



CITTA' DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

Provincia di Napoli

Progetto:

“Sistema Informativo Avanzato del Comune di
Giugliano

SI@G

ALLEGATO TECNICO

REGIONE CAMPANIA D.D. N.235 DEL 15 LUGLIO 2009:

Indice

PREMESSA	4
DESCRIZIONE DEGLI OBIETTIVI DEL PROGETTO	4
STATO DELL'ARTE DELL'ENTE.....	6
I SERVIZI CHE SI INTENDONO ASSICURARE.....	7
Sistema informativo basato su architettura WEB	7
Portale per l'erogazione di servizi telematici operativi e informativi ai cittadini e alle imprese	8
I Servizi On-Line	9
Anagrafica on-line	9
Tributi	9
Trasporti e viabilità.....	9
Posizione Debitoria.....	10
Assistenza Disabili	10
Cultura e Tempo Libero	10
Avvisi Telematici.....	10
Pratiche edilizie	10
Sportello SUAP	11
Sviluppare un attività	11
Domande di Rimborso.....	11
Esegnalazioni eventi	11
Sistema per la realizzazione di strumenti e servizi organizzati e finalizzati alla gestione del territorio (SIT).....	12
DEMATERIALIZZAZIONE	15
Obiettivi del progetto	15
Archiviazione del pregresso mediante acquisizione ottica	16
CARATTERISTICHE DEL SISTEMA DI ACQUISIZIONE E ARCHIVIAZIONE.....	17
Sistema di dematerializzazione degli atti.....	18
Caratteristiche del sistema di gestione dei flussi degli atti formali	19
Funzionalità Web.....	20
Integrazione con altre aree applicative.....	23
Servizi di dematerializzazione.....	24
E-PROCUREMENT.....	25

INTRODUZIONE	25
La tecnologia	26
Aste disponibili per tipologia	27
Creazione di aste	27
Modulo di gestione della firma digitale	27
Riusabilità degli applicativi	28
Architettura e tecnologia di tutte le soluzioni proposte.....	28
Avvio del sistema.....	29
Manutenzione e Garanzia.....	29
Penali	29
PIANO DI MONITORAGGIO E INDICATORI.....	31
L'INTEROPERABILITÀ DEI SERVIZI	31

Premessa

Cogliendo l'opportunità offerta dalla Regione Campania, il Comune di Giugliano in Campania ha deciso di partecipare al bando in oggetto, con l'obiettivo di promuovere e realizzare un progetto denominato "Sistema Informativo Avanzato del Comune di Giugliano" **SI@G**.

Tra le specifiche ed importanti attività promozionali del Comune di Giugliano in Campania vi sono quelle relative alla individuazione di nuove risorse economiche e all'attivazione dei fondi comunitari, miranti alla realizzazione di qualificanti obiettivi anche mediante la costituzione di una struttura tecnico amministrativa che possa attivare un filo diretto con la Comunità Europea. In quest'ottica, si rende necessario promuovere e compiere, in conformità delle vigenti disposizioni normative e regolamentari, le opportune procedure prescritte dal Complemento di Programmazione del POR Campania finalizzate a reperire finanziamenti comunitari necessari per conseguire gli obiettivi prefissati dalle Amministrazioni Locali. L'esigenza della Pubblica Amministrazione di rendere sempre più efficienti ed immediati i servizi informativi ha trovato nella telematica un valido strumento di standardizzazione e velocizzazione dei processi di interfaccia ente\utente, Il Comune di Giugliano in Campania intende sperimentare un concreto raccordo tra i processi di sviluppo locale più "maturi" e consolidati e la strategia regionale di diffusione dell'ITC; potenziare il proprio sistema territoriale locale, sia al proprio interno che rispetto all'ambiente esterno, e grazie alla capacità delle nuove tecnologie di consentire, in maniera economica e completa, una serie di interazioni altrimenti difficilmente realizzabili.

Lo scopo del Comune è quindi quello di centrare gli obiettivi dettati dal Piano e-governement nazionale, dando attuazione agli indirizzi per la digitalizzazione delle amministrazioni statali al fine di permettere un dialogo con i cittadini per via telematica.

Inoltre, nella progettazione e nell'esecuzione del progetto si deve operare in assoluta ottemperanza ai principi di interoperabilità, sfruttando laddove possibile tecnologia open source e garantendo il riuso, come esplicitamente sollecitato dall'avviso della Regione Campania.

Descrizione degli obiettivi del progetto

Obiettivo del progetto SI@G è quello di favorire, attraverso lo sviluppo dei servizi e delle soluzioni avanzate ICT di cui ai capitoli successivi, l'ampliamento e il rafforzamento della gestione di servizi già attivi presso il Comune, nonché il conseguimento degli opportuni standard amministrativi, procedurali, organizzativi e gestionali tali da assicurare all'Ente ed al suo apparato gestionale un ottimale impiego delle risorse professionali e finanziarie, ed il potenziamento dei servizi disponibili per il territorio amministrato dal Comune stesso.

Il progetto, pertanto, si prefiggerà lo scopo di sviluppare servizi di carattere operativo-gestionale in ambito ICT a supporto di funzioni e servizi comunali e delle loro gestioni associate, servizi di carattere amministrativo-contrattuale per la gestione delle ICT e servizi di back office e infrastrutturali.

Per conseguire i suddetti obiettivi il progetto sarà, pertanto, finalizzato a fornire all'Ente proponente tutte le procedure ed i relativi prodotti informatici necessari per implementare o, laddove non siano già presenti, acquisire le infrastrutture e gli strumenti necessari per la più ampia ed esauriente gestione delle problematiche dell'e-government, ponendo al centro i veri protagonisti, i cittadini, non solo

con riferimento ai servizi dedicati loro e quelli rivolti alle imprese, ma anche con l'obiettivo di modernizzare l'organizzazione della macchina gestionale delle PA, migliorandone l'efficienza e ottimizzandone la capacità di recupero degli introiti e di contenimento dei costi.

Naturalmente, come previsto dal dispositivo normativo, il progetto SI@G garantirà l'integrazione e l'interazione delle anagrafi comunali con il sistema Indice Nazionale delle Anagrafi (INASAIA) del Ministero dell'Interno.

Il sistema informativo Comunale, attualmente, è basato su un'architettura Client/server e non ha un nucleo centrale progettato per l'interoperabilità totale tra i settori ed, inoltre, il Comune non dispone di servizi al cittadino fruibili in internet. Tutti i collegamenti alle altre organizzazioni avvengono mediante export di file formattati.

Si precisa che il comune dispone di tutti i servizi principali informatizzati ma, trattandosi di un'architettura non totalmente conforme alle caratteristiche di interoperabilità richieste dall'Avviso Pubblico di cui al D.D. 235 del 15/07/2009, devono essere acquisiti tutti i servizi e gli eventuali software necessari alla realizzazione della piattaforma interoperabile.

Per quanto attiene, invece, i servizi avanzati, si realizzeranno

- attività di progettazione di processi innovativi per la dematerializzazione dei documenti e la loro gestione elettronica, in coerenza a quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale e privilegiando il riuso e l'adozione di standard aperti e soluzioni open source;
- la progettazione di strumenti di governance del territorio e supporto dei processi decisionali della Pubblica Amministrazione per la definizione di politiche di sviluppo urbano e rurale sostenibili; la progettazione di strumenti per la protezione dell'ambiente e per la gestione ed il controllo, anche in tempo reale, del territorio per la valutazione del rischio e la gestione delle emergenze;
- attività di re-ingegnerizzazione dei processi, al fine di favorire l'accesso e l'utilizzo di procedure in rete per un maggiore sfruttamento delle opportunità informative offerte dai servizi di acquisto di beni e dai servizi di e-procurement.

Pertanto, in estrema sintesi, SI@G si articolerà in 5 fasi, sequenziali che porteranno alla realizzazione di una complessa struttura integrata di gestione di tutte le attività del Comune, integrate tra di loro e basate su tecnologie che assicurino l'interoperabilità tra le varie procedure e, soprattutto, consentano l'interoperabilità tra gli altri EE.LL e gli altri Enti esterni, mediante la disponibilità di servizi in rete basati sulle più recenti tecnologie conformi alle regole sull'interoperabilità della Regione Campania:

1. Realizzazione di una piattaforma interoperabile per il backoffice e il front office comunale con integrazione totale delle anagrafiche e di tutte le banche dati interne, la piattaforma sarà in grado di esporre servizi all'esterno per 'interoperabilità attraverso meccanismi tipo Web Services verso altri EE.LL., FF.AA., agenti di riscossione ecc.
2. il portale per l'erogazione di servizi telematici operativi e informativi ai cittadini e alle imprese nelle aree della demografia, dei tributi, dei servizi sociali, del catasto, della normativa, dei procedimenti e licenze, ecc.;

3. il sistema per la realizzazione di strumenti e servizi organizzati e finalizzati alla gestione del territorio.
4. La procedura integrata di protocollo informatico e dematerializzazione documentale
5. La procedura per la gestione delle gare on-line (e-Procurement)

Il Comune continuerà a seguire i principi di accentramento dei sistemi e delle banche dati presso le strutture comunali, non ricorrendo quindi a service esterni per la gestione dei dati semplificando le problematiche di privacy ed accesso ai dati.

