Comune e delle sue competenze e poter quindi collocare in quella “fotografia” i documenti e i fascicoli che sono stati prodotti, acquisiti o gestiti in quel dato momento. In concreto questo significa che di struttura organizzativa e personale, titolare di classificazione, massimario di scarto, censimento dei procedimenti ecc. il modello adottato dovrà memorizzare e trattare, oltre che i valori attuali, anche tutti i valori passati (unitamente alle date ed eventuali motivazioni degli eventi che ne hanno determinato il cambiamento o la cessazione).
- Tracking delle operazioni sui dati configurabile per quanto attiene il tipo (inserimento, modifica, cancellazione; nel caso di modifica e cancellazione con l'opzione se tener traccia o meno dei vecchi valori), l'oggetto (su quali tabelle e/o campi della banca dati) e il livello (debug, errore ecc). Il sistema dovrà prevedere la gestione del tracking anche a basso livello per cui anche interventi sui dati che non transitino per le funzionalità esposte potranno essere tracciati.
- Il sistema dovrà essere progettato al fine di consentire la messa in essere e la convivenza di più ambienti (ad esempio test e produzione del Comune, ambienti distinti per le varie Municipalità che fruiscono in ASP dei servizi della piattaforma) che dovranno essere logicamente disgiunti, ma non necessariamente anche dal punto di vista fisico, in quanto dovranno poter insistere sulle stesse risorse HW e SW.

In particolare il sistema dovrà garantire le seguenti funzionalità:

- **Gestione e sicurezza degli Accessi**

Questa funzione deve rendere gestibili le entità legate alla sicurezza (Utenti, Unità Organizzative, ruoli amministrativi, postazioni virtuali, gruppi di utenti/UO/postazioni, profili di abilitazioni) e ai relativi profili (ovvero l'insieme di abilitazioni e caratterizzazioni).

Deve gestire anche il concetto di delega (temporanea o permanente) di un utente a lavorare per un altro utente o per una data UO/postazione. Nel caso degli applicativi del Comune che non sono realizzati in una logica di single-sign-on, di ogni utente si devono potere specificare più credenziali (username/password) che sono quelle che ha nei vari applicativi: in questo modo quando quel utente richiede un servizio della Piattaforma dall'interno di un certo applicativo il servizio può essere erogato anche fornendo le credenziali che ha nell'applicativo medesimo.

- **Gestione repository**

Deve essere gestito il completo supporto alla lavorazione e consultazione del documento/fascicolo in ogni fase del suo ciclo di vita, fino all'archiviazione ai fini della conservazione sostitutiva.

In particolare devono essere garantite le funzionalità base per la gestione del documento e del fascicolo (che può rappresentare sia un fascicolo virtuale che una qualsiasi altra aggregazione logica di documenti o fascicoli, quale ad esempio una serie): creazione, aggiornamento di metadati, versioni elettroniche, ACL e fascicolazione, cancellazione, check-in, check-out, lock e unlock, copia/spostamento in altro fascicolo.

▪ **Gestore contesto archivistico**

Si occupa delle entità relative al contesto archivistico, vale a dire: titolario di classificazione; tipologie dei documenti e definizione dei metadati specifici dei documenti della data tipologia; tipologie dei folder e definizione dei metadati specifici dei folder della data tipologia; massimario di selezione e scarto (con l'indicazione di indici di classificazione, tipi di documenti, fascicoli e procedimenti che hanno il dato periodo minimo di conservazione ed eventuali restrizioni/cautele/specifiche in merito alla loro conservazione/eliminazione)

▪ **Gestore Iter**

Scopo di questa funzionalità è di offrire all'utente un unico punto di accesso per la gestione di tutti i documenti e fascicoli sottoposti alla sua attenzione o su cui egli deve lavorare.

E' la funzionalità in cui l'utente trova tutti i documenti e i fascicoli che gli sono stati assegnati (personalmente o alle strutture/gruppi cui appartiene o per cui ha delega a lavorare). I filtri e l'ordine che si applicano a questa lista all'atto dell'apertura devono essere personalizzabili individualmente da ogni utente.

Comunque i filtri devono essere tali da permettere di adottare comunque una visione funzionale o un distinguo per applicativo di interesse visto il ruolo trasversale assunto dalla piattaforma documentale.

Vi deve essere anche un'evidenza grafica quando ci sono dei nuovi documenti/fascicoli non ancora visionati dall'utente (esattamente come nei client di posta elettronica).

Deve essere integrata anche una funzionalità di scadenziario per permettere la ricerca di documenti e fascicoli con scadenze prossime (entro tot giorni) o trascorse (da oltre tot giorni) e dare evidenze grafiche degli oggetti con scadenze prossime o trascorse.

Sui documenti devono essere possibili le seguenti operazioni, alcune delle quali aggiuntive rispetto a quelle classiche di un Document Management System:

- 1) Modifica ACL (con possibilità di lock sul documento)
- 2) Modifica del documento elettronico (con possibilità di lock sul documento), con versioning o meno.
- 3) Caricamento di nuova versione selezionata da file-system (con possibilità di lock sul documento)
- 4) Lock/Unlock
- 5) Valorizzazione/modifica degli attributi (la cui visibilità / modificabilità può essere diversa) (con possibilità di lock sul documento)
- 6) Download del documento elettronico
- 7) Ritorno ad una versione precedente del documento elettronico (back-version)
- 8) Assegnazione / invio ad utente/i, gruppo/i, UO, postazioni virtuali, ruoli (eventualmente contestualizzati rispetto alla struttura organizzativa)
- 9) Accettazione / presa in carico
- 10) Restituzione al mittente
- 11) Registrazione di presa visione
- 12) Approvazione (eventualmente con integrazione con la firma digitale)
- 13) Reject
- 14) protocollazione (richiamando appositi Web Services di protocollazione)
- 15) Collegamento ad altro documento, con indicazione della tipologia/motivazione del collegamento (come precedente, risposta, osservazione su, ecc)
- 16) Apposizione di commenti
- 17) Cancellazione logica e/o fisica
- 18) Copia/taglia e incolla: è l'operazione che permette di spostare un documento dal folder o workspace in cui lo si sta visualizzando ad un altro a propria scelta; può essere effettuata con un'opzione se creare o meno una copia fisica: se viene creata una copia fisica nel sistema si

vengono ad avere due oggetti inizialmente uguali ma che poi potranno differenziarsi in modo del tutto indipendente; altrimenti si crea solo un legame logico con il folder/workspace di destinazione in modo tale che l'oggetto copiato possa essere visualizzato sia sfogliando il folder/workspace di origine che quello di destinazione. Dunque questa operazione dà un supporto all'abbandono delle copie fisiche di un documento quando necessarie solo a supportare più metodologie di organizzazione dei documenti (ad esempio quando all'organizzazione archivistica per titolare se ne vuole affiancare qualsiasi altra, meno vincolante e più consona alle mansioni di ciascuno)

- 19) Sottoscrizione per essere avvertiti (tramite notifica mail o sms o evidenza grafica nel sistema) quando sul documento si verifica una delle operazioni di cui sopra
- 20) Scansione: direttamente dall'interfaccia del sistema è possibile pilotare lo scanner per acquisire delle immagini caricandole poi nel sistema.

Sui folder, invece, si devono poter eseguire almeno le seguenti operazioni:

- 1) Aggiunta/eliminazione di un documento nel /dal folder
- 2) Lock/Unlock
- 3) Valorizzazione /modifica di attributi (la cui visibilità / modificabilità può essere diversa) (con possibilità di lock sul folder)
- 4) Modifica ACL (con possibilità di lock sul folder)
- 5) Assegnazione / invio a utente, UO, postazione virtuale
- 6) Accettazione / presa in carico
- 7) Registrazione di presa visione
- 8) Chiusura
- 9) Collegamento ad altro folder
- 10) Apposizione di commenti
- 11) Cancellazione logica e/o fisica
- 12) Copia/taglia e incolla (analogo alla funzione già descritta per i documenti, solo che si sposta/copia anche tutto il contenuto del folder)
- 13) Sottoscrizione per essere avvertiti (tramite notifica mail o sms o evidenza grafica nel sistema) quando sul folder si verifica una delle operazioni di cui sopra.
Inoltre deve essere possibile effettuare alcune operazioni (ad es. assegnazione, presa in carico, presa visione, chiusura) su più documenti/fascicoli in un'unica soluzione.

▪ **Gestore Procedimenti**

Scopo di questa funzionalità è supportare l'esecuzione dei procedimenti amministrativi o più in generale dei processi in cui sono coinvolti documenti e fascicoli, basandosi su di un motore di workflow.

Se il procedimento segue un iter predefinito e modellato deve essere possibile memorizzare e visualizzare a fianco di documenti e folder tutto l'iter seguito dal processo/i collegati nonché la lista delle attività da svolgere per completare l'iter.

Nell'iter dei processi deve essere possibile registrare anche eventi che non corrispondono a delle attività modellate a priori nel flusso.

Devono essere previste opportune funzionalità di ricerca, statistica ed estrazione (in formato XML) dei processi che includono criteri di scadenziario e monitoraggio dei carichi di lavoro.

Deve essere previsto anche un opportuno strumento grafico per la definizione e disegno degli iter.

▪ **Motore di Ricerca**

Deve essere previsto l'utilizzo di un motore di ricerca dedicato in grado di offrire un unico punto di accesso per le ricerche (ad uso interno del Comune) su tutti gli oggetti del repository e che provvede i risultati in apposite pagine consultabili via Web piuttosto che su file XML.

Tutti gli oggetti devono essere ricercabili sia attraverso tutti i loro metadati (inclusi quelli

personalizzati definiti da applicativo) che attraverso ricerche full-text sul contenuto dei file indicizzati.

▪ **Gestione Anagrafe Soggetti Esterni**

Dato che sia i documenti che i fascicoli e i procedimenti hanno spesso come dati rilevanti delle persone fisiche e giuridiche esterne il Comune (mittenti, destinatari, richiedenti ecc) questo modulo deve offrire la possibilità di creare nella banca dati della Piattaforma dei Servizi Documentali una rubrica di soggetti esterni che può poi servire come rubrica di appoggio a qualsiasi ulteriore applicazione lo richieda.

▪ **Integrazione Fax Server**

Deve consentire la gestione del flusso documentale in ingresso o in uscita attraverso uno o più fax server.

▪ **Integrazione con strumenti di Office Automation**

Deve essere possibile accedere al repository documentale direttamente da strumenti di office automation della suite Microsoft quali Word, Excel e Outlook, della suite OpenOffice.org quali Writer e Calc e da client di posta elettronica open source quali Mozilla Thunderbird.

▪ **Acquisizioni massive di documenti da scanner**

Deve essere possibile eseguire in maniera automatica caricamenti massivi nel repository di documenti che vengono acquisiti da scanner in un unico processo di digitalizzazione.