Stato dell'arte dell'Ente.

Qui di seguito si riporta una breve sintesi dello stato e livello di informatizzazione dell'Ente:

L'Ente non è dotato di Servizio Informatico interno e tutto il sistema informativo viene gestito da una società che fornisce due addetti a tempo pieno che si prendono in carico la gestione del sistema e l'assistenza tecnica e sistemistica al personale. .

Riguardo alle funzioni di ICT si ha la seguente situazione:

L'Ente dispone attualmente di una dotazione informatica consistente ma per alcune delle componenti, il sistema ha bisogno di aggiornamenti. Il Comune è dotato di circa 350 postazioni PC in gran parte acquistati negli ultimi 3 anni, i meno aggiornati risalgono alla dotazione del 2003, ma oramai sono in numero piuttosto esiguo ed utilizzati in settori che non necessitano di PC con grosse prestazioni. I server sono costituiti da un cluster biprocessore Xeon con buone caratteristiche di fault tolerance ma la tecnologia risale all'anno della gara informatica del 2003.

Ultimamente è stato acquisito dall'Ente un nuovo server con processori e dispositivi di storage adeguati alla attuale tecnologia, recentemente è stato acquisito un sistema RAID Infortrend da 16 TB.

È in corso di acquisizione un nuovo server e uno storage sufficiente per la gestione delle nuove procedure.

La rete informatica risale al 2003, anche se al tempo la progettazione aveva previsto delle componenti innovative come dorsali in fibra ottica, switch con management e cablaggi in categoria 5e o 6.

Ultimamente il Comune ha ampliato alcune delle apparecchiature del centro stella per consentire maggiori prestazioni e nel corso del progetto verranno acquisite componenti di alte prestazioni. Infatti è in corso di acquisizione, una serie di switch ad alte prestazioni per il riammodernamento degli apparati attivi di tutta la struttura.

Il comune dispone di una Vlan che collega sia gli edifici principali di corso Campano (tramite fibra ottica) sia le 3 sedi distaccate, attraverso una VPN di discrete prestazioni, consentendo la centralizzazione delle banche dati sull'edificio principale.

Tutti i Pc collegati in rete tramite provider esterno si collegano ad internet, mentre tra di loro costituiscono una rete intranet cui sono collegati anche altri Enti che necessitano di interrogare l'anagrafica come servizi esattoriali e FF.AA.

Non esiste un sistema di posta elettronica certificata per tutti i dipendenti mentre sono presenti delle caselle di posta certificata per i principali servizi e i dirigenti.

Per quanto riguarda i dispositivi di sicurezza sono regolarmente gestiti dal CED (in service) il sistema di Antivirus aggiornato, il firewall e il sistema di controllo degli accessi ad Internet basato su software WebSense di recentissima acquisizione.

Sono stati attivati i seguenti flussi informativi per via telematica verso Ministeri e altre Amministrazione Pubbliche centrali

- 1) SIATEL
- 2) SAIA
- 3) ACI-PRA
- 4) INPS

Per quanto riguarda il Protocollo Informatico è stata individuata una sola AOO, ed è stato avviato ultimamente il flusso documentale, il software è basato su piattaforma Lotus prevede l'acquisizione ottica del documento e la sua indicizzazione. Nel progetto deve essere prevista la realizzazione della completa interoperabilità del software.

È attualmente attivo lo sportello SUAP, il cui software è stato acquisito con un progetto di riuso della Regione Campania.

Saranno a carico della ditta tutte le attività di conversione delle banche dati attualmente informatizzate, il caricamento dati, reperimento delle banche dati cartografiche e/o informatiche da altri Enti istituzionali (Provincia, Regione, Catasto, Enel, aziende di risorse idriche ecc...) utili al popolamento dei vari sistemi forniti. Nel progetto Offerta la ditta dovrà, al fine di valutazione del punteggio di merito, puntualmente descrivere, le modalità di conversione delle banche dati, le modalità di reperimento delle informazioni e le fasi realizzative di creazione e popolamento delle banche dati, soffermandosi sulle tempistiche, sulle criticità e sulle modalità di avviamento delle varie procedure.

I servizi che si intendono assicurare.

Sistema informativo basato su architettura WEB

Il Comune intende assicurare una serie di servizi aggiuntivi al cittadino o alla realtà produttiva, molti di questi servizi sono già normalmente erogati in modalità tradizionale allo sportello, questa opportunità di finanziamento, permette al Comune di completare la sua offerta di servizi e di integrarla con una serie di servizi fruibili da portale. La fruibilità attraverso portale si trasforma in un enorme vantaggio per i cittadini, vista la vastità territoriale del comune, in termini di risparmio di tempo ed efficienza. La completa fruibilità di tutti i servizi in Intranet consente inoltre agli Amministratori Comunali una efficiente distribuzione dei servizi nelle numerose sedi dislocate sul territorio, evitando le complesse riconfigurazioni delle postazioni in caso di variazione delle funzionalità di ciascuna sede.

È da precisare inoltre che nell'ambito del progetto Riuso della Regione Campania il Comune di Giugliano ha ottenuto un finanziamento per i software Informagiovani, marketing territoriale SUAP, atti formali e controllo di gestione, in questo progetto tali funzionalità verranno integrate all'interno dei

restanti servizi, aggiungendovi le caratteristiche di interoperabilità con il sistema comunale, caratteristiche non comprese nella fornitura di cui alla misura di Riuso Regionale; l'eventuale acquisizione di nuovi software, quindi, non prevederà software con le funzionalità già acquisite con finanziamento regionale.

Portale per l'erogazione di servizi telematici operativi e informativi ai cittadini e alle imprese

La attuale architettura del sistema Informativo Comunale, basata sulla suite SAGA SICRA, in versione client/server, non permette la realizzazione del progetto in oggetto, pertanto la struttura deve essere totalmente sostituita con una che informatizzi tutti i servizi del Comune con una tecnologia aderente agli standard di interoperabilità e che permetta di preservare il patrimonio informativo del Comune.

In Particolare devono essere forniti all'Amministrazione gli strumenti che le consentano, in totale autonomia, di eseguire query complesse sugli archivi per permettere export e interfacciamenti particolari. Dovranno pertanto essere forniti tutti i dettagli delle varie banche dati con descrizione tale da consentire l'individuazione dei dati e delle relazioni esistenti fra gli stessi.

Si precisa inoltre che, allo scadere dell'appalto la ditta aggiudicataria, dovrà fornire tutte le informazioni necessarie alla migrazione dei dati su altre procedure, con aggiornamenti all'ultimo giorno dell'appalto. Tali dati dovranno pertanto essere corredati di:

- elenco tabelle,
- significato dei dati
- elenco delle relazioni,
- password di sistema
- suddivisione del database
- ecc.

questa descrizione deve essere fatta per ciascun servizio informatizzato, previsto nel presente bando o successivamente informatizzato dalla ditta durante l'evolversi dell'appalto.

La ditta aggiudicataria dovrà farsi carico della migrazione completa di tutto lo storico delle banche dati (anagrafe, tributi, ufficio tecnico, affari generali.....) attualmente informatizzati prevedendo tenendo presente che la conversione dello storico è condizione necessaria per il superamento del collaudo.

Si richiede alla ditta concorrente la fornitura di tutta la suite di servizi comunali per consentire la gestione delle banche dati e dei servizi attraverso applicativi WEB nativi, ovvero

- non devono essere previste installazioni sui client, poiché la piattaforma è totalmente in ambiente web
- il software deve poter girare sul client anche in assenza di autorizzazioni di installazione sullo stesso per permettere di applicare policy di sicurezza restrittive sull'intera piattaforma hardware del Comune
- l'interfaccia del client deve essere totalmente all'interno di un WEB Browser
- deve essere possibile utilizzare "thin client"

I Servizi On-Line

I servizi on-line disponibili dovranno essere tutti quelli necessari al corretto funzionamento del Comune, a titolo esemplificativo e non esaustivo se ne elencano alcuni

- ✓ [Stato richieste da portale](#)
- ✓ [Richiesta informazioni](#)
- ✓ [Autocertificazioni](#)
- ✓ Atti della P.A.
- ✓ Comunicazioni ai cittadini
- ✓ Bandi e Concorsi della P.A.

Anagrafica on-line

- ✓ [Interrogazioni anagrafiche](#)
- ✓ [Residenza e Domicilio](#)
- ✓ [Richiesta certificati](#)
- ✓ [Variazioni anagrafiche](#)
- ✓ passo Carrabile
- ✓ dichiarazione ICI
- ✓ dichiarazione TARSU
- ✓ pagamento Tasse
- ✓ cambio di Residenza
- ✓ Prenotazione certificati storici
- ✓ Autocertificazione assistita
- ✓ consultazione dati anagrafici e atti
- ✓ iscrizione/cancellazione da albo presidenti di seggio
- ✓ iscrizione/cancellazione da albo scrutatori
- ✓ consultazione liste elettorali
- ✓ servizi cimiteriali

Scuola

- ✓ servizi Scolastici (mensa, trasporto, pre-post, centri estivi)
- ✓ Finanziamenti per gli studi

Tributi

- ✓ dichiarazione dei redditi
- ✓ rette minori
- ✓ Pagamento F24
- ✓ Pagamenti Tributi (ICI, Tarsu, Parcheggio, Servizi scolastici, etc)
- ✓ pagamento Tasse Automobilistiche

Trasporti e viabilità

- ✓ Pagamento contravvenzioni

- ✓ Orario trasporti pubblici
- ✓ Abbonamenti trasporto pubblico
- ✓ Permessi di sosta in zone limitate
- ✓ pagamento parcheggio
- ✓ Consultazione zone a traffico limitato

Posizione Debitoria

- ✓ Tributi, canoni e sanzioni pendenti
- ✓ Richiesta sgravio
- ✓ Pagamento TARSU
- ✓ Pagamenti ICI
- ✓ pagamenti tributi e canoni
- ✓ Richiesta rimborso ICI
- ✓ Dichiarazione variazione ICI

Assistenza Disabili

- ✓ Assistenza socio-sanitaria
- ✓ Viaggi - pellegrinaggi
- ✓ Tagliando parcheggio riservato
- ✓ Eventi e manifestazioni

Cultura e Tempo Libero

- ✓ Eventi Culturali
- ✓ Prenotazione mostre, musei, teatri
- ✓ consultazione cataloghi biblioteca
- ✓ Consultazione archivi di stato

Avvisi Telematici

- ✓ comunicazioni tramite e-mail
- ✓ comunicazioni generiche

Pratiche edilizie

- ✓ contenziosi
- ✓ Permesso di Costruire
- ✓ Denuncia Inizio Attivita' ;
- ✓ Certificati di Agibilita' ;
- ✓ Permessi di Costruire a valle dei P.U.A. ;
- ✓ Provvedimento Unico;
- ✓ Denuncia Inizio Attivita' SUAP
- ✓ denuncia chiusura lavori
- ✓ Certificati di Destinazione Urbanistica

- ✓ Deposito tipo Frazionamento
- ✓ Visura atti, bandi, concorsi, progetti
- ✓ Visure Catastali
- ✓ Visure piani regolatori
- ✓ Richiesta di allaccio alle fognature

.....

Sportello SUAP

- ✓ Provvedimento Unico
- ✓ Denuncia Inizio Attivita'
- ✓ i procedimenti relativi all'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi;
- ✓ procedimenti relativi alle azioni di localizzazione realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione delle suddette attività, ivi compresi quelli di cui al d.lgs. 26 marzo 2010, n. 59.

Sviluppare un attività

- ✓ Richiesta spazio WEB all'interno della rete civica
- ✓ Richiesta e pagamento insegna (ICP)

Autocertificazioni

- ✓ Immobili dati in comodato gratuito
- ✓ Ulteriore detrazione
- ✓ Immobili concessi in locazione

Domande di Rimborso

- ✓ Compilazione della domanda
- ✓ Visualizzazione dello stato dell'istanza di rimborso

Esegnalazioni eventi

- ✓ Posizione contributiva all'iscrizione e a seguito di variazioni
- ✓ Scadenze di pagamento
- ✓ Conferma di ricezione dei versamenti
- ✓ Conferma di ricezione di dichiarazioni/ comunicazioni
- ✓ Preavvisi liquidazione, iscrizione a ruolo e accertamento
- ✓ Ricezione domanda di rimborso
- ✓ Variazioni Catasto
- ✓ Nuova posizione contributiva per successione
- ✓ Ricezione ed esito istanze di rettifica/annullamento
- ✓ Esito accredito del pagamento on-line

Si richiede, inoltre, di realizzare una tipologia di Servizi Internet a supporto dell'Ente che potrà così comunicare automaticamente ai singoli cittadini, tramite e-mail, i loro prossimi impegni, scadenze e conferme di atti amministrativi intrapresi.

È in corso di acquisizione un nuovo server in architettura BLADE. Detto sistema presumibilmente sarà costituito da un blade biprocessore E5650, 16 GB di Ram e con due dischi da 500 GB e collegamento in FC al sistema RAID Infortrend da 16TB attualmente installato presso il Comune. Eventuali potenziamenti della architettura necessarie a causa della fornitura di piattaforme software applicativo particolarmente complesse, sono a carico della ditta aggiudicataria.

Sistema per la realizzazione di strumenti e servizi organizzati e finalizzati alla gestione del territorio (SIT)

Obiettivo del progetto è la realizzazione di strumenti e servizi organizzati e finalizzati alla gestione del territorio sotto il profilo tributario, dei servizi sociali, delle reti e infrastrutture, della demografia rapportata ai servizi e alle infrastrutture, della pianificazione e gestione integrata e allargata del territorio comunale

Ai fini tributari SI@G consentirà di individuare esattamente tutti gli oggetti immobiliari (fabbricati, terreni, aree fabbricabili) di imposizione tributaria e dei relativi proprietari e conduttori.

La conoscenza del patrimonio immobiliare costituisce il presupposto fondamentale per le attività istituzionali del Comune di gestione della fiscalità locale (applicazione corretta ed equa dei tributi), con particolare riferimento all'individuazione e perseguimento dell'evasione e dell'elusione dei tributi.

Ai fini della gestione della pianificazione del territorio per servizi sociali, aree verdi, reti e infrastrutture, scuola, cultura e tempo libero SI@G acquisirà, integrerà e correlerà tutte le banche dati che interferiscono con la gestione e pianificazione del territorio, quali demografia, attività industriali e commercio, piani regolatori, mappe delle reti – infrastrutture - impianti tecnologici, mappe stradali e flussi di traffico, ecc.

SI@G si configurerà, pertanto, come sistema di gestione cartografica del territorio, di tipo catastale e numerico, e si prefigge, come obiettivo finale (raggiungibile per gradi nel corso dell'esercizio dello stesso) la realizzazione di una banca dati cartografica, la più ampia e completa possibile, ottenuta per integrazione di tutte le fonti cartografiche e numeriche disponibili presso l'Amministrazione e/o presso gli Enti istituzionali detentori delle informazioni.

In particolare e solo a titolo di elenco non esaustivo, dovranno acquisite ed integrate fra di loro, le seguenti fonti informative:

In particolare saranno acquisite ed integrate fra di loro, le seguenti fonti informative:

- Cartografia digitalizzate catastale
- Aerofotogrammetria
- Fogli di PRG e PRP
- Catasto Censuario

- Foto di Edifici
- Archivi ICI (dichiarazioni e versamenti)
- Archivi TARSU
- Archivi TOSAP
- Archivi Pubblicità e Affissioni
- Archivi impianti pubblicitari
- Stradario
- Indirizzi e numeri civici
- Licenze Edilizie
- Certificati di abitabilità
- Condoni Edilizi
- Verbali di contravvenzione ai regolamenti edilizi
- Utenze elettriche, idriche, gas, contratti, consumi
- Anagrafe dei residenti
- Schede di rilevazione sul territorio
- Pagamenti tributi volontari e di violazione,

Le fonti informative numeriche saranno utilizzate per completare ed aggiornare i dati della banca dati cartografica, fornendo gli strumenti indispensabili sotto il profilo della fiscalità locale (ICI, TARSU, TOSAP, ICP e DPA, ENTRATE PATRIMONIALI, ecc) per il processamento delle violazioni tributarie per tutte le unità immobiliari individuate e non dichiarate o dichiarate infedelmente sia dai proprietari che dai conduttori, sotto il profilo della pianificazione territoriale per conoscere e valutare le esigenze della popolazione e del territorio stesso per la viabilità ed il traffico veicolare, per le esigenze di presidi sanitari, per la corretta localizzazione di plessi scolastici, per la progettazione di aree verdi di centri culturali e di svago, nonché per la verifica e controllo dell'efficienza delle reti primarie quali acquedotto, gas, energia elettrica.

Oltre ai tematismi possibili dei quali riportiamo alcuni esempi nel seguito del presente studio, SI@G consentirà, e forse questo è il plus principale del progetto, di associare a ciascuna unità immobiliare immobile, a ciascun civico, a ciascuna strada, tutte le informazioni pertinenti che derivano dalle altre banche associate, quali per esempio:

- anagrafica dei residenti,
- nucleo familiari e componenti,
- proprietario o conduttore,
- minori in età scolastica,
- utenza elettrica,
- utenza idrica,
- utenza gas,
- tipologia dell'immobile

- destinazione d'uso
- pertinenza associata
- esistenza di licenza edilizia
- composizione unità immobiliare
- superficie metrica catastale e ai fini tarsu
- docfa e planimetria
- passi carrai associati
- pagamenti e situazione debitoria dei soggetti obbligati
- distanza da servizi pubblici primari (scuola, ospedale, chiesa)
- abitabilità
- eventuale condono
- ecc

Dovranno almeno essere previste le funzionalità di monitoraggio continuo dell'abusivismo edilizio o in ogni caso delle variazioni del territorio non autorizzate. Il sistema si dovrà poter basare sull'acquisizione, a determinati intervalli di tempo (mediamente mensili), di immagini (ottiche) satellitari, il loro confronto evidenzierà le differenze delle singole aree in caso di costruzioni, abbattimento di alberi, cementificazioni ecc.. L'area così evidenziata verrà sovrapposta alla planimetria catastale che interfacciandosi alla banca dati DIA e permessi a costruire, segnalerà possibili abusi edilizi. Questo tipo di funzionalità non è richiesta tra le minime previste all'interno del presente progetto, ma l'eventuale fornitura all'interno dell'offerta verrà valutata all'interno della categoria "migliorie" del disciplinare per l'attribuzione dei punteggi.