▪ **Integrazione con PEC e Casella Istituzionale**

È il modulo che si occupa specificamente dei flussi documentali in ingresso o in uscita da una o più caselle di Posta Elettronica Certificata (tra cui la Casella Istituzionale). Per i documenti provenienti o destinati ad AOO interoperante è in grado di automatizzare la lettura/formazione del file segnatura xml con i metadati del documento e di gestire tutte le tipologie di messaggi di risposta/avanzamento stato (conferma, eccezione, ecc) previsti dalle specifiche dell'interoperabilità tra pubbliche amministrazioni.

Per quanto riguarda le mail non interoperabili il modulo deve essere in grado di trattare e visualizzare in maniera distinta dalle mail in entrata o in uscita tutte le mail di notifica (accettazione, presa in carico, avvenuta consegna, mancata consegna ecc) e di correlarle alle mail in entrata/uscita in modo da rendere disponibili nel modo più completo e chiaro possibile tutte le informazioni che la PEC può fornire sullo stato di accettazione/invio di una mail.

▪ **Template XML e Word/Writer**

È richiesto l'uso di modelli documentali XML e Microsoft Word/OpenOffice.org Writer al fine di standardizzare la produzione di documenti, automatizzarne l'acquisizione, favorire la cooperazione applicativa con altri sistemi. In particolare l'uso di modelli documentali XML deve semplificare i seguenti processi:

- a) quando si vuole caricare nel sistema un documento di una certa tipologia, se per quel documento sono disponibili dei template XML, l'utente può redigere il documento a partire da uno di essi; alcune delle informazioni specificate in opportune aree del template, all'atto del salvataggio del documento, vengono salvate come attributi del documento stesso.
- b) viceversa quando si vuole caricare nel sistema un documento di una certa tipologia si può scegliere di verificare se il documento è conforme ad uno dei template XML disponibili per quella tipologia: se la verifica va a buon fine le informazioni presenti in opportune aree del documento vengono salvate come attributi del documento (quelli associati alle aree stesse).

▪ **Modulo di timbratura dei documenti elettronici**

È il modulo in grado di apporre direttamente sui documenti elettronici (nativamente pdf o MS Office/Open Office previa conversione in pdf) un timbro bidimensionale in grado di garantire la provenienza e l'autenticità del documento esibito/inviato all'esterno anche nel momento del passaggio su carta (stampa). Per dare una garanzia robusta dell'autenticità del documento il modulo

dovrà potersi integrare con il SW di apposizione della firma digitale in modo che il contenuto del timbro possa essere firmato digitalmente.

▪ **Modulo di trasparenza verso l'esterno**

E' il modulo di consultazione e guida ai processi per il cittadino/Ente esterno, ovvero l'insieme di tutti i servizi (fruibili attraverso una pluralità di canali: internet, telefonia mobile, ecc e su una pluralità di device quali PC, palmari, totem ecc) e interfacce WEB integrabili nel Portale Metropolitan Multicanale (PMM) che sono inerenti i processi e che sono rivolte all'esterno dell'Amministrazione. Comprende:

- modulo di guida al cittadino/soggetto esterno per l'avvio di un processo su istanza di parte e per l'eventuale integrazione dei dati/documenti forniti: include non solo le pagine in cui reperire la modulistica e normativa da scaricare ed eventualmente compilare (se necessario on-line) ma prevede anche le funzionalità in cui si viene guidati attraverso le form da compilare (il flusso di navigazione si compone dinamicamente in base a quanto già compilato) fino ad arrivare alla sottomissione dei dati e documenti forniti on-line o in alternativa alla predisposizione di tutta la documentazione da presentare per altri canali (a mano, per posta, via fax ecc).
- modulo di consultazione dello stato dei processi di competenza/che coinvolgono il soggetto esterno: è quello che consente al soggetto esterno, una volta che si è accreditato attraverso carta di identità elettronica o credenziali precedentemente fornitegli, di ricercare/visionare tutti i processi in cui è coinvolto, e in particolare di conoscerne quantomeno tutte quelle informazioni che devono essere oggetto di trasparenza amministrativa (responsabilità, stato, interruzioni/sospensioni dei termini).

2.3. Requisiti tecnologici

La soluzione proposta deve adottare un modello MULTI-TIER a componenti, articolato per soddisfare i requisiti funzionali e beneficiare dei vantaggi dati da:

- Flessibilità
- Scalabilità ed espansibilità
- Apertura ed aderenza agli standard internazionali
- Utilizzo di tecnologie standard e consolidate

La soluzione proposta deve possedere le seguenti caratteristiche di base:

- Approccio web-oriented sia in gestione che in consultazione. Pertanto le funzionalità del sistema dovranno essere disponibili con il semplice utilizzo di un browser;
- Il sistema dovrà operare sulla intranet ed essere compatibile con un'architettura di sicurezza che preveda l'utilizzo di firewall;
- L'architettura di base (Application server/Web server/Data Base server) su cui si baserà il sistema deve essere tale da poter operare anche in un ambiente multiserver, scalabile a seconda dei volumi da gestire.

2.4. Logica a servizi - BUS

Tra le caratteristiche principali, si evidenziano i seguenti punti:

- la logica applicativa deve essere partizionata in servizi:
un Servizio è un modulo software con un'identità funzionale univoca, invocabile attraverso un'interfaccia pubblica e formalmente documentata (parametri di input/output, eccezioni, metodo di invocazione).
- trasparenza dell'implementazione dei servizi:
qualsivoglia applicazione che intenda richiamare un Servizio richiama l'interfaccia di questo

ultimo, utilizzando il meccanismo di comunicazione adatto; tale meccanismo rende trasparente all'applicazione chiamante l'implementazione del servizio chiamato.

Da quanto appena detto deriva che un servizio può essere implementato in qualsiasi linguaggio o ambiente di sviluppo; è a carico dell'interfaccia rendere trasparenti le peculiarità della specifica implementazione all'esterno.

Implementazione di servizi e interfacce utente

Tutti i servizi principali vanno erogati in modalità di web services o JBI plug-in component o API Java, tutti largamente fruibili da qualsiasi applicazione.

Tutte le funzionalità realizzate dovranno essere integrabili all'interno del Portale Metropolitan Multicanale (PMM), e all'interno di altre applicazioni, in modo tale da favorire la standardizzazione dell'interfaccia di gestione e consultazione di documenti e fascicoli nei vari applicativi/sistemi.

Autenticazione

Deve consentire il riconoscimento delle credenziali dell'utente, rispetto ad un repository che potrà essere interno alla soluzione o esterno:

- Repository interno: in questo caso, il riconoscimento e la validazione delle credenziali di autenticazione avviene nei confronti di un insieme di informazioni interne all'applicazione (tipicamente username e password)
- Repository esterno: in questo caso, il riconoscimento e la validazione delle credenziali di autenticazione viene delegato ad un componente esterno, tipicamente un sistema LDAP o Directory Service.

Repository documentale

Deve essere presente un componente al quale è delegata la gestione ed il trattamento dei documenti elettronici e delle aggregazioni (unità documentarie, folder, workspace) che li contengono. Mediante esso, verranno quindi messe a disposizione le primitive fondamentali di editing e versioning collaborativi, nonché di archiviazione e reperimento dei documenti elettronici. Le funzionalità di workflow, indicizzazione e ricerche full-text sui documenti sono delegate ad altri componenti (descritti nei paragrafi successivi).

Tutte le primitive precedentemente citate devono essere messe a disposizione sia sotto forma di servizi (per esempio web services) sia sotto forma di API eventualmente utilizzate da client esterni per accedere al repository.

Questo componente deve racchiudere al suo interno logiche mirate a:

- realizzare l'indipendenza tra container logico (dove sono implementate le funzionalità) e container fisico (dove vengono salvati dati veri e propri)
- offrire una buona varietà di container fisici (file-system, database, DMS open-source...)
- consentire l'accesso contemporaneo a più container.

Generazione di report

I report devono poter essere fruiti secondo 2 modalità: "on-demand" e schedulata, in base alle esigenze di carico elaborativo; in particolare

- On-demand: il servizio risponde contestualmente alla richiesta, generando il report e restituendolo in modo sincrono. Ricadono in questa casistica i report dal numero ridotto di pagine e che necessitano di un tempo di elaborazione dell'ordine dei secondi, che pertanto possono essere erogati direttamente dall'Application Server, senza aggravarne il carico di lavoro.
- Schedulata: il servizio memorizza le informazioni necessarie per schedulare la generazione in modalità asincrona, utile quando la dimensione del report da generare è significativa ed il carico di lavoro troppo elevato per assegnare un'elaborazione "in tempo reale" all'Application server, senza



inficiarne le prestazioni complessive. Queste elaborazioni vengono svolte da un processo autonomo, esterno all'Application Server.

I report devono poter essere creati in diversi formati tra i quali PDF, fogli elettronici (Microsoft Excel e OpenOffice.org Calc) e XML.

2.4.1. Generazione di documenti da template

A differenza del generatore di report, questo componente espleta l'attività in oggetto nella sola modalità "on-demand". Il suo scopo fondamentale è quello di creare documenti in formati modificabili (quali Microsoft Word e OpenOffice.org Writer) sulla base di informazioni fornite in input.

Deve essere implementato come servizi esposti con interfaccia SOAP/http.

Nello specifico la generazione dei documenti modificabili dovrà essere demandata a web services erogati da un web server ad hoc.

2.5. Accesso da risorse esterne

L'infrastruttura deve dare accesso alle sue funzionalità anche a risorse esterne. Questo offre la possibilità di interagire con il repository documentale non solo con l'applicazione web oggetto della fornitura ma anche da applicativi client già preesistenti.

2.5.1. Integrazione con fax-server

E' richiesto il rilascio di un modulo software che permetta l'inserimento automatico di un documento a partire dall'arrivo di un fax. Il modulo non deve prevedere software proprietario né come applicazione in se né come requisiti di installazione e in particolare deve consentire che il/i fax-server risiedano su Sistema Operativo Linux. La configurazione non deve prevedere grosse criticità e una volta avviato il servizio non devono rendersi necessari riavvii se non quelli per eventuali anomalie di funzionamento.

Il documento inserito nel repository deve contenere tutte quelle informazioni necessario per identificare il mittente con in più il documento allegato corrispondente al contenuto vero e proprio del fax (per esempio in formato pdf multipagina).

2.5.2. Integrazione con OpenOffice.org

È richiesto il rilascio di un modulo software che permetta l'inserimento di un documento direttamente dalle applicazioni della suite OpenOffice.org. Deve essere possibile, una volta creato ed editato un documento, inviare il documento stesso al repository documentale direttamente dall'applicazione con semplici passaggi. Questo plugin deve essere installabile e configurabile con relativa facilità dall'utente utilizzatore che, una volta eseguita l'operazione di invio, deve avere un feedback sul suo esito.