Tutte le attività di caricamento, popolazione e bonifica della banca dati sono a totale carico della ditta aggiudicataria, che nella sua Offerta proporrà, per permettere una precisa valutazione, dettagliatamente:

1. Caratteristiche del software
2. Modalità di integrazione con il SIC e il portale
3. modalità di reperimento delle banche dati
4. modalità di integrazione e di caricamento delle banche dati
5. modalità di aggiornamenti delle banche dati
6. oneri a proprio carico e eventualmente a carico del Comune
7. elenco delle banche dati che verranno caricate
8. modalità di integrazione e interoperabilità con le banche dati del Comune e quelle di altre Amministrazioni e/o Enti o Imprese
9. modalità di aggiornamento
10. modalità di avvio del servizio

11. tempi di affiancamento

Tutto il sistema deve essere profondamente integrato con il sistema di dematerializzazione, il front-office e il back-office del SIC consentendo, ad esempio, la condivisione di cartografia e pratiche edilizie, l'anagrafica ecc.

È a carico della ditta aggiudicataria, come hardware, almeno la fornitura del server necessario alla gestione del sistema correttamente dimensionato. Detto server verrà gestito e mantenuto dalla ditta aggiudicataria per tutta la durata dell'appalto. Lo stesso deve essere accuratamente descritto nel Progetto-Offerta.

Dematerializzazione

Obiettivi del progetto

Gli obiettivi del progetto possono essere così schematizzati

- Eliminazione dei documenti cartacei attualmente esistenti negli archivi, dando la precedenza alle pratiche di competenza del servizio territorio e una parte consistente dei documenti presenti in anagrafe (cartellini carte identità, stato civile, atti di nascita...), sostituendoli con opportune registrazioni informatiche,
- Riduzione della creazione ex-novo di documenti cartacei, prevedendo anche una modulistica online per i cittadini,
- Controllo del ciclo di vita dei documenti e loro reperibilità
- Gestione delle prassi operative e degli atti tra loro connessi e concatenati che si concretano in un provvedimento amministrativo finale.
- Conservazione sostitutiva come processo che permette di conservare documenti(elettronici) in maniera che non si deteriorino e che, di conseguenza, risultino disponibili nel tempo nella loro integrità e autenticità mantenendo la validità legale e fiscale degli stessi.
- Miglioramento della reperibilità dei documenti e delle informazioni a supporto dei processi, sia decisionali che operativi;
- il miglioramento della qualità dei documenti, anche attraverso la definizione di modelli di riferimento da utilizzare nel divenire del procedimento;
- l'aumento del grado di controllo dei processi, con funzionalità relative non solo alla creazione, strutturazione ed archiviazione dei documenti ma alla gestione di legami logici fra contenuti di diversi documenti;
- il controllo selettivo dell'accesso ai documenti;

L'obiettivo, è realizzare un sistema, che supporti il Comune nella sua operatività quotidiana, consentendogli di ottimizzare costi e tempi e permettendogli di incrementare l'efficienza di dipendenti.

Il progetto, quindi, si basa sui seguenti fattori determinanti:

- la gestione dei procedimenti e dei flussi informativi
- l'archiviazione ottica

- l'attribuzione in maniera univoca del processo di registrazione
- l'apposizione, ove necessario, della firma digitale

Archiviazione del pregresso mediante acquisizione ottica

Dal documento cartaceo al documento informatico

Il sistema per la dematerializzazione del pregresso deve essere in grado di gestire le seguenti fasi, che porteranno alla archiviazione del pregresso presente nel Comune:

- Acquisizione di documenti analogici (scan) e digitali (import)
- Indicizzazione (data entry) con eventuale verifica dei dati (data verify)
- Riconoscimento automatico di moduli e dati
- Controllo qualità immagini con gestione della relativa fase di riacquisizione (rescan)
- Rilascio immagini e dati.
- Gestione integrata di processi di solo data entry per la generazione di basi dati
- Gestione da un'unica postazione centralizzata o da più postazioni distribuite sul territorio dell'intero flusso di lavoro, indipendentemente dalla sede operativa in cui viene svolta l'attività.

Fasi del processo

1. Normalizzazione della documentazione:
 - a. Fase operativa preliminare di organizzazione fisica della documentazione per consentire la generazione di immagini coerenti con il lavoro:
 - i. Eventuale Apposizione barcode;
 - b. Fase operativa preliminare di predisposizione fisica della documentazione all'inserimento negli scanner:
 - i. Rimozione attaches;
 - ii. Cartellinatura;
 - iii. Composizione dei fogli non formato standard per ottenere il formato richiesto;
2. Scansione:
 - a. In modalità fronte/retro, quando necessario
 - b. Per tutti i formati presenti nel fascicolo, fino alle dimensioni A0 incluse
3. Indicizzazione e verifica
 - a. Individuazione (digitazione/OCR) degli elementi identificativi (chiavi di archiviazione) del documento, sul software proprietario per la gestione dell'archiviazione ottica, necessari per:
 - i. razionale archiviazione;
 - ii. il reperimento dei documenti,
 - b. Creazione degli indici per il recupero delle immagini.

- c. Verifica data entry:
 - i. Verifica puntuale immagini/dati
 - ii. Verifica a campione immagini/dati
 - d. Eventuale riacquisizione (re-scan) delle immagini non conformi agli standard qualitativi aziendali;
4. Rilascio
- a. Creazione di appositi file per il caricamento dei dati e delle immagini nel sistema di gestione documentale;
 - b. Creazione di appositi file per il caricamento dei dati e delle immagini nel sistema di gestione del Cliente;
 - c. Masterizzazione CD/DVD
5. Rinormalizzazione
- a. Eventuale ricomposizione dell'ordine originale del documento/fascicolo cartaceo.

CARATTERISTICHE DEL SISTEMA DI ACQUISIZIONE E ARCHIVIAZIONE

Come prescritto dalla Commissione di Valutazione Regionale che ha analizzato il progetto nella sua prima presentazione, per contenere la spesa del software verranno privilegiate, durante la valutazione delle offerte in sede di gara, soluzioni di riuso in cui vengano utilizzate applicazioni presenti nelle bancheche di riuso nazionale e/o regionale.

Il sistema dovrà essere compatibile con tutti gli scanner documentali e altre periferiche di acquisizione con la possibilità di estrarre i dati tramite motori di riconoscimento quali: Barcode (1D - 2D), OCR (Caratteri stampati), ICR (caratteri manoscritti), OMR (Check Box) e con la possibilità di riconoscere l'intero contenuto del documento per poi essere trasformato in formato PDF+Testo indicizzabile.

Il sistema dovrà esportare i dati verso qualsiasi database ODBC-compatibile e/o in un file ASCII delimitato e dovrà analizzare automaticamente il contenuto di ciascun documento scansionato e correggere l'orientamento delle immagini, con la possibilità di scansione mista con documenti in bianco e nero e documenti a colori.

Soppressione dei rumori di fondo e ombreggiature, riduzione delle dimensioni del file per il recupero e la visualizzazione sulla rete.

La piattaforma documentale si dovrà basare preferibilmente su tecnologia open-source (Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le tecnologie del 19 dicembre 2003 -G.U. 7 febbraio 2004, n.31)con le seguenti principali caratteristiche:

- Architettura scalabile con software e hardware in commercio;
- Interfacce per CIFS, WebDav , FTP.....;
- Sicurezza: gestione utenti e sicurezza tramite utenti, gruppi e ruoli, che assicuri conformità almeno alle misure minime di sicurezza previste dal D.Lgs.196/2003. Sicurezza a livello di singolo documento, single-sign-on mediante NTLM o LDAP.
- Sviluppo di contenuto controllato e verificato tramite creazione, revisione, approvazione, lancio pianificato, scadenza, mantenimento e archiviazione.
- Autenticazione (l'accesso al sistema da parte degli utenti dovrà avvenire con un normale browser internet tramite una connessione sicura e dovrà essere garantito almeno mediante l'inserimento di userid e password).

- Amministrazione (questa funzionalità dovrà permettere di effettuare tutte le operazioni necessarie alla gestione e all'utilizzo dell'applicazione: dalla definizione di utenti e gruppi, alla configurazione dei relativi profili, alla gestione delle password di accesso e dei certificati).
- Ricerca documenti (possibilità di ricercare dei documenti introducendo/eliminando specifiche chiavi di ricerca).
- Gestione dei log (tutte le attività effettuate dagli utenti all'interno del sistema dovranno essere registrate ed archiviate in un database con possibilità di visualizzazione, da parte degli utenti autorizzati, dei file di log per conoscere la storia di un documento, di un utente, di una sessione di utilizzo della procedura o semplicemente per controllare chi ha avuto accesso al sistema o ad un documento in un dato giorno).
- Deve essere prevista una piattaforma WEB BASED, ambiente client "leggero" cioè con la necessità di installazione del solo browser Internet oltre il sistema operativo.
- Il DBMS dovrà essere relazionale e standard SQL e dovrà essere garantita l'integrazione con il DB presente nel Comune
- dovrà essere garantita l'interoperabilità con gli altri applicativi comunali e non dovranno esserci duplicazioni e repliche di informazioni che portino ad un'inconsistenza dei dati.
- L'amministratore del sistema deve essere messo in condizione di rendere fruibili sul portale tutte le caratteristiche del sistema di archiviazione, permettendo al cittadino, dopo un opportuno processo autorizzativo, di fruire delle informazioni inserite, in ambiente web.

Sistema di dematerializzazione degli atti

Il sistema di archiviazione ottica del pregresso deve essere affiancato da un sistema che eviti la creazione di documenti cartacei.

Il progetto prevede l'integrazione del modulo atti formali con il sistema di archiviazione ottica dei documenti, con il portale e con i restanti servizi del Comune.

Il Progetto governa in maniera agevole e unitaria il ciclo di vita dei procedimenti relativi ai procedimenti amministrativi, quali deliberazioni, determinazioni, ordinanze etc.

Il modulo deve permettere di creare e gestire pratiche relative a delibere di giunta, di consiglio, determinazioni dirigenziali, ordinanze ed altri atti a questi assimilabili. Deve inoltre gestire lo storico di tutti i documenti acquisiti otticamente.

L'applicativo deve permettere di gestire, supportare e rappresentare tutte le fasi relative ad ogni singolo procedimento, dalla fase di scrittura, da parte dell'ufficio proponente, della proposta di delibera, alla fase finale di pubblicazione all'Albo pretorio e sul sito dell'Ente del testo deliberativo, della determinazione ed altri atti simili. Deve, inoltre integrarsi con tutte le banche dati interne attraverso un'interoperabilità intra-Ente e, attraverso la porta di dominio, esporre servizi utili agli altri Enti e ai cittadini.

Per essere efficiente il sistema deve garantire l'interoperabilità con le procedure che gestiscono il sistema di determinazioni e delibere ed, inoltre, deve essere profondamente interoperabile con:

- gestione del protocollo informatico

- gestione contabilità
- prodotti di office automation per la redazione dei testi collegati ad ogni singolo procedimento.
- Archivi cartacei digitalizzati
- sistema di messagistica interna

Caratteristiche del sistema di gestione dei flussi degli atti formali

Attivando le funzioni di personalizzazione deve essere possibile configurare ogni singolo passo procedurale con i processi ad esso legati, dipendenti od opzionali, sino al compimento finale del procedimento.

Con semplicità di uso e potenza di personalizzazione lo strumento deve permettere di impostare l'iter in fasi, eventi ed azioni aderenti al proprio modus operandi, che di fatto indica quali attività software dovranno essere realizzate e ne crea un sistema automatico di controllo e verifica.

L'utente deve poter organizzare come desidera la struttura degli iter che ciascuna pratica dovrà seguire. Lo strumento deve consentire infatti un'analisi dettagliata delle attività da compiere, deve organizzarle in fasi, e dettagliarle in eventi che si concretizzino in Azioni.

Di seguito vengono elencate alcune delle caratteristiche necessarie, tenendo presente che l'elenco vuole rappresentare solo alcune delle caratteristiche necessarie:

- modellazione dei processi con possibilità di definire graficamente il percorso autorizzatorio degli atti amministrativi e le regole associate ad ogni passaggio di stato
- catalogo di modelli delle fasi; tali modelli, combinati fra di loro, andranno a costituire e/o variare i processi associati alle istanze
- permettere agli utenti abilitati di prendere in carico o riassegnare le attività durante lo sviluppo dell'iter
- gestione delle eccezioni: in relazione alle singole proposte la possibilità di registrare e tenere traccia di eventuali anomalie o eccezioni rispetto all'iter procedurale predisposto
- disporre di un sistema di controllo dei tempi di ogni attività con produzione automatica di avvisi, allarmi e solleciti
- produzione di elaborati parametrici di dettaglio, consultabili sia a video che su supporto cartaceo: produzione di stampe relative agli atti formali secondo i vari ordinamenti, lettere di trasmissione atti formali per la pubblicazione all'albo pretorio e invio al collegio sindacale
- gestione del testo, a partire da quello proposto fino a quello deliberato
- gestione del testo con omissis, per una successiva pubblicazione dell'atto
- collegamento con la procedura di gestione degli Organi Deliberanti: è possibile, qualora l'iter procedurale lo preveda, assegnare la proposta a più organi deliberanti, tenendo traccia per ognuno dell'esito della discussione
- numerazione degli atti: è possibile gestire più registri di numerazione
- profili utente: insieme di funzionalità che consentono di abilitare/disabilitare/controllare i diversi livelli di accesso alle funzionalità dell'applicativo.

Devono essere previsti inoltre sia il collegamento con il programma di contabilità 4ed il collegamento fra pratiche.

Funzionalità Web

Di seguito vengono descritte in maniera estremamente sintetica le macrofunzionalità che faranno parte del progetto di gestione del Sistema Informativo atto alla realizzazione della dematerializzazione dei documenti.

a) Presentazione Pratiche

Lo scopo della funzione è quello di permettere la presentazione di nuove pratiche via Internet per mezzo di un browser. Le Aziende, i cittadini, i professionisti e/o operatori accreditati presso l'Ente potranno presentare, attraverso il Portale istituzionale, domande e richieste senza necessariamente presentarsi allo sportello dell'Ente. Il sistema deve essere predisposto per gestire un proprio portale, indipendente, in caso di necessità.

Le informazioni relative alle nuove pratiche da caricare saranno inserite in maschere ed apposita modulistica che ricalcano l'attuale struttura dati utilizzata dai tecnici istruttori dell'ufficio.

I documenti allegati alle pratiche così caricati, potranno essere anche validati da apposita firma digitale; in questo caso l'Ente potrà modificare la propria organizzazione, prevedendo l'accettazione definitiva della richiesta, previa verifica di congruità e completezza da effettuarsi a cura e responsabilità del Responsabile del Procedimento, senza dover richiedere al richiedente di fornire copia cartacea autografa dell'istanza e dei documenti allegati.

Sul portale il richiedente avrà la possibilità di compilare la domanda, per ogni tipologia di procedimento, allegare alla domanda tutti i documenti, anche firmati elettronicamente, necessari e di inviare il tutto all'attenzione dell'operatore di sportello.

Nell'ambito di tale macrofunzionalità devono essere previste gestioni specifiche riguardanti:

- - Dati identificativi della pratica
- - Dati relativi alle persone – referenti
- - Dati degli Oggetti Territoriali
- - Modulistica

B) Monitoraggio dello stato di avanzamento pratiche

Obiettivo primario della pubblicazione su Web dei procedimenti è dare piena e trasparente visibilità, a tutti gli utenti abilitati, dello stato reale di avanzamento di tutte le fasi di sviluppo del procedimento, quindi anche al richiedente come tra l'altro imposto dall'art 34 della Legge 69/2009.

Governare il procedimento in real time e on line sul Web significa monitorare e controllare l'esecuzione del processo (step eseguiti, attivi, da eseguire, priorità, etc.) e conoscere chi sta facendo che cosa, quando e quali informazioni sono coinvolte.

Una volta inserita all'interno del back-office, la domanda diventa una pratica vera e propria identificata da un numero e una data di protocollo. Da qui inizia il Procedimento amministrativo relativo a quell'istanza.

C) Sistema di gestione delle pratiche

Il sistema di gestione delle Pratiche è articolato in due blocchi ben distinti:

- 1) la gestione delle Pratiche;
- 2) la gestione dell'iter delle Pratiche opportunamente personalizzato.

Deve consentire, in modo semplice, la gestione organizzativa di iter procedurali, relativamente a pratiche e procedimenti di diversa natura (es:atti formali).

Registra le varianti alle attività previste e consente un monitoraggio puntuale e costante delle attività svolte consentendo statistiche e verifiche produttive.

Attivando le potenti funzioni di personalizzazione è possibile configurare ogni singolo passo procedurale con i processi ad esso legati, dipendenti od opzionali, sino al compimento finale del procedimento.

La maggiore utilità del prodotto di gestione delle pratiche consiste nella sua semplicità di uso e potenza di personalizzazione secondo i criteri propri dell'ufficio che, per mezzo della precisa strutturazione del workflow aderente al proprio modus operandi, di fatto indica quali attività software dovranno essere realizzate.