2.5.3. Integrazione con Microsoft Office

È richiesto il rilascio di un modulo software che permetta l'inserimento di un documento direttamente dalle applicazioni del pacchetto Microsoft Office. Deve essere possibile, una volta creato ed editato un documento Office, inviare il documento stesso al repository documentale direttamente dall'applicazione Microsoft con semplici passaggi. Questo plugin deve essere installabile e configurabile con relativa facilità dall'utente utilizzatore che, una volta eseguita l'operazione di invio, deve avere un feedback sul suo esito.

2.5.4. Integrazione con i client di posta

È richiesto il rilascio di un modulo software che permetta l'inserimento di un documento direttamente dai client di posta Microsoft Outlook e Mozilla Thunderbird. Deve essere possibile, selezionata un

particolare messaggio di posta, trasferire le informazioni in esso contenute (metadati ed eventuali allegati elettronici) nel repository documentale. Questo plugin deve essere installabile e configurabile con relativa facilità dall'utente utilizzatore che, una volta eseguita l'operazione di invio, deve avere un feedback sul suo esito.

2.5.5. Integrazione con scanner (on-demand)

È richiesto il rilascio di un modulo software all'interno dell'applicazione web che permetta l'inserimento di un documento direttamente da uno scanner raggiungibile dalla macchina client richiedente. Il modulo dovrà essere in grado di interagire con qualsiasi tipologia di scanner (strutturando l'ADF se disponibile) pilotabile tramite driver twain. In pratica, in fase di inserimento di un documento elettronico, oltre alla possibilità di sceglierlo da file system, deve essere possibile crearne uno direttamente da un documento cartaceo. Anche se quest'ultimo ha più pagine, il documento elettronico deve essere sempre unico, eventualmente multipagina. I formati delle pagine cartacee possono essere diversi (A0, A1, A2, A3, A4...) anche all'interno dello stesso documento e il documento elettronico risultante deve rispecchiare appieno queste dimensioni e proporzioni. Il modulo richiesto deve essere realizzato con codice aperto in ambiente open source.

2.5.6. Dematerializzazione “massiva”

È richiesto il rilascio di un modulo software client che permetta di eseguire in maniera automatica caricamenti massivi nel repository di documenti che vengono acquisiti da scanner in un unico processo di digitalizzazione: questi documenti riceveranno un codice a barre che permetterà di distinguerli uno dall'altro ed eventualmente anche di profilarli/fascicolarli correttamente nel repository documentale. Tale modulo per la digitalizzazione massiva dovrà essere in grado di lavorare con qualsiasi tipologia di scanner (strutturandone l'ADF) pilotabile tramite driver twain. Il modulo richiesto deve essere realizzato con codice aperto in ambiente open source. Il modulo dovrà essere configurabile in modo da poter scegliere sia il formato e contenuto dei codici a barre che il formato di output della digitalizzazione (almeno tiff e pdf). Infine è auspicabile che il modulo consenta, oltre che l'interazione con lo scanner, anche il caricamento massivo sulla repository del sistema documentale di immagini che siano state scansionate in precedenza e salvate sul dato file-system.

2.6. GUI – interfaccia utente

Le interfacce utente, esplicitate da maschere web, dovranno seguire i seguenti criteri:

- Accessibilità.
- Navigazione facile e intuitiva.
- Ricerche semplici e potenti.
- Aderenza agli standard Web 2.0.
- Portabilità sulle ultime versioni di tutti i browser più diffusi: Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Apple Safari, Opera.
- Portabilità (a meno di minimi adattamenti di css e/o dimensioni pagina) sui seguenti device delle interfacce che dovranno essere fruite esternamente all'Amministrazione: iPhone, iPod, palmari.

2.6.1. Accessibilità

L'interfaccia deve avere piena aderenza ai requisiti della Legge Stanca nonché agli standard e best-practices internazionali (W3C e WAI-ARIA) in materia di accessibilità. Oltre che seguire una serie di requisiti tecnici specifici, ciò comporta anche il rispetto di tutte quelle regole soggettive che ne derivano:

1. percezione: informazioni e comandi necessari per l'esecuzione dell'attività devono essere sempre disponibili e percettibili;

2. comprensibilità: informazioni e comandi necessari per l'esecuzione delle attività devono essere facili da capire e da usare;
3. operabilità: informazioni e comandi devono consentire una scelta immediata della azione adeguata per raggiungere l'obiettivo voluto;
4. coerenza: simboli, messaggi e azioni devono avere lo stesso significato in tutto l'ambiente;
5. sicurezza: l'ambiente deve possedere caratteristiche idonee a fornire transazioni e dati affidabili, gestiti con adeguati livelli di sicurezza;
6. trasparenza: l'ambiente deve comunicare all'utente lo stato, gli effetti delle azioni compiute e le informazioni necessarie per la corretta valutazione della dinamica dell'ambiente stesso;
7. apprendibilità: l'ambiente deve possedere caratteristiche di utilizzo di facile e rapido apprendimento;
8. aiuto e documentazione: funzioni di aiuto, quali le guide in linea, e documentazione relativa al funzionamento dell'ambiente devono essere di facile reperimento e connesse al compito svolto dall'utente;
9. tolleranza agli errori: l'ambiente, pur configurandosi in modo da prevenire gli errori, ove questi, comunque, si manifestino, deve fornire appropriati messaggi che individuino chiaramente l'errore occorso e le azioni necessarie per superarlo;
10. gradevolezza: l'ambiente deve possedere caratteristiche idonee a favorire e mantenere l'interesse dell'utente;
11. flessibilità: l'ambiente deve tener conto delle preferenze individuali e dei contesti.

Tra i requisiti tecnici, di particolare importanza risultano essere:

- il contenuto informativo e le funzionalità presenti in una pagina siano gli stessi nei vari browser;
- il contenuto informativo e le funzionalità della pagina siano ancora fruibili in caso di disattivazione del caricamento delle immagini;
- i contenuti della pagina siano fruibili in caso di utilizzo delle funzioni previste dai browser per definire la grandezza dei caratteri;
- la pagina sia navigabile con il solo uso della tastiera e l'impiego di una normale abilità;
- i contenuti e le funzionalità della pagina siano ancora fruibili, anche in modalità diverse, in caso di disattivazione di fogli di stile, script e applet ed altri oggetti di programmazione;
- i contenuti e le funzionalità continuino a essere disponibili con un browser testuale e i medesimi contenuti mantengano il proprio significato d'insieme e la corretta struttura semantica.

2.6.2. Navigazione

Devo essere soddisfatti i seguenti requisiti:

- Navigazione a finestra singola (conseguenza del rispetto della normativa sull'accessibilità);
- Utilizzo del pattern "briciole di pane" in modo da rendere chiaro all'utente il percorso di navigazione svolto.

Menu

Il menu deve essere sempre visibile dando la possibilità all'utente di muoversi al suo interno con ragionevole semplicità e rapidità.

Maschere di ricerca

Le maschere di ricerca si devono comporre principalmente di 2 sezioni: una con i parametri di ricerca, l'altra con i parametri di visualizzazione (n.ro di righe per pagina, tipo e verso di ordinamento).

In generale le caratteristiche della lista devono essere customizzabili per quanto riguarda:

- numero di righe per pagina
- colonna/e per cui ordinare

- tipo di ordine (crescente/decrescente)
- possibilità di riversare il risultato della ricerca su file piuttosto che mostrarlo a video.

Le liste potranno essere paginate e la navigazione tra le pagine dovrà essere il più semplice e veloce possibile.

Maschere di dettaglio

Le maschere di dettaglio devono elencare i loro campi in maniera chiara e facilmente leggibile. Devono essere evidenziati i campi non editabili e le eventuali operazioni sulla valorizzazione di alcuni di essi (prelievo da liste di lookup per esempio).

Aderenza agli standard Web 2.0

Particolarmente apprezzata sarà la propensione dell'applicativo verso il WEB 2.0 intesa sia come "adattabilità" dell'applicazione all'utilizzatore sia come capacità di coinvolgere l'utente che non si deve limitare al semplice utilizzo del software ma può arrivare addirittura alla creazione di nuovi contenuti/aree di lavoro o comunque può dar luogo a nuovi contenuti informativi derivati anche semplicemente da come utilizza il sistema.

2.7. Indicizzazione e ricerche full-text

Questo componente dovrà assicurare le funzionalità di indicizzazione di dati, metadati e documenti elettronici, nonché di ricerca. La soluzione proposta deve garantire:

- Basso consumo di risorse macchina
- Scalabilità
- Supporto a varie tipologie di query:
 - Query per frase
 - Query con caratteri jolly
 - Query per "prossimità"
 - Ranged query
- Supporto a varie modalità di ricerca e presentazione dei risultati:
 - Ricerche con criteri di "rank"
 - Ricerche per campi specifici
 - Ricerche per estremi cronologici
 - Merge di ricerche su più indici
 - Ordinamenti per vari campi
- Supporto ai formati elettronici più diffusi:
 - Tabelle di database
 - TXT / HTML / XML / RTF
 - OpenOffice.org (Writer, Calc...)
 - Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint)
 - PDF
 - formati compressi (zip, tar, rar ecc).

2.8. Motore di workflow

Il sistema deve integrare uno strumento che consenta in maniera semplice ed intuitiva la modellazione di un processo con un iter definibile a priori. La modellazione dei flussi deve avvenire attraverso uno strumento grafico facilmente utilizzabile. In particolare è richiesta l'indipendenza del motore di workflow sia rispetto al sistema operativo della macchina su cui va installato e sia rispetto al DBMS scelto, in modo da poter agevolmente sostituire il motore di workflow senza per questo compromettere



le funzionalità del sistema. In questo senso saranno particolarmente apprezzate le soluzioni che contemplano il ricorso a progetti open source.

3. Diffusione del protocollo informatico

Il Comune di Napoli utilizza un sistema di gestione del protocollo informatico sviluppato secondo i canoni e le regole basilari previste dalle vigenti normative in tema di dematerializzazione dei documenti cartacei, DPR 445/2000 e Codice dell'Amministrazione Digitale.

In particolare il sistema utilizzato, denominato "E-Grammata", è stato realizzato con le più nuove tecnologie di sviluppo software java ed ha una logica di modellazione dati basata su database Oracle. L'infrastruttura hardware su cui risiede il servizio applicativo è basata su un server di application server, un server di DB ed un repository su cui sono salvati i documenti elettronici scansionati e prodotti dall'applicativo. Il software di base installato sui server utilizzati è basato su un sistema Open-Source (Linux). Il sistema applicativo consente di assegnare un numero di registrazione progressivo ed univoco ai procedimenti amministrativi dell'Ente, di stampare una etichetta adesiva contenente un codice a barre e di scansionare ed allegare uno o più documenti elettronici alla registrazione stessa. Il codice a barre presente sull'etichetta viene letto automaticamente da un software di OCR che permette di effettuare l'associazione massiva di tanti documenti cartacei scansionati in un unico momento (tramite l'uso di scanner con alimentatore) ai relativi numeri di protocollo registrati nell'applicativo.