L'Amministratore può organizzare come desidera la struttura degli iter che ciascuna pratica dovrà seguire; il prodotto consente infatti una analisi dettagliata delle attività da compiere, le organizza in fasi, le dettaglia in eventi che si concretizzano in Azioni, ciascun evento è completamente descritto nei termini dei riferimenti a chi abbia in carico la pratica, da quando a quando, dei pareri espressi, delle azioni da compiere parallelamente e successivamente.

Il flusso, disegnato in ambiente WorkFlow , viene immesso in produzione per l'attivazione del relativo procedimento autorizzativo.

Per mezzo della articolazione dei workflow è possibile gestire tutte le tipologie di pratica non solo come sequenza di eventi monitorati, ma come sequenze di attività software tra loro relazionate.

La pratica è censibile secondo i criteri più generali (codifica ufficio, descrizione, responsabile, referenti di pratica, oggetto territoriale : catasto, indirizzo, ecc.) ed è ricercabile per mezzo di uno qualsiasi di questi elementi sopra descritti.

L'integrazione deve essere nativa con l'oggetto territoriale per garantire la possibilità di effettuare la reperibilità della pratica anche partendo dalla CARTOGRAFIA integrando appositi programmi GIS.

La pratica può subire varianti nel tempo e riferirsi ad interventi differenziati con completa storicizzazione delle informazioni registrate.

In particolare o essere rese disponibili le seguenti FUNZIONALITA':

- 1) Censimento della pratica. Deve permettere di gestire i dati identificativi della pratica. Oltre alla tipologia di pratica ed al suo numero di registro verranno gestiti anche l'oggetto, la data di presentazione dell'istanza e un numero che ne permette la localizzazione nell'archivio cartaceo.
- 2) Gestione dei referenti di pratica. Deve permettere di inserire i dati relativi alle persone riferite a qualsiasi titolo alle pratiche gestite. Oltre alle informazioni anagrafiche è possibile gestire anche i dati di nascita ed i dati di residenza delle persone gestite. E' anche possibile indicare il codice di referenza (titolo di collegamento) delle persone gestite.
- 3) Gestione degli oggetti territoriali. Per ogni pratica sarà necessario indicare i riferimenti al territorio. E' possibile quindi indicare per ogni pratica gli oggetti territoriali ai quali si riferisce. La pratica eredita quindi tutti i dati collegati agli oggetti territoriali ai quali è collegata. Le informazioni relative agli oggetti territoriali che verranno ereditate dalle pratiche saranno: indirizzi di intervento, dati catastali, eventuali vincoli o normative di riferimento, destinazioni d'uso, caratteristiche dimensionali (misure), eventuali documenti planimetrie progetti altro allegati all'oggetto territoriale (hot link), ed è possibile prevedere l'integrazione con eventuali sistemi di gestione della cartografia (GIS).
- 4) Gestione degli iter della pratica. Dovrà essere possibile abbinare ad ogni pratica il proprio iter richiamandolo dalla tabella di codifica degli iter. Dal momento che l'iter viene abbinato alla pratica diventa specifico per quella pratica e quindi ogni modifica che viene apportata all'iter stesso avrà valore solamente all'interno della pratica e non avrà nessuna ripercussione sull'iter base.
- 5) Gestione e verifica dei documenti di base. In base all'iter cui è collegata una pratica verrà definito il set completo dei documenti necessari per l'espletamento della pratica stessa. La gestione documenti per pratica è interattiva ed è automaticamente variata al variare del singolo elemento dell'iter. E' possibile registrare l'avvenuta presentazione del documento inserendo la data di presa in carico del documento stesso. E' altresì possibile gestire i documenti presentati come allegati del protocollo e si può quindi abbinare ad ogni documento il numero di protocollo con cui è stato preso in carico.
- 6) Gestione attributi. Per ogni pratica dovranno essere impostati attributi che la specificano in dettaglio. Dalla gestione degli attributi è possibile impostare dei controlli sull'iter della pratica.
- 7) Gestione voltura. Permetterà di gestire la volturazione delle pratiche. E' quindi possibile sostituire all'interno delle pratiche i referenti attuali con nuovi referenti. I vecchi referenti rimarranno all'interno delle pratiche con l'indicazione di EX e verrà inoltre valorizzata la data di fine di validità.
- 8) Gestione sospensione e interruzione della pratica. La pratica può essere sospesa a seguito di richiesta di documentazione integrativa o per altri motivi. A seguito di sospensione e successiva ripresa verranno modificati anche i termini per il rilascio del provvedimento finale.
- 9) Gestione della presentazione in Commissioni, CDS ecc.. Quando la fase istruttoria della pratica è terminata la stessa può essere messa all'ordine del giorno di eventuali Commissioni, Conferenza dei

Servizi ecc.. La procedura renderà disponibile al segretario che gestisce la commissione la pratica pronta per essere inserita all'interno dell'ordine del giorno di una seduta di commissione.

- 10) Gestione dei diritti di segreteria. Permette di registrare tutti i pagamenti che avvengono all'interno dell'Ufficio per diritti di segreteria, diritti di istruttoria ed altro. La procedura prevede inoltre la possibilità di stampare periodicamente il riepilogo di tutti i pagamenti avvenuti nel periodo selezionato.
- 11) Stampe a corredo in formato Office. L'applicativo dovrà essere integrato con MS Office e con OpenOffice. Tutte le stampa verranno effettuate utilizzando dei modelli Word o OpenOffice predefiniti all'interno dei quali possono essere inserite le chiavi di stampa che saranno poi sostituite durante la fase di stampa con i dati effettivi contenuti nell'archivio per la pratica gestita. Utilizzando la stessa tecnologia potranno essere generate stampe singole o stampe di report contenenti informazioni prelevate da più pratiche. I documenti generati nella fase di stampa vengono sempre memorizzati allegati alle pratiche dalle quali sono generati e possono essere visualizzati e ristampati in qualsiasi momento dalla pratica
- 12) Collegamento con l'applicativo di gestione del protocollo informatico. Dovrà essere implementata una interoperabilità. Il sistema protocollo interagisce con il sistema di gestione delle pratiche. Dalla gestione della pratica l'utente abilitato ha la possibilità di protocollare nuovi documenti o può collegare alla pratica documenti precedentemente protocollati.
- 13) Gestione scadenziari. Il sistema è fornito di uno scadenziario basato su un criterio di attenzione per le urgenze tale da segnalare le pratiche in criticità per i tempi dell'iter o i cui eventi ed azioni siano in scadenza, è possibile fissare in modo variabile il tempo di preavviso. Dall'elenco delle pratiche contenute in uno scadenziario si possono generare stampe, si può passare alla gestione di una singola pratica contenuta in elenco o si può impostare un esito per tutte le pratiche selezionate.
- 14) Integrazione con firma elettronica dei documenti. La procedura permette di apporre la firma elettronica pesante ai documenti generati o acquisiti. Permette inoltre di effettuare le operazioni di verifica di validità della firma elettronica relativa ai documenti gestiti.
- 15) Invio automatico di e-mail. Dalla procedura è possibile inviare e-mail in maniera automatica o manuale con allegati prodotti o acquisiti all'interno del sistema.
- 16) Estrazioni statistiche. Tutte le stampe si possono riferire alla tipologia di pratica, all'iter della pratica ed al periodo di riferimento.
- 17) Sicurezza. Il sistema permette la generazione e successiva gestione di utenti che hanno accesso alla procedura e permette inoltre la generazione e gestione di raggruppamenti omogenei di utenti. Agli utenti ed ai gruppi così creati sarà possibile associare di permessi operativi. Tali permessi sono di due tipologie, la prima riguarda la possibilità di accedere o meno alle funzionalità presenti nei menù dell'applicativo. La seconda tipologia di permesso prevede di poter attribuire a utenti e gruppi i permessi sui dati che possono essere gestiti all'interno della procedura.

Integrazione con altre aree applicative.

Il sistema di dematerializzazione dei documenti è ottenuto attraverso l'integrazione con il sistema di gestione del Protocollo Informatico e con il sistema di controllo di gestione:

Gli operatori, in subordine alle autorizzazioni a loro attribuite a livello di programma di gestione del protocollo informatico, potranno effettuare nuove protocollazioni o ricerche di protocolli esistenti direttamente dalla fase di gestione dei procedimenti amministrativi ambientali.

Il collegamento con il protocollo è previsto tramite apposite azioni inserite all'interno del workflow delle pratiche gestite.

Servizi di dematerializzazione

Il sistema di de materializzazione deve essere in grado di gestire qualsiasi tipologia documentale presente nel comune ad esempio:

1. cartellini Carte Identità
2. Fogli di famiglia
3. Stato civile
4. Pratiche DIA
5. permessi a costruire
6. allacciamenti fognari
7. Pratiche condono
8. Delibere e determine
9. Gare e contratti
10. ufficio legale
- 11.

.....

L'amministrazione comunale è conscia che la de materializzazione di tutti gli atti necessiterebbe di un impegno di risorse umane ed economiche troppo grande per le attuali disponibilità, ma nello stesso tempo vuole iniziare ad avviare la de materializzazione di alcune tipologie e pertanto la ditta aggiudicataria deve prevedere una serie di giornate di servizi per consentire la de materializzazione di una parte dei documenti cartacei del Comune. Si precisa che per quanto riguarda i documenti di tipo anagrafico l'acquisizione deve prevedere l'inserimento di tutte le informazioni all'interno della banca dati comunale e pertanto si dovranno prevedere nella fornitura attività di "data entry" all'interno della procedura in modalità manuale o automatica (ovvero inserendo i dati direttamente nella procedura o in un secondo momento attraverso procedure di import automatico). Ciascuna tipologia deve prevedere l'acquisizione sia dei dati (o parte di essi) sia dell'immagine. In particolare la ditta deve prevedere l'acquisizione delle seguenti quantità di documenti:

1. Registro stato civile: 70.000 fogli
2. Schede anagrafiche: 150.000 schede
3. Cartellini delle carte di identità: 50.000

Per ciascun documento devono essere previsti un minimo di 7 chiavi di ricerca e per i cartellini delle carte di identità 3, la procedura deve permettere al comune in maniera autonoma la variazione del numero delle chiavi di ricerca. La procedura deve gestire un numero di elementi limitato solo dalle caratteristiche hardware della macchina. Il comune, con altra procedura di gara, si doterà in maniera autonoma delle risorse di storage necessarie alla corretta conservazione dei documenti acquisiti.

Sarà oggetto di valutazione di merito la quantità di chiavi di ricerca acquisite (dove per chiave di ricerca si intende nome, cognome, data di nascita, codice fiscale, indirizzo, paternità, titolo determina o delibera,).

La ditta deve provvedere a dotarsi di tutte le attrezzature necessarie alla corretta esecuzione della fornitura e nello stesso tempo deve permettere al comune di interfacciare le periferiche di acquisizione a disposizione dello stesso per integrare con operatori comunali le attività di acquisizione.

Durante l'esecuzione della fornitura potranno essere variate le quantità di ciascuna categoria in favore o sfavore di un'altra, pertanto la ditta offerente dovrà indicare nell'offerta economica il costo di acquisizione di ciascun elemento, per permettere una corretta compensazione delle voci.

e-procurement

INTRODUZIONE

Elemento critico riconosciuto diffusamente a che la PA italiana eroga servizi e opera con l'attenzione mirata al rispetto formale delle regole e dei procedimenti amministrativi, avendo in parte perso di vista il suo obiettivo istituzionale che a quello di erogare servizi di quality in tempi rapidi al cittadino a cui si aggiunge l'obiettivo del "fare sistema" tipico dell'era digitale. L'opportunità per l'Italia derivante dall'eGovernment sta proprio nella gestione del cambiamento dell'impostazione pubblica verso una cultura di soddisfazione dell'utilizzatore finale.

Il settore appalti appare favorito rispetto ad altri settori per promuovere questo processo di cambiamento perché ha anche la massa critica in termini di volume di spesa per sostenere l'innovazione. Gli appalti pubblici sono oltre il 16% del Pil. Infine, attraverso un aumento di efficienza degli appalti pubblici si possono ottenere risultati permanenti e consistenti relativi a risparmi di processo, savings (risparmi sui costi dei beni e servizi), externalità positive in termini di innovazione degli strumenti come volano di innovazione nel mercato.

L'eProcurement pubblico può essere definito come un **insieme di tecnologie, procedure, operazioni e modality organizzative** che consentono la selezione e l'approvvigionamento di beni e servizi on line, grazie alle possibilità offerte dallo sviluppo della rete Internet e del commercio elettronico. L'e-proc pubblico risente, naturalmente, della diversa impostazione **delle fattispecie contrattuali legate al particolare ruolo che la Pubblica Amministrazione (PA)** svolge all'interno del sistema ordinamentale.

Pertanto gli ambiti di intervento sui quali possono avere un impatto importante l'introduzione degli appalti telematici all'interno di una struttura pubblica sono essenzialmente quattro: organizzativi, processuali, tecnologici, della spesa pubblica.

A livello internazionale il tema eGovernment è divenuto ormai nodo centrale per la riforma delle amministrazioni e gli appalti telematici sono strumenti su cui anche a livello europeo si guarda con molta attenzione e in modo sempre più diffuso.

A livello italiano gli strumenti di eProcurement più utilizzati, sia nella PA Centrale (gestiti esclusivamente da Consip) e sia a livello regionale e locale (gestiti anche da agenzie acquisti ad hoc o dai dipartimenti delle amministrazioni), sono tre: negozi elettronici, gare telematiche e mercati elettronici.

Con particolare riferimento alla trasparenza, dalla diretta esperienza empirica, si ritiene che l'utilizzo delle procedure telematiche di acquisto porti ad un sostanziale beneficio dovuto a vari elementi, in sintesi:

- all'accesso ampio e uniforme alle informazioni senza discriminazioni;
- alla standardizzazione delle procedure;
- alla tracciabilità e monitorabilità di tutti i contatti, interazioni e scambi di documenti tra le parti;
- alla minimizzazione dell'intervento discrezionale nelle fasi di valutazione (dovuto alla necessaria definizione ex ante dei punteggi tecnici oggetto di valutazione e dall'automazione del meccanismo di calcolo del punteggio tecnico-economico in sede di gara)
- economici: riduzione dei costi del processo di approvvigionamento, allargamento del mercato di fornitura, economie di scala per forme di aggregazione locale (il ribasso medio nelle procedure di gara on line è di circa il 30%);
- pratici: riduzione dei tempi di approvvigionamento, snellimento delle procedure mediante riduzione degli adempimenti burocratici e dei relativi tempi di esecuzione;
- etici: maggiore trasparenza nei rapporti tra PA e imprese fornitrici/cittadini, confrontabilità delle offerte, prezzi di riferimento per il mercato;
- relazionali: favorisce la collaborazione, il dialogo e il confronto tra le PA e fra queste e il sistema imprenditoriale dei fornitori;
- cultura tecnologica: formazione on-line, utilizzo del canale Internet, diffusione della firma digitale, informatizzazione degli esiti di gara (reportistica, statistiche, strumenti di benchmarking, informatizzazione dell'intero iter di gara/acquisto).

In particolare, le aziende possono:

- ottenere informazioni in tempo reale sulle gare indette dall'Ente;
- accedere in modo semplice e veloce a tutte le informazioni sui servizi oggetto dei bandi (quantità, caratteristiche qualitative, allegati tecnici, etc.);
- presentare le proprie offerte e verificarne l'andamento nel tempo;
- garantire una maggiore competitività nelle offerte

La tecnologia

Il Portale di e-procurement, deve essere realizzato su una piattaforma interoperabile e deve prevedere diverse componenti web-based integrate con un sistema unitario di firma digitale e di autenticazione. Tale soluzione consente di rispettare un elevato standard di sicurezza, di affidabilità e di accessibilità.

Aste disponibili per tipologia

1. Aperta (tutti possono vedere le offerte ma non chi offre),
2. Cieca (solo il creatore dell'asta può vedere le offerte),
3. Busta Chiusa (né il creatore dell'asta né gli offerenti possono vedere le offerte finché l'asta non è chiusa e le offerte non vengono rese note);
4. "Multiround" (chiusura e successiva riapertura della negoziazione con selezione progressiva dei fornitori da invitare)

Creazione di aste

il creatore dell'asta determinerà gli articoli da includere nell'asta, creerà una lista di aziende offerenti invitate a partecipare, stabilirà i metodi di controllo delle offerte e la metrica di ordinamento automatico: prezzo oppure prezzo insieme ad attributi tecnici pesati. Il creatore dell'asta potrà copiare aste create in precedenza per stabilire una nuova asta del compratore/venditore; potrà inoltre caricare gli elementi d'asta e i relativi dettagli da un foglio di calcolo;

Chiusura anticipata e/o estensione manuale

tra le politiche dell'asta vi potrà essere la possibilità per il banditore di chiudere l'asta anticipatamente o di estenderla manualmente notificando ai partecipanti le variazioni avvenute;

Elenco riutilizzabile di attributi d'asta ed offerenti

Un operatore abilitato alla definizione di attributi d'asta, potrà memorizzare dei "template" ed utilizzarli più volte. Tali elenchi riutilizzabili consentono ai partecipanti di standardizzare le informazioni che devono fornire per impostare un'asta; inoltre i creatori d'asta potranno creare un elenco riutilizzabile di aziende offerenti, per standardizzare le business practices e fare in modo che tutti gli offerenti idonei siano invitati alle aste appropriate. Gli elenchi riutilizzabili di offerenti potranno essere condivisi in tutta l'organizzazione oppure possono essere destinati a un utilizzo individuale del creatore d'asta;

Modulo di gestione della firma digitale

La gestione delle funzionalità di firma digitale si rivelano essenziali per il sistema; l'applicazione dovrà quindi richiedere ai fornitori la firma digitale delle offerte e/o dei preventivi inseriti nelle negoziazioni.