Tutti i procedimenti amministrativi registrati nell'applicativo E-Grammata sono sottoposti, successivamente alla fase di registrazione, all'iter documentale di presa in carico e di smistamento alle postazioni di competenza per la relativa istruttoria tecnica.

Nella realizzazione del progetto il Comune di Napoli intende salvaguardare e dare continuità agli investimenti effettuati conservando l'attuale piattaforma software per la gestione del protocollo informatico ed escludendo qualsiasi forma di riscrittura o sostituzione.

3.1. La diffusione nell'Ente

La diffusione del sistema di protocollo informatico a tutte le realtà del Comune di Napoli, comprese le 10 Municipalità, si pone due obiettivi:

- il primo, più immediato, è quello di dotare l'Amministrazione Comunale e le Municipalità di un sistema e di un'organizzazione a norma, in conformità a quanto disposto dalla normativa vigente;
- il secondo riguarda l'opportunità di effettuare una riorganizzazione delle procedure operative dell'Amministrazione, allo scopo di garantire una semplificazione ed una sempre più efficiente gestione delle prassi lavorative.

Per garantire il raggiungimento di entrambi gli obiettivi sopra detti, il Comune di Napoli intende dotarsi di una organizzazione che individua, ai fini amministrativi, un'unica Area Organizzativa Omogenea, comprendente, al suo interno tutte le strutture comunali, comprese le Municipalità, garantendo, nel contempo, ad ognuna di esse, il proprio livello di autonomia gestionale.

L'individuazione di un'unica AOO risponde ad una serie di esigenze:

- Esigenze di semplificazione di tipo organizzativo/operativo;
- Esigenze legate alla comunicazione tra strutture e tracciatura dell'iter documentale;
- Esigenze di unicità dell'archivio generale e di definizione di un unico titolare di classificazione;
- Esigenza di garantire omogeneità organizzativa e funzionale: è più semplice omogeneizzare le prassi operative e funzionali all'interno di un'unica AOO, anche grazie all'implementazione di un unico Manuale di gestione;
- Esigenze legate alla comunicazione tra strutture e tracciatura dell'iter documentale: i passaggi documentali sia elettronici che cartacei tra le diverse strutture risultano più snelli poiché sono necessarie meno protocollazioni in entrata e uscita sui documenti scambiati (tutti i documenti

scambiati internamente non devono più essere “riprotocollati”, bensì presi in carico dalla struttura ricevente ed identificati con il medesimo numero di registrazione assegnato dalla struttura mittente; questo ultimo punto assicura anche una tracciatura univoca e di facile interpretazione, perché ogni documento sarà sempre identificato con uno ed uno solo numero di registrazione);

- Esigenze di unicità dell’archivio generale e di definizione di un unico titolare di classificazione: viene adottato un unico titolare di classificazione nell’ambito di tutte le strutture dell’amministrazione; tale soluzione garantisce pertanto l’omogeneità organizzativa anche a livello archivistico.

Il sistema di gestione del protocollo informatico è attualmente utilizzato dall’ufficio del protocollo generale e da sette servizi (cfr. § successivo). L’obiettivo finale è la diffusione delle funzionalità del sistema in uso, e non sostituibile, a tutte le strutture dell’Ente.

Il piano di diffusione sarà strutturato in due momenti successivi:

- diffusione delle funzionalità del nucleo minimo di protocollo alle segreterie di direzione / struttura e alle segreterie di servizio, per le attività di protocollazione in entrata, in uscita e tra uffici.
- diffusione delle funzionalità di gestione dei flussi documentali alle UO sottostanti i servizi. Questa seconda fase ha l’obiettivo di supportare il processo di dematerializzazione dei documenti cartacei.

3.2. Stato dell’arte

3.2.1. Strutture avviate

Allo stato attuale del progetto, i servizi avviati sono i seguenti:

Direzione 2 - Funzione pubblica	Servizio Protocollo, archivi e notifiche
	Servizio Statistica
	Servizio Studi demografici ed economici della città
Direzione 6 – Riqualificazione Urbana	Progetto Condono Edilizio
Dipartimento - Comunicazione istituzionale, tecnologie e società dell’informazione	Servizio Ufficio per le relazioni con il pubblico URP CPDAA
	Servizio SIAD - Sistema Informativo Amministrativo e Documentale
	Servizio RTI Reti tecnologiche interne e microinformatica
	Servizio Sicurezza Informatica e Server Farm (SISF)

Le funzionalità utilizzate, equivalenti alle **funzionalità del nucleo minimo** che si intende avviare per tutte le strutture nel corso della prima fase di diffusione, sono relative a:

- registrazione di protocollo in entrata
- registrazione di protocollo in uscita
- assegnazione e presa in carico.

3.2.2. Gestione della protocollazione nelle strutture non avviate

Attualmente le strutture del Comune di Napoli (a meno di quelle elencate nel § precedente) non utilizzano applicazioni informatiche distribuite per la protocollazione dei documenti. Tutti i servizi effettuano manualmente (tranne la Direzione Generale e i Servizi a essa afferenti, il Gabinetto del Sindaco e poche altre realtà che hanno prodotti locali di registrazione informatica di protocollo) sia protocollazioni in entrata che protocollazioni in uscita, assegnando in entrambi i casi registrazioni di

settore; gli scambi di documentazione avvengono sia nei confronti di uffici interni all'Amministrazione sia nei confronti di uffici esterni.

Lo scambio con tutti i settori è attualmente esclusivamente cartaceo; i documenti inviati agli altri settori direttamente dal Protocollo Generale (e quindi di provenienza esterna) hanno già ricevuto un numero di registrazione di protocollo (oggi: PG assegnato tramite sistema di Protocollo Informatico), mentre i documenti prodotti internamente ed inviati ad un altro settore dell'Amministrazione vengono registrati manualmente – fatto salvo quanto riportato nel § precedente - con registrazioni di settore, sia da parte della struttura mittente (in uscita) sia da parte della struttura assegnataria (in entrata).

3.3. Progetto di diffusione del nucleo minimo di protocollo

3.3.1. Modalità organizzative della diffusione

3.3.1.1. Diffusione per Direzioni/sedi

Scopo del progetto di diffusione del nucleo minimo di protocollo, come detto in premessa, è quello di rendere progressivamente attive sul nuovo sistema tutte le Direzioni / Municipalità della Amministrazione Comunale.

Il progetto di diffusione si colloca come naturale evoluzione delle attività fino ad ora effettuate, volte all'avviamento dell'Ufficio del Protocollo Generale.

Dovrà essere dettagliata dall'offerente una modalità operativa per la diffusione alle restanti strutture del Comune che rispetti le scelte organizzative dell'Amministrazione.

Gli obiettivi da perseguire sono:

- omogeneità interna nel trattamento dei documenti
- identificazione univoca dei documenti e della loro tracciabilità
- semplificazione nella introduzione / gestione / diffusione del titolare di classificazione
- semplificazione nella gestione dei procedimenti trasversali a più strutture della medesima direzione.

3.3.1.2. Livello di diffusione del nucleo minimo

All'interno di ogni direzione, le strutture che devono essere coinvolte nella prima fase di diffusione sono:

- le direzioni → UO di segreteria
- i servizi → UO di segreteria

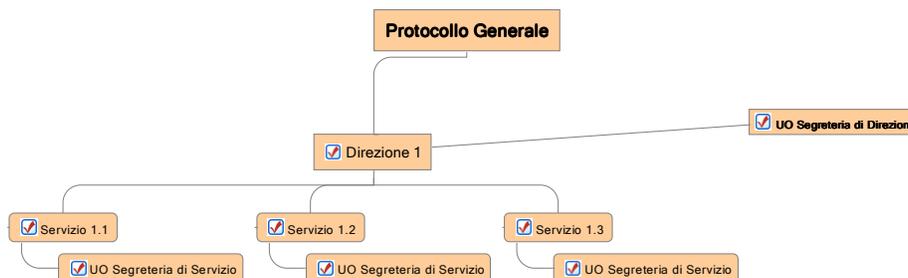


Figura 1 - Struttura della direzione

Non saranno coinvolte in questa prima fase tutte le UO sottostanti al livello del Servizio.

Tutti i documenti verranno gestiti a livello di servizio; non sarà quindi effettuato lo smistamento ai livelli sottostanti, e la presa in carico avverrà in fascicoli del servizio.

I documenti saranno pertanto reperibili a livello di “Servizio”.

3.3.1.3. Strutture coinvolte

La tabella seguente riporta l'elenco delle strutture apicali presenti nel Comune di Napoli:

Segreteria del Sindaco	
	Segreteria del Sindaco
Assessorati	
	Assessorati
Segreteria della Presidenza del Consiglio Comunale	
	Segreteria della Presidenza del Consiglio Comunale
Segreterie di presidenza delle Municipalità	
	Segreterie della Presidenza delle Municipalità
Direzioni Centrali	
I	Risorse strategiche e programmazione economica – finanziaria
II	Funzione pubblica
III	Patrimonio e logistica
IV	Lavori pubblici
V	Infrastrutture
VI	Riqualificazione urbana – edilizia – periferie
VII	Sicurezza e mobilità urbana
VIII	Sviluppo commerciale, artigianale e turistico
IX	Politiche culturali, sportive e del tempo libero
X	Politiche sociali e educative
Direzioni di municipalità	
I	Municipalità I – Chiaia, Posilippo, San Ferdinando
II	Municipalità II – Avvocata, Moncalvario, Mercato, Pendino, Porto San Giuseppe
III	Municipalità III – Stella, San Carlo Arena
IV	Municipalità IV – S. Lorenzo Vicaria, Poggio reale, Zona industriale
V	Municipalità V – Vomero, Arenella
VI	Municipalità VI – Ponticelli, Barra, San Giovanni a Peduccio
VII	Municipalità VII – Miano, Secondigliano, San Pietro a Paterno
VIII	Municipalità VIII – Piscinola, Marianella, Chiaiano, Scampia
IX	Municipalità IX – Soccavo, Pianura
X	Municipalità X – Bagnoli, Fuorigrotta
Dipartimenti	
	Direzione Generale
	Gabinetto del sindaco
	Segreteria Generale
	Consiglio Comunale
	Ragioneria Generale
	Comunicazione istituzionale, tecnologie e società dell'informazione
	Pianificazione urbanistica
	Ambiente
	Lavoro e impresa
Servizi autonomi	
	Avvocatura Comunale
	Polizia Locale
	Servizi Cimiteriali

Gruppi consiliari

Gruppi consiliari

La fase di diffusione del nucleo minimo di protocollo deve coinvolgere tutte le direzioni ed i servizi dell'Amministrazione Comunale. I livelli che verranno coinvolti in questa prima fase sono il livello Segreteria di Direzione e Segreteria di Servizio. Non partecipano alla prima fase di diffusione le UO sottostanti al Servizio.

Le UO totali che risultano da formare sono **ca. 270**.

Si prevede che le **postazioni che verranno coinvolte siano circa 300**, in quanto presso alcuni servizi, la cui attività prevede un maggiore afflusso di documenti (anagrafe elettorale, accertamento entrate ICI, TARISU, TOSAP,...), sarà necessario avviare più postazioni di protocollazione presso lo stesso servizio.

3.3.2. Modalità di addestramento e assistenza

Nell'ambito della prima fase di diffusione, gli utenti coinvolti (nella maggior parte dei casi segreterie di direzione / segreterie di servizio), verranno formati tramite un'assistenza *on the job*, che prevede l'affiancamento operativo da parte di personale tecnico per tutte le attività da eseguire.

È a carico dell'offerente proporre un piano di addestramento/affiancamento dettagliato differenziando gli interventi per tipologia di utenti (segreteria di Direzione e segreteria di Servizio), garantendo per ciascuna postazione almeno **3 giorni di addestramento/affiancamento**.

Inoltre dovrà essere presentato anche un programma dei contenuti che saranno trattati durante l'addestramento.

Assistenza

Nel corso del periodo previsto per la diffusione della prima fase, deve essere offerto un servizio di help desk telefonico, il cui scopo è assistere il personale delle segreterie all'utilizzo delle funzionalità del sistema.

Il servizio di assistenza deve garantire il corretto supporto su:

- problematiche operative;
- problematiche funzionali ed applicative

Più in dettaglio, le funzioni del servizio devono essere quelle di:

- garantire il corretto utilizzo delle applicazioni da parte degli utenti,
- risolvere direttamente i problemi pratici più comuni,
- ridurre il tempo medio complessivo di risoluzione dei problemi,
- rilevare i problemi e le richieste ricorrenti al fine di attivare sessioni di supporto specifiche, ovvero nel definire anche strategie di prevenzione degli inconvenienti.

L'offerente dovrà dettagliare il numero di risorse messe a disposizione e l'orario del servizio nei giorni lavorativi.

3.3.3. Strumentazione

Tutte le postazioni di segreteria dovranno essere dotate di personal computer, collegato alla rete dati del Comune, e di stampante di etichette.

Le postazioni di lavoro standard comprenderanno PC + monitor + tastiera + mouse e saranno messe a disposizione dall'Amministrazione, fatta eccezione per le stampanti di etichette, che sono a carico dell'offerente.

3.3.4. Pianificazione dei tempi di diffusione

La prima fase di diffusione deve essere effettuata nell'arco temporale di 8 mesi. L'offerente dovrà presentare un piano dettagliato delle attività su base giornaliera, ripartito per le diverse sedi Comunali e per Direzioni/Servizi.

3.4. Ampliamento delle funzionalità e dematerializzazione dei documenti

3.4.1. Premessa

Il Codice dell'Amministrazione Digitale (art. 42) utilizza il termine "dematerializzazione dei documenti e degli atti cartacei" nel contesto delle Pubbliche Amministrazioni per riferirsi a quel processo volto a perseguire la progressiva perdita di consistenza fisica da parte degli archivi, tradizionalmente costituiti da documentazione cartacea, fino alla loro sostituzione con archivi costituiti da documenti informatici. In questo senso il concetto di "dematerializzazione" si può considerare come l'estensione alla P.A. della generale tendenza, invalsa da ormai un decennio nel settore privato, dell'uso degli strumenti ICT per il trattamento automatizzato dell'informazione nei processi produttivi.

Oggi si può correttamente sostenere che questo termine definisce il progressivo incremento della gestione documentale informatizzata all'interno delle strutture amministrative pubbliche, e la sostituzione dei supporti tradizionali della documentazione amministrativa in favore del documento informatico a cui la normativa statale fin dal 1997 (legge 15 marzo 1997 n. 59) ha confermato pieno valore giuridico.

Il tema della dematerializzazione della documentazione prodotta nell'ambito dell'attività della pubblica amministrazione rappresenta attualmente uno degli elementi di rilievo all'interno dei processi di riforma della gestione dell'attività amministrativa in ambiente digitale e costituisce una delle linee di azione maggiormente significative ai fini della riduzione della spesa pubblica, in termini sia di risparmi diretti (carta, spazi, ecc.) sia di risparmi indiretti (tempo, efficienza, ecc.).

Gli ambiti in cui è possibile operare al fine della dematerializzazione dei documenti sono sostanzialmente due, tra loro distinti. Da un lato, infatti, la dematerializzazione si raggiunge attraverso l'eliminazione dei documenti cartacei attualmente presenti negli archivi, sostituendoli con opportune registrazioni informatiche, dall'altro, adottando criteri e strumenti per evitare o ridurre la produzione e l'acquisizione di nuovo documenti cartacei, creandoli fin da subito, sotto forma di documenti elettronici.

Nell'ambito di questa seconda fase di diffusione, l'obiettivo è quello di avviare un processo di dematerializzazione volto alla progressiva riduzione dei documenti cartacei nella realtà amministrativa comunale, intesa sia come limitazione di produzione di documentazione cartacea interna all'Amministrazione, sia come processo di acquisizione dei documenti cartacei provenienti dall'esterno, in modo da favorirne la loro circolazione interna, senza la necessità di produrne copie cartacee.

Gli strumenti chiave che consentono la limitazione nella produzione di nuovi documenti sono sostanzialmente tre:

- strumenti di gestione documentale che consentono la registrazione, l'acquisizione e la tracciabilità della documentazione elettronica con essi gestita, garantendone al contempo la non modificabilità. I requisiti di un sistema documentario informatico devono infatti garantire una adeguata formazione del documento e permetterne una identificazione certa, comprensiva delle relazioni con il soggetto produttore, nonché garantire l'accessibilità nel tempo, con il mantenimento della leggibilità e intelligibilità dei documenti
- la posta elettronica istituzionale, semplice o certificata, nello scambio di documenti interni e tra Pubbliche Amministrazioni

- la firma digitale, volta a garantire l'autenticità e l'integrità di messaggi e documenti scambiati e archiviati con mezzi informatici, al pari di quanto svolto dalla firma autografa per i documenti tradizionali.

Al fine di consentire il processo di limitazione della produzione interna di documenti cartacei, è necessario entrare in un'ottica di gestione informatizzata dei flussi documentali (supportata dall'applicativo di Protocollo Informatico), intendendo con questo, l'utilizzo non solo delle funzionalità di registrazione di protocollo e di presa in carico, oggetto di diffusione della prima fase, ma anche la possibilità di veicolare tra tutte le UO dell'Amministrazione i documenti, associati alle registrazioni di protocollo generale e di protocollo tra uffici, in formato elettronico. È necessario pertanto prevedere l'estensione delle funzionalità di gestione del flusso documentale alle strutture UO sottostanti ai Servizi.

3.4.2. Modalità organizzative della diffusione

3.4.2.1. Diffusione per direzioni / sedi

La diffusione delle funzionalità di gestione dei flussi documentali interessa le medesime strutture viste nel capitolo precedente, coinvolgendo le UO sottostanti i servizi già avviati.

Per questo motivo, la diffusione potrà avvenire indifferentemente per direzioni e / o per sedi, in quanto i documenti che verranno prodotti e scambiati saranno comunque in carico al servizio di competenza.

Si prevede, per i documenti in entrata e tra uffici, che l'assegnazione avvenga sempre a livello di servizio; sarà poi la segreteria di servizio ad effettuare, nel caso di strutture già coinvolte nella seconda fase, lo smistamento della registrazione alle UO di competenza.

3.4.2.2. Livello di diffusione delle funzionalità di gestione documentale

Al fine di raggiungere gli obiettivi descritti nel paragrafo precedente, è necessario che l'utilizzo dell'applicativo di Protocollo Informatico venga esteso alle UO sottostanti al Servizio, come illustrato nella immagine riportata nel seguito.

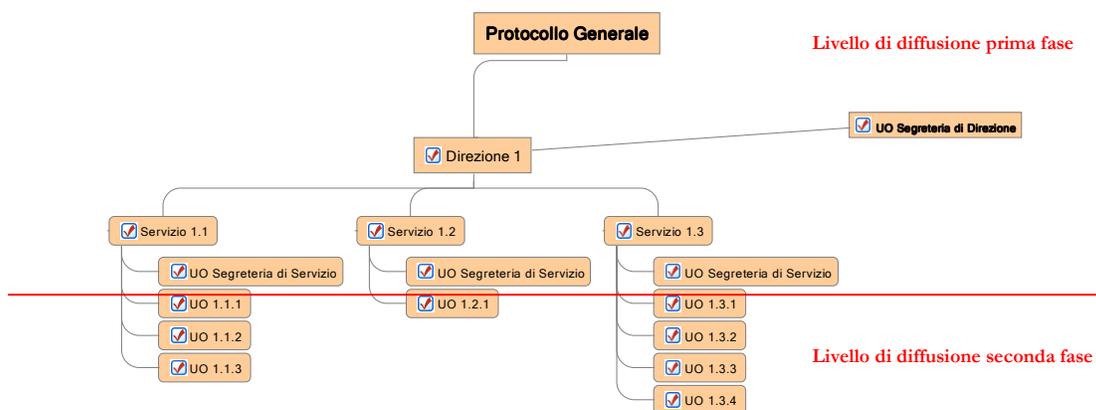


Figura 2 - Schema diffusione completa

Come si vede, le segreterie di Direzione / Servizio non rappresentano più l'ultimo livello di gestione dei documenti, in quanto questi possono essere smistati e gestiti anche dai livelli sottostanti, i quali, ognuno per i documenti di propria competenza, potranno classificarli ed archivarli in propri fascicoli (livello di UO invece che livello di servizio). I documenti in formato elettronico della cui registrazione la UO sia destinataria, potranno essere consultati / visualizzati direttamente da questa, senza la necessità che il documento venga inviato in formato cartaceo.

3.4.2.3. Modalità operative di gestione dei documenti

L'offerente dovrà individuare una modalità dei flussi documentali in linea con i flussi di protocollazione realizzati nel progetto di diffusione del nucleo minimo del protocollo e dettagliare invece le modalità operative dei livelli sottostanti il Servizio.

Le modalità di acquisizione e trasmissione dei documenti dovranno consentire la gestione di:

- Documenti in entrata;
- Documenti in uscita;
- Documenti tra uffici.

3.4.2.4. Strutture coinvolte

Le strutture che verranno coinvolte nella seconda fase di diffusione sono le stesse della fase precedente. Dato lo scopo del processo, che prevede la diffusione il più possibile capillare delle funzionalità di gestione documentale tra le UO sottostanti i servizi, è necessario calcolare il coinvolgimento di ca. 4 UO per ogni servizio, per un totale di ca. 1000 addetti.

3.4.2.5. Strumentazione

Il Protocollo Generale sarà dotato di nuove postazioni per la digitalizzazione di documenti per grandi volumi. Attualmente si prevede un flusso di circa 300.000 protocolli/anno a cui corrispondono all'incirca 3 Milioni di pagine/anno.