In particolare, riferendosi alle specifiche funzioni, si sottolinea che nel caso delle aste di acquisto la firma digitale dovrà essere richiesta, dopo la chiusura della negoziazione, dal banditore dell'asta che può selezionare i fornitori a cui richiederla tra quelli che hanno un'offerta attiva indicando la data limite entro cui deve pervenire la firma dell'offerta. La richiesta di firma verrà notificata ai fornitori che potranno accedere alla funzione Firma Digitale fino alla chiusura dei termini definiti dal banditore. Solo dopo questi termini il banditore procederà con l'aggiudicazione dell'asta di acquisto. Nel caso delle richieste di preventivo tutti i fornitori dovranno invece firmare il preventivo durante la negoziazione; una volta chiusa la negoziazione non sarà più possibile firmare. La firma dell'offerta/preventivo avverrà nello stesso modo

sia per le aste che per le richieste di preventivo: il fornitore scaricherà un file contenente i dati dell'offerta da firmare e ricaricherà il file firmato con i propri sistemi di firma. Tale modulo dovrà garantire i seguenti requisiti minimali:

Sistema di verifica di "Digital Signature"

per ogni offerta/preventivo sarà presente lo 'stato di firma' che consentirà di verificare se l'offerta è stata firmata; una volta effettuato il caricamento del file firmato, lo stato di firma dell'offerta/preventivo sarà "congelata" sino al termine delle verifiche sull'autenticità della firma e sul contenuto del file firmato;

Firma digitale dell'ordine

Il sistema richiederà la firma digitale degli ordini di acquisto effettuati a sistema. La firma dell'ordine dovrà essere effettuata, se sono necessarie approvazioni dell'ordine, dal responsabile. La firma dell'ordine potrà avvenire dando al fornitore la possibilità di scaricare un file contenente i dati dell'ordine da firmare e ricaricare il file firmato con i propri sistemi di firma. Dovrà essere riportato lo stato dell'ordine, il suo stato di firma;

Riusabilità degli applicativi

Per la realizzazione del progetto, nel capitolato, si richiederà alle ditte concorrenti di aderire alle linee guida per il riuso regionale per gli applicativi oggetto delle forniture. La realtà comunale in oggetto è comunque una realtà abbastanza standard tale da garantire la riusabilità delle realizzazioni. Verranno comunque seguite, in fase di preparazione della gara per l'aggiudicazione dei servizi oggetto di questo bando, tutte le linee guida per il riuso Nazionale e Regionale.

Architettura e tecnologia di tutte le soluzioni proposte

L'applicativo, o le modifiche degli applicativi esistenti dovranno essere realizzati con tecnologie Open Source e, comunque, si devono evitare linguaggi che non abbiano un'ampia diffusione in ambiente internet, per evitare problemi legati a cambi di piattaforme tecnologiche. Le tecnologie utilizzate dovranno avere caratteristiche di

- protezione dei dati: la connessione è ottimizzata, sicura e protetta
- protezione delle transazioni: l'applicativo è in grado di salvare la transazione in ogni situazione e ripristinarla, insieme ai dati associati, in ogni condizione, anche in caso di mancanza di corrente sul server
- distribuzione dei dati e della soluzioni: il sistema può risiedere su un unico server oppure componenti diverse possono risiedere su più server, aumentando il livello di sicurezza e separando dati, componenti, responsabilità
- modularità della soluzione, che può essere acquisita come sistema completo o limitando l'installazione ai soli elementi di interesse, eventualmente integrando soluzioni preesistenti

- interoperabilità della soluzione: gli applicativi sono in grado di interagire con sistemi terzi tramite flussi XML e Web Services, che consentono sia di inviare dati, sia di compiere operazioni sui dati forniti in formato generico.

Avvio del sistema

L'obiettivo sarà quello di affiancare i gestori del sistema, il personale di front end e di backend e tutto il personale che in ogni modo, all'interno della struttura comunale, interagirà con il sistema o dovrà offrire supporto ai cittadini. Il piano di avvio è definito sulla base di profili, ciascuno dei quali è orientato all'affiancamento di personale esperto agli operatori di una specifica funzione o servizio.

Si deve prevedere inoltre la disponibilità di un servizio di help desk per il supporto operativo al personale degli EE.LL che richiedono i servizi. La rilevazione delle difficoltà ed i livelli di confidenza con i vari servizi del personale degli Enti consentirà di pianificare una seconda fase di training-on-the-job, nella quale, si dovranno focalizzare e dirimere tutti gli aspetti controversi che siano stati evidenziati nell'esercizio.

Viene lasciata alla ditta piena libertà di formulare un piano di avvio e affiancamento che verrà valutato in sede di gara, il numero minimo di giornate di affiancamento non deve comunque essere inferiore alle

- 120 giornate/uomo di affiancamento + 80 di personalizzazione per il SIC
- 60 giornate uomo di affiancamento +20 di personalizzazione per il Sistema di dematerializzazione
- 60 giornate/uomo di affiancamento + 80 di personalizzazione per il SIT
- 20 giornate/uomo di affiancamento + 8 di personalizzazione per il sistema di eProcurement

La ditta deve prevedere comunque che l'Amministrazione, fermo restando il numero totale di giornate offerto, possa disporre che le giornate vengano variate tra una categoria e l'altra.

Manutenzione e Garanzia

Fermo restando le garanzie di legge, è richiesto un servizio di manutenzione preventiva correttiva ed evolutiva per un periodo minimo di 3 anni dalla data del collaudo positivo. Durante il periodo ditta aggiudicataria è tenuta a ripristinare il corretto funzionamento delle singole componenti, nei tempi previsti ed indicati nel progetto offerta e con spese di trasferta vitto e alloggio a totale carico della ditta aggiudicataria.

Penali

Le violazioni degli obblighi che fanno carico all'Appaltatore e/o comunque gli inadempimenti o ritardi nello svolgimento del servizio e nell'esecuzione del contratto saranno motivo di richiamo scritto. Eventuali controdeduzioni dovranno pervenire entro 5 giorni dal ricevimento del richiamo stesso; decorso inutilmente detto termine ovvero in caso di rigetto delle controdeduzioni stesse è facoltà dell'Amministrazione procedere all'applicazione di opportuna penale.

Violazione delle norme sui dati personali: in tal caso si applica quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003

Ritardo nello svolgimento delle attività e mancato rispetto dei livelli di servizio: In caso di ritardo nell'effettuazione delle attività nei tempi dichiarati nell'offerta tecnica e quindi oggetto di valutazione in sede di aggiudicazione dell'appalto, e di rigetto delle controdeduzioni da parte dell'Amministrazione si applicheranno le sanzioni di cui alla tabella seguente.

Si vuole evidenziare che è prevista una consistente penale per il ritardo nella consegna della completa fornitura, cio' è dettato dal fatto che è un criterio di valutazione la riduzione dei tempi di consegna e pertanto, eventuali difformità in termini di tempi di consegna dall'ordine, da quanto offerto saranno soggette a penali.

N°	parametro	penale
1	Consegna della fornitura (pronti al collaudo)	500 €/giorno lav. dal giorno previsto nel progetto offerta
2	Risoluzione di eventuali prescrizioni minime del collaudo	300 €/giorno lav. dalla data concessa, in sede di collaudo, per la risoluzione
3	Intervento su chiamata per manutenzione	50 €/ora lav. o frazione di ora
4	Risoluzione di guasto SW bloccante	20 €/ora lav. o frazione di ora
5	Risoluzione di guasto SW non bloccante	20 €/ora lav. o frazione di ora
7	Aggiornamenti SW	300 €/giorno

Penali

Clausola di salvaguardia

per il Comune e per l'Impresa aggiudicataria

il totale delle penali applicabili a partire dalla data di inizio del servizio non può complessivamente superare l'importo del 10% del canone totale per i quattro anni. Qualora tale valore venisse superato, il Comune di Torre del Greco non potrà applicare ulteriori penali, ma potrà, a suo insindacabile giudizio rescindere il contratto e procedere in danno contro la ditta aggiudicataria.

Piano di monitoraggio e indicatori

Il controllo della realizzazione del progetto per verificarne l'effettivo andamento positivo ad ogni stato di avanzamento sarà delegato ad una commissione di verifica formata dal Direttore dei Lavori, da un responsabile del CED (se non coincide con il Direttore dei Lavori) e da un responsabile dello specifico servizio attinente alla specifica parte della fornitura. La commissione si riunirà ad ogni milestone conclusiva di fase, come indicato nel diagramma di Gantt che verrà presentato in sede di gara, in contenzioso, con il delegato della ditta aggiudicataria della specifica fornitura, procederà alla stesura di un verbale di "verifica parziale" della fornitura.

Ciascun documento costituirà un SAL da comunicare al responsabile della Regione Campania che lo utilizzerà per gli stati di avanzamento. Gli indicatori fisici coincideranno quindi con le milestone indicate nel diagramma di Gantt.

Al completamento del progetto, ciascun documento intermedio verrà analizzato per iniziare le fasi di collaudo finale.

L'interoperabilità dei servizi

È richiesta alla ditta aggiudicataria, la garanzia della completa aderenza agli standard di interoperabilità dettati a livello europeo, nazionale e regionale ed in particolare all'architettura SPICCA e alla gestione con porta di dominio e "busta di e-Gov".