Pertanto dovranno essere fornite n.4 postazioni per la digitalizzazione dei documenti con le seguenti caratteristiche minime:

- Fornitura di Personal Computer con configurazione minima processore dual core 2,7GHz, RAM 2GB, Interfaccia IEEE 1394 Firewire, Monitor LCD 17", completo di tastiera e mouse.
- Scanner Monocromatico, Scansione fronte retro, risoluzione ottica 300 dpi, A4/A3, alta velocità di scansione fino a 80 ppm, Formato Carta (A4, A3), con caricatore automatico da 500 fogli, interfaccia standard IEEE-1394 Firewire e USB 2.0. I driver devono essere compatibili con sistemi operativi Open Source – Linux Ubuntu.

Per quanto concerne le postazioni di segreteria che saranno dotate di una postazione di lavoro per la protocollazione, dovranno essere forniti n.150 scanner per la gestione di volumi più contenuti, le cui caratteristiche minime sono le seguenti:

- Scanner Monocromatico, risoluzione ottica 150 dpi, formato carta A4, con possibilità di scansionare fino a 15 ppm, con caricato automatico da 50 fogli, interfaccia standard USB 2.0. I driver devono essere compatibili con sistemi operativi Open Source – Linux Ubuntu.

I moduli software richiesti per l'acquisizione dei documenti scannerizzati devono essere realizzati con codice aperto in ambiente open source.

3.4.2.6. Smart Card

Dovranno essere fornite n. 1000 smart card per consentire l'autenticazione forte per l'accesso alle funzionalità del Sistema e la firma digitale dei documenti.

Le smart card dovranno essere pienamente compatibili con le specifiche della CNS (Carta Nazionale dei Servizi), e più precisamente:

- le dimensioni, lo spessore e le tolleranze devono essere conformi a quanto specificato dalla norma ISO/IEC 7810: 1995 per la carta di tipo ID-1;
- per quanto concerne le caratteristiche interne della carta, deve essere presente una memoria EEPROM dalla capacità non inferiore a 32 KB;



- il microprocessore deve essere conforme agli standard ISO/IEC 7816 parte 3, 4 e 8;
- in aggiunta a quanto prescritto dallo standard ISO/IEC 7816 parte 4 circa i comandi del sistema operativo, dovranno essere rispettate le specifiche del sistema operativo (APDU) oggetto del protocollo d'intesa per la realizzazione dei progetti Carta d'identità elettronica e Carta nazionale dei servizi (cfr. sito Internet del CNIPA www.cnipa.gov.it).

Dovranno consentire la firma anche con sistema operativo Linux – Ubuntu.

La personalizzazione e la programmazione delle smart-card è a carico della Ditta aggiudicataria, il Committente provvederà a fornire le informazioni necessarie per la personalizzazione delle CNS.

Per quanto riguarda il layout della carta, si fa presente che le specifiche per la personalizzazione delle CNS, in termini di layout grafico, colori, logo, ecc. dovranno essere rispondenti alla corporate identity del Comune di Napoli.

3.4.2.7. Modalità di addestramento e assistenza

È a carico dell'offerente proporre un piano di formazione dettagliato, garantendo per ciascun utente almeno un giorno di formazione. Inoltre dovrà essere presentato anche un programma dei contenuti che saranno trattati durante l'addestramento. La formazione da prevedere è del tipo in aula e pertanto l'offerente dovrà dettagliare anche le modalità di erogazione e gli strumenti messi a disposizione per erogare tale formazione.

Assistenza

Nel corso del periodo previsto per la diffusione della seconda fase, deve essere offerto un servizio di help desk telefonico, il cui scopo è assistere il personale delle segreterie all'utilizzo delle funzionalità del sistema.

Il servizio di assistenza deve garantire il corretto supporto su:

- problematiche operative;
- problematiche funzionali ed applicative

Più in dettaglio, le funzioni del servizio saranno quelle di:

- garantire il corretto utilizzo delle applicazioni da parte degli utenti,
- risolvere direttamente i problemi pratici più comuni,
- ridurre il tempo medio complessivo di risoluzione dei problemi,
- rilevare i problemi e le richieste ricorrenti al fine di attivare sessioni di supporto specifiche, ovvero nel definire anche strategie di prevenzione degli inconvenienti.

L'offerente dovrà dettagliare il numero di risorse messe a disposizione e l'orario del servizio nei giorni lavorativi.

4. Gestione elettronica degli atti e dei procedimenti amministrativi

Il Comune di Napoli ha un sistema informatico per la gestione degli atti e dei procedimenti amministrativi.

Il sistema nasce dal progetto di e-government SISDOC, co-finanziato dal Ministero della Innovazione e dalla Regione Campania, che è stato realizzato con la Provincia di Napoli e il Comune di Genova. Il progetto SISDOC è stato realizzato utilizzando tecnologia di Business Process Management di BEA. In particolare si è fatto ricorso ai prodotti della suite Bea Aqualogic BPM sia per il design dei processi (Bea Aqualogic BPM Designer) che per l'implementazione della logica di business (Bea Aqualogic BPM Studio) in virtù dell'approccio di tipo service-oriented di cui si avvalgono tali strumenti per la progettazione dei processi. Il coordinamento dei processi e delle relative risorse, ad esempio utenti,

ruoli, organizzazioni, regole di business, sistemi (vedi la firma elettronica) ecc. avviene attraverso la componente server Bea Aqualogic BPM Server messa a disposizione dalla suite che si occupa di controllare la corretta sequenza delle attività definite nei processi, l'applicazione delle regole di business e il trattamento delle eccezioni. La componente server dispone di un servizio di directory dove sono definiti l'organigramma dell'Ente, gli utenti, i ruoli previsti per l'interazione con le attività definite nei processi e le regole di accesso ai processi. Tramite la componente server è possibile eseguire tutti i processi progettati in Aqualogic BPM Designer e Aqualogic BPM Studio.

La scelta della piattaforma BEA nasce oltre che per la completezza funzionale della stessa anche dalla estrema facilità di utilizzo tale da consentire modifiche dei flussi amministrativi anche direttamente al personale del Comune senza grandi competenze di programmazione ma con solo skill di analisi funzionale e know-how dei procedimenti amministrativi.

Su tale piattaforma allo stato sono stati implementati i seguenti procedimenti amministrativi:

- Determinazioni Dirigenziali
- Ordinanze sindacali
- Delibere di Giunta Comunale
- Dichiarazione Inizio Attività Edilizia.

Nella realizzazione del progetto il Comune di Napoli intende salvaguardare l'attuale piattaforma tecnologica, mantenendo la piattaforma software già esistente, relativa alla gestione degli atti amministrativi e di quei flussi istruttori già automatizzati, ed escludendone qualsiasi forma di riscrittura o sostituzione se non per adeguamenti normativi o di tipo organizzativo.

L'oggetto della fornitura del presente progetto riguarda:

- 1) Il completamento della piattaforma di gestione elettronica degli atti amministrativi sulla base della Corporate Identity del Comune di Napoli
- 2) La diffusione della gestione elettronica degli atti a tutte le strutture del Comune di Napoli e delle 10 Municipalità
- 3) La realizzazione della gestione elettronica di procedimenti amministrativi che coinvolgono sia le strutture centrali del Comune sia le strutture tecniche e amministrative delle 10 Municipalità, accessibile in modalità multicanale attraverso il Portale Metropolitan Multicanale.

4.1. Completamento della piattaforma di gestione elettronica degli atti amministrativi

Il Comune di Napoli intende completare le funzionalità fornite dalla piattaforma di gestione elettronica degli atti amministrativi per gestire:

- Delibere di Consiglio Comunale
- Delibere di Giunta e di Consiglio Municipale.

Il Comune di Napoli ha deciso di predisporre tutte le attività necessarie al consolidamento della piattaforma per la gestione elettronica dei procedimenti amministrativi sulla base della Corporate Identity del Comune di Napoli tenendo conto della necessità di realizzare:

- Integrazione con il protocollo informatico
- Integrazione con il sistema documentale
- Integrazione con il sistema dell'anagrafe
- Integrazione con i sistemi contabili.

In particolare il sistema per la gestione elettronica dei procedimenti amministrativi al seguito del consolidamento deve essere tale da risultare una piattaforma che consenta di garantire l'interoperatività



con tutti gli ambienti operativi presenti nel Comune e, in special modo, di utilizzare il sistema documentale come repository della documentazione prodotta negli iter dei procedimenti che si devono implementare.

Il consolidamento della piattaforma deve avvenire in maniera da garantire l'adozione delle indicazioni del manuale della Corporate Identity del Comune di Napoli, come descritto nel paragrafo seguente.

L'integrazione della piattaforma con gli altri sistemi deve avvenire con meccanismi standard consentiti direttamente dalla piattaforma come ad esempio l'utilizzo di Web Service.

Il consolidamento deve, inoltre, tener conto delle mutate esigenze in termini di utenze e di infrastruttura tecnologica oggetto del presente progetto in maniera da mantenere intatte in termini di livelli di servizio le performance della piattaforma del sistema di gestione degli atti amministrativi.

4.1.1. Gestione della Corporate Identity

Il Comune di Napoli ha approvato con Determinazione organizzativa del Coordinatore del Dipartimento autonomo Comunicazione Istituzionale e Immagine prot. n. 43 del 19 ottobre 2006 il manuale sulla Corporate Identity.

Il Comune richiede una gestione della modulistica (lettere, fax, etc.) secondo le indicazioni del Manuale della Corporate Identity utilizzando la piattaforma tecnologica del sistema di gestione dei procedimenti amministrativi. Il modulo proposto deve pertanto essere pienamente integrato con il sistema di gestione dei procedimenti amministrativi in maniera che i documenti da esso generati seguano le linee guida del Manuale.

Il manuale della Corporate Identity fornisce indicazione per le seguenti tipologie di modulistica tipo A prevista per il Sindaco ed il suo staff:

- Carta da lettera tipologia A1
- Carta da lettera tipologia A2
- Carta da lettera tipologia A3.

Per la modulistica di tipo B prevista per il Vice Sindaco, gli Assessori, il Direttore Generale, il Segretario Generale, il Capo di Gabinetto, il Vice Segretario Generale, Presidente e Vice Presidenti del Consiglio Comunale, Consiglieri Comunali, Presidente di Commissione e Gruppi Consiliari:

- Carta da lettera.

Per la modulistica di tipo C prevista per le Direzioni Centrali, Dipartimenti Autonomi e Servizi Autonomi:

- Carta da lettera.

Per la modulistica di tipo D prevista per le Municipalità; articolata su due linee una per il Presidente della Municipalità e l'altra per tutti gli altri organi di governo della Municipalità:

- Carta da lettera.

Per la modulistica istituzionale:

- Copertina per la trasmissione dei messaggi a mezzo fax
- Slide e lucidi per proiezioni.

Deve essere previsto l'accesso da parte degli utilizzatori del sistema anche al di fuori dei flussi dei procedimenti amministrativi per poter permettere l'utilizzo della modulistica aderente alle linee guida del manuale anche in assenza di procedimenti amministrativi informatizzati.

4.2. Diffusione del sistema di gestione elettronica degli atti amministrativi

Il Comune di Napoli ha deciso di avviare la diffusione della Gestione elettronica degli atti mediante un piano che permetta la diffusione del sistema a tutte le strutture del Comune di Napoli includendo le 10 Municipalità. La diffusione riguarderà almeno i dirigenti e funzionari di tali strutture, coinvolgendo circa 3.500 utenti.

Nel Comune di Napoli le statistiche degli atti amministrativi sono quelli riportati in tabella:

	Delibere di Giunta	Determine con impegno di spesa	Determine senza impegno di spesa	Determine Mutui	Disposizioni Dirigenziali
Anno 2009	2343	3272	232	76	12455
Anno 2008	2071	3148	320	35	12617
Anno 2007	4363	2920	312	5	6730
Anno 2006	5891	2692	323	36	8380
Anno 2005	5363	2701	362	86	9912
Anno 2004	4514	2746	269	166	7519

L'attività di diffusione ha come scopo la diffusione, in tutte le strutture preposte, delle:

- Delibere di Giunta, di Consiglio e di Municipalità
- Determinazioni Dirigenziali
- Decreti
- Ordinanze sindacali.

Scopo del progetto di diffusione, come detto in premessa, è quello di rendere progressivamente attive sul nuovo sistema tutte le Direzioni/Servizi e Municipalità dell'Amministrazione Comunale.

Il Comune ha intenzione di procedere alla diffusione in due fasi:

- Nella prima fase si procederà alla diffusione delle determine dirigenziali, decreti ed ordinanze
- Nella seconda fase si procederà alla diffusione delle delibere.

Il piano di diffusione deve pertanto riguardare:

- Le Direzioni
- I servizi autonomi
- I Dipartimenti autonomi
- Le Direzioni di municipalità
ognuno con tutti i relativi servizi.

Il progetto di diffusione si colloca come naturale evoluzione delle attività fino ad ora effettuate, volte all'avviamento del Sistema di Gestione degli Atti e Procedimenti Amministrativi.

Nella prima fase la modalità operativa richiesta per la diffusione alle restanti strutture del Comune (Direzioni, Direzioni di Municipalità, Dipartimenti Autonomi, Servizi Autonomi) è quella che vede il progressivo coinvolgimento delle singole Direzioni, fino al livello delle segreterie di servizio. La scelta di diffondere il sistema per Direzioni è maturata dalla riflessione delle diverse possibilità che potrebbero essere attuate, ma che si sono dimostrate di minore efficacia.

Per la diffusione della seconda fase relativa alle delibere la modalità operativa sarà determinata in fase esecutiva in accordo con le strutture preposte del Comune.

Le strutture coinvolte nella diffusione sono pertanto le stesse riportate nella tabella nel paragrafo 3.3.1.3

4.2.1. Modalità di addestramento e assistenza

Nell'ambito della prima fase di diffusione, gli utenti coinvolti (nella maggior parte dei casi segreterie di direzione / segreterie di servizio), saranno formati tramite un'assistenza *on the job*, che prevede l'affiancamento operativo da parte di personale tecnico per tutte le attività da eseguire.

4.2.1.1. Tipologia di utenti

I destinatari dell'addestramento della prima fase di diffusione sono:

- Utente (siano essi di direzione, dipartimento, servizio o municipalità)
- Utente di ragioneria.

I destinatari dell'addestramento della seconda fase di diffusione sono:

- Utente (siano essi di direzione, dipartimento o servizio)
- Utente di segreteria (siano essi di giunta o di consiglio)
- Utente di ragioneria
- Utente di municipalità.

4.2.1.2. Modalità di addestramento e affiancamento

Il servizio di addestramento training on the job sarà fondato su attività di affiancamento operativo agli utenti dell'Amministrazione, da parte di personale tecnico con competenze applicative e tecnologiche. Basato sulla filosofia del learning by doing l'attività di training on the job si caratterizza per uno spiccato orientamento alla conoscenza acquisita tramite problemi reali ed all'applicazione pratica delle nozioni di base. Tale metodologia di formazione si distingue dalle altre per le peculiari caratteristiche di operatività del momento formativo.

Il tutor per le attività di training on the job deve possedere la sensibilità necessaria alla trasmissione delle conoscenze opportune in maniera flessibile e modulare senza mai fermare il processo produttivo dell'ente.

L'addestramento on the job sarà relativa a qualsivoglia esigenza di supporto operativo o segnalazione di dubbi operativi / funzionali, siano esse relative alle modalità di utilizzo del sistema, ovvero, alla comprensione dell'interfaccia utente.

Anche l'attività di formazione sul campo (training on the job) sarà seguita dalla raccolta della valutazione dei discenti, che sarà di utile studio per l'incaricato alla supervisione al fine di individuare aspetti migliorativi per i successivi programmi formativi.

In generale, l'affiancamento operativo sarà finalizzato a supportare il personale dell'Amministrazione Comunale da un punto di vista funzionale, nell'utilizzo del sistema di gestione dei procedimenti ed atti amministrativi in relazione a tutte le funzionalità necessarie nello svolgimento delle attività specifiche di segreteria.

Scopo della attività di affiancamento è quello di garantire agli utenti la totale autonomia operativa nell'ambito del sistema medesimo.

Sulla base di quanto sopra, le principali finalità specifiche che saranno perseguite nel processo di affiancamento on the job sono:

- garantire il rapido avvio in esercizio del sistema di Gestione Elettronica degli atti amministrativi, pur con la gradualità ritenuta adeguata dall'Amministrazione Comunale;
- fornire al personale preposto alla gestione tutto il supporto richiesto per il rapido apprendimento dei processi di erogazione dei nuovi servizi applicativi;
- fornire un ampio ed efficace supporto operativo e funzionale per il sistema di Protocollo Informatico;
- rilevare dagli utenti, puntualmente, eventuali esigenze operative / funzionali per dare loro immediata risposta.

In sintesi, i tecnici in affiancamento hanno il compito di risolvere qualsiasi dubbio possa presentarsi agli operatori nella prima fase di utilizzo del nuovo applicativo, oltre a quello di spiegare ed illustrare tutte le possibili funzionalità del sistema.

4.2.1.3. Durata degli interventi di affiancamento

Ogni intervento di addestramento on the job presso la singola struttura organizzativa avrà la durata

- di 3 giornate per la diffusione della prima fase
- di 3 giornate per la diffusione della seconda fase.

Nel corso della prima giornata le funzionalità dell'applicativo verranno illustrate dal tecnico assistente e sperimentate dagli operatori in ambiente di test.

Nel corso della seconda e della terza giornata, gli operatori inizieranno ad utilizzare il sistema applicativo in produzione, e i tecnici in affiancamento li supporteranno nell'esecuzione delle attività.

Per le strutture di seguito indicate ne saranno previste 5 per ciascuna fase di diffusione:

- Segreteria di Giunta
- Segreteria di Consiglio
- Ragioneria
- Servizio "Programmazione e monitoraggio delle entrate, delle spese e dei mutui e bilancio comunale".

La giornata di affiancamento in ambiente di test (*affiancamento pre-avvio*) è necessaria al fine di permettere alle figure coinvolte di familiarizzare con il nuovo sistema e di attuare una illustrazione dettagliata di tutte le funzionalità del sistema necessarie a supportare l'operatività degli utenti.

Le giornate di affiancamento all'avviamento in produzione (*affiancamento post-avvio*) sono necessarie al fine di accompagnare le figure coinvolte nella gestione delle prime operazioni che svolgeranno, al fine di garantire la corretta esecuzione delle attività operative.

L'attività di diffusione per ciascuna fase deve essere effettuata nell'arco temporale di 12 mesi.

4.3. Realizzazione della gestione elettronica di procedimenti amministrativi

Il Comune di Napoli con la riforma del decentramento amministrativo ha scandito la definizione di un nuovo modello di governo del territorio istituendo le 10 Municipalità che rappresentano una risposta alla frammentazione amministrativa che ha visto il territorio comunale storicamente articolato in 21 Circoscrizioni, eterogenee per dimensioni e consistenza demografica, sostanzialmente prive di poteri e risorse.

Per supportare la riforma, sono stati rilevati tutti i prodotti a rilevanza esterna di tutto l'Ente, laddove, per "prodotti" si sono intesi gli output dei processi dell'Ente destinati a soddisfare un'attesa prestazionale proveniente dall'esterno riferita sia all'esercizio di funzioni amministrative sia alla concreta erogazione di servizi o attuazione di interventi. Nel primo caso, il prodotto sarà rappresentato dall'atto o dal provvedimento amministrativo che conclude il processo-procedimento amministrativo; nel secondo caso dal concreto servizio-intervento erogato od effettuato. L'insieme dei prodotti rilevati è stato raccolto in un Catalogo dei prodotti, strumento di classificazione sistematica dell'attività erogativa dell'ente, in fase di progressiva implementazione nel sistema degli indicatori descrittivi di ogni prodotto. Per rendere possibile l'avvio dell'esperienza delle municipalità, sono stati evidenziati in fasi successive i prodotti afferenti alle nuove strutture di decentramento (nell'articolata classificazione già ricordata), definendo, in tal modo il Catalogo dei prodotti delle Municipalità e, successivamente sono stati rilevati tutti i procedimenti afferenti a quei prodotti. In questo caso, si tratta di rilevazioni di carattere

operativo, destinate, cioè, a garantire l'operatività immediata degli addetti delle Municipalità rispetto alle competenze che sono transitate dal "Centro" agli uffici decentrati.

Successivamente sono state rilevate anche le linee di attività *interne* e quelle di natura *professionale*, al fine di completare il quadro descrittivo delle attività che contribuiscono a determinare, insieme con il catalogo dei prodotti, la cosiddetta "attività ordinaria". Lo sviluppo di elementi e indicatori di *performance* ha permesso di definire un vero e proprio Piano degli standard, documento che già oggi assume nel quadro del sistema di programmazione e controllo una rilevante importanza, ma che, ancor di più in futuro, con il progredire dell'implementazione del sistema degli indicatori, diventerà strumento di monitoraggio delle prestazioni e dell'organizzazione del Comune di Napoli.

Il Comune di Napoli ha già effettuato l'implementazione di alcuni procedimenti amministrativi tra cui ad esempio quello della Dichiarazione di Inizio Attività Edilizia, maturando un'esperienza significativa da concretizzare in un vero e proprio "sistema di dematerializzazione dell'attività amministrativa e di governo di sistemi di work-flow".

L'esperienza maturata consiglia un approccio di tipo "agile" nella informatizzazione dei singoli procedimenti garantita principalmente dalla flessibilità delle metodologie. Con il presente progetto il Comune intende porre in atto l'informatizzazione di ulteriori procedimenti amministrativi, sia per le strutture centrali del Comune sia per le strutture tecniche e amministrative delle 10 Municipalità, al fine di migliorare l'efficacia ed efficienza degli stessi migliorando nel contempo il livello di soddisfazione degli utenti.

La richiesta del presente appalto di un sistema per la gestione documentale nasce dalla volontà dell'ente di informatizzare i procedimenti classificati e dotarsi di opportune professionalità che lo supportano nella definizione dei flussi non strutturati.

Laddove richiesto dal procedimento dovrà essere garantita l'accessibilità multicanale attraverso il Portale Metropolitano Multicanale. Sarà il Comune a definire la priorità degli interventi di reingegnerizzazione dei procedimenti amministrativi da attuarsi secondo la metodologia individuata dall'apposita Unità di progetto a livello comunale per la rilevazione, l'analisi e la semplificazione di tutti i procedimenti dell'Ente. Le attività per l'implementazione informatica di un generico procedimento amministrativo sono, invece, schematizzabili secondo la tabella seguente:

Macroattività	Attività	Descrizione
Progettazione	Analisi funzionale	Analisi dell'iter procedurale con il cliente mediante apposite riunioni - Analisi dei template dei documenti che riguardano il procedimento amministrativo
	Progettazione del processo	Disegno del processo mediante gli strumenti disponibili
	Definizione Specifiche funzionali e tecniche	Elaborazione della documentazione a corredo del processo: specifiche funzionali e specifiche tecniche
	Progettazione Base Dati Strutturati	Disegno e progettazione del database strutturata
Sviluppo	Logica di business	Sviluppo della logica a livello di processo
		Sviluppo dei componenti per la generazione dei documenti e la gestione della firma elettronica

	Integrazioni con applicazioni esterne	Integrazione del processo con il portale PMM, il protocollo ed eventuali altre applicazioni
	Generazione dei documenti collegati al processo	Sviluppo dei documenti collegati al processo mediante file xml contenenti i dati strutturati e definizione dei fogli di stile
Test e Diffusione	Installazione e configurazione ambiente test	Installazione del processo e delle componenti realizzate in ambiente di test
	Test e debugging	Attività di testing e debug della procedura sviluppata per verificare la congruenza tra l'analisi e quanto realizzato
	Collaudo	Attività di collaudo della procedura sviluppata
	Installazione e configurazione ambiente produzione	Installazione del processo e delle componenti realizzate in ambiente di produzione
Formazione	giornate in aula e training on-job	Formazione al personale per l'interazione con il processo di back-office

Nell'ambito del presente progetto pertanto il Comune di Napoli intende avvalersi di assistenza all'analisi ed allo sviluppo di alcuni procedimenti amministrativi, consistente in almeno **1100 giorni persona** (500 per la fase 1 e 600 per la fase 2) di assistenza alla realizzazione di nuovi procedimenti, da erogare nell'arco della durata contrattuale, da parte di adeguati profili professionali indicati nella tabella seguente:

Figura professionale	Numero minimo di giornate da offrire fase 1
Analista Funzionale	300
Programmatore senior	450
Sistemista senior	150
Analista programmatore	200

Tali risorse saranno impiegate nelle attività precedentemente descritte per ognuno dei procedimenti amministrativi che saranno oggetto del presente progetto.

Il responsabile di progetto del Comune in accordo con il responsabile del progetto del fornitore definiranno, nel periodo di durata del progetto, i procedimenti amministrativi oggetto della fornitura (sottoprogetti). A seguito dell'analisi iniziale i responsabili concorderanno sulla pianificazione delle attività connesse alla progettazione, realizzazione e messa in esercizio dell'informatizzazione del procedimento amministrativo in questione. Dalla pianificazione si determinerà il numero di giornate, per singola figura professionale, necessaria alla realizzazione del singolo sottoprogetto. Nella pianificazione dovranno essere presenti anche momenti di controllo per la verifica degli stati di avanzamento.

L'attività sarà considerata conclusa quando il responsabile del progetto del proponente avrà certificato il raggiungimento degli obiettivi prefissati per le singole procedure e per l'intero progetto.

Al termine delle attività relative al singolo sottoprogetto verrà redatto un verbale che testimonia la chiusura delle attività, l'eventuale scostamento delle risorse impiegate, gli eventuali scostamenti della pianificazione.

L'attività si svolgerà presso le sedi dell'Amministrazione; nessun onere aggiuntivo potrà essere riconosciuto per spese di trasferta e soggiorno. Ove ne ricorra l'opportunità, il responsabile del progetto potrà autorizzare lo svolgimento di una o più parti di attività presso la sede del fornitore, definendo preventivamente l'ammontare di ore necessarie.

5. Interfaccia unificata del sistema informativo interno

A fronte di un parco applicativo che si amplia nel tempo ed a nuove forti esigenze funzionali strettamente legate alla gestione documentale ed all'automazione dei procedimenti amministrativi in genere, si affianca forte la necessità di ramificare quanto più possibile l'utilizzo delle applicazioni all'interno degli enti preposti, il tutto per mettere in atto quello che realmente è l'obiettivo delle amministrazioni, ovvero una aderenza concreta al codice dell'amministrazione digitale, il che può avvenire solo in strutture ove è forte l'esigenza di utilizzare strumenti informatici efficienti ed efficaci.

A tal fine risulta fortemente propositiva la creazione di un'interfaccia unica per il sistema informativo interno che permetta l'accesso ai diversi contesti applicativi in modalità unificata.

Attraverso il sistema di accesso unificato dovrà essere possibile, per ciascun utente che acceda ai servizi tramite la intranet, di autenticarsi una sola volta e poter accedere alle diverse funzionalità senza dover fornire ulteriormente, nel corso della sessione, le credenziali per una nuova autenticazione. Il sistema dovrà di conseguenza prevedere un'anagrafe degli utenti con i relativi diritti all'accesso al sistema.

Si precisa che almeno i seguenti applicativi dovranno essere accessibili dall'interfacce unificate:

- Sistema per la gestione del protocollo informatico (E-Grammata);
- Sistema per la gestione degli atti amministrativi (SISDOC);
- Sistema per la gestione documentale.

6. Adeguamento Tecnologico

Il progetto ADMINISTRA si inserisce nell'ambito di un insieme di interventi programmati dal Comune di Napoli volti ad adeguare la dotazione dell'infrastruttura tecnologica e dei software di base e d'ambiente. Tali interventi pur non rientrando nel presente lotto rappresentano elementi propedeutici all'evoluzione tecnologica degli applicativi oggetto della presente fornitura.

I succitati interventi daranno luogo a:

- Nuova infrastruttura tecnologica con processori a 64 bit in ambiente virtualizzato e software di base (windows, linux) aggiornato alle ultime release;
- Database centralizzato basato su tecnologia ORACLE 11g.

Le ditte proponenti dovranno pertanto adeguare i seguenti applicativi:

- Portale Metropolitan Multicanale
- SISDOC – Sistema Documentale
- Protocollo Informatico
- URP – C.P.d.A.A.
- Controllo di Gestione

sia alla nuova infrastruttura tecnologica, garantendo la funzionalità a 64 bit su ambiente virtualizzato e sui nuovi sistemi operativi, sia alla nuova release del database Oracle.

La descrizione di queste preesistenze sarà pubblicata sul sito del Comune di Napoli unitamente agli atti di gara e, comunque, è rinvenibile presso il RUP.

Le ditte proponenti dovranno dettagliare, anche con un apposito piano di lavoro, i tempi e le modalità con cui gli applicativi in uso presso il comune di Napoli saranno adeguati alla nuova piattaforma tecnologica. In particolare dovranno essere individuate le componenti software che necessitano di aggiornamento e deve essere descritta la metodologia con cui tali interventi saranno realizzati.

7. Controllo di gestione – Sistema ISAP

La Direzione Generale utilizza per il controllo di gestione l'applicativo ISAP, prodotto dalla norvegese *ISAP Software AS*, che permette la rilevazione degli eventi e la loro gestione secondo standard operativi predefiniti e quindi, attraverso la rilevazione e l'utilizzabilità immediata di tutti i dati e le grandezze rilevanti, consente il controllo delle azioni e può supportare il successivo ciclo di programmazione strategica.

Il primo ambito di applicazione per la messa in esercizio del prodotto è stata la Centrale Operativa del Comando dei Vigili Urbani dove il sistema fornisce il supporto informatico per la registrazione, in prevalenza, di interventi stradali e interventi legati alla viabilità. In prosieguo la soluzione, in estensione sulle Municipalità, sta interessando sia i Servizi di Manutenzione Urbana sia, gradualmente, i Servizi di Gestione del Territorio, per la registrazione e traccia delle autorizzazioni rilasciate per interventi sul suolo necessari alla gestione dei sottoservizi.

Nei documenti di programmazione strategica 2009/2010 è stata prevista la graduale estensione dell'applicativo, per tenere traccia e registrare, non solo gli eventi relativi alla manutenzione e sicurezza delle strade cittadine, ma anche attività che si sviluppano in ulteriori ambiti gestionali: l'applicazione di ISAP sarà preceduta da analisi di contesto e, in relazione all'esito e alle priorità di intervento che saranno stabilite, la soluzione potrà interessare i seguenti ambiti gestionali:

- interventi di manutenzione degli immobili destinati ad edilizia scolastica
- interventi effettuati dal nucleo di polizia ambientale
- interventi di manutenzione ordinaria effettuati sul patrimonio immobiliare a reddito
- le occupazioni di suolo pubblico
- interventi di assistenza sociale
- interventi di manutenzione e gestione degli impianti sportivi
- interventi di manutenzione della rete fognaria
- la gestione del parco automezzi e della mobilità del personale dipendente
- il patrimonio immobiliare dell'Ente non produttivo di reddito, sede di uffici e servizi comunali

La diffusione di questo sistema consentirà altresì di abbandonare vecchi sistemi di registrazione su brogliacci, lì dove utilizzati in relazione alle tipologie di evento ed attività, sposando la logica di dematerializzazione dei flussi cartacei che è nello spirito del presente appalto.

Si chiede pertanto la fornitura di licenze software per la gestione di n.400 utenti della versione 9.2.1.105 dell'applicativo ISAP, unitamente a n.100 giornate persona da dedicare a personalizzazioni e assistenza allo start-up.

8. Cronoprogramma

Il progetto deve contenere un dettagliato cronoprogramma, le cui attività fondamentali (di primo livello) sono elencate nel seguito:

1. Realizzazione della piattaforma documentale
2. Diffusione Protocollo Informatico (nucleo minimo, ampliamento funzionale e dematerializzazione documenti)
3. Gestione elettronica atti e procedimenti amministrativi (Completamento piattaforma gestione elettronica atti amministrativi, Diffusione del sistema di gestione elettronica atti amministrativi, Realizzazione gestione elettronica procedimenti amministrativi)
4. Realizzazione interfaccia unica e web services di integrazione
5. Integrazioni (documentale, protocollo, PMM, workflow, ...)



Il tempo totale dallo start al “pronto all’uso” non deve superare ventiquattro mesi